



MANUAL DE INTERNAÇÃO



Bem-vindo ao Hospital viValle

O Hospital viValle proporciona bem-estar, conforto e comodidade para pacientes, seus familiares, amigos e acompanhantes, contribuindo positivamente no tratamento médico e na recuperação do paciente.

Por essa razão, desenvolvemos este manual com orientações importantes sobre os procedimentos de internação. Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las com o seu médico.

O Hospital viValle espera oferecer toda a hospitalidade e o acolhimento necessários durante o período de internação, garantindo a tranquilidade de todos.



Autorizações



Clientes com cobertura de planos de saúde

Todo o processo de autorização de procedimentos e materiais especiais (órteses, próteses, medicamentos de alto custo e quimioterapia) será providenciado com as operadoras de saúde pela Central de Autorizações do Hospital viValle.

Normalmente, esse processo tem o prazo de cinco a vinte e um dias úteis, podendo estender-se devido à complexidade de alguns procedimentos, que exigem tempo maior para a liberação por parte das operadoras.

O viValle recomenda aos pacientes ou responsáveis que se informem antecipadamente sobre a abrangência de cobertura do seu convênio, restrições do plano e, em caso de reembolso, sobre as respectivas limitações.

Em caso de dúvidas ou informações sobre o processo de autorização, entre em contato com a Central de Autorizações pelos telefones (12) 3924-4984 / 3924-4904 / 3924-4912 / 3924-4909.

Exames, materiais, medicamentos, visitas médicas e outros procedimentos realizados durante a internação do paciente que não sejam cobertos total ou parcialmente pelos convênios vão gerar, automaticamente, contas particulares que deverão ser quitadas na alta hospitalar. O pagamento das despesas não cobertas pelo plano é de responsabilidade do paciente ou responsável.

Clientes sem cobertura de planos de saúde

Quando não há a cobertura de plano de saúde, o paciente ou seu responsável deve dirigir-se ao Setor de Contas Particulares três dias antes da internação para informações sobre a tabela de valores e as formas de pagamento disponíveis. Também é possível o contato pelo telefone (12) 3924-4900, ramais 9049 / 9050, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e aos sábados, das 9h às 13h.

Antes da cirurgia



Solicite ao seu médico informações sobre o preparo antes de seu procedimento.

Marque uma consulta pré-anestésica com médico anesthesiologista.

É necessário:

- tomar banho antes da cirurgia;
- vestir roupas confortáveis;
- não usar joias ou outros acessórios, maquiagem ou esmalte;
- jejum de 8h, inclusive de água, ou conforme orientação médica;
- a retirada dos pelos antes da cirurgia. Esse processo deve ser realizado pela equipe de enfermagem do Hospital;
- trazer todos os exames pré-operatórios e riscos cirúrgicos, bem como as últimas radiografias, tomografias, ressonâncias, ultrassonografias, eletrocardiogramas, avaliação pré-anestésica ou outros exames realizados;
- informar seu cirurgião de quaisquer anormalidades;
- utilizar o enxoval fornecido pelo Hospital. Por medida de segurança e orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), não é permitida a utilização de lençóis, mantas, cobertores ou travesseiros que não passam pelo processo de higienização do Hospital;
- levar para a internação a medicação de uso contínuo (para controle da diabetes ou pressão alta, por exemplo);
- chegar com antecedência mínima de _____ horas do horário agendado para a cirurgia, preferencialmente acompanhado de um familiar ou responsável de maior idade, ou no horário marcado: às _____ horas, do dia _____ / _____ / _____.

Em caso de dúvidas, entre em contato com seu médico antes da sua internação.

A chegada ao Hospital



Chegando ao Hospital, o paciente será encaminhado ao Setor de Internação para efetuar o seu registro de entrada. Após esse processo, ele será levado à sua acomodação para que os primeiros procedimentos sejam realizados.

A modalidade de internação autorizada pelo convênio pode não necessariamente coincidir com o tipo de acomodação de seu plano. Em caso de dúvidas, o Hospital viValle estará pronto para esclarecê-las. Se o paciente preferir, poderá entrar em contato com o seu convênio.

Ao chegar à Unidade de Internação, a equipe de enfermagem fornecerá ao paciente um sabonete líquido antisséptico especial para a realização do banho pré-operatório, além de um *kit* de higiene pessoal. Esse *kit* atende por 2 dias de internação. Para os demais dias, o paciente deverá trazer seus itens de higiene pessoal.

Antes de o paciente ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, serão realizados os seguintes procedimentos:

- secagem do cabelo;
- retirada da prótese dentária, lentes de contato ou *piercings*, se houver. É preciso informar a existência de próteses implantadas;
- vestir uma roupa especial, oferecida pela enfermagem.

Depois da cirurgia



Após a cirurgia, o paciente será encaminhado à Sala de Recuperação Anestésica e permanecerá nesse setor até que o anestesista lhe dê alta.

Ao retornar para o quarto, a dieta será oferecida conforme prescrição médica. Não é permitida a entrada de alimentos de fora para consumo do paciente.

Transferência para a UTI



Quando o paciente possui reserva de UTI, os acompanhantes devem liberar o quarto assim que o paciente for direcionado para o centro cirúrgico.

Em caso de alta da UTI e retorno ao quarto, os familiares e responsáveis serão comunicados previamente e orientados pela equipe de enfermagem.

Os pertences do paciente transferido para a UTI são de responsabilidade dos seus familiares ou acompanhantes, devendo permanecer com os mesmos e trazidos de volta quando o paciente retornar ao quarto.

Visitas e acompanhantes



A presença de familiares e visitantes é importante para a recuperação do paciente. Mas, para manter o padrão de Segurança do Paciente e minimizar as chances de infecção, é necessário seguir as orientações abaixo:

- para entrar no Hospital, os visitantes devem retirar crachás de identificação na Recepção Central com o agente de segurança;
- as visitas nos quartos são limitadas a duas pessoas por vez, incluindo crianças. Nos quartos individuais, é permitida a permanência de um acompanhante por paciente (idade mínima de 18 anos). Nos leitos de isolamento, é permitida a entrada de dois visitantes por período (manhã: das 10h às 12h, tarde: das 12h às 18h, noite: das 18h às 22h).
- na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), as visitas são limitadas a duas pessoas por período. É permitida a permanência de um acompanhante por paciente (idade mínima de 18 anos) após o primeiro período de visita até o início do próximo.
- visitas à UTI não são permitidas para pessoas com quadros infecciosos, nem mesmo com o uso de máscaras, e é obrigatório o uso de calçados fechados.

Os acompanhantes são permitidos nos casos de:

- acomodação em quarto individual;
- pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos;
- pacientes portadores de necessidades especiais;
- indicação médica.

Horários de visita



Quartos individuais: das 10h às 22h*

Quartos duplos: das 16h30 às 22h

Unidade de Terapia Intensiva:

Leitos 201 a 232: das 13h30 às 14h e das 19h30 às 20h

Leitos 233 a 263: das 14h30 às 15h e das 20h30 às 21h

* Após 22h é permitida a permanência de um acompanhante para pernoite nos quartos individuais.

Alta hospitalar



Após a comunicação de alta pelo médico, será necessário aguardar as orientações gerais da equipe de enfermagem e do Setor de Internação.

Finalizado o processo de alta, o paciente deve organizar-se para deixar o Hospital em até uma hora. A permanência superior a esse período implicará na cobrança de uma nova diária.

Um profissional do Hospital auxiliará o paciente e o acompanhará até a saída.

Caso haja qualquer alteração no estado de saúde do paciente após sua saída do Hospital, é indicado contatar imediatamente o médico responsável. Caso ele não seja encontrado, o paciente deve dirigir-se ao Pronto Atendimento do Hospital viValle.

Telefonia



Ligando para o Hospital

O Hospital viValle possui um sistema de atendimento de ligações eletrônico, que auxilia em ligações para quartos ou setores específicos.

Para ligar diretamente para o quarto, disque para 3924-4900 e siga as instruções.

Realizando ligações

Ligações devem ser solicitadas à telefonista pelo ramal 4928. Para as ligações realizadas, o Hospital cobrará o valor do serviço e uma taxa administrativa sobre cada chamada. O valor deve ser pago pelo paciente ou acompanhante no momento da alta.

Ramais úteis

Telefonista: 4928

Recepção: 9043 / 9044

Assistência Religiosa: 4928 (visitas realizadas às terças e quintas-feiras, a partir das 14h)

Room service e Restaurante/Cafeteria: 9055

Segurança Patrimonial: 9047 / 9048

Alimentação



O Hospital viValle oferece serviços de **Restaurante/Cafeteria** e **room service** para acompanhantes e visitantes, nos seguintes horários:

Horário de funcionamento

De segunda a domingo (inclusive feriados): das 6h30 às 22h
Refeições *à la carte*, salgados, lanches, doces, entre outros.

A alimentação do acompanhante deverá ser solicitada pelo **ramal 9055** com uma hora de antecedência. O cardápio está disponível nos quartos. As refeições para acompanhantes serão servidas nos quartos ou no Restaurante / Cafeteria no horário de funcionamento. O pagamento deverá ser realizado no momento da entrega da refeição.

Outras informações



- O Hospital viValle possui uma equipe de nutricionistas clínicos que realiza a avaliação nutricional de pacientes internados por meio de visitas diárias nos quartos e no momento da alta hospitalar. O horário de atendimento da equipe é de segunda a domingo, das 6h às 21h.
 - Porções de refeições solicitadas por pacientes além do recomendado pela equipe de nutrição serão cobradas na alta hospitalar.
 - Todas as acomodações possuem TV a cabo, telefone, ar-condicionado, frigobar e cofre.
 - Em toda a área de internação há sistema *wireless* (internet sem fio), propiciando a utilização de *notebooks* e similares.
 - O horário da visita médica pode variar em função da agenda de cada especialista.
 - O Hospital viValle pede a colaboração de seus pacientes, acompanhantes e familiares para que não registrem imagens de foto ou vídeo dentro das instalações do Hospital. Essa medida visa resguardar a intimidade e a privacidade de seus pacientes.
- Se o paciente internado for menor de 18 anos, o acompanhante tem assegurado a cobertura das três principais refeições do dia: café da manhã, almoço e jantar - art. 12 da Lei 8.069/90 - Estatuto da Criança e do Adolescente. O mesmo direito é assegurado aos idosos acima de 60 anos submetidos à internação hospitalar (art. 16 da Lei 10.741/03 - Estatuto do Idoso) e também a pacientes portadores de deficiências físicas ou sensoriais (Lei 3.411/00). Consulte a Recepção de Internação para informações sobre a cobertura do convênio.

- Informamos que devem ser confirmadas com o convênio do paciente as normas sobre a liberação de refeições para acompanhantes.

Este termo possui caráter informativo. O documento original assinado encontra-se anexado ao prontuário do paciente.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA / HOSPITALAR

I – CONTRATADO: Rede D'Or São Luiz S.A. – Unidade viValle, empresa brasileira, com sede em São José dos Campos/SP, na Av. Lineu de Moura, nº 995, Jardim Urbanova, CEP 05673-050, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 06.047.087/0003-09, doravante designada simplesmente por Hospital ViValle;

II – CONTRATANTE RESPONSÁVEL: (nome completo), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador do R.G. nº (xxx), órgão emissor (xxx), CPF nº (xxx), residente e domiciliado na Rua/Avenida (xxx), Bairro (xxx), Cidade (xxx), Estado (xxx), CEP (xxx), telefone residencial (xxx) e telefone comercial (xxx), doravante denominado simplesmente Responsável;

III – CONTRATANTE PACIENTE; (nome completo), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador do R.G. nº (xxx), órgão emissor (xxx), CPF nº (xxx), residente e domiciliado na Rua/Avenida (xxx), Bairro (xxx), Cidade (xxx), Estado (xxx), CEP (xxx), telefone residencial (xxx) e telefone comercial (xxx), doravante denominado simplesmente Paciente;

IV – PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA ou SEGURO SAÚDE do (a) PACIENTE, sendo ele (a) beneficiário: (xxxx), doravante designado simplesmente por Convênio.

1 - OBJETO

1.1. Prestação de serviços médicos/hospitalares ao Paciente internado nas dependências do Hospital viValle, por determinação do médico responsável, ficando o Hospital viValle expressamente autorizado a executar, por si ou por terceiros especializados, todos os procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos, clínicos e/ou cirúrgicos, exames laboratoriais, que sejam indicados pelo médico responsável ou pela equipe

médica de atendimento, desde que necessários e indispensáveis à salvaguarda da vida do paciente.

1.2. O Paciente e/ou Responsável tem o direito de recusar algum item de seu tratamento ou procedimento, desde que tal decisão não implique risco de vida ou comprometimento significativo de sua evolução clínica, devendo a recusa ser especificada por meio de documento formal, cabendo ao Hospital ViValle avaliar as implicações para a segurança do tratamento, podendo se opor.

1.3. O Paciente e/ou Responsável tem o dever e a responsabilidade de fornecer informações confiáveis, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como doenças passadas, hospitalizações, uso de medicamentos ou vícios. Nenhuma medicação além das prescritas durante a internação deve ser utilizada pelos pacientes durante sua estada no Hospital ViValle, sem que haja autorização do médico responsável pelo atendimento e cumprimento da rotina de verificação prévia do medicamento.

1.4. As internações não emergenciais estão condicionadas à prévia autorização formal pelo Convênio, com indicação do nome do Paciente, serviços, materiais, medicamentos, OPME e/ou procedimentos para os quais a autorização foi expedida; inclusive considerando a espécie de categoria/acomodação autorizados.

1.5. As internações não emergenciais, na categoria particular, estão condicionadas ao pagamento dos honorários profissionais e das despesas com os serviços, taxas, materiais, medicamentos, OPME e/ou procedimentos decorrentes do período de internação.

1.6. Em caso de atendimento de urgência e/ou necessidade de salvaguardar a vida do Paciente, o Paciente e/ou Responsável, autoriza expressamente o Hospital ViValle a adquirir e fornecer o material requisitado pela equipe médica, inclusive os de alto custo, independentemente de qualquer outra autorização ou formalidade. Em nenhuma hipótese o atendimento de urgência estará vinculado a quaisquer autorizações prévias por parte do Paciente e/ou Responsável.

1.7. O Hospital ViValle poderá deixar de prestar os serviços e/ou deixar de fornecer materiais e medicamentos não cobertos pelo Convênio, desde que não haja qualquer prejuízo às orientações médicas e o Paciente ou Responsável tenha conhecimento desta situação.

1.8. O atendimento médico-hospitalar, assim como a prestação dos serviços e/ou procedimentos, necessários à salvaguarda da vida do Paciente, em nenhuma hipótese estará vinculado às autorizações prévias por parte do Paciente e/ou Responsável.

2 - RESPONSABILIDADES DO PACIENTE e/ou RESPONSÁVEL

2.1. Será de integral responsabilidade do Paciente e/ou Responsável o pagamento de todos os honorários profissionais, despesas e gastos relacionados com o atendimento médico/hospitalar ao Paciente, salvo na hipótese de serem formalmente autorizados e pagos pelo seu Convênio.

2.2. O Paciente e/ou Responsável tem conhecimento de que o Convênio, do qual é beneficiário, poderá negar cobertura, de forma total ou parcial, de materiais, medicamentos, OPME, diárias, taxas e/ou procedimentos (diagnósticos, terapêuticos, clínicos, cirúrgicos), os quais deverão ser pagos pelo Paciente e/ou Responsável, de acordo com os preços da tabela particular do Hospital ViValle, vigente na data de cada ato, tabela esta que fica disponível na recepção ou no contas particulares para livre consulta.

2.3. A conta médica hospitalar particular, e aquela não coberta ou autorizada pelo Convênio, será apresentada de forma total ou parcial ao Paciente e/ou Responsável, que assume(m) neste ato a obrigação de saldá-la em sua totalidade, tão logo seja apresentada.

2.4. Após a alta hospitalar o Hospital ViValle irá apurar eventuais despesas em aberto e as encaminhará para análise do Convênio. Caso não sejam cobertas pelo Convênio, ou sobre estas o Convênio não venha a se manifestar no prazo de 90 (noventa) dias, serão consideradas despesas particulares, e serão encaminhadas ao Paciente e/ou Responsável, que se comprometem a efetuar o pagamento respectivo.

2.5. O Paciente e/ou Responsável declara expressamente que:

- a)** toma conhecimento e concorda com a tabela de preços particular, praticada pelo Hospital ViValle, vigente na data da internação, tendo ciência de que referida Tabela poderá sofrer reajustes de acordo com a política de preços do Hospital ViValle;
- b)** tem ciência de que o Regulamento Interno do Hospital se encontra disponível para consulta nos apartamentos do Hospital ViValle, comprometendo-se a cumpri-lo e a dar o seu conhecimento aos seus familiares e visitantes;
- c)** tem conhecimento de que após a alta hospitalar o Paciente terá 1 (uma) hora para liberar o apartamento, sob pena de ser cobrada nova diária de 24 (vinte e quatro) horas;
- d)** tem conhecimento de que no caso de parto todas as despesas incorridas com o atendimento prestado ao(s) recém-nascido(s) serão integralmente pagas pela(o) Paciente e/ou Responsável quando não cobertas pelo Convênio, do qual é beneficiária.

e) pagará a diferença pelo uso de acomodações superiores às cobertas pelo seu Convênio.

3 – RESPONSABILIDADE MÉDICA

3.1. A responsabilidade pela adoção dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos, clínicos e/ou cirúrgicos, em toda e qualquer hipótese será do Médico Responsável pela internação e/ou dos médicos que venham a atuar na defesa dos interesses da saúde do Paciente, observados os limites de suas respectivas atribuições e/ou especialidades.

4 – INADIMPLÊNCIA

4.1. O inadimplemento das obrigações assumidas neste contrato acarretará a incidência de multa de 2% sobre o valor em aberto e juros legais de 1% ao mês, e será corrigido monetariamente pelo IPCA (IBGE), além dos custos e despesas processuais/extrajudiciais e honorários advocatícios.

5 – DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

5.1. Fica desde já autorizado pelo Paciente e/ou Responsável a divulgação de informações médicas a todos os profissionais envolvidos no tratamento. Seja para fins científicos, auditoriais, doenças de notificação no registro compulsório ou solicitado por entidades governamentais, verificação de contas e procedimentos realizados para fontes pagadoras e seguro de vida, caso seja necessário.

6 – FOTOGRAFIAS PARA FINS EVIDENCIAIS, EDUCACIONAIS E CIENTÍFICOS

6.1. Fica também autorizado pelo Paciente e/ou Responsável a utilização de filmes e imagens para instruir a documentação relacionada ao tratamento e aos procedimentos realizados, bem como, para fins científicos, ficando resguardada a identidade do paciente.

7 – TRANSFERÊNCIA DE ESTABELECIMENTO

7.1. Caso o Paciente e/ou Responsável opte pela transferência para outro hospital, deverá o Paciente e/ou Responsável pagar a conta hospitalar que será apresentada no momento da alta médica.

8 - FORO DE ELEIÇÃO

8.1. Fica eleito o Foro da Comarca de São José dos Campos/SP como competente para esclarecer quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes do presente contrato, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente Contrato de Prestação de Serviços de Assistência médica/hospitalar, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

São José dos Campos/SP, (xx) de (xx) de 2016.

REDE D'OR SÃO LUIZ S.A. – Unidade viValle

Paciente

Responsável

Testemunhas:

1)

RG:

CPF:

2)

RG:

CPF:

Informativo de Segurança

Paciente:

Dt. Nasc.:

Prezado Cliente:

Atenção

Em respeito aos nossos clientes, em caráter preventivo, comunicamos que está ocorrendo um novo tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médicos, fornecedores ou funcionários do hospital, alegando necessidade de determinados produtos e que o hospital não os possui. O golpista afirma ter meios de conseguir preços mais acessíveis e, aproveitando-se da boa-fé e do momento de fragilidade dos familiares, acaba por convencê-los a fazer pagamentos indevidos.

Diante do fato acima narrado, orientamos que qualquer ligação e/ou abordagem que gere dúvidas sejam imediatamente informadas ao Supervisor de Segurança Patrimonial pelos telefones (12) 3924-4900, ramal 4958 ou (12) 9 9759-4427.

Orientamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC ou outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

REDE D'OR SÃO LUIZ - Unidade viValle.

Ciente:

Nome:

RG:

Assinatura

ANEXO I - CONCEITOS

Rede D'Or São Luiz S.A. – Unidade ViValle: pessoa jurídica de direito privado que prestará o atendimento médico/hospitalar.

CONTRATANTES: pessoas responsáveis pelo Paciente, com ou sem grau de parentesco, que assinam este instrumento, bem como o próprio Paciente, que será solidariamente responsável pelo pagamento total das obrigações ora estabelecidas.

DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS: oriundas de materiais, medicamentos, equipamentos, procedimentos, diárias, taxas e instrumental cirúrgico, consumidos, originados de intercorrências, complicações, fatos clínicos ou cirúrgicos não previstos ou anormais, ocorridos durante a internação.

DIÁRIA: unidade de tempo relativa à utilização das dependências do Hospital ViValle, durante o período de internação abrangido por este Contrato, com início às 8 (oito) horas e término no mesmo horário do dia seguinte.

HONORÁRIOS PROFISSIONAIS: remuneração devida à equipe médica (médicos assistentes, cirurgiões, auxiliares, instrumentistas, anestesistas e outros) que realizará os procedimentos médicos intervencionistas, absolutamente dissociada do pagamento relativo a diárias de internação, materiais, medicamentos, uso de equipamentos e de salas cirúrgicas.

INTERCORRÊNCIAS: fatos clínicos ou cirúrgicos adversos ocorridos com o Paciente, e decorrentes das medidas médicas intervencionistas ou do uso da medicação.

INTERNAÇÃO: compreende a internação em 1 (um) quarto, semi-intensiva e/ou Unidade de Terapia Intensiva.

MATERIAIS: conjunto de itens, descartáveis ou não, úteis ou necessários à realização de um procedimento médico e/ou hospitalar.

MEDICAMENTOS: compostos químicos, em estado líquido, sólido ou gasoso, cuja eficácia é reconhecida pelas autoridades competentes, úteis ou necessários ao atendimento médico, e à recuperação do Paciente ou à salvaguarda de sua vida/saúde, ainda que sob o risco de eventos adversos ou indesejados.

OPME: órteses, próteses, sínteses e materiais especiais.

TERCEIROS: pessoas físicas ou jurídicas, incluindo mas não se limitando a médicos; enfermeiros, fisioterapeutas, fonoaudiólogos e demais profissionais da área da saúde em geral; laboratórios; bancos de sangue; especialidades diagnósticas e que estejam relacionadas aos serviços de atendimento médico/hospitalar.

TAXA: uso de equipamentos e salas cirúrgicas, utilização de equipamentos

mecânicos, elétricos ou eletrônicos, úteis ou necessários ao atendimento médico, necessários à recuperação do paciente ou à salvaguarda de sua vida/saúde, ainda que sob o risco de eventos adversos ou indesejados.



REDE DOR SÃO LUÍZ

Dr. Fernando VC De Marco
Diretor Técnico
CRM 87270 RQE 35860



Av. Lineu de Moura, 995
Urbanova
São José dos Campos - SP
Tels.: (12) 3924-4900
www.viValle.com.br

