



Vila Velha
Hospital

MANUAL DO PACIENTE E DO ACOMPANHANTE

SEJA BEM-VINDO!

O Vila Velha Hospital tem a missão de proporcionar aos nossos clientes um atendimento de excelência na prestação de serviços médico hospitalares. Para que sua estadia seja a mais confortável possível, disponibilizamos esta cartilha com algumas orientações aos pacientes e acompanhantes.

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 guarda desses 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

O horário para visita é de 14h às 20h. Por medida de conforto e segurança, só deverá permanecer no apartamento a noite o acompanhante que irá pernoitar no hospital. A troca dos acompanhantes deverá ocorrer até às 22hs, e esta troca deverá ser feita no apartamento.

Nas enfermarias e nos apartamentos somente devem permanecer dois visitantes por paciente, em cada horário, podendo ocorrer o revezamento entre eles. Para visitas aos pacientes em área de isolamento, procure informação junto ao Posto de Enfermagem responsável pela área.

- Higienize suas mãos com água e sabão;
- Mantenha o silêncio;
- Não manipule equipamentos hospitalares;
- Não sente ou deite na cama do paciente;
- Em Enfermaria, não deite na cama ao lado;
- É proibido fumar nas dependências do hospital;
- Mantenha o ambiente limpo e organizado;
- Não lave ou estenda roupas nas janelas;

Devido à pandemia da COVID-19, prezando a segurança de todos, as visitas estão suspensas!

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 **07hs e 14hs**. Em caso de intercorrência comunique a Hotelaria ou o Posto de Enfermagem.

CONTROLE REMOTO

Para uso do controle remoto, o hospital cobrará uma taxa de R\$5,00 a diária, que será pago no momento da alta no Caixa do hospital.

WIFI

O hospital não disponibiliza este serviço aos clientes.

SRC - SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

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.

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, nos horários de 08hs às 17hs, de segunda a sexta ou pelo telefone 2127-8558. Após este período, o hospital se reserva ao direito de efetuar a doação dos objetos.

Colchões, cobertores e travesseiros permanecerão nos apartamentos por até 24h, após esse período serão descartados, pois, podem trazer riscos de infecção.

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.

CAFÉ DA MANHÃ: 06h00 às 07h00

ALMOÇO: 11h00 às 13h00

LANCHE DA TARDE: 14h00 às 15h30

JANTA: 17h00 às 19h00

REFEITÓRIO

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.

CAFÉ DA MANHÃ: 06h00 às 07h00

ALMOÇO: 11h00 às 14h00

LANCHE DA TARDE: 15h30 às 16h30

JANTA: 22h00 às 23h30

CAFETERIA

O hospital possui o serviço de lanchonete, operado por empresa privada e independente. Fica localizado no 1º andar, com horário de funcionamento de 07hs às 21hs.

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 Enfermagem 8º Sul	8842
Posto de Enfermagem 8º Norte	8844
Posto de Enfermagem 7º Sul	8742
Posto de Enfermagem 7º Norte	8744
Posto de Enfermagem 6º Sul	8642
Posto de Enfermagem 6º Norte	8643
Posto de Enfermagem 5º	8541
Rouparia	8571
SAC	8700
Telefonia	2000

CANAIS

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



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