



Hospital
Vila da Serra
Instituto Materno-Infantil



MANUAL DO PACIENTE



CUIDADO COM O GOLPE

O Hospital Vila da Serra **NÃO**
realiza cobranças por telefone.

Criminosos estão aproveitando do momento de fragilidade de quem tem parentes internados em hospitais para aplicar golpes por telefone. Os bandidos ligam para os familiares do paciente cobrando honorários ou oferecendo medicamentos importados com desconto.

O Hospital Vila da Serra informa que questões de valores referentes a tratamentos de pacientes internados nesta instituição são tratados diretamente em nossa tesouraria e jamais por telefone.

Caso ocorra alguma ligação suspeita, não aceite as ofertas por telefone e não faça depósitos. Comunique imediatamente com os setores de ouvidoria (ramal 8108) e segurança (ramal 8239/8138) do Hospital.

**INFORMAÇÕES SOBRE VALORES,
DIAGNÓSTICOS E TRATAMENTOS, SOMENTE
SÃO FORNECIDAS PESSOALMENTE.**

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 na Instituição. É importante que você leia com atenção e, em caso de dúvidas, estamos à sua disposição.





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.

Visão

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

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.

Diretoria do HVS

Dr. Wagner Neder Issa

Diretor Presidente

Dr. Marcus Angelus Jannuzzi de Oliveira

Diretor Superintendente

Dr. Antônio Eugênio Motta Ferrari

Diretor Técnico

Dr. Márcio de Almeida Salles

Diretor Clínico

Índice

Direitos dos Pacientes	5
Responsabilidades dos Pacientes	6
Consentimento Informado	7
Acomodações	7
Informações sobre a Maternidade	9
Comissão de Controle de Infecção	10
Vacinação	12
Informações Sobre Pacientes	13
Medicamento do Próprio Paciente	13
Alta Hospitalar	14
Horário de Visita	15
Serviços	15
Lactário	17
Aleitamento Materno	18
Ouvidoria	18
Achados e Perdidos	19
Brinquedoteca	20
Rouparia	20
Alimentação do Paciente	21
Brigada de Incêndio	25
Informações Úteis	26
Lista de Ramais	27



DIREITOS DOS PACIENTES

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 ou nome social e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.

Poder identificar as pessoas responsáveis por cada serviço, 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, assegurada em qualquer momento do atendimento.

Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital.

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

Ter acesso a cópia de seu prontuário em no máximo 15 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.

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

RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

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

Nos casos de atendimentos particulares de urgência, o acompanhante será encaminhado à tesouraria para orçamento e pagamento no ato da internação. Quando o atendimento particular for eletivo, o paciente será encaminhado ao setor para pagamento de orçamento já solicitado.

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

Eleger somente pessoa capacitada 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 estão prestando atendimento a você, assumindo a responsabilidade pelas consequências da não observação de tais instruções.

Seguir a dieta conforme a prescrição médica.

Quando não houver recomendação, não manipular os equipamentos e materiais que esteja 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 com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc), sendo vedado a qualquer profissional da Instituição a guarda de tais bens.

Não andar pelos corredores sem estar adequadamente trajado.

Respeitar a proibição de não fumar nas dependências do Hospital.



CONSENTIMENTO INFORMADO

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

ACOMODAÇÕES

Apartamento

Temos 04 tipos de apartamentos:

-Standard

-Luxo

-Suíte

-Suíte Master

Todos possuem interfone de comunicação com o posto de enfermagem e contam com telefone e televisão*.

O apartamento **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**, existe 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 - de uso exclusivo do paciente -, e uma poltrona para o acompanhante**.

É permitido acompanhante para pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, puérpera, pessoas com deficiência ou por orientação médica.

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

****Confira o horário de visitas na página 16.**

Unidade de Parto Normal - sala PPP

O Projeto Parto adequado busca valorizar o parto normal, oferecendo às mulheres e aos bebês o cuidado certo ao longo da gestação, durante todo o trabalho de parto e pós-parto, considerando a estrutura e o preparo de uma equipe multiprofissional.

O Hospital Vila Serra possui a unidade PPP - Pré-parto, Parto e Pós-Parto composta por:

- Apartamentos de acomodação individual
- Cama de parto multiposição
- Banco para parto
- Escada de *ling*
- Bola de bobat
- Cavalinho de parto.

Trata-se de uma acomodação diferenciada com cobertura não obrigatória pelas operadoras de plano de saúde conforme rol da ANS. Dessa forma, solicitamos verificar junto a sua operadora de saúde a referida cobertura.

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. O paciente pode permanecer com um acompanhante até o momento da alta.

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

Atenção: Durante a sua permanência no hospital, caso você seja transferido para a UTI, os acompanhantes deverão desocupar o leito (apartamento ou enfermaria), guardando todos os pertences. Ao sair da UTI, você será encaminhado para um novo leito. Não é autorizada a permanência de bolsas na UTI, dessa forma, o visitante deverá guardar seus pertences no guarda volumes localizado no corredor da unidade. No momento da internação na UTI, os pertences dos pacientes serão protocolados e devolvidos ao responsável.

INFORMAÇÕES SOBRE A MATERNIDADE

Alojamento conjunto

O Hospital Vila da Serra trabalha de acordo com as normas do Ministério da Saúde quanto ao sistema de Alojamento Conjunto. A família e seu bebê ficarão juntos a maior parte possível do tempo, desde que estejam na unidade de internação. 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 realizadas pelas equipes de obstetrícia, neonatologia e 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 roupas e produtos de higiene pessoal estão disponíveis no site do hospital: www.hospitalviladaserra.com.br.

Unidade de Tratamento Intermediário

Associando tecnologia e calor humano, a Unidade de Tratamento Intermediário acolhe os recém-nascidos que necessitem cuidados especiais ou observação médica mais próxima, até que eles 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. A entrada do pai é permitida, mediante autorização, em casos especiais. Demais familiares poderão acompanhar todos os procedimentos pelo visor.

Registro de Nascimento

O Hospital Vila da Serra conta com uma unidade interligada do cartório para registro dos bebês nascidos aqui. O documento é oferecido somente para os pacientes no período de internação. Após a alta hospitalar o registro deverá ser realizado em cartórios próximos ao endereço residencial dos pais. No ato do registro o declarante poderá escolher a naturalidade e o local em que o registro ficará arquivado.



Documentos necessários para o Registro de Nascimento Recém-nascido

DN – Declaração de nascido emitida pelo hospital;

Pais

Documento oficial de identidade com foto; CPF; Comprovante de endereço; Certidão de casamento atualizada (se casados) caso o declarante não seja o pai da criança.

A certidão deve estar atualizada com data de até 90 dias.

Horário de Funcionamento:

De segunda a sexta-feira de 08h30 às 11h30 e de 13h às 16h

Local: 4º andar (próximo a tesouraria)

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

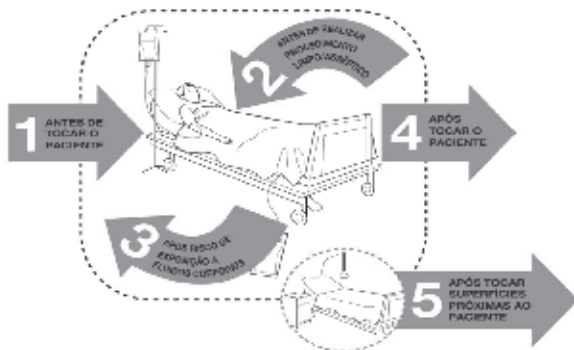
A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), do Hospital Vila da Serra, vem atuando desde o início das atividades da instituição, em 1999, com um intenso trabalho de parceria junto à comunidade do hospital.

A Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) é aquela adquirida em função dos procedimentos necessários à monitorização e ao tratamento de pacientes em hospitais, ambulatoriais, centros de diagnósticos ou mesmo assistência domiciliar (*home care*). O diagnóstico do IRAS é feito com base em critérios estabelecidos por agências de saúde nacionais e estrangeiras, seguindo a metodologia da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e os Centros de Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos (*Centers for Disease Control and Prevention* - CDC).

Certos grupos apresentam maior risco de desenvolver uma infecção, mesmo quando se adotam todas as medidas conhecidas para prevenção e controle de IRAS. Entre esses casos estão os pacientes em extremos de idade, diabéticos, obesos, fumantes, pessoas em tratamento de câncer ou com doenças imunossupressoras, com lesões extensas de pele, e aqueles submetidos a cirurgias de grande porte ou transplantes.

O monitoramento das IRAS permite que os processos assistenciais sejam aprimorados e que o risco dessas infecções possa ser reduzido. Nesse sentido, a higienização das mãos é um procedimento essencial. Nosso processo é baseado nas recomendações da Organização Mundial de Saúde - OMS, que considera a necessidade de higienização das mãos, por todos os profissionais de saúde, em cinco momentos diferentes, conforme mostra a figura a seguir:

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



Orientações da CCIH:

Pedimos sua atenção para alguns aspectos e orientações que favorecerão a recuperação do paciente e a saúde de todos aqueles que aqui estão.

- Não visite o paciente se você estiver com resfriado, gripe, tosse, febre ou em tratamento de qualquer doença transmissível.
- Higienize as mãos antes e depois de tocar no paciente.
- Fique atento às orientações indicadas no leito de pacientes isolados. Na dúvida procure o médico ou a equipe de enfermagem do setor.
- Mantenha o ambiente limpo e organizado.
- Não deite ou assente no leito do paciente.
- Não guarde alimentos nas enfermarias.
- Não cozinhe ou prepare alimentos no quarto, mantenha a dieta oferecida pelo hospital.
- Não lave ou estenda roupas nas janelas ou em qualquer outro lugar do quarto.
- Não frequente outros quartos ou mantenha contato direto com os demais pacientes, acompanhantes e/ou visitantes.
- Não toque em aparelhos e/ou materiais que estejam ligados ao paciente.
- Não traga alimento para o hospital, eles podem ser fonte de infecção.



VACINAÇÃO

A **Vacsim Clínica de Vacinação** disponibiliza vacinas aos recém-nascidos e a toda família.

A clínica oferece também o **Teste do Pezinho Expandido** que a partir de apenas uma gotinha de sangue, pode identificar até 30 doenças do seu bebê.

Consulte os valores e condições de pagamento pelo ramal: 8281 ou pelo telefone (31) 3226-7300.

Horário de Funcionamento

Vacsim (1º andar)

Segunda a sexta-feira de 8h às 18h

Sábado de 8h às 13h

Recém-Nascidos

Vacina	Proteção	Idade	Doses
BCG	Formas graves de Tuberculose	Ao nascer c/peso acima de 2kg	Dose única
Hepatite B	Infecção pelo vírus Hepatite B	Ao nascer	Esquema de 3 ou 4 doses

Adultos

Vacina	Proteção	Idade	Doses
Pneumo 13V	13 tipos de pneumonia	a partir de 2 meses sem limite de idade	Dose única após 1 ano
Pneumo 23V	23 tipos de pneumonia	a partir de 2 anos sem limite de idade	1 Dose a cada 5 anos
Influenza A&B	Gripe por influenza	a partir de 6 meses de idade	1 Dose a cada ano

A clínica oferece também outras vacinas para proteção de toda a família.

INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES - Boletim Cirúrgico

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

De segunda a quinta-feira - 09h30; 11h30; 14h30; 16h30; 18h30.

Sexta-feira - 09h30; 11h30; 14h30; 16h30.

Sábados - 09h30 e 11h30.

Recepção do 3º andar

De segunda a sexta-feira - 20h30.

Sábados - 14h30; 18h30.

Domingos e feriados - sob demanda.

*** Horários sujeitos a alterações**

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 paciente será informado.

A equipe da farmácia entrará em contato com o paciente para que o medicamento seja recolhido e armazenado na farmácia. Essa medida evitará 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.

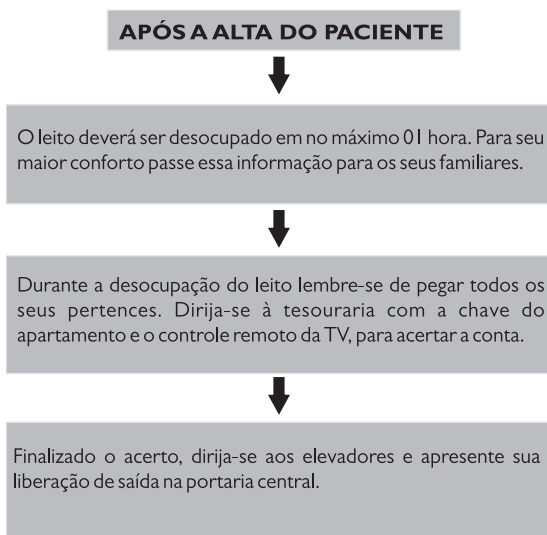
Esses medicamentos ficam na farmácia com a identificação do paciente e são dispensados juntamente com os outros, utilizados pela instituição, durante o tratamento. No momento da alta, o paciente deverá buscar seus medicamentos na farmácia do hospital. Caso o paciente se recuse a entregar o medicamento, o mesmo assinará um termo de recusa de entrega. Lembramos que o paciente não deve utilizar medicamentos sem autorização do médico.



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 leito, organizando seus pertences. Assim que toda a documentação de alta (sumário, receita e atestado) for disponibilizada pelo médico, a secretária do andar irá até o quarto do paciente para realizar a alta e orientar sobre a liberação do leito. Em caso de pacientes particulares, a secretária acionará a tesouraria para o fechamento da conta. Após conferência, a secretária será acionada novamente pelo setor e encaminhará o cliente para efetuar o pagamento.

Siga o fluxo abaixo para sua maior comodidade e agilidade no processo de alta.



Horário de funcionamento da tesouraria*:

De segunda a sexta-feira de 06h às 18h

Sábados e domingos de 06h às 13h30 e de 14h30 às 18h

***Horários sujeitos a alterações**

HORÁRIO DE VISITA

UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Apartamentos

09h às 22h

Até 04 pessoas (Standard e Luxo)

Até 06 pessoas (Suíte)

Até 09 pessoas (Suíte Master)

Enfermarias

15h às 20h

Até 02 pessoas

OBS.:

- Não é permitida a permanência de acompanhantes menores de 18 anos.
- A entrada para visitas somente é permitida para maiores de 12 anos, sendo consentida a visita a menores exclusivamente na maternidade.

UTI Adulto

Diariamente às 8h

*após boletim médico**

Diariamente às 16h30

De segunda a sexta às 20h00

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

UTI Neonatal

Diariamente de 11h às 23h

(somente para pais)

UTI Pediátrica Clínica

Diariamente

(somente para pais)

UTI Neonatal e

Pediátrica Cirúrgica

Diariamente

(somente para pais)

***Nos horários de visita das 08h da 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 tesouraria localizado no 4º andar. 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 realizada 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 a cobrar interurbanas: Disque 90 + DDD com zero + número desejado



Uso da televisão

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

Tesouraria - 4º andar

Diariamente de 06h às 18h

Recepção - 4º andar

De segunda a sexta-feira de 18h às 19h

Recepção PA Infantil (2º andar)

Diariamente de 19h às 06h

No momento da alta hospitalar o controle remoto da televisão (apartamento e enfermaria) e a chave do apartamento deverão ser entregues na tesouraria, durante seu horário de funcionamento.

***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 serão impressos e encaminhados diretamente aos pacientes. Esse serviço é gratuito e exclusivo para o recebimento de mensagens.

Bebê Online

Em parceria com a Origem Fotografia, a Instituição oferece também gratuitamente, a opção de colocar disponível em nosso site a foto do seu bebê. O serviço é oferecido de segunda à sexta-feira diretamente nos quartos. Caso desejem o registro, os pais deverão preencher um Termo de Autorização de Imagem e a foto estará online em cerca de 48 horas úteis.

LACTÁRIO

Localizado no 5º andar, o lactário é o setor responsável pela manipulação (em casos específicos) e distribuição de fórmulas infantis, além de receber, preparar e distribuir o leite materno. É responsável ainda, pela higienização de mamadeiras, bicos, protetores de seios, bombas e outros insumos utilizados.

Os horários disponíveis para o recebimento de leite materno são*:

Segunda à 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

***Horários sujeitos a alterações.**

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



Horários de recebimento de materiais para higienização no Lactário*:

Horários de recebimento de materiais para Higienização (bomba extratora, bico, mamadeira)

Diariamente

07:00h às 08:00h

10:00h às 11:00h

13:00h às 14:00h

16:00h às 18:50h

21:00h às 22:00h

***Horários sujeitos a alterações.**

O material estará disponível após 20 minutos da entrega.

ALEITAMENTO MATERNO

O **CIAMA – Centro de Incentivo ao Aleitamento Materno** tem o objetivo de acolher e orientar a gestante e a mãe no que diz respeito à amamentação. É um serviço de apoio e incentivo, à disposição da família, que busca a manutenção da lactação após a alta hospitalar, acompanhando a nutriz em sua casa, estendendo até o desmame.

O atendimento pode ser realizado em consultório localizado no 7º andar da Instituição, ou através de visita domiciliar, quando a mãe já está amamentando.

Para mais informações e agendamento entre em contato pelo telefone: (31) 99976-6657

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 6º 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 (6° andar)

Segunda a sexta-feira de 08h às 18h

Analistas de Atendimento (Recepção Central)

Diariamente de 19h às 07h

Sábados com horário extra de 07h às 11h

***Todos os horários estão sujeitos a alterações**

Formas de Contato:

- **Pessoalmente:** Sala de ouvidoria – 6° andar
- **Telefone:** (31) 3228-8108 ou pelo ramal 8108
- **Carta:** Alameda Oscar Niemeyer, 499 – Vila da Serra - Nova Lima – CEP 34.000.000 – Aos cuidados da Ouvidoria
- **E-mail:** ouvidoria@hospitalviladaserra.com.br

ACHADOS E PERDIDOS

Os objetos e documentos perdidos são encaminhados para o setor de Ouvidoria. Caso você tenha perdido algo, gentileza entrar em contato conosco de segunda a sexta-feira de 13h às 17h diretamente no setor de Ouvidoria (6° 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. Caso tenha perdido algum exame, o mesmo deve ser reclamado no Serviço de Arquivo Médico - SAME (3228-8189).

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 5° andar, a Brinquedoteca, um espaço lúdico para que as crianças possam se distrair.



Para frequentar a Brinquedoteca é necessário observar os seguintes itens:

- A Brinquedoteca é um espaço exclusivo para as 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 se alimentar na Brinquedoteca.
- O horário de funcionamento é livre.

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, bem como a roupa de cama do acompanhante (somente para apartamentos), serão entregues após a admissão.

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, necessite de novas roupas de cama e banho ou ainda precise relatar algum problema estrutural, gentileza nos contatar através do ramal 8219.

Devido ao hospital receber diariamente um grande número de visitantes nos seus andares, pedimos a gentileza de trancar o quarto quando o mesmo estiver vazio, mesmo que seja por poucos minutos. O Hospital não se responsabiliza por objetos perdidos.

SERVIÇOS DE NUTRIÇÃO

Contamos com uma equipe de nutricionistas que planejam e supervisionam a produção e distribuição de todas as refeições, que 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 para os pacientes as principais refeições do dia (café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar). 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 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**, para Enfermaria ou Apartamento, consiste em:

- **Café da manhã:** 02 mini pães com margarina, café, leite, fruta e iogurte.
- **Almoço e jantar:** Arroz, feijão, guarnição, carne, salada e sobremesa (doce ou fruta).
- **Lanche da Tarde:** 02 mini pães com margarina, café, leite, suco de polpa ou gelatina e 01 ítem adicional.

Para as demais acomodações, são acrescentados: suco de caixinha, granola, sachê de biscoito, geleia e creme de queijo.

Para pacientes diabéticos e/ou com intervenção nutricional é ofertada a ceia composta por: 02 mini pães, leite, mingau de aveia (manhã), suco de polpa (tarde).

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

Após as refeições as bandejas serão 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 (p/diabéticos)	20:30 às 21:30	21:30 às 00:00

Pacientes admitidos: aqueles pacientes que tiverem sua dieta liberada e comunicada fora do horário padrão, receberão a dieta conforme abaixo:

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 (reforçado)
14:01 às 15:00h	Entrega Lanche da Tarde até às 16:00h (reforçado)
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 extra de sopas* até as 21:00h
20:01 às 22:00h	Entrega extra de sopas** até as 23:00h
22:01 às 00:00h	Lanches Extras até 01:00h (reforçado)
00:01 às 02:45h*	Lanches Extras até 03:30h (reforçado)
02:45 às 07:59h	Entrega de Desjejum no horário padrão (reforçado)

* **Ofertadas apenas para pacientes admitidos entre 18h e 22h, conforme prescrição médica.**

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

-Todos os horários estão sujeitos a alterações.

Oferta de água

A oferta de água (1,5 litros) é realizada na admissão do paciente e/ou no momento da entrega da primeira dieta. A reposição poderá ser realizada nos bebedouros localizados nos corredores dos andares.

Opções extras

Pacientes com Dieta Livre prescrita pelo médico, poderão optar por adquirir o **KIT ADICIONAL**, 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 assinadas pelo cliente, 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(uma) hora após a solicitação.

Kit Adicional Desjejum		
Item Adicional	Quant.	Valor
Mini Bolo	1 unidade	
Creme de queijo	1 sachê	
Geleia	1 sachê	
Suco	1 cx 200ml	
Biscoito	1 sachê	
Granola	1 sachê	
TOTAL		R\$ 8,00

Kit Adicional Lanche da Tarde		
Item Adicional	Quant.	Valor
Geleia	1 sachê	
Suco	1 cx 200ml	
Biscoito	1 sachê	
Fruta	1 unidade	
Gelatina	1 unidade	
TOTAL		R\$ 5,00

Kit Luxo Ceia		
Item Adicional	Quant.	Valor
Suco	1 cx 200ml	
logurte	1 unidade	
Biscoito	1 sachê	
Margarina / Geleia	1sachê	
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 a 02 refeições (almoço e jantar) para acompanhantes de pacientes com idade inferior a 18 anos, superior a 60 anos ou parturientes. Procure informar-se com seu plano de saúde ou no momento da internação, sobre a refeição do acompanhante.
- **Serviço de Quarto:** Para maior conforto e comodidade, os acompanhantes poderão adquirir opções de combos no restaurante comercial. A solicitação deverá ser realizada diretamente no restaurante, através do ramal **8209** ou pessoalmente no 1º andar. As formas de pagamento devem ser consultadas e o cliente poderá escolher as seguintes opções:



OPÇÕES DE COMBOS*

COMBO 1	Salgado simples, refrigerante ou suco e 1 café
COMBO 2	Pão de queijo, salgado e café
COMBO 3	Misto quente, refrigerante ou suco, 1 iogurte ou achocolatado
COMBO 4	2 pães de queijo, 1 café com leite ou 1 café grande
COMBO 5	Sanduíche natural ou baguete, suco ou refrigerante
COMBO 6	Hamburguer com batata frita, suco ou refrigerante
COMBO BOAS-VINDAS	4 águas 500ml 3 refrigerantes 2 achocolatados ou 2 iogurtes

***Sujeitos a alterações.**

- **Restaurante/ Lanchonete:** Localizado no 1º andar. O restaurante tem funcionamento diário de 07h30 às 21h30 horas. Os serviços oferecidos são: almoço self-service (11h às 15h) e outras opções de preparações como massas e sanduíches (17h30 às 20h30). A lanchonete funciona 24 horas.
- **Máquinas de Conveniência:** Localizadas no hall do 4º e 6º andares e no Atendimento Infantil.

ATENÇÃO: Não é permitido o aquecimento de alimentos trazidos pelos pacientes/acompanhantes nos setores do serviço de nutrição.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

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

Não assentar na cama do paciente.

Caminhe lentamente nos corredores e escadas, procurando falar baixo e com discrição para não incomodar os demais pacientes internados.

Observe e respeite a capacidade de lotação dos elevadores. Use somente o elevador destinado aos pacientes.

Siga 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 garantir a segurança, ao circular pelo hospital, todos devem usar o crachá.

O hospital não se responsabiliza por perda de dinheiro, celular, laptop, joias, 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 e favorecer o surgimento de alergias. Portanto, deixe-as do lado de fora do quarto, no corredor ao lado da porta de seu leito.

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.

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

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 infraestrutura necessária para emergências. Em caso de princípio de incêndio, acione a Brigada através do ramal exclusivo 8112. Eles prestam atendimento imediato até a chegada do Corpo de Bombeiros. Dessa forma, todos deverão seguir as orientações dos brigadistas, identificados por um bóton vermelho com o símbolo da Brigada de Incêndio.

DETECTORES DE FUMAÇA E CALOR

Para segurança de todos o Hospital Vila da Serra possui em suas dependências (corredores, leitos e áreas administrativas), detectores de fumaça e calor. Por isso, evite a emissão de fumaça, vapores e calor, pois estes poderão acionar a central de alarme de incêndio e causar transtornos desnecessários.



LISTA DE RAMAIS

Central de Marcação de Consultas - 2342-0600 (telefone externo)

Comunicação e Marketing - ramal 8388

Copa - ramal 8232

Fisioterapia Hospital - ramal 8107

Gerenciamento de Leitos - ramal 8290 / 8344 / 8234

Ouvidoria / Achados e Perdidos - ramal 8108

Portaria Central - ramal 8138

Posto de Enfermagem da Maternidade (4° andar) -apartamentos de 401 a 415: ramal 8385 ou 8308

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 521: ramal 8240 ou 8282

Posto de Enfermagem da Pediatria (6° andar) -apartamentos de 601 a 612 ramal 8387 ou 8343

Posto de Enfermagem da Internação (7° andar) -apartamentos de 701 a 711: ramal 8297

Recepção Central - ramal 8290

Restaurante/ Lanchonete - ramal 8209

Rouparia e Higiene – ramal 8219

Telefonista - ramal 9

Tesouraria - ramal 8140 / 8278

Unidade de Tratamento Intermediário- ramal 8381

**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: (31) 3242-0600

Comunicação e Marketing (31) 3228-8388

Convênios: (31) 3228-8103

Endoscopia: (31) 3228-8158

Geral: (31) 3228-8100

Hemodinâmica: (31) 3228-8369

Medicina Nuclear (31) 3228-8295

Raios-X/Tomografia/Ressonância (31) 3228-8155

Ultrassonografia: (31) 3228-8609

UTI Adulto: (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