

# Manual do Cliente Unimed Pleno



ESPAÇO VIVER BEM

Data de publicação: Out/2020 – versão 1

**Unimed**   
Noroeste/RS

Unimed Noroeste/RS

## **DIRETORIA**

Dr. Volnei Santos Malheiros

*Presidente do Conselho de Administração*

Dr. Leandro Roberto Oss Zambon

*Diretor-superintendente*

## **NEGÓCIO**

"Saúde e qualidade de vida".

## **MISSÃO**

"Proporcionar segurança e soluções em saúde, valorização do médico associado e satisfação dos clientes, com sustentabilidade".

## **VISÃO**

"Ser referência na política de remuneração do cooperado, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores".

## **PRINCÍPIOS**

Cooperação	Ética
Valorização das pessoas	Transparência
Qualidade	Comprometimento
Inovação	

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

"Promover o desenvolvimento, a segurança e a satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua dos processos".

## **EXPEDIENTE**

Responsável pelo  
conteúdo  
Gerência de Atenção à  
Saúde

Revisão textual  
Assessoria de  
Comunicação  
Corporativa

Projeto gráfico e editorial  
Marketing

## **Versão 1**

*Período de validade*  
2020 - 2022

Unimed Noroeste/RS - Sociedade Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda.  
Rua Siqueira Couto, 93 - Ijuí/RS - Fone: (55) 3331-9700 ou 0800 644 2045



# SUMÁRIO

Bem-vindo.....	05
Atenção Primária à Saúde .....	06
APS na Unimed Noroeste/RS.....	06
Programa Saúde da Gestante.....	06
Programa Saúde da Criança e do Adolescente.....	06
Programa Saúde do Adulto.....	09
Programa Saúde do Idoso.....	09
Linha de Cuidado.....	10
- Gerenciamento de Saúde e Fatores de Riscos e Doenças.....	10
- Gerenciamento de Doenças Crônicas.....	11
- Gerenciamento de Casos Complexos.....	12
Quem Pode Participar.....	13
Plano Unimed Pleno.....	14
Unimed Pleno (Individual Familiar).....	15
Unimed Pleno Empresarial.....	16
Sobre o Atendimento.....	17
Plano de Cuidados.....	17
Rede Assistencial - Rederência e Contrarreferência.....	20
Carteira de Serviços - APS.....	22
I - Saúde da Gestante.....	22
II - Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente.....	22
III - Atenção à Saúde do Adulto.....	24
IV - Atenção à Saúde do Idoso.....	25
V - Primeiro Atendimento a Urgências e Emergências.....	27
VI - Procedimentos/cirurgias Ambulatoriais.....	28
Agendamento, Local e Horário de Atendimento.....	29
Dúvidas e Orientações.....	29
Urgência ou Emergência.....	30
Definição de Urgência E Emergência.....	30
Canais de Relacionamento Com a Unimed .....	30
Portal Unimed Pleno.....	31
Fale Conosco.....	31
App Unimed Cliente.....	31
Relacionamento com o Cliente.....	34
Ouvidoria.....	34
Autorizações de Urgência ou Emergência.....	35
Redes Sociais.....	35
Guia Médico.....	37



# bem- vindo à Unimed Noroeste/RS



## **Prezado(a) cliente.**

Fazer sempre o melhor pela saúde dos beneficiários é compromisso da Unimed Noroeste/RS. E para cuidar de maneira integral, voltamos nosso olhar para uma tendência mundial: a Atenção Primária à Saúde (APS).

Este modelo de assistência tem como estratégia a adoção de práticas focadas na promoção da saúde, a partir de uma visão macro do paciente, objetivando ações de prevenção. Mais do que tratar a doença, nosso objetivo é promover a saúde.

A APS possibilita uma relação ainda mais próxima entre médico, equipe e paciente. O beneficiário tem todo histórico registrado em um único sistema, facilitando o cuidado de profissionais que serão referência para seu atendimento e acompanhamento da saúde ao longo da vida.

Encaramos esse novo desafio para atender nossos pacientes de maneira integrada e contínua. Contamos com equipe capacitada e espaço confortável para prestar assistência qualificada e humana.

Seja bem-vindo à Atenção Primária à Saúde. Ajudar você a viver uma vida mais completa, desfrutando de momentos de alegria e satisfação é o nosso Jeito de Cuidar. Obrigado por confiar em nosso serviço!

Dr. Volnei Santos Malheiros  
*Presidente do Conselho de Administração*

# Atenção Primária à Saúde

A Atenção Primária à Saúde (APS) é conhecida como a “porta de entrada” dos beneficiários no sistema de saúde, ou seja, é o atendimento inicial. A atuação está centrada em orientar a prevenção de doenças, solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. A Atenção Primária atua, portanto, como organizadora do fluxo dos serviços na rede assistencial, dos mais simples aos mais complexos.

## Atenção Primária à Saúde na UNIMED NOROESTE/RS

Clientes do plano Unimed Pleno, da Unimed Noroeste/RS, têm a Atenção Primária à Saúde como estrutura de referência para o primeiro acesso à rede assistencial, onde os atendimentos eletivos são sempre prestados pela equipe de APS, no Espaço Viver Bem. Os beneficiários contam com dedicação de médicos especialistas em Família e Comunidade, Clínico Geral, Cirurgião Geral e Pediatra, todos capacitados em Atenção Primária à Saúde, além de profissionais das áreas de Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Fisioterapia. Sempre que necessário, esta equipe direciona o paciente a outros profissionais (equipe de referência), tendo em vista a resolutividade das demandas, com foco na integralidade do cuidado.

No Unimed Pleno, a Unimed Noroeste/RS oferece os seguintes programas:

### **Programa Saúde da Gestante**

O Programa Saúde da Gestante é constituído por duas linhas de Cuidado: Gerenciamento de Saúde e Fatores de Risco e Doenças e Gerenciamento de Casos Complexos. Objetiva acompanhar a beneficiária desde a descoberta da gravidez até o puerpério (período que decorre do parto até que as principais mudanças fisiológicas da mulher voltarem às condições anteriores à gestação). As ações e os serviços oferecidos visam a promoção da saúde e a prevenção de riscos e doenças. Além disso, acompanha as condições de baixo e alto risco envolvidos na gravidez. Caso a beneficiária seja avaliada com gestação sem risco ou de baixo risco, será incluída na Linha de Cuidados Promoção à Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças. Se confirmada gestação de alto risco, será inserida na Linha de Cuidados Gerenciamento de Casos Complexos. A avaliação de risco segue **protocolo e periodicidade** de acompanhamento definidos pelo Ministério da Saúde.

### **Programa Saúde da Criança e do Adolescente**

Este Programa é formado por três linhas de Cuidado: Gerenciamento de Saúde e Fatores de Risco e Doenças, Gerenciamento de Doenças Crônicas e Gerenciamento de Casos Complexos. É objetivo acompanhar os beneficiários do nascimento aos 18 anos de idade.

A saúde da criança representa um campo prioritário dentro dos cuidados em saúde, tendo em vista a

redução da mortalidade infantil, a humanização e a promoção da qualidade da atenção prestada, bem como a promoção de vida saudável e a prevenção de doenças respiratórias. Inclui o acompanhamento do crescimento e do desenvolvimento da criança e a supervisão das imunizações, além de abordar temas relacionados a alimentação saudável e prevenção de acidentes, com base nas orientações do Ministério da Saúde.

O **protocolo de atendimentos programados** prevê, conforme orientação do Ministério da Saúde, sete consultas de rotina no primeiro ano de vida (na primeira semana, no primeiro, segundo, quarto, sexto, nono e décimo segundo mês), além de duas consultas no segundo ano de vida (no décimo oitavo e no vigésimo quarto mês). A partir do segundo ano de vida, as consultas anuais ocorrem próximas ao mês do aniversário. Essas faixas etárias são selecionadas por representarem momentos de oferta de imunizações e de orientações de promoção de saúde e prevenção de doenças. As crianças que necessitem de maior atenção devem ser vistas com maior frequência, conforme determinado por enfermeiro ou médico da APS.

Já com relação à saúde do adolescente ou jovem, o enfoque tem caráter preventivo e educativo e também segue instruções do Ministério da Saúde. Os principais temas tratados para este grupo são: desenvolvimento de ações de promoção da saúde, prevenção, tratamento e reabilitação dos agravos; crescimento e desenvolvimento na juventude; alimentação saudável e atividade física; e saúde reprodutiva e sexualidade.

## **Programa Saúde do Adulto**

Três Linhas de Cuidado compõem o Programa Saúde do Adulto: Gerenciamento de Saúde e Fatores de Risco e Doenças, Gerenciamento de Doenças Crônicas e Gerenciamento de Casos Complexos. Através dele, são acompanhados beneficiários entre 19 e 59 anos de idade. O Programa é caracterizado pela coordenação e promoção de ações de atenção integral à saúde da pessoa adulta. Visa a prevenção e o controle de agravos crônicos não transmissíveis para uma vida longa, ativa e saudável.

## **Programa Saúde do Idoso**

O Programa Saúde do Idoso é constituído por três linhas de Cuidado: Gerenciamento de Saúde e Fatores de Risco e Doenças, Gerenciamento de Doenças Crônicas e Gerenciamento de Casos Complexos. Seu objetivo está centrado em acompanhar os beneficiários com 60 anos ou mais.

Esta linha de abordagem valoriza as especificidades e as necessidades do idoso para fins de planejamento de saúde. Isto porquê as ações na saúde desta população devem contribuir para que, apesar das limitações que possam ocorrer, os idosos possam redescobrir possibilidades de viver com máxima autonomia, independência e qualidade de vida. São considerados, portanto, além dos aspectos biológicos, os psicológicos e sociais, incluindo o contexto familiar e social de cada indivíduo.

# Linha de Cuidado

Os Programas do Unimed Pleno, são organizados por Linhas de Cuidados, nas quais cada paciente é incluído conforme o risco ou complexidade. O paciente, independentemente da faixa etária, pode migrar de uma Linha de Cuidados para outra sempre que necessário, conforme as alterações da sua condição de saúde. As atividades oferecidas em cada programa e linha de cuidado estão descritas na carteira de serviços da APS (páginas 21-28).

## Linha de Cuidado

### - Gerenciamento de Saúde e Fatores de Riscos e Doenças

Esta Linha de Cuidados se configura como uma parceria entre o plano de saúde e os beneficiários que não possuem patologia crônica ou complexa diagnosticada. Está relacionado à ideia de responsabilização múltipla e envolve o desenvolvimento de habilidades individuais, a fim de permitir a tomada de decisões favoráveis à qualidade de vida e à saúde. Em resumo, visa a prevenção e está relacionada com as ações de detecção, controle e enfraquecimento dos fatores de risco de enfermidades, possuindo como **foco, a saúde e os mecanismos para mantê-la**. As estratégias estão orientadas para a manutenção da capacidade funcional e da autonomia dos indivíduos ao longo do curso da vida, desde o pré-natal até as idades mais avançadas.

O atendimento disponibilizado aos pacientes da Linha de Cuidado Gerenciamento de Saúde e Fatores de Riscos e Doenças pode contemplar os seguintes serviços através da elaboração de plano de cuidados individual: telemonitoramento, consulta e orientação especializada ambulatorial (médica, de Enfermagem, de Nutrição e de Psicologia) e participação em atividades de grupo, além de atendimentos e procedimentos pontuais sempre que necessário. Também podem ser realizados, em domicílio ou ambulatório, procedimentos e administração de medicação, conforme critérios estabelecidos na Linha de Cuidados “Intervenção Temporária”, do Programa de Desospitalização da Unimed Noroeste/RS, mediante autorização prévia da operadora.

## **Linha de Cuidado**

### **- Gerenciamento de Doenças Crônicas**

Contempla o gerenciamento dos beneficiários portadores de doenças ou de condições crônicas não transmissíveis. Constitui um conjunto de estratégias de educação em saúde que objetiva proporcionar **melhoria das circunstâncias de risco e estabilização da condição crônica**, mediante ações diretas e indiretas de equipe de profissionais de saúde, de forma individualizada e proativa, seguindo protocolos de monitoramento específicos e buscando o empoderamento, o autocuidado e a autonomia.

Na Linha de Cuidado Gerenciamento de Doenças Crônicas, o atendimento pode contemplar os seguintes serviços, através da elaboração de plano de cuidados individual, com atividades programadas periodicamente:

telemonitoramento, consulta especializada ambulatorial (médica, de Enfermagem, de Nutrição e de Psicologia), avaliação e atendimento fisioterápico, avaliação e acompanhamento de assistente social, participação em atividades de grupo, além de atendimentos e procedimentos pontuais sempre que necessário. Também podem ser realizados, em domicílio ou ambulatório, procedimentos e administração de medicação, conforme critérios estabelecidos na Linha de Cuidados “Intervenção Temporária” do Programa de Desospitalização Unimed Noroeste/RS, mediante autorização prévia da operadora. O telemonitoramento será realizado conforme periodicidade programada, visando supervisionar a adesão do beneficiário ao plano de cuidados, acompanhar o alcance das metas estabelecidas e sua condição de saúde. O acompanhamento programado é definido conforme a classificação de risco individual, variando de mensal a trimestral.

## **Linha de Cuidado**

### **- Gerenciamento de Casos Complexos**

A Linha de Cuidado Gerenciamento de Casos Complexos é um processo interdisciplinar que aplica o planejamento, o desenvolvimento, o controle e a avaliação para as condições de saúde dos beneficiários portadores ou não de doenças crônicas em agudização clínica, que demandem maior necessidade de atenção e monitoramento. Tais medidas visam a **prevenção de complicações, recuperação da saúde e reabilitação**. O atendimento disponibilizado pode contemplar os seguintes serviços, através da elaboração de plano de

cuidado individual: assistência ambulatorial ou domiciliar (de caráter ambulatorial), programada e continuada, por equipe multidisciplinar, envolvendo consulta especializada (médica, de Enfermagem, de Nutrição e de Psicologia), avaliação e atendimento fisioterápico, avaliação e acompanhamento de assistente social e orientações para capacitação do cuidador (familiar ou não), além de atendimentos e procedimentos pontuais sempre que necessário. Também podem ser realizados, em domicílio ou ambulatório, procedimentos e administração de medicação, conforme critérios estabelecidos na Linha de Cuidados “Intervenção Temporária” do Programa de Desospitalização da Unimed Noroeste/RS, mediante autorização prévia da operadora.

Nesta Linha de Cuidados, a periodicidade de acompanhamento programado dos beneficiários segue o protocolo de serviços estabelecido pelo Manual de Atenção Integral à Saúde do Sistema Unimed. Tal frequência é definida conforme a classificação de complexidade individual, variando de semanal à mensal.

## **Quem Pode Participar**

Para ter acesso à Atenção Primária à Saúde é necessário ser beneficiário do plano Unimed Pleno. A comercialização do produto está disponível nas modalidades individual/familiar e empresarial.

## PLANO

---

# Unimed Pleno

## INDIVIDUAL/FAMILIAR E EMPRESARIAL

Unimed Pleno é regulamentado e possui cobertura conforme Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Confira a ficha de características do plano Individual Familiar e o Empresarial nas páginas a seguir:

*Informações sobre Rol de procedimentos da ANS:*  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

### ***Para os pacientes da Linha de Cuidado de Gerenciamento de Casos Complexos,***

é obrigatória a existência de um cuidador capacitado e maior de idade, designado pelo responsável para dar continuidade às orientações e aos cuidados necessários em domicílio. Além disso, o local do domicílio onde o cliente receberá o atendimento deve oferecer condições de acesso a equipe, saneamento básico, linha telefônica e higiene adequada.

## Unimed Pleno (Individual/Familiar)

Nome Comercial: Unimed Pleno Registro na ANS: 484.736/20-9

Abrangência: Grupo de Municípios (Regional – 52 municípios)

Acomodação: Coletivo (Semiprivativo)

Contratação: Individual/familiar

Segmentação: Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Coparticipação: Sim (via fatura)

Venc. Fatura: 25/mês corrente (enviado por e-mail)

### Características do Plano

- Rede exclusiva local
- Demandas eletivas e de urgência no Espaço Viver Bem
- Demandas de urgência e emergência no Hospital Unimed Noroeste/RS
- Rede de especialistas de referência para todas as situações que necessitem encaminhamento

### Coberturas global conforme Rol de procedimentos da ANS

- Consulta médica
- Exames simples
- Exames especializados
- Procedimentos ambulatoriais / terapias / tratamentos
- Internação Hospitalar (clínica, obstétrica e cirúrgica)
- Remoção terrestre e aérea (UNIAIR) desde que cumpridas as diretrizes técnicas e clínicas

### Carências

24 horas: Urgências e emergências

24 horas: Consultas médicas espontâneas no espaço Viver Bem

30 dias: Consultas médicas protocolares no espaço Viver Bem

30 dias: Exames Simples (Exemplo: análises clínicas simples, eletrocardiograma convencional, eletroencefalograma de rotina, RX simples)

180 dias: Demais eventos de cobertura contratual (Exemplo: exames de genética, ressonância magnética, tomografia, internação, sessão com: nutricionista, fonoaudióloga, fisioterapeuta, psicólogo)

300 dias: Eventos obstétricos (parto e cesárea)

24 meses: Doenças pré-existentes

## Unimed Pleno Empresarial

Nome Comercial: Unimed Pleno Registro na ANS: 484.737/20-7

Abrangência: Grupo de Municípios (Regional – 52 municípios)

Acomodação: Coletivo (Semiprivativo)

Contratação: Coletivo empresarial

Segmentação: Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Coparticipação: Sim (via fatura)

Venc. Fatura: 10/mês corrente (enviado por e-mail)

### Características do Plano

- Rede exclusiva local
- Demandas eletivas e de urgência no Espaço Viver Bem
- Demandas de urgência e emergência no Hospital Unimed Noroeste/RS
- Rede de especialistas de referência para todas as situações que necessitem encaminhamento

### Coberturas global conforme Rol de procedimentos da ANS

- Consulta médica
- Exames simples
- Exames especializados
- Procedimentos ambulatoriais / terapias / tratamentos
- Internação Hospitalar (clínica, obstétrica e cirúrgica)
- Remoção terrestre e aérea (UNIAIR) desde que cumpridas as diretrizes técnicas e clínicas

### Carências

24 horas: Urgências e emergências

24 horas: Consultas médicas espontâneas no espaço Viver Bem

30 dias: Consultas médicas protocolares no espaço Viver Bem

30 dias: Exames Simples (Exemplo: análises clínicas simples, eletrocardiograma convencional, eletroencefalograma de rotina, RX simples)

180 dias: Demais eventos de cobertura contratual (Exemplo: exames de genética, ressonância magnética, tomografia, internação, sessão com: nutricionista, fonoaudióloga, fisioterapeuta, psicólogo)

300 dias: Eventos obstétricos (parto e cesárea)

24 meses: Doenças pré-existentes

\* Com mais de 30 vidas não cumpre carências se inscrito em até 30 dias da contratualização ou do vínculo com a contratante.

# Sobre o Atendimento

O atendimento inicial é de responsabilidade do enfermeiro coordenador do cuidado (denominado assim aquele que é referência para o paciente na APS). Cabe a este profissional:

- coleta de dados clínicos detalhados, anamnese clínica de Enfermagem, acrescido do Índice de Vulnerabilidade Clínico Funcional (IVCF) quando se tratar de paciente idoso
- solicitar avaliação específica para os demais profissionais da equipe, quando necessário
- coletar dados concernentes ao cuidador, junto com o médico, quando tratar-se de paciente da Linha de Cuidado Gerenciamento de Casos Complexos
- elaborar Plano de Cuidados considerando condição de saúde, complexidade e demais avaliações, estabelecendo atividades e metas de acordo com as preferências, condições de execução e necessidades individuais de cada paciente

## Plano de Cuidados

Para executar o Plano de Cuidados é necessário que o paciente, seus familiares ou cuidadores manifestem sua concordância durante o atendimento. Em todos os atendimentos agendados e realizados pela equipe, o Plano será monitorado e registrado em prontuário eletrônico. Nestas ocasiões, tarefas previamente

programadas poderão ser encerradas ou novas serão estabelecidas, de acordo com a condição de saúde atual do paciente. Nestes atendimentos, também serão verificadas as atividades de prevenção e rastreio sugeridas com grau de recomendação e força de evidência.

Os atendimentos programados serão agendados com a equipe coordenadora do cuidado de cada paciente (enfermeiro e médico), indicados no momento do ingresso do beneficiário na APS. Já os atendimentos não agendados, de demanda espontânea também serão, preferencialmente, com esta equipe. Porém, considerando a escala de trabalho, o beneficiário (demanda espontânea) poderá ser atendido por outros profissionais.

Nos primeiros atendimentos, os pacientes receberão orientações farmacêuticas, conforme **Protocolo de Assistência Farmacêutica**, sobre:

- uso racional de medicamentos
- medicamentos de uso domiciliar (armazenamento e dispensação)
- polifarmácia (pacientes que fazem uso de cinco ou mais medicamentos)

Estas informações são disponibilizadas individualmente, através de folheto e aconselhamento específico com profissional de Enfermagem, farmacêutico ou médico (para os casos de polifarmácia). As recomendações também estarão disponíveis no Portal Unimed.

Sempre que necessitar de atendimento agendado ou não, dentro do horário de atendimento da APS, o paciente passará por acolhimento, realizado pela equipe de Enfermagem e seguirá o atendimento conforme Fluxo de Acolhimento Ambulatorial (ilustrado a seguir).

## Fluxo de Acolhimento Ambulatorial



O acolhimento será realizado tão logo o paciente chegue ao serviço, para que no prazo máximo de 30 minutos receba o primeiro atendimento por profissional de saúde.

# Rede Assistencial

## Referência e

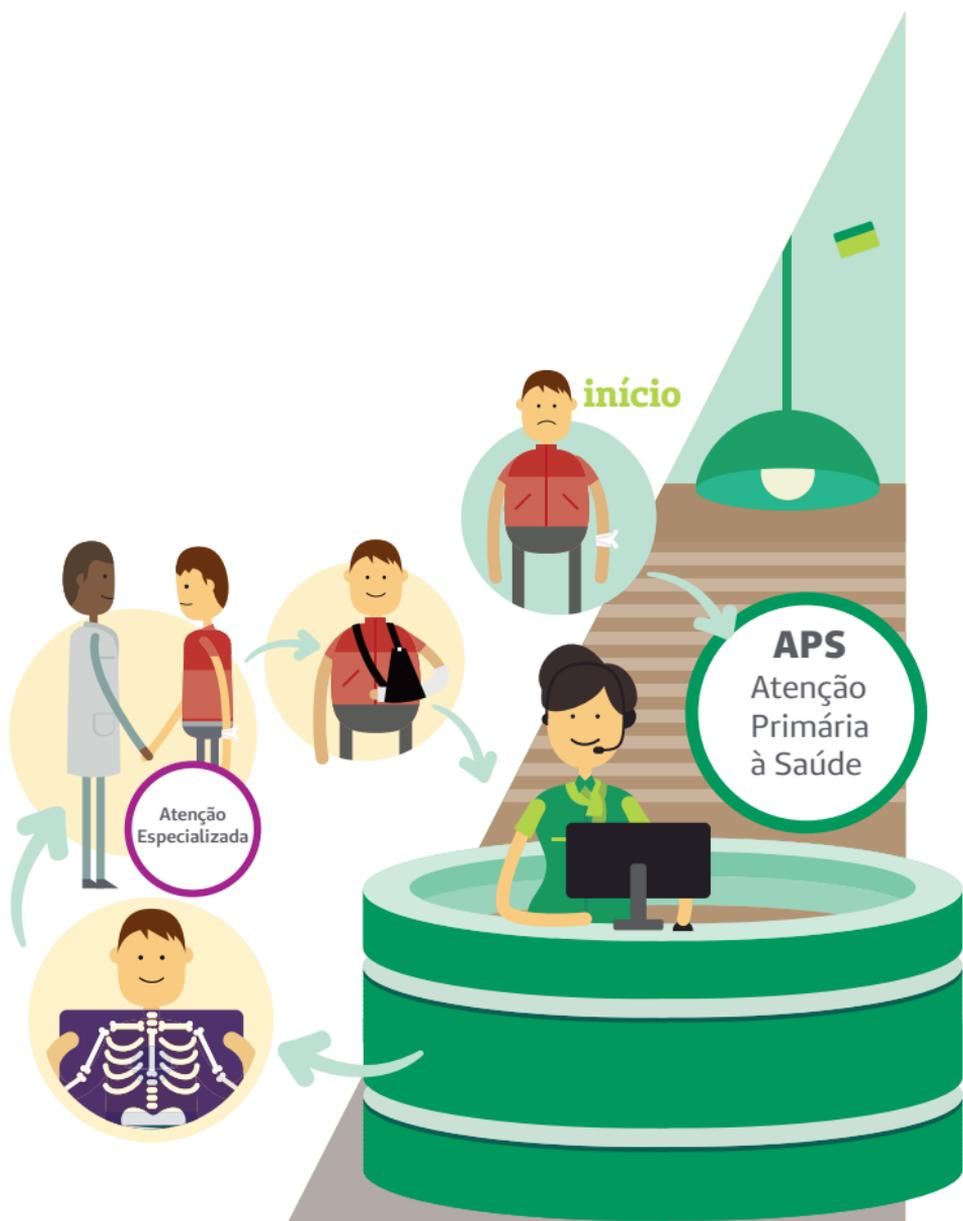
## Contrarreferência

A **Rede de Referência** contempla médicos especialistas, clínicas e demais profissionais que irão atender os beneficiários encaminhados pela Atenção Primária à Saúde. Para estes casos, a própria equipe faz o agendamento de consultas, exames ou procedimentos, sendo que o paciente é liberado do local com as solicitações já autorizadas pela operadora.

Já a **Contrarreferência** é quando o paciente retorna a APS, após atendimento especializado realizado. Portanto, sempre que houver encaminhamento do paciente para a Rede de Referência, será disponibilizado link de acesso ao prontuário eletrônico ao serviço ou consultório demandado. Assim, o profissional que realizar o atendimento seguinte pode fazer sua evolução, bem como compartilhar seu atendimento e encaminhamentos com a equipe da Atenção Primária à Saúde. Após este atendimento, a enfermeira coordenadora do cuidado avaliará a necessidade de retorno à APS ou de outros encaminhamentos.

O compartilhamento do prontuário eletrônico favorece a comunicação entre os profissionais da APS e os demais serviços, além de maximizar a afetividade da assistência à saúde do beneficiário. Esta ferramenta é sigilosa, de acesso somente aos profissionais e serviços autorizados, garantindo a confidencialidade das informações do paciente.

A próxima figura exemplifica o atendimento da Rede de Referência e Contrarreferência:



# Carteira de Serviços Atenção Primária à Saúde

Esta é a descrição dos serviços oferecidos, contemplando situações de primeiro atendimento a urgências e emergências, procedimentos ambulatoriais, procedimentos de controle de infecção e demais assistências. Os atendimentos seguem **protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pelo Comitê de Atenção Integral à Saúde do Sistema Unimed.**

*Antes da realização de qualquer procedimento invasivo, o beneficiário ou seu representante legal deverá assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Confira os serviços oferecidos:*

## **I – SAÚDE DA GESTANTE**

1. Atendimento clínico compartilhado do pré-natal
  - a. Captação precoce da gestante
  - b. Diagnóstico precoce da gravidez
  - c. Realização de Ultrassonografia Obstétrica
  - d. Referência para a maternidade para a realização do parto
  - e. Estímulo à visita e ao vínculo à maternidade de referência
  - f. Promoção do aleitamento materno
  - g. Aconselhamento sobre mudanças relacionadas à gestação e ao plano de parto
  - h. Promoção de paternidade responsável e ativa
  - i. Identificação e manejo de dificuldades com a amamentação
  - j. Atendimento clínico compartilhado do puerpério
  - k. Aconselhamento sobre mudanças relacionadas ao puerpério
  - l. Identificação e manejo dos problemas mais comuns do puerpério, conforme orientações do médico obstetra assistente da paciente
  - m. Identificação e manejo de complicações puerperais, conforme orientações do médico obstetra assistente da paciente
  - n. Orientação sobre os cuidados com o recém-nascido

## **II – ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

2. Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

- a. Consulta médica
- b. Consulta de Enfermagem
- c. Atendimento multiprofissional de acordo com as necessidades
- 3 Consultas para acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança
4. Consultas para acompanhamento do crescimento e desenvolvimento do adolescente
5. Investigação, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas de crescimento e desenvolvimento na infância
6. Investigação, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas de crescimento e desenvolvimento na adolescência
7. Investigação, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas mais comuns na infância
8. Investigação, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas mais comuns na adolescência
9. Atividades de promoção e prevenção em saúde da criança e do adolescente:
  - a. Prevenção dos fatores de risco para doença cardiovascular e Diabetes
  - b. Prevenção do tabagismo, álcool e outras drogas
  - c. Prevenção de acidentes e violência
  - d. Estímulo à atividade física e alimentação saudável
  - e. Aconselhamento sobre saúde sexual e reprodutiva
  - f. Aconselhamento antecipado aos pais (posição para dormir, prevenção de infecções respiratórias)
  - g. Suplementação de vitaminas e minerais, quando indicado
  - h. Promoção e apoio ao aleitamento materno (exclusivo até 6 meses e continuado até 2 anos ou mais) e manejo de problemas relacionados à lactação
10. Aconselhamento para a introdução da alimentação complementar
11. Rastreamento em saúde da criança e do adolescente
  - a. Triagem neonatal (teste do pezinho, teste da orelhinha e reflexo vermelho)
  - b. Avaliação visual
- c. Displasia congênita de quadril
- d. Malformação cardíaca
- e. Detecção precoce de Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS)
12. Prevenção quaternária em saúde da criança e do adolescente
13. Identificação, manejo e acompanhamento da criança prematura
14. Identificação, manejo e vigilância da criança exposta ao HIV
15. Identificação, manejo e vigilância das Hepatites Virais agudas e crônicas
16. Identificação, manejo e vigilância da criança exposta à Sífilis
17. Identificação, manejo e acompanhamento da criança e do adolescente com baixo peso e desnutrição
18. Identificação, manejo e acompanhamento da criança e adolescente com excesso de peso e obesidade
19. Identificação, manejo e acompanhamento das crianças com distúrbios nutricionais
20. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de crianças e adolescentes com Asma

21. Identificação, manejo e acompanhamento de crianças e adolescente com outras doenças crônicas
22. Identificação, manejo, acompanhamento, vigilância e encaminhamento de crianças e adolescentes com Tuberculose (TB)
23. Identificação, manejo, acompanhamento, vigilância e encaminhamento de crianças e adolescentes com Hanseníase
24. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de crianças e adolescente com deficiências (físicas e mentais)
25. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de crianças e adolescentes com sofrimento psíquico
26. Prevenção, identificação, manejo, notificação e vigilância dos casos suspeitos ou confirmados de violência
27. Identificação, manejo e acompanhamento da adolescente gestante

### **III - ATENÇÃO À SAÚDE DO ADULTO**

28. Atendimento multiprofissional de acordo com as necessidades
29. Consulta médica
30. Consulta de Enfermagem
  - a. Consulta de planejamento familiar e de saúde sexual e reprodutiva
  - b. Orientação sobre métodos contraceptivos e as Infecções Sexualmente Transmissíveis
  - c. Investigação de infertilidade
  - d. Cuidados pré-concepcionais
  - e. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas ginecológicos mais comuns
  - f. Orientações nutricionais
31. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas urológicos mais comuns
32. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Asma
33. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS)
34. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento do Diabetes Mellitus (DM) e suas complicações
35. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Dislipidemia
36. Prevenção, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento do excesso de peso e da Obesidade
37. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC)
38. Prevenção, rastreamento, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Osteoporose
39. Identificação, manejo, encaminhamento e vigilância das suspeitas de contaminação com o Vírus da Raiva
40. Identificação, diagnóstico, manejo, encaminhamento e vigilância da Tuberculose (TB)
41. Identificação, diagnóstico, manejo, encaminhamento e vigilância da Hanseníase

42. Identificação, diagnóstico, manejo e vigilância das Hepatites Virais agudas e crônicas
43. Identificação, diagnóstico, manejo e vigilância das doenças infectocontagiosas
44. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância da infecção pelo HIV, sífilis e outras IST
45. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas neurológicos mais comuns
46. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas de pele mais comuns
47. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas do trato gastrointestinal mais comuns
48. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas hematológicos mais comuns
49. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos principais problemas ortopédicos e reumatológicos
50. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de doenças relacionadas ao trabalho
51. Prevenção, identificação, manejo, notificação e acompanhamento de situações de violência
52. Identificação, manejo e acompanhamento dos principais problemas de ciclo de vida e dinâmica familiar
53. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos transtornos mentais mais comuns
54. Prevenção, rastreamento, identificação, manejo e acompanhamento da dependência ao álcool e outras drogas
55. Rastreamento, identificação, abordagem e manejo da pessoa que fuma e prevenção do tabagismo
56. Outros rastreamentos em saúde do adulto
  - a. Rastreamento, diagnóstico e manejo do Câncer de Cólon e Próstata
  - b. Rastreamento do câncer na mulher
  - c. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância do Câncer do Colo do Útero
  - d. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância do Câncer da Mama
57. Atividades de promoção e prevenção em saúde do adulto
  - a. Prevenção dos fatores de risco para doença cardiovascular e Diabetes
  - b. Prevenção do tabagismo, álcool e outras drogas
  - c. Prevenção de acidentes e violência
  - d. Estímulo à atividade física e alimentação saudável
  - e. Promoção do envelhecimento ativo e saudável

#### **IV - ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO**

58. Atendimento multiprofissional de acordo com as necessidades
59. Consulta médica
60. Consulta de Enfermagem
  - a. Saúde sexual
  - b. Orientação sobre métodos contraceptivos e as infecções sexualmente

transmissíveis

c. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas ginecológicos mais comuns

d. Orientações nutricionais.

61. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas urológicos mais comuns

62. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas geriátricos mais comuns

63. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Asma

64. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS)

65. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento do Diabetes Mellitus (DM) e suas complicações

66. Rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Dislipidemia

67. Prevenção, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento do excesso de peso e da Obesidade

68. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC)

69. Prevenção, rastreamento, identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento da Osteoporose

70. Identificação, manejo, encaminhamento e vigilância das suspeitas de contaminação com o Vírus da Raiva

71. Identificação, diagnóstico, manejo, encaminhamento e vigilância da Tuberculose (TB)

72. Identificação, diagnóstico, manejo, encaminhamento e vigilância da Hanseníase

73. Identificação, diagnóstico, manejo e vigilância das Hepatites Virais agudas e crônicas

74. Identificação, diagnóstico, manejo e vigilância das doenças infectocontagiosas

75. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância da infecção pelo HIV, sífilis e outras IST

76. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas neurológicos mais comuns

77. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas de pele mais comuns

78. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas do trato gastrointestinal mais comuns

79. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos problemas hematológicos mais comuns

80. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos principais problemas ortopédicos e reumatológicos

81. Prevenção, identificação, manejo, notificação e acompanhamento de situações de violência

82. Identificação, manejo e acompanhamento dos principais problemas de ciclo de vida e dinâmica familiar

83. Identificação, diagnóstico, manejo e acompanhamento dos transtornos mentais

mais comuns

84. Prevenção, rastreamento, identificação, manejo e acompanhamento da dependência ao álcool e outras drogas

85. Prevenção, identificação, manejo e acompanhamento da polimedicação/polifarmácia no idoso

86. Rastreamento, identificação, abordagem e manejo da pessoa que fuma e prevenção do tabagismo

87. Outros rastreamentos em saúde do idoso

a. Rastreamento, diagnóstico e manejo do Câncer de Cólon e Próstata

b. Rastreamento do Câncer na Mulher

c. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância do Câncer do Colo do Útero

d. Rastreamento, diagnóstico, manejo e vigilância do Câncer da Mama

88. Atividades de promoção e prevenção em saúde do idoso

a. Prevenção dos fatores de risco para doença cardiovascular e Diabetes

b. Prevenção do tabagismo, álcool e outras drogas

c. Prevenção de acidentes e violência

d. Estímulo à atividade física e alimentação saudável

e. Promoção do envelhecimento ativo e saudável

## **V - PRIMEIRO ATENDIMENTO A URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

89. Acolhimento da demanda espontânea

90. atendimentos e/ou Encaminhamentos clínicos/cirúrgicos de urgência/emergência

a. Febre

b. Dor aguda

c. Sofrimento psíquico agudo

d. Doenças infectocontagiosas

e. Descompensação hipertensiva sintomática

f. Hiperglicemia sintomática

g. Acidentes com animais peçonhentos

h. Mordedura animal

i. Desidratação

j. Excisão de lesão e/ou sutura de ferimentos da pele, anexos e mucosas

k. Cirurgia da unha (cantoplastia e/ou cantotomia)

l. Drenagem de hematoma subungueal

m. Incisão e drenagem de abscessos

n. Retirada/remoção de corpo estranho

91. Suporte Básico de Vida - Primeiro atendimento e encaminhamento

a. Dor torácica súbita

b. Atendimento a processos inflamatórios

c. Atendimento a estados de instabilidade hemodinâmica

d. Atendimento ao paciente com hemorragias

e. Atendimento ao choque anafilático/reações alérgicas

f. Atendimento à crise de asma

g. Atendimento ao parto

- h. Atendimento à agitação psicomotora
- i. Atendimento à intoxicação exógena
- j. Atendimento ao paciente traumatizado
- k. Atendimento ao traumatismo cranioencefálico (TCE)
- l. Atendimento à hipoglicemia
- m. Atendimento à crise convulsiva
- n. Atendimento ao Acidente Vascular Cerebral (AVC)
- o. Atendimento ao queimado
- p. Atendimento à abstinência de álcool e drogas
- q. Atendimento à obstrução de vias aéreas por corpo estranho
- r. Atendimento ao afogamento

## **VI - PROCEDIMENTOS/CIRURGIAS AMBULATORIAIS**

92. Procedimentos diagnósticos – realização ou encaminhamento
- a. Coleta de material para exame laboratorial
  - b. Coleta de escarro para exame laboratorial
  - c. Realização de testes rápidos de Sífilis, Hepatites e HIV
  - d. Coleta de material para exame citopatológico do colo uterino (Papanicolau)
  - e. Controle/aferição sinais vitais
  - f. Realização de teste de glicemia capilar
  - g. Realização do Teste do Pezinho
  - h. Biópsia/punção de tumores superficiais de pele
  - i. Triagem oftalmológica
  - j. Antropometria
  - k. Intradermorreação com derivado protéico purificado – PPD
  - l. teste de gravidez
93. Procedimentos terapêuticos – realização ou encaminhamento
- a. Administração de medicamentos inalatórios para doenças pulmonares
  - b. Administração de terapia de reidratação oral
  - c. Anestesia loco-regional
  - d. Infiltração de corticóide em articulações
  - e. Anestesia de “pontos-gatilhos” musculares
  - f. Tratamento de feridas
  - g. Curativo grau I com ou sem debridamento
  - h. Debridamento de escara, ulceração ou necrose
  - i. Retirada de pontos
  - j. Excisão de lesão e/ou sutura de ferimentos da pele, anexos e mucosas
  - k. Tratamento/cuidado de queimaduras (exceto grande queimado)
  - l. Cauterização química de pequenas lesões de pele (condilomas, verrugas)
  - m. Cirurgia da unha (cantoplastia e/ou cantotomia)
  - n. Drenagem de hematoma subungueal
  - o. Lavagem auditiva e remoção de cerume
  - p. Exérese de cistos, lipomas e nevos
  - q. Exérese de calosidades
  - r. Incisão e Drenagem de abscessos

- s. Retirada/Remoção de corpo estranho
- t. Tamponamento de epístaxe
- u. Cateterismo vesical (de alívio e de demora)
- v. Colocação de imobilização provisória
- w. Inserção e troca de bolsa em paciente ostomizado
- x. Ordenha mamária

## **AGENDAMENTO, LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

As equipes de Atenção Primária à Saúde (do Espaço Viver Bem) atendem nos horários:

Segunda a sexta-feira – das 8h às 20h

Sábado – das 7h às 13h

O beneficiário poderá realizar agendamento de consultas diretamente no serviço, por telefone ou WathsApp.

Telefone: 55 3333 0142 / 55 3333 0105

WathsApp: 55 3331.9700

Endereço: Rua Pedro Hammarstron, 347 – Ijuí (Esquina do Hospital Unimed).

## **DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES**

A equipe de Atenção Primária à Saúde estará disponível para atender e orientar os beneficiários, cuidadores ou responsáveis sempre que necessitarem, através dos contatos acima.

Para comunicação direta com **enfermeiro coordenador** do cuidado, o beneficiário pode entrar em contato pelo WathsApp indicado por ele. Já no caso de demandas de urgência, fora do horário de atendimento do enfermeiro, o paciente deverá contatar a APS pelos demais telefones indicados.

Enf.:\_\_\_\_\_

WhatsApp:\_\_\_\_\_

Horários:\_\_\_\_\_

## **URGÊNCIA OU EMERGÊNCIA**

***A equipe de APS não é referência para atendimentos de emergência.*** Nestes casos, o paciente, deverá ***procurar o Pronto Atendimento do Hospital Unimed Noroeste/RS.***

Já os casos de urgência, ocorridos dentro do horário de atendimento da APS deverão, preferencialmente, ser reportados à equipe da APS.

## **Definição de urgência e emergência**

***Emergência:*** Quando há situação crítica ou algo iminente, com ocorrência de perigo; incidente; imprevisto. No âmbito da saúde é a circunstância que exige intervenção médica imediata.

***Urgência:*** Situação que não pode ser adiada e necessita ser resolvida rapidamente. Na saúde, ocorrências de caráter urgente, podem ser atendidas em até 72 horas.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A UNIMED**

Para manter diálogo, troca de informações, esclarecer dúvidas e estabelecer vínculo com o cliente, a Unimed Noroeste/RS mantém os seguintes canais de relacionamento:

## **Portal Unimed Pleno**

[www.unimednoroesters.com.br/pleno](http://www.unimednoroesters.com.br/pleno)

## **Fale Conosco**

O link “Fale Conosco” é mais um canal de relacionamento on-line disponível no Portal Unimed Noroeste/RS. Ele permite o envio de dúvidas, sugestões, reclamações ou pedidos de informações. [www.unimednoroesters.com.br](http://www.unimednoroesters.com.br)

## **App Unimed Cliente**

O App Unimed Cliente está disponível para os sistemas operacionais Android e IOS, facilitando o acesso do beneficiário às informações e diversas funcionalidades. O acesso é gratuito, basta fazer download no celular e realizar o cadastro com o número do Cartão Unimed ou CPF. Para baixar, localize em sua loja de aplicativos o ícone a seguir.

### ***O aplicativo possui como funcionalidades já implementadas:***

- 2ª via de boletos
- Histórico de boletos
- Guia Médico (por comando de voz)
- Extrato de utilização
- Extrato de coparticipação (para planos que não possuem coparticipação no ato do atendimento)
- Notícias Unimed
- Artigos Viver Bem

# APP UNIMED CLIENTE

O App **Unimed Cliente** chegou para facilitar o dia a dia do **beneficiário**, estabelecendo uma **comunicação** mais próxima e ágil com a Unimed.

Entre as funcionalidades o App permite acessar:



## Como baixar o App?

- 1 - Acesse o Google Play ou App Store
- 2 - Digite o nome do aplicativo **UNIMED CLIENTE**, no campo de busca e selecione o ícone laranja
- 3 - Clique em "Instalar" ou "obter" (o App é **gratuito**)

## Como me cadastrar?

- 1 - Abra o App Unimed Cliente e clique no ícone para logar
- 2 - Clique no botão "Novo Cadastro"
- 3 - Realize o seu cadastro de acesso no App
- 4 - Tudo pronto! Aproveite as facilidades do novo App.

tenha em mãos  
o código do seu  
Cartão Unimed e  
informações  
pessoais



## **Relacionamento com o Cliente**

A Unimed Noroeste/RS busca estabelecer vínculo com seu beneficiário, esclarecendo dúvidas sobre a utilização de produtos e serviços. No setor, o cliente pode tratar sobre:

- Solicitações, sugestões e/ou reclamações
- Emissão de 2ª via do cartão
- Carência e cobertura contratual
- Atualização cadastral
- Serviço de Agenda Médica (RN nº259) - proporciona auxílio ao beneficiário no agendamento de consultas médicas, exames e procedimentos, buscando atender a expectativa no tempo previsto

## **Ouvidoria**

A Ouvidoria da Unimed Noroeste/RS é uma unidade de segunda instância que tem por objetivo atuar na mediação de eventuais conflitos, estimulando o diálogo e a troca de ideias. Dessa forma, busca fortalecer o relacionamento e a satisfação dos nossos beneficiários.

Atribuições:

- Esclarecimentos
- Sugestões
- Reanálise de Negativa
- Reclamações

Lembre-se: para contatar a Ouvidoria é importante ter o número do protocolo do atendimento anterior realizado no setor de Relacionamento com o Cliente.

## **Autorizações de Urgência ou Emergência**

Atendendo ao que estabelece a Resolução Normativa (RN) nº 395, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a cooperativa disponibiliza atendimento telefônico 24 horas para situações de autorizações em caráter de urgência ou emergência fora do horário comercial.

T.: (55) 3331-9700 ou  
0800 644 2045 (opção 1)

## **Redes Sociais**

A Unimed Noroeste/RS está presente nas Redes Sociais, compartilhando orientações de saúde e informações sobre a cooperativa.

– *Facebook:*

[www.facebook.com/unimednors](http://www.facebook.com/unimednors)

– *Instagram:*

[@unimednors](https://www.instagram.com/unimednors)

– *Twitter:*

[www.twitter.com/unimednors](http://www.twitter.com/unimednors)

– *Youtube:*

[www.youtube.com/unimednors](http://www.youtube.com/unimednors)

# WhatsApp

Para falar com o **Espaço Viver Bem**, siga o passo a passo:

- 1 Mande "oi" para o número **(55) 3331 9700**
- 2 Digite **opção 5 - Espaço Viver Bem**
- 3 Digite a **opção 2 - Unimed Pleno**

## **Guia Médico**

### **Espaço Bem Viver**

Atendimento: Segunda a sexta-feira  
das 8h às 20h e Sábado - das 7h às 13h

T.: 55 3333-0142

T.: 55 3333-0105

Endereço: Rua Pedro Hammarstron, nº 347, Bairro  
Hammarstron - CEP: 98700000 - Ijuí - RS

E-mail: medpreventiva@unimednoroesters.com.br

### **Laboratório Unimed Centro Ijuí**

Atendimento: Segunda a sexta-feira - das 6h30 às 12h e das  
13h30 às 18h

T.: 55 3331-2500

Rua 13 de Maio, 212 - Sala 02, Centro

CEP: 98700000 - Ijuí - RS

### **Hospital Unimed Noroeste/RS**

Atendimento: 24h

T.: 55 3331-9600

Rua Pedro Hammarstron, 287, Hammarstron

CEP: 98700000 - Ijuí - RS

### **Hospital Bom Pastor**

Atendimento: 24h

Telefone: 55 3332-7700

Av. David Jose Martins, 1376, Hammarstron

CEP: 98700000 - Ijuí - RS

### **Hospital de Caridade de Ijuí**

Atendimento: 24h

T.: 55 3331-9300

Av. David Jose Martins, 152, Centro

CEP: 98700000 - Ijuí - RS

**Unimed**   
Noroeste/RS

[www.unimednoroesters.com.br](http://www.unimednoroesters.com.br)

**Atenção Primária à Saúde**

Rua Pedro Hammarstron, 347

987000-000 B. Hammarstron - Ijuí - RS

**T:** (55) 3333 0105

**W:** (55) 3331 9700



Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

**ANS - Nº357260**