

Sua família **merece** um hospital assim.



MANUAL DO PACIENTE

**MANUAL DO PACIENTE DO
HOSPITAL VILA DA SERRA**



Bem-vindo(a) ao

Hospital Vila da Serra

A nossa equipe agradece por escolher o Hospital Vila da Serra e por nos confiar os cuidados com a sua saúde ou de alguém muito importante para você! Os esclarecimentos a seguir serão úteis durante a sua permanência no Hospital Vila da Serra. É importante que você leia com atenção e, em caso de dúvidas, estamos à sua disposição.



Vila^{Hospital}**da Serra**
Instituto Materno-Infantil

Nossa Missão

Atuar com excelência e segurança na prestação de serviços de saúde para a mulher, a criança e a família, alicerçados na competência e aprimoramento profissional, sustentabilidade, humanização e valorização da vida.

Valores

Ética: Manter o respeito, honestidade, integridade e transparência nas relações pessoais e profissionais.

Valorização das Pessoas: Estar comprometido com o bem-estar das pessoas (pacientes, colaboradores, acompanhantes, médicos e serviços parceiros), valorizando o atendimento integral e individualizado.

Compromisso com a Melhoria Contínua: Buscar o aperfeiçoamento contínuo dos processos de trabalho visando uma assistência segura e de qualidade e garantindo eficiência no trato dos recursos financeiros.

Comprometimento: Sentir-se responsável pelo desenvolvimento da Instituição, envolvendo-se com seus objetivos por meio de atitudes positivas na aplicação das políticas internas.

Visão

Ser um hospital de excelência nas práticas médicas, assistenciais e de gestão, integrado por uma equipe comprometida com a melhoria contínua.

Diretoria do HVS

Dr. Wagner Neder Issa - Diretor Presidente

Dr. Antônio Eugênio Motta Ferrari - Diretor Técnico

Dr. Márcio de Almeida Salles - Diretor Clínico



Índice

Direitos do paciente do HVS	5
Responsabilidade	6
Consentimento Informado	7
Acomodações	7
Rouparia	8
Alimentação do Paciente	9
Alimentação do Acompanhante	11
Lactário	13
Brigada de Incêndio	13
Horário de Visita	14
Serviços	14
Informações sobre a Maternidade	16
Comissão de Controle de Infecção	17
A Alta Hospitalar	18
Fale com o Vila - Ouvidoria	19
Perdidos e Achados	19
Brinquedoteca	20
Informações Sobre Pacientes	20
Medicamento do Próprio Paciente	20
Informações Úteis	21
Lista de Ramais	23

DIREITOS DOS PACIENTES DO HOSPITAL VILA DA SERRA

Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação.

Ser identificado pelo seu nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.

Poder identificar as pessoas responsáveis, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, com fotografia, nome, função e cargo.

Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento.

Assegurar o direito à confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital, desde que observada a legislação vigente, salvo se acarretar em riscos para a comunidade em geral ou a terceiros.

Receber informações claras e objetivas a respeito de sua doença ou hipótese diagnóstica do tratamento.

Ter acesso ao seu prontuário em no máximo 30 dias úteis, de acordo com as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

Indicar um representante legal de sua livre escolha a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia.

Ter acesso ao setor de Ouvidoria para apresentar sugestões, elogios e reclamações, sendo respeitado sua privacidade, o sigilo e caráter confidencial.

Ter disponibilizadas a si ou aos seus familiares informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.



RESPONSABILIDADES

Para atendimento eletivo, providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de seu tratamento pelo Convênio.

Ter ciência de todas as condições de admissão e/ou internação de acordo com o termo do Hospital.

Eleger somente uma pessoa para responder pelo paciente ou pela própria família.

Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, alergias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

Zelar pela sua saúde. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas conseqüências da não observação de tais instruções.

Fazer as refeições de acordo com a prescrição médica.

Não manipular os equipamentos e materiais que esteia fazendo uso (sondas, curativos, acessos venosos, bombas de infusão, etc).

Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços do Hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se do canal de comunicação disponível (Ouvidoria) para exercer o seu direito de apresentar reclamações.

Deixar seus pertences pessoais com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc), sendo vedado a qualquer profissional a guarda de tais bens.

Não andar pelos corredores sem estar adequadamente trajado.

Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, proibição esta, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

CONSENTIMENTO INFORMADO

Sempre que forem indicados procedimentos cirúrgicos e/ou tratamento quimioterápico, o médico orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre riscos e benefícios envolvidos. Essa prática é formalizada por meio do Termo do Consentimento Informado, preenchido pelo médico e assinada pelo paciente e/ou representante. Este documento é mantido junto ao prontuário.

ACOMODAÇÕES

Apartamento

Há 4 tipos de apartamentos: Standard; Luxo; Suíte e Suíte Master. Todos possuem interfone de comunicação com o posto de enfermagem e contam com telefone e televisão*, sendo que o opcional Luxo conta ainda com frigobar e ar condicionado. A suíte possui uma sala de visita conjugada ao quarto. Já a Suíte Master possui além do quarto e banheiro do paciente, uma sala de visitas e um quarto e banheiro para o acompanhante. No apartamento Standard, há opção por locação da televisão, o que implica no pagamento de uma taxa diária a ser conferida na tesouraria. Nos apartamentos Luxo, Suíte e Suíte Master não há a cobrança desta taxa.

Enfermaria

As nossas enfermarias são compostas de 02, 03 ou 04 leitos. Elas dispõem de um banheiro coletivo e cadeira para o acompanhante.

Hospital Dia

Trata-se de uma internação com autorização do convênio para a permanência no hospital de até 12 horas, sem pernoite. Geralmente é concedida para procedimentos cirúrgicos de baixa complexidade.

Para clientes que optarem por acomodação superior ao seu plano, será necessário o pagamento da diferença no ato da internação. Em caso de diferença dos honorários médicos, os mesmos deverão ser pagos em cheque ou espécie. Já os valores referentes aos serviços hospitalares, poderão ser pagos com cartão de crédito ou débito, cheque ou espécie. Para pagamentos em cheque, esclarecemos que o mesmo deve ser de pessoa física e será consultado para validação.

***Consulte os valores e condições em nossa tesouraria.**



Atenção: Durante a sua permanência no hospital, caso você seja transferido para a UTI, os acompanhantes deverão desocupar o apartamento, guardando todos os pertences. Ao sair da UTI, você será designado para outro apartamento. Na UTI não é autorizado a permanência com bolsas. O visitante deverá guardar seus pertences no guarda volumes localizado no corredor da unidade. No momento da internação da UTI, os pertences dos pacientes serão protocolados e devolvidos ao responsável.

ROUPARIA E HIGIENE HOSPITALAR

Temos grande preocupação com a hospitalidade oferecida aos nossos clientes. No ato da internação, a cama do paciente já se encontra pronta (lençol, virol, fronha, travesseiro). O cobertor e as toalhas de banho estarão no armário juntamente com a roupa de cama do acompanhante.

A roupa de cama do paciente é trocada diariamente, e a do acompanhante sob demanda. O enxoval disponibilizado é controlado pelo serviço de rouparia.

A limpeza do apartamento é realizada diariamente por uma equipe qualificada, com técnicas e produtos específicos para área hospitalar, seguindo todos os requisitos do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Caso queira fazer solicitação de nova limpeza do apartamento, ou necessite de novas roupas de cama e banho, você deverá entrar em contato com o setor de rouparia e higiene através ramal 8219.

Devido o hospital receber diariamente um grande número de visitantes nos seus andares, pedimos a gentileza de trancar o quarto quando o mesmo estiver vazio, sem ninguém, mesmo que seja por poucos minutos.

SERVIÇOS DE NUTRIÇÃO

Contamos com uma equipe de nutricionistas que planejam e supervisionam a produção e distribuição de todas as refeições. As refeições são adaptadas conforme doenças prévias e prescrições médicas. A visita da nutricionista clínica ocorre de acordo com a triagem nutricional e/ou quando houver solicitação de interconsulta médica.

Ramais de Serviço

Administração Serviço de Nutrição:8299

Coordenação do Serviço de Nutrição:8418

Restaurante Comercial / Lanchonete:8209

Serviço de Copa:8232

Lactário:8292

ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE

O Serviço de Nutrição oferece 5 refeições* ao dia para os pacientes (café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia*).

As refeições devem ser consumidas imediatamente após a entrega, visando a garantia da qualidade dos alimentos. O direito ao recebimento destas refeições depende do horário de internação, horário de liberação da dieta pela prescrição médica e comunicação da dieta pela enfermagem ao serviço de nutrição. Não é recomendável trazer alimentos externos para os pacientes sem prévia autorização e orientação da equipe de nutricionistas do hospital.

As dietas hospitalares são entregues aos pacientes conforme prescrição médica. O padrão de dieta **LIVRE**, consiste em:

- **Café da manhã:** 02 mini pães, café, leite, fruta e margarina.
- **Almoço e jantar:** Arroz, feijão, guarnição, carne, salada e sobremesa (fruta ou doce).
- **Lanche da Tarde:** 02 mini pães, café, leite, suco de polpa e margarina.
- **Ceia*:** 02 mini pães, café, leite ou suco de polpa e margarina

***Ofertada apenas para pacientes diabéticos e àqueles admitidos na unidade de internação, após as 18:00 horas e com dieta liberada.**

**** Caso o paciente apresente alergia ou intolerância alimentar, deve comunicar ao serviço de nutrição e enfermagem para que a dieta possa ser adaptada. Acionar o ramal 8232.**

- As refeições são servidas em bandejas que são recolhidas nos seguintes intervalos:



Refeição	Intervalo de distribuição	Intervalo de recolhimento das bandejas
Café da manhã	7:30 às 8:30	9:00 às 11:30
Almoço	11:30 às 13:00	13:00 às 15:30
Lanche da Tarde	15:00 às 16:00	16:00 às 18:00
Jantar	17:00 às 18:30	18:40 às 21:00
Ceia*	20:30 às 21:30	21:30 às 00:00

Horários sujeitos a alterações.

Pacientes admitidos em horários entre as refeições ou que tiverem sua dieta liberada fora do horário padrão, receberão a dieta conforme segue:

Horário de liberação da dieta / comunicação da enfermagem ao SND	Refeição / horário de recolhimento
08:00 às 09:00h	Entrega de Desjejum até às 10:00h
09:01 às 11:30h	Entrega de Almoço até às 12:30h
11:31 às 12:30h	Entrega de Almoço até às 13:30h
12:31 às 14:00h	Entrega Lanche da Tarde até às 15:00h
14:01 às 15:00h	Entrega Lanche da Tarde até às 16:00h
15:01 às 17:00h	Entrega de Jantar até às 18:00h
17:01 às 18:00h	Entrega de Jantar até às 19:00h
18:01 às 20:00h	Entrega Ceia** até às 21:00h
20:01 às 22:00h	Entrega Ceia** até às 23:00h
22:01 às 00:00h	Lanches Extras até 01:00h
00:01 às 02:45h*	Lanches Extras até 03:30h
02:45 às 07:59h	Entrega de Desjejum no horário padrão

*** Válido para pacientes admitidos nas unidades de internação.**

****Ofertada apenas para pacientes diabéticos e àqueles admitidos na unidade de internação, após as 18:00 horas e com dieta liberada. Todos os horários estão sujeitos a alterações.**

Oferta de água

A oferta de água é realizada no momento da entrega da primeira dieta e com reposição uma vez ao dia no período de 05:00 às 08:00 horas. A reposição durante o dia poderá ser feita no bebedouro localizado nos corredores dos andares, ou se solicitado a copa (ramal 8232), a entrega será feita no próximo horário da dieta.

Opções extras

Pacientes com **Dieta Livre** prescrita pelo médico, poderão optar por adquirir o **KIT LUXO**, por meio do contato com o serviço de copa (ramal 8232). O cliente tem a opção de acrescentar o kit à refeição padrão. Para pacientes internados em apartamentos, a cobrança é realizada por comandas que são encaminhadas à tesouraria para posterior pagamento. Já os clientes de enfermaria, deverão consultar as formas de pagamento junto à tesouraria. O prazo de entrega é de 1 hora após a solicitação.

Kit Luxo Desjejum		
Item Adicional	Quant.	Valor
Presunto	2 fatias	
Muçarela	2 fatias	
Geleia	1 sachê	
Suco	1 cx 200ml	
Torrada ou Biscoito	1 sachê	
Iogurte	1 unid.	
Granola	50 gr	
TOTAL		R\$ 8,00

Kit Luxo Lanche da Tarde		
Item Adicional	Quant.	Valor
Presunto	2 fatias	
Muçarela	2 fatias	
Geleia	1 sachê	
Fruta	1 porção	
Biscoito	1 sachê	
TOTAL		R\$ 5,00

Kit Luxo Ceia		
Item Adicional	Quant.	Valor
Suco de polpa	1 Copo 200ml	
Iogurte	1 unidade	
Torrada	1 sachê	
Margarina / Geleia	1 sachê	
TOTAL		R\$ 5,00

Valores sujeitos a alterações.

Opções para alimentação do acompanhante:

- **Convênio:** As refeições para o acompanhante poderão ser servidas conforme variação do plano de saúde. Normalmente, os convênios garantem o direito à 02 refeições (almoço e jantar) para acompanhantes **de pacientes com idade inferior a 18 anos ou superior a 60 anos**. Procure informar-se com seu plano de saúde, ou no momento da internação, sobre esta cobertura.
- **Kit Frigobar:** Para maior conforto e comodidade, os acompanhantes poderão adquirir o kit frigobar no restaurante comercial. A entrega poderá ser feita no quarto, no prazo médio de 30 minutos, ou o cliente poderá buscar os produtos diretamente no restaurante. Para pacientes internados em apartamentos, a cobrança é realizada por comandas. Já os clientes de enfermaria, deverão consultar as formas de pagamento junto a tesouraria. O cliente tem a opção de escolher entre 03 kits diferenciados ou solicitar



separadamente os itens que deseja. Sugere-se as três opções:

Kit Frigobar - A

PRODUTOS	QUANT	VALOR	TOTAL
Água Mineral s/ gás	2	R\$ 1,80	R\$ 3,60
Água Mineral com gás	1	R\$ 2,00	R\$ 2,80
Água de Coco	2	R\$ 2,30	R\$ 4,60
Iogurte	2	R\$ 2,00	R\$ 4,00
Refrigerante Lata	3	R\$ 2,50	R\$ 7,50
Suco Lata	2	R\$ 4,00	R\$ 8,00
Todinho	2	R\$ 2,10	R\$ 4,20
Chocolate	2	R\$ 1,80	R\$ 3,60
Cookies	2	R\$ 2,50	R\$ 5,00
Chips	2	R\$ 3,75	R\$ 7,50
Total	20		R\$ 50,00
Valor Venda com desconto		R\$ 47,00	

Kit Frigobar - B

PRODUTOS	QUANT	VALOR	TOTAL
Água Mineral s/ gás	2	R\$ 1,80	R\$ 3,60
Água Mineral com gás	1	R\$ 2,00	R\$ 2,00
Água de Coco	1	R\$ 2,30	R\$ 2,30
Refrigerante Lata	3	R\$ 2,50	R\$ 7,50
Suco Lata	2	R\$ 4,00	R\$ 8,00
Cookies	2	R\$ 2,50	R\$ 5,00
Chips	1	R\$ 3,75	R\$ 3,75
Total	12		R\$ 32,15
Valor Venda com desconto		R\$ 30,00	

Kit Frigobar - C

PRODUTOS	QUANT	VALOR	TOTAL
Água Mineral s/ gás	2	R\$ 1,80	R\$ 3,60
Água Mineral com gás	1	R\$ 2,00	R\$ 2,00
Refrigerante Lata	2	R\$ 2,50	R\$ 5,00
Suco Lata	2	R\$ 4,00	R\$ 8,00
Total	7		R\$ 18,60
Valor Venda com desconto		R\$16,00	

Valores sujeitos a alterações.

Restaurante/ Lanchonete: Localizado no 1º andar, o horário de funcionamento é de segunda a domingo, das 07:30 às 21:30 horas. Os serviços oferecidos são: café da manhã colonial (07:30 às 9:30 horas), almoço self- service (11:30 às 14:30 horas) e buffet com opções de preparações: massa, caldo ou sanduíches (17:30 às 20:30 horas). Ficam também disponíveis ao cliente, durante todo o dia, inclusive domingos e feriados, opções de refeições congeladas. O aquecimento em micro-ondas ocorre no momento do pedido. O pedido deve ser feito através do ramal 8209 (restaurante), e após às 21:30 horas, por meio do ramal ou 8232 (copa). O tempo máximo para atendimento deste pedido é de 01 hora após a solicitação.

ATENÇÃO: não é permitido o aquecimento de alimentos externos nos setores do serviço de nutrição.

- **Máquinas de Conveniência:** Localizadas no hall do 4º e 6º andar, e no Atendimento Infantil 24 horas.

LACTÁRIO

Localizado no 5º andar, o lactário é o local destinado ao preparo e distribuição de fórmulas lácteas e dietas enterais. Os horários disponíveis para o recebimento de leite materno são:

Segunda a Sábado

Horário de Recebimento de Leite Materno	Intervalo de dietas que serão atendidas
07:00h às 08:00h	10:00h às 13:00h
08:00h às 11:00h	13:00h às 15:00h
11:00h às 14:00h	16:00h às 20:00h
14:00h às 18:50h	21:00h às 04:00h
21:00h às 23:00h	05:00h às 09:00h

Domingos e Feriados

Horário de Recebimento de Leite Materno	Intervalo de dietas que serão atendidas
07:00h às 08:00h	10:00h às 15:00h
08:00h às 11:00h 12:00h às 12:50h	16:00h às 20:00h
15:00h às 15:50h 16:00h às 18:50h	21:00h às 04:00h
21:00h às 23:00h	05:00h às 09:00h

Atenção: os horários disponíveis para higienização de materiais (bicos, mamadeiras, protetores de seios e bombas de tirar leite) são os mesmos horários de recebimento de leite materno.

Horários sujeitos a alterações.

Segundo preconizado pela RDC 171, apenas será recebido leite materno retirado na "Sala de Ordenha" do Hospital Vila da Serra, sob orientação da equipe de enfermagem. Não é permitido o recebimento de leite materno congelado ou trazido do domicílio.

BRIGADA DE INCÊNDIO

Para sua segurança, o Hospital Vila da Serra conta com uma



Brigada de Incêndio composta por aproximadamente 300 brigadistas focados, principalmente, em ações de prevenção e aptos para atuarem em situações de princípio de incêndio, além de equipamentos e infra estrutura necessária para emergências. Em caso de princípio de incêndio, acione a Brigada através do ramal exclusivo 8112, e neste caso, todos deverão seguir as orientações dos brigadistas, identificados por um botom vermelho com o símbolo da Brigada de Incêndio.

HORÁRIO DE VISITA

Apartamentos

09:00 às 22:00 horas

Até 4 pessoas (Standard e Luxo)

Até 6 pessoas (Suíte)

Até 09 pessoas (Suíte Master)

Enfermarias

14:00 às 17:00 horas

Até 2 pessoas maiores de 12 anos.

A entrada de crianças menores de 12 anos somente é permitida para a maternidade.

UTI Neonatal e Pediátrica

11:00 às 23:00 horas

(somente para pais)

UTI Adulto

Diariamente às 9:00 horas -
*após boletim médico**

Diariamente às 16:30 horas
De segunda a sexta às 20:00h

*As visitas, em todos os horários,
tem duração de 30 minutos*

UTI Cardiovascular

Diariamente às 08:00 horas -
*após boletim médico**

Diariamente às 16:30 horas
De segunda a sexta às 20:00h

*As visitas, em todos os horários,
tem duração de 30 minutos*

***Nos horários de visitas das 08:00h (UTI Cardiovascular) e 09:00h (UTI Adulto), é liberado um número maior de pessoas para participar somente do Boletim. Para a visita, é permitida a entrada de apenas 2 (dois) visitantes por leito e por período de visita, sem rodízio. A idade mínima para visitas é de 14 anos, menores desta idade somente são liberados por meio do acompanhamento do serviço de psicologia, que deve ser agendado. Todos os horários estão sujeitos a alterações.**

SERVIÇOS

Ligações Telefônicas

No momento da ocupação do apartamento, o cliente deverá solicitar o desbloqueio do telefone no setor de Internação localizado na recepção central. Após a liberação da linha, qualquer ligação efetuada será tarifada (exceto para ramais internos) e verificada através de um extrato no momento da alta. A cobrança dos telefonemas efetuados será feita no acerto final, após a alta, na Tesouraria.

Instruções para o uso do Telefone

Ligações locais: Disque 0 + o número desejado

Ligações a cobrar: Disque 0 + 9090 + número desejado

Ligações interurbanas: Disque 0 + DDD com zero + número do telefone

Ligações cobrar interurbanas: Disque 90 + DDD com zero + número desejado

Uso da televisão

A utilização do aparelho de televisão é opcional e possui um custo adicional*. Os pacientes/ acompanhantes deverão fazer a requisição quando receberem a chave do apartamento nos seguintes locais:

Recepção do 4º andar

Segunda a sexta-feira de 08:00 às 18:00 horas

Sábado de 08 às 12:00 horas

Recepção Central (Térreo)

De segunda a sexta-feira de 18:00 às 08:00 horas

Sábados a partir das 12:00 horas

Domingos durante todo o dia

****Consulte os valores e condições em nossa Tesouraria***

Todos os horários estão sujeitos a alterações

Estacionamento

Embora a administração do estacionamento do Hospital Vila da Serra seja terceirizada, sendo de inteira responsabilidade da operadora a definição de preços, manobristas, seguro de veículos e a qualidade do serviço prestado, é muito importante que o Hospital acompanhe sua satisfação. Não deixe de nos informar sobre qualquer irregularidade ou sugestão para melhoria do atendimento.

Mensagem para o paciente (Correio eletrônico)

Amigos e parentes podem enviar mensagens para os pacientes internados no Hospital Vila da Serra através do site: www.hospitalviladaserra.com.br. Os e-mails são impressos e encaminhados diretamente aos pacientes. Esse serviço é gratuito e exclusivo para o recebimento de mensagens.



INFORMAÇÕES SOBRE A MATERNIDADE

Alojamento conjunto

O Hospital Vila da Serra trabalha de acordo com as recomendações do Ministério da Saúde quanto ao sistema de Alojamento Conjunto. A família e seu bebê ficarão juntos a maior parte possível do tempo. Nossa equipe médica e de enfermagem estará disponível para atendê-los, orientá-los e apoiá-los desde admissão até a alta da Maternidade, de tal forma que esses momentos sejam seguros e tranquilos. Todas as orientações com relação aos cuidados com o recém-nascido e a puérpera serão realizados pelas equipes de obstetrícia, neonatologia e supervisão de enfermagem, seguindo protocolos médicos reconhecidos e constantemente atualizados, garantindo a segurança e respeitando as individualidades de cada paciente.

A mãe e o bebê deverão permanecer com a pulseira de identificação durante toda a permanência na Maternidade, até o momento da alta hospitalar.

Todas as informações sobre o que trazer para os cuidados e conforto da mãe e do bebê, como sugestão de roupinhas e produtos de higiene pessoal estão disponíveis no site do hospital: www.hospitalviladaserra.com.br.

Berçário

Associando tecnologia e calor humano, o Berçário é uma unidade de apoio ao Alojamento Conjunto onde os recém-nascidos que necessitem cuidados especiais ou observação médica mais próxima são acomodados até que possam ser liberados para o Alojamento Conjunto. Uma equipe de neonatologia e de enfermagem está disponível 24 horas por dia para assistir a esses bebês e orientar as famílias. Para garantir a segurança e minimizar o risco de infecção, somente a entrada da mãe é permitida na unidade. O pai e demais familiares poderão acompanhar todos os procedimentos pelo visor.

Registro

Para registrar o bebê, é necessário que os pais obtenham no Berçário a "Declaração de Nascidos Vivos" (DNV - folha amarela). A recepção central possui informações sobre os cartórios para o registro. O prazo de registro é de até 15 dias para o pai ou até 60 dias para a mãe, após o nascimento da criança. O registro poderá ser feito pelo cartório da região do hospital ou da região de sua residência. A naturalidade do bebê será de Nova Lima/ MG. Para o registro, o pai deverá levar a DNV (folha amarela), a original da

certidão de casamento e um documento da mãe (original). Caso a mãe venha fazer o registro, deverá levar os mesmo documentos, porém o documento do pai deve ser o original. Caso o casal não possua a certidão de casamento, basta levar ao cartório os documentos originais dos pais, juntamente com a DNV. Neste caso, para o registro da paternidade, é necessária a presença do pai no cartório.

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Hospital Vila da Serra vem atuando desde o início das atividades da instituição, em 1999, com um intenso trabalho de parceria junto à comunidade do hospital. Este trabalho vem alcançando resultados extraordinários, fazendo do Hospital Vila da Serra um exemplo de qualidade na prevenção das infecções hospitalares. Os ótimos resultados obtidos ao longo destes anos de trabalho são fruto não apenas da capacitação técnica dos membros da CCIH, mas também do alto comprometimento de todos os profissionais aqui atuantes, tanto com o paciente quanto com a instituição. A vigilância epidemiológica das infecções hospitalares no hospital é feita através da busca ativa dos casos pelos membros da CCIH. A busca ativa intra-hospitalar é realizada por visitas às unidades de internação e acompanhamento dos casos. A busca ativa extra-hospitalar dos pacientes cirúrgicos e neonatos é realizada através de contato telefônico e acompanhamento ambulatorial, seguindo a metodologia do NHSN e os critérios estabelecidos pelo CDC e ANVISA.

Orientações da CCIH:

Pacientes, acompanhantes e visitantes devem higienizar as mãos com frequência;

Não consuma alimentos externos, mantenha a dieta oferecida pelo hospital;

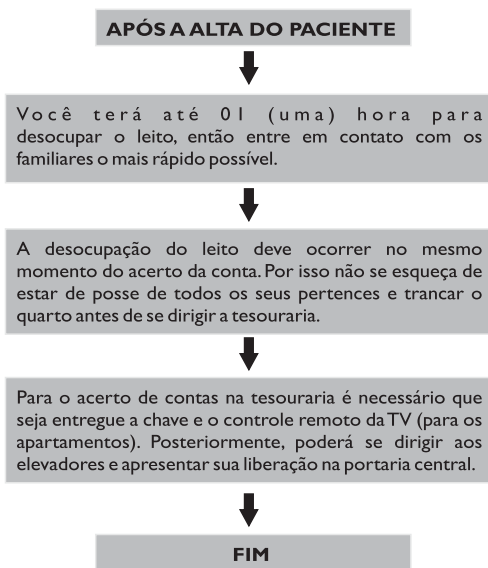
Não frequente outros quartos ou mantenha contato direto com os demais pacientes e/ou acompanhantes e visitantes;

A ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é um processo complexo, que se inicia com a comunicação pelo médico de que o paciente está apto a deixar o



Hospital. Nosso esforço é para que este processo seja realizado o mais rápido possível. Nesse período, o paciente deverá aguardar no apartamento, organizando seus pertences. Sendo chamado na tesouraria ou pela secretária do posto de enfermagem, assim que a conta estiver finalizada. Gentileza trancar a porta e entregar a chave na Tesouraria, juntamente com os controles da televisão. Favor seguir o fluxo abaixo para sua maior comodidade e agilidade no processo de alta.



Horário de funcionamento da Tesouraria:

De Segunda a Sexta-feira: das 06:00 às 20:30 horas

Sábado: das 07:00 às 19:00 horas

Domingo: das 07:00 às 13:30 horas e das 14:30 às 19:00 horas.

Horários sujeitos a alterações

OUVIDORIA

O objetivo da Ouvidoria do Hospital Vila da Serra é constituir um canal de comunicação entre o hospital e usuários, visando identificar e buscar soluções para as manifestações apresentadas.

O setor atua tanto na resolução quanto na prevenção de problemas promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.

Localizado no 4º andar do hospital, a Ouvidoria recebe sugestões,

solicitações, críticas e elogios. Estes são indispensáveis para a melhoria da qualidade de nosso atendimento.

Horários de Funcionamento:

Ouvidoria (4º andar)

Segunda a sexta-feira de 07:00 às 19:00 horas

Analistas de Atendimento (Recepção Central)

Segunda-feira a sexta-feira de 19:00 às 07:00 horas

Sábados e feriados: 24 horas

Todos os horários estão sujeitos a alterações

Formas de Contato:

- Pessoalmente: Sala de ouvidoria – 4º andar;
- Telefone: (31) 3228-8101 ou pelo ramal 8108;
- Carta: Av. Alameda Oscar Niemeyer, 499 – Vila da Serra Nova Lima – CEP 34.000.000 – A/C Ouvidoria;
- E-mail: ouvidoria@hospitalviladaserra.com.br

PERDIDOS E ACHADOS

Os objetos e documentos perdidos são encaminhados para o setor de Ouvidoria. Caso você tenha perdido algo, gentileza entrar em contato conosco de **segunda-feira a sexta-feira de 13:00 às 17:00 horas** diretamente no setor de Ouvidoria (4º andar). Os objetos esquecidos e não reclamados em 30 dias serão doados para uma instituição de caridade, exceto travesseiros que serão descartados após 01 (uma) semana sob a guarda da ouvidoria.

BRINQUEDOTECA

A internação hospitalar, frequentemente, é vista pela criança como uma experiência desagradável a qual é acompanhada de dor, ansiedade, medo, além de sensações de abandono. A brincadeira é a maneira mais autêntica pela qual a criança expressa e elabora suas vivências. O Hospital Vila da Serra disponibiliza no 5º andar, a Brinquedoteca, um espaço lúdico para que as crianças possam se distrair. Para frequentar é necessário observar os seguintes itens:



- A Brinquedoteca é um espaço exclusivo das crianças internadas.
- É necessário a permanência de 1 a no máximo 2 acompanhantes por criança.
- O acompanhante é responsável pela criança durante sua permanência na Brinquedoteca.
- Não é permitido sair da Brinquedoteca com brinquedos.
- Não é permitido alimentar na Brinquedoteca.

INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES

Os acompanhantes dos pacientes que estão realizando procedimento cirúrgico, contam com uma recepção localizada no hall do 4º andar, onde receberão boletins do andamento do procedimento.

Os boletins são fornecidos nos seguintes dias e horários:

Recepção do 4º andar

Segunda a Sexta-feira nos horários de: 09h30m; 11h45m; 14h30m; 16h30m; 18h30m e 19h30m.

Sábado nos horários de: 09h30m e 11h45

Horários sujeitos a alterações

Aos domingos e feriados, os acompanhantes deverão se dirigir para a recepção localizada no 3º andar.

MEDICAMENTO DO PRÓPRIO PACIENTE

O paciente deverá informar ao médico os medicamentos de uso contínuo que utiliza em domicílio. A continuação desses medicamentos durante sua internação deverá ser avaliada pelas equipes Médica e de Farmácia Clínica. Caso seja necessário o uso dos medicamentos de uso contínuo domiciliar durante a internação, o paciente será informado. A equipe da farmácia irá entrar em contato com paciente para que o medicamento seja recolhido e armazenado na farmácia. Essa medida irá evitar que ocorra uma incompatibilidade entre os medicamentos utilizados previamente e os medicamentos prescritos durante a internação, além dos riscos de superdosagem e de interações medicamentosas. No momento do recolhimento, o paciente receberá um termo de consentimento em que estará discriminado qual o medicamento está sendo recolhido, lote,

validade e quantidade do mesmo, garantido, assim, maior controle e rastreabilidade do medicamento. Esses medicamentos ficam na farmácia com a identificação do paciente e são dispensados juntamente com os outros medicamentos da instituição. No momento da alta do paciente ele deverá buscar seus medicamentos na farmácia do hospital. Caso o paciente se recuse a entregar o medicamento, o mesmo irá assinar um termo de recusa de entrega. Não deve-se utilizar medicamentos sem autorização do médico.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

É proibido fumar nas dependências do hospital. Proibido pela Lei nº 12.546/2011.

Não sente na cama do paciente.

Caminhe lentamente nos corredores e escadas, procurando não fazer barulho ou incomodar os demais pacientes internados.

Procure falar baixo, com discrição.

Observe e respeite a capacidade de lotação dos elevadores. Use somente o social.

Obedeça as orientações da equipe (médicos, enfermagem, fisioterapia e nutrição).

É proibido ao acompanhante, mesmo que seja profissional da saúde, executar procedimentos médicos ou de enfermagem.

Para preservar a segurança de todos, nenhum acompanhante pode circular pelo hospital sem portar crachá.

O hospital não se responsabiliza por perda de dinheiro, celular, laptop, jóias, documentos e outros pertences de valor deixados no quarto. É recomendável que o paciente traga somente o necessário para sua estadia.

Deixar flores nos apartamentos pode aumentar os riscos de infecção hospitalar, se não forem bem conservadas. Elas também podem favorecer o surgimento de alergias. Portanto, deixe-as do lado de fora do quarto, no corredor, ao lado da porta de seu apartamento.



O consumo de bebidas alcoólicas não é indicado em ambientes hospitalares. Além de alterar o estado de consciência e produzir situações desagradáveis, o comportamento decorrente da excitação das pessoas alcoolizadas perturba quem está em recuperação.

Lembre-se de que no hospital circulam um grande número de pessoas, por isso utilize sempre roupas adequadas.

Obedeça as regras do Hospital Vila da Serra e colabore para que elas sejam cumpridas.

LISTA DE RAMAIS

Posto de Enfermagem da Maternidade (4° andar) - apartamentos de 401 a 415: ramal 8384 ou 8385

Posto de Enfermagem da Maternidade (4° andar) - apartamentos de 416 a 437: ramal 8386 ou 8387

Posto de Enfermagem da Internação (5° andar) - apartamentos de 501 a 515: ramal 8240 ou 8282

Posto de Enfermagem da Pediatria (5° andar) - apartamentos de 516 a 537: ramal 8286 ou 8287

Posto de Enfermagem da Internação (° andar) - apartamentos de 701 a 711: ramal 8297

Berçário - ramal 8381

Copa - ramal 8232

Gerenciamento de Leitos - ramal 8290 / 8344 / 8234

Marketing - ramal 8388

Ouvidoria - ramal 8108

Perdidos e Achados - ramal 8108

Portaria Central - ramal 8138

Recepção Central - ramal 8290

Restaurante/ Lanchonete - ramal 8209

Rouparia e Higiene - ramal 8219

Telefonista - ramal 9

Tesouraria - ramal 8140 ou 8278

Central de Marcação de Consultas - 4020-5069 (telefone externo)

**Veja alguns serviços que o
Hospital Vila da Serra oferece a você:**

Atendimento Adulto 24 horas: (31) 3228-8190

Atendimento Infantil 24 horas: (31) 3228-8213

Atendimento Ginecológico 24 horas: (31)3228-8379

Central de Marcação de Consultas: 4020-5069

Convênios: (31) 3228-8103

Endoscopia: (31) 3228-8158

Hemodinâmica: (31) 3228-8369

Marketing: (31)3228-8388

Medicina Nuclear: (31) 3228-8295

Raio-X / Mamografia: (31) 3228-8188

Tomografia: (31) 3228-8155

Ultrassonografia: (31) 3228-8609

UTI Adulto / UTI Cardiovascular: (31) 3228-8185 / 8396

UTI Neonatal e Pediátrica: (31)3228-8264

Alameda Oscar Niemeyer, 499 - Vila da Serra
Nova Lima - MG - CEP 34000-000

www.hospitalviladaserra.com.br

