Manual do Paciente e Acompanhante

VILA VELHA HOSPITAL

Revisão: 09/2022

Boas-Vindas!

O Vila Velha Hospital tem a missão de proporcionar aos clientes um **atendimento de excelência** na prestação de serviços médico hospitalares.

Para que sua estadia seja a mais confortável possível, disponibilizamos este manual com algumas orientações para os pacientes e acompanhantes.

Vila Velha Hospital

Equipe Multiprofissional

Corpo Clínico

Em nosso hospital contamos com profissionais formados e altamente capacitados para atender desde os casos mais simples aos de alta complexidade.

Assistência de Enfermagem

A Equipe de Enfermagem é formada por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem qualificados que atuam 24 horas para melhor atendê-lo. A cada turno de 12 horas, uma nova equipe será responsável pela assistência.

Em caso de dúvidas referentes aos cuidados, equipamentos e dispositivos em uso, solicite a presença do profissional para esclarecimentos.

Ao necessitar de auxílio, acione a campainha próxima ao leito.

Internação

Orientação de Registro de Internação

Ao fazer o registro de internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação branca com o seu nome completo e data de nascimento. Esta identificação só será retirada no ato da alta médica. É fundamental que todos, tanto paciente como acompanhante, permaneçam identificados durante todo o tempo de permanência no hospital.

Tipos de Acomodação

Nosso hospital conta com as seguintes modalidades de acomodação:

• **APARTAMENTO PRIVATIVO**

Ocupado por um único paciente

• **APARTAMENTO SEMI-PRIVATIVO** (Enfermarias)

Compartilhado por dois pacientes. Em acomodações de apartamento semi-privativo (Enfermarias) orientamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente. Exceto parturientes.

Em internações pediátricas é obrigatório o uso do berço para crianças até 05 anos.

Diferença Acomodação

Nos casos de interesse de troca de acomodação para quarto privativo, o paciente ou seu responsável deverão procurar o setor do Caixa (1º andar), e este irá verificar junto ao setor de Hotelaria a disponibilidade e só após será retornado à informação se a transferência poderá ocorrer.

- **Internação Clínica:** o valor da diária será cobrado conforme tabela vigente para parte Hospitalar mais honorário do Médico assistente.

- **Internação Cirúrgica:** o valor da diária será cobrado conforme cálculo feito pelo setor de Faturamento, onde este se dará sobre cada procedimento a ser realizado mais honorário Médico e Anestesia.

Transferência para Unidades de Terapia Intensiva

Nos casos em que o paciente internado precisar passar por outros cuidados e ser transferido para as Unidades de Terapia Intensiva (UTI/UCO), ele permanecerá sob cuidados específicos e exclusivos da equipe do setor. A enfermaria/apartamento ocupada (o) anteriormente por ele e seu acompanhante deverá ser liberado **no ato da transferência**.

Nos casos em que o paciente for transferido para uma Unidade de Terapia Intensiva, algumas orientações específicas devem ser respeitadas, dentre elas:

· É permitida a entrada de dois visitantes fixos por horário; informe-se sobre os respectivo horário de visita de cada unidade;
· O boletim médico será fornecido uma vez por dia – em horário especifico de cada unidade, informe-se com a equipe de enfermagem.
· Em caso de alta da UTI/UCO, os responsáveis serão comunicados previamente;
· Não serão fornecidas informações sobre o quadro clinico do paciente do paciente por telefone;

Demais detalhamentos de funcionamento e normas do setor serão passados no ato da admissão do paciente no setor por um profissional de Enfermagem.

Diárias

A diária hospitalar compreende os cuidados médicos-hospitalares, o uso do quarto com banheiro, as refeições do paciente e os serviços de hotelaria. As demais despesas extras não cobertas pelo convênio ou sendo particulares, serão cobradas a parte.

Alta Médica

O procedimento de alta médica ocorre somente após liberação determinada pelo médico responsável pelo paciente. O paciente deverá levar consigo todos os exames, principalmente, os de imagem que tenham sido realizados no hospital ou trazidos para a instituição.

O paciente e/ou seu responsável deverão se dirigir ao setor do caixa, no 1º andar, acompanhando por um representante do setor de Hotelaria do hospital, para verificação da conta hospitalar e recebimento da alta médico-hospitalar.

Após a comunicação da alta médica o apartamento deverá ser liberado em até 1 hora, evitando a cobrança de diária extra.

Conta Hospitalar

- Convênios: a internação de paciente pelo plano de saúde será precedida de autorização da respectiva operadora do plano, exceto nos casos classificados como de urgência e emergência. A internação de paciente para tratamento eletivo, por decisão do mesmo ou de seu responsável ou familiar, ainda em pendência da autorização da operadora do plano de saúde, ou se esta não ocorrer, será considerada como internação particular, e dessa forma, será cobrada.

- Particular: no momento da internação será solicitado o pagamento inicial para cobertura dos custos já previstos, para as primeiras 48 horas de tratamento médico.

• Ao final da internação será solicitada verificação da conta hospitalar par apagamento do valor remanescente.

• No caso de internações com permanência superior de 48 horas, a conta hospitalar será avaliada a cada 24h e apresentada ao paciente ou ao seu responsável para pagamento.

Segurança do Paciente: como você pode contribuir?

O Vila Velha Hospital tem como compromisso assegurar a disponibilização de recursos para a promoção da Segurança do Paciente, por meio da adoção de boas práticas focadas na prevenção e eliminação de riscos.

Orientações importantes para a segurança:

• Forneça informações importantes, como alergias, doenças e medicamentos em uso;
• Pergunte, anote, esclareça suas dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado;

• Siga as orientações da equipe que está cuidando de você;
• Certifique-se de que a equipe confere a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.
• No Vila Velha Hospital, você receberá uma pulseira vermelha, caso seja alérgico.
• Procure informar-se com o profissional de enfermagem ou médico sobre qual medicamento está sendo administrado, bem como a sua indicação e intervalo de administração.
• Muitos pacientes utilizam dispositivos, que proporcionam a administração de medicamentos, alimentação, dentre outros.

Estes dispositivos auxiliam no tratamento dos pacientes, e por isso devem ser manipulados apenas por profissionais capacitados. Cuidado com os dispositivos ao se movimentar, eles devem estar bem fixos para evitar perda acidental.

• Devido algumas pessoas apresentar maior risco de queda, as medidas para prevenção são muito importantes e você pode nos ajudar:

- Mantenha a cama com as rodas travadas e as grades elevadas.

- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, próximos a cama.
- Toda saída do leito deve ser orientada, mesmo na presença de acompanhante.
- O acompanhante deve comunicar a enfermagem ao se ausentar do quarto.
- O acompanhante/cuidador não deve deixar o paciente sozinho no banheiro ou durante o banho.
- Avisar o profissional de saúde ou a equipe de higienização caso o piso esteja molhado.
- No Vila Velha Hospital, os pacientes com RISCO DE QUEDA, ficam identificados com uma pulseira na cor amarela.

Vila Velha Hospital

NSP
Núcleo de Segurança do Paciente

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

• Higienize as mãos com água e sabão, antes e após o contato com o paciente;
• Utilize o álcool gel;
• Não entre no apartamento de outros pacientes internados;
• Visite apenas um paciente por vez;
• Não sente ou deite na cama do paciente;

• Mantenha o ambiente sempre limpo e organizado;
• Não guarde alimentos dentro de armários ou gavetas, para evitar a proliferação de insetos e pragas, como formigas, baratas, moscas, dentre outros;
• Não visite o paciente internado se apresentar algum sintoma de doença infecciosa (gripe, diarréia, conjuntivite, dentre outros);
• Quando for tossir ou espirrar, utilize um lenço de papel ou o braço para cobrir a boca e nariz. Não utilize as mãos;
• Não lave ou estenda roupas nas janelas ou em qualquer lugar do quarto;
• Mantenha as janelas fechadas para impedir a entrada de sujidades e insetos;
• Se indicado, utilize máscaras durante sua permanência dentro do apartamento;
• Atenção para o número de visitas permitido de acordo com o tipo de precaução: paciente em precaução (contato ou respiratórias), autorizado apenas dois visitantes por dia. Nos casos de precaução por aerossóis, são liberadas somente as duas pessoas autorizadas previamente pelo paciente/responsável, e essas mesmas pessoas, deverão ser mantidas até o final da precaução.

• Idade recomendada para os Visitantes de Pacientes em Precauções:

- Pacientes em precauções respiratórias: não é permitida a entrada de visitantes menores de 18 anos.
- Pacientes em precaução de contato: restringir a entrada de visitantes menores de 12 anos.

SCIH
Vila Velha Hospital
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Lembre: o controle de infecção também depende de você!

Segurança

Nas principais áreas de circulação do hospital, para maior tranquilidade de nossos clientes, câmeras de vigilância monitoram 24 horas. Cabe ao paciente, acompanhante e visitante, a responsabilidade por seus objetos pessoais ou valores trazidos para as dependências do hospital. Para isso, armários com chaves estão disponíveis nos apartamentos para guardar os objetos.

Para a segurança de todos solicitamos aos acompanhantes e visitantes que se **identifiquem na Recepção Central**, informando seu destino no hospital e deixando visível a etiqueta que receberá na entrada.

Visitação em Apartamento e Enfermaria

UTIN: será liberada a entrada apenas dos pais. A visita de avós e irmãos, quando solicitado pelos pais, deverá ser previamente agendada com o (a) Enfermeiro (a) do setor.

UTI/UCO: será liberada a entrada de até 02 visitantes por horário, sendo que os mesmos devem se revezar.

Horários BOX:
11h UCO 01/20
12h UTI 5ºA 01/10
16h UTI 5ºB TODOS
16h UCO 01/20
17h UTI 5ºA 11/20

Unidade de Internação/Pediatria/Maternidade: O horário para visitas é de 14h às 20h. Será liberada a entrada de no máximo 02 visitantes por vez. Fica liberado 01 acompanhante, sendo a troca realizada uma vez por turno ou duas trocas por dia nos horários de 06h00 às 20h00. Caso o acompanhante necessite se ausentar durante o período que se encontra o paciente, o mesmo deverá informar o (a) Enfermeiro (a) e ao Controle de Acesso.

Centro Obstétrico: será liberada a entrada de apenas 01 acompanhante.

Centro Cirúrgico: será liberada a entrada de apenas 01 acompanhante.

A assistência religiosa é permitida fora do horário padrão de visita, mediante a solicitação do paciente, autorização do médico ou enfermeira e apresentação de identificação específica da ordem religiosa e o mesmo deverá obedecer às normas do local visitado conforme rege a Lei 9.982 de 14 de junho de 2000: **"Art. 2o Os religiosos chamados a prestar assistência nas entidades definidas no art. 1o deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas de cada instituição hospitalar ou penal, a fim de não pôr em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar ou prisional."**

Hotelaria

As roupas de cama utilizadas no hospital são processadas de acordo com as normas técnicas e com produtos de qualidade, afim de oferecer segurança, conforto e bem-estar.

Diariamente é fornecido um kit para o **paciente** contendo 02 lençóis, 01 fronha, 01 toalha de banho e se necessário um cobertor. Para o **acompanhante** é fornecido um jogo de lençol que será trocado a cada quatro dias.

A higienização do apartamento é realizada entre 07h00 às 14h00. Em caso de intercorrência comunique a Hotelaria ou o Posto de Enfermagem.

Achados e Perdidos

O hospital não se responsabiliza por objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes. Objetos perdidos encontrados nas dependências do hospital, serão **guardados durante 30 dias** e devem ser procurados no setor de Hotelaria, no horário de 08h00 às 17h00, de segunda a sexta ou pelo telefone 2127-8558. Após este período o hospital se reserva do direito de efetuar a doação dos objetos. Colchões, cobertores e travesseiros permanecerão nos apartamentos por até 24 horas. Após esse período **serão descartados**, pois, podem trazer riscos de infecção.

WIFI

Atualmente o serviço se encontra disponível apenas nas Recepções (1º andar). Estamos em desenvolvimento de projeto para disponibilização nas demais áreas.

Serviço de Relacionamento ao Cliente - SRC

Um canal que viabiliza a comunicação entre o cliente e o hospital, sendo sua função acolher sugestões, elogios, críticas e manifestações, e se compromete em direcioná-las para as áreas responsáveis para as devidas providências.

Nutrição e Dietética

Paciente com idade maior ou igual a 60 anos e menor ou igual a 18 anos com o convênio apartamento possuem direito a um acompanhante e refeições: Café da Manhã, Almoço, Lanche da Tarde e Jantar. Todos os acompanhantes que tiverem intenção de alimentação, inclusive os que possuem direito, **deverão entrar em contato com a Nutrição e Dietética** pelos ramais disponibilizados para solicitação das alimentações e abastecimento de água.

No café da manhã e lanche da tarde são servidos 500ml de café com leite para o paciente e acompanhante. Caso haja preferência por café ou leite puro informe a Nutrição e Dietética para modificação. Após cada refeição serão recolhidos todos os utensílios disponibilizados. O recolhimento será feito no horário padrão, uma hora após a refeição servida. Caso o paciente não tenha se alimentado dentro do horário, o recolhimento será feito após o contato com a Copa.

HORÁRIOS

Café da Manhã - 06h às 07h | Almoço - 11h às 13h
Lanche da Tarde - 14h às 15h30 | Janta - 17h às 19h

O hospital possui um refeitório, localizado no andar térreo. O acompanhante que não possui direito a alimentação poderá comprar um ticket no setor do Caixa para refeição. Os horário de funcionamento do refeitório são:

Café da Manhã - 06h às 07h | Almoço - 11h às 13h30
Lanche da Tarde - 15h30 às 16h00 | Janta - 22h às 23h

Telefonia

Cafeteria	8769
Caixa	8698
Copa 3º andar	8980
Copa 5º andar	8979
Copa 8º andar	8982
Hotelaria	8558 / 8761
Nutrição Dietética	8977 / 8976
Posto de Informação	8759
Posto de Informação 8º Sul	8842
Posto de Informação 8º Norte	8844
Posto de Informação 7º Sul	8742
Posto de Informação 7º Norte	8744
Posto de Informação 6º Sul	8642
Posto de Informação 6º Norte	8643
Posto de Informação 5º	8541
Rouparia	8571
SAC	8700
Telefonia	2000

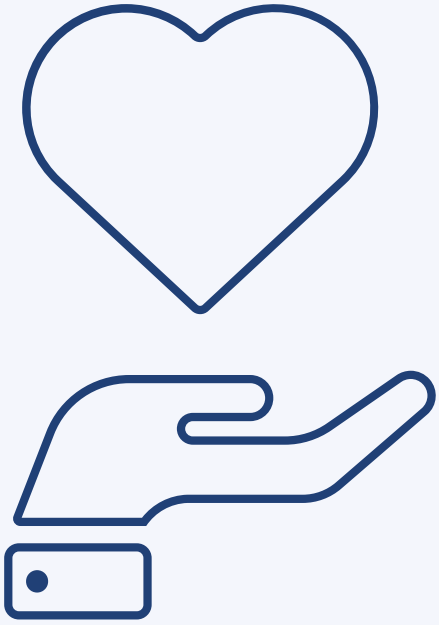
Canais

06 - SHOPTIME
07 - FUTURA
08 - CANAL BRASIL
09 - NBR
10 - TV CAMARA
11 - TV ASSEMBLEIA
12 - TV SENADO
13 - TV UNIVERSITARIA
14 - TV BRASIL
15 - TV JUSTIÇA
16 - GLOBOSAT
18 - PLAYTV
20 - RECORD NEWS
21 - SHOPTIME
22 - TV GAZETA
23 - VIVA
24 - TV VITORIA
25 - TV TRIBUNA
26 - TV CAPIXABA
27 - REDE TV
28 - CANAL BIS
30 - UNIVERSAL CHANNEL
31 - TNT
32 - FOX
33 - TBS
34 - GLOOB
35 - ANX
36 - DISNEY CHANNEL
38 - DISCOVERY KIDS
40 - MTV
41 - GNT
42 - MULTISHOW
43 - DISCOVERY HH
44 - NATIONAL GEOGRAPHIC
45 - DISCOVERY CHANNEL
46 - GLOBONEWS
47 - ESPN
48 - SPORTV 1
49 - SPORTV 2
50 - SPORTV 3
51 - FOX LIFE
52 - MEGAPIX
54 - SPACE
56 - BANDNEWS
58 - CANAL OFF
59 - NHK
60 - TV5 MONDE
61 - DW
62 - BLOOMBERG
63 - SIG INTERNACIONAL
64 - RAI ITALIA
65 - TVE INTERNACIONAL
66 - CNN
67 - CANAL SONY
68 - TELECINE FUN
69 - CINEMAX
70 - CURTA
73 - TELECINE PREMIUM
74 - TELECINE ACTION
75 - TELECINE TOUCH
76 - TELECINE PIPOCA
77 - TELECINE CULT
95 - REDE VIDA
96 - CANÇÃO NOVA

Demais Informações

• Faça silêncio;
• Proibido fumar nas dependências do hospital;
• Proibida a entrada de ventiladores, cafeteiras, panelas de arroz e outros eletrodomésticos;
• Não é permitida a entrada de flores, a mesma contribui para o aparecimento de insetos.
• Não acomodar bolsas e pertences no chão;
• Respeitar as regas e normas da instituição.

Nossa missão é “proporcionar aos nossos clientes um atendimento de excelência na prestação de serviços médico hospitalares, promovendo a qualidade de vida, mantendo relações transparentes, parcerias saudáveis e compromisso com o meio-ambiente.”



Vila Velha Hospital | 24 horas por você
Rua Moema, qd 41, Divino Espírito Santo
Vila Velha/ES - CEP: 29.107-250
www.vilavelhahospital.com.br