



MANUAL DO PACIENTE E ACOMPANHANTE



hospital  viValle
Você sente a diferença

REDE D'OR







ÍNDICE

Boas-vindas	5
Direitos dos pacientes e acompanhantes	7
Responsabilidades e deveres dos pacientes e acompanhantes	9
Internação	10
Autorizações	11
Visitas e acompanhantes	12
Horários de visita	13
Achados e perdidos	13
Orientações gerais	13
Transferência interna	14
Alta hospitalar	14
Hotelaria	15
Acesso ao hospital	15
Informações sobre a sua acomodação	15
Departamento de nutrição e dietética	16
Direito a refeição	16
Alimentação dos acompanhantes e visitantes	16
Cuidados na oferta da alimentação aos pacientes debilitados	18
Plano Terapêutico	18





Unidade de terapia intensiva (UTI)	19
Rotinas de funcionamento	20
Equipamentos	23
O que você encontra na UTI?	25
Maternidade	26
Infraestrutura	26
Serviços exclusivos para os pais	26
UTI Neonatal	27
Rotinas de funcionamento	27
Limitações	28
O que não é permitido	29
O que você encontra na UTI Neonatal?	29
Equipamentos	30
SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar)	32
Modelo assistencial: Centrado no Paciente	33
Equipe multidisciplinar	33
Qualidade e segurança do paciente	34
Metas internacionais de segurança do paciente	34
Conduta em emergência, sistema de prevenção e combate a incêndio	37
Ouvidoria	38
Fumo	38
SAME	38
LabviValle	39
Contrato de prestação de serviços de assistência médica/hospitalar	41
Comunicado sobre cobranças indevidas	47





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 esse manual que traz todas as informações e orientações necessárias para sua tranquilidade e a de seu acompanhante.

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.





O Hospital viValle estabelece como prioridades o respeito, a segurança, privacidade, sigilo dos cuidados e informações no atendimento médico hospitalar, agindo com excelência no atendimento, respeitando às Leis e Regulamentos vigentes conforme o Ministério da Saúde - Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 - Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- Ser identificado por nome completo e data de nascimento e não pelo nome da sua doença, número, código ou qualquer outra forma de preconceito;
- Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e cargo a que pertence;
- Receber informações sobre as normas da instituição, sobre a proteção de seus pertences pessoais;
- Tem direito a receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida; no caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas; de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme 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 resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;
- Ter assegurados, em se tratando de crianças, adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos, de acordo com a legislação vigente;
- Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
- Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
- Poder indicar familiar ou responsável pelas informações e pela tomada de decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
- Expressar suas preocupações ou queixas para a direção da instituição, através de Serviço de Ouvidoria, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição, com evidência em prontuário;
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.



- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Problemas relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

Referências Legais

- Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002.
- Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990.
- Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990.
- Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003.
- Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006.
- Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001.
- Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996.
- Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).



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.

O Hospital viValle tem como objetivo garantir ao paciente qualidade no atendimento, com profissionalismo e respeito à vida, contando com recursos modernos e alta tecnologia. Informamos ainda:

- De acordo com a Lei Estadual 13.541/2009, é proibido fumar em qualquer dependência do Hospital;
- Nos locais onde o paciente esteja recebendo oxigênio, há risco de explosão. Os infratores poderão ser responsabilizados judicialmente em caso de acidentes;
- É proibido o uso de qualquer aparelho elétrico, exceto aqueles instalados pelo Hospital. Caso necessite de alguma ajuda ou apoio relacionado aos aparelhos ou materiais disponíveis nos quartos, entre em contato com um profissional da Enfermagem;
- É proibida a utilização de instrumentos musicais por pacientes, acompanhantes ou visitantes;
- Não entre no quarto de outros pacientes e demais dependências do Hospital sem autorização da Supervisão de Enfermagem;
- Não é recomendável que os acompanhantes e visitantes usem a cama do paciente;
- Não é permitida a permanência de pacientes e acompanhantes em trajés impróprios nas dependências do Hospital;
- O paciente é autorizado a trazer medicamentos externos de uso contínuo, porém estes devem ser apresentados ao farmacêutico clínico para a realização da reconciliação medicamentosa. Nunca ministre medicação ao paciente sem o conhecimento do farmacêutico clínico e do médico responsável;

- Não é permitido, por medida de segurança e orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), a utilização de traveseiros, cobertores, mantas e lençóis que não sejam fornecidos pelo Hospital;
- Plantas e flores são proibidos dentro dos quartos de internação. Os vasos poderão ser colocados em uma mesa, do lado de fora do quarto. Solicite a mesa à enfermagem.

Autorizações

Clientes com cobertura de planos de saúde

Todo o processo de autorização de procedimentos e materiais especiais (órgãos, 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) 3924-4900 | ramais: 4920/4908/4904/4962.

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 quinta-feira, das 8h às 18h e sexta-feira das 8h às 17h.

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 etiqueta de identificação na Recepção Central com o agente de segurança;
- Visando à segurança do paciente internado, o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) não permite a visita de pessoas doentes, mesmo com uso de máscaras.
- 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).

Quartos individuais

Permitido 1 acompanhante e 2 visitantes (permanência de 3 pessoas no leito).

Horário de troca de acompanhante das 8h às 22h.

Quartos duplos

Permitido 1 acompanhante por leito e 1 visitantes das 10h às 22h.

Horário de troca de acompanhante das 8h às 22h.



Horário de visita:

Quartos individuais: das 8h às 22h*

Quartos duplos: das 10h às 22h

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

Maternidade: das 8h às 22h

Liberada 2 visitas por vez

(permanecer até 3 pessoas no leito)

UTI: Confira os horários de visita da UTI na página 19

UTI NEO: Para os pais, 24h Avós, às Terças e Domingos das 16h às 16h30

Achados e perdidos

Os objetos que forem encontrados nas dependências do Hospital ficarão sob responsabilidade do setor de Segurança Patrimonial, por um período máximo de 30 dias. Caso não sejam retirados até o final deste prazo, os itens serão descartados.

Orientações gerais

Nossa instituição conta com uma equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes e conhecer os integrantes da equipe é importante para o seu atendimento.

Dispomos de uma equipe poliglota para atender pacientes e familiares que falam outros idiomas.

Estamos à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com equipe de enfermagem.

Qualquer intercorrência na Unidade, solicitamos que sempre procure o enfermeiro do setor. Informe sempre à Enfermagem quando se ausentar do Hospital e quando houver a troca de acompanhante.

Informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, qualquer tipo de restrição, tais como alergias, doenças prévias, restrições de caráter religioso ou cultural, medicamentos de uso contínuo (com informação se o paciente está em posse do seu medicamento), procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde do paciente são de extrema importância para o cuidado. Siga as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional.

Respeite os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição.

Zeie pelos bens e propriedades do Hospital, colocados à sua disposição para seu conforto e tratamento do paciente. Solicite a mesma postura de outros visitantes.

Respeite as orientações quanto a manipulação de equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial.

Participe ativamente do plano de tratamento, plano educacional e orientações de alta durante toda a internação, tire todas as suas dúvidas com a equipe.

Transferência interna

Se for necessária a transferência do paciente para outra unidade/setor onde não é permitido a entrada de objetos pessoais, os pertences serão entregues ao acompanhante. Se o paciente estiver sem acompanhante no momento da transferência, a equipe assistencial irá relacionar os pertences e encaminhar para a equipe de Segurança.

Solicitamos para o acompanhante não permanecer no leito após a transferência. Apenas se houver previsão de retorno do paciente para o mesmo leito, como no caso de transferência para realização de exames ou procedimentos.

Alta Hospitalar

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar no quarto o contato da equipe multidisciplinar, que dará as orientações de Alta Hospitalar para continuidade do cuidado em domicílio.

Os exames de imagem e análises clínicas serão entregues aos pacientes internados na data de sua alta.

Procedido a alta o paciente e acompanhantes deverão deixar o quarto no prazo de 30 minutos, com tolerância máxima de 1 hora. Após esse período, permanecendo na acomodação, todas as despesas não cobertas pelo convênio, a partir de então passam a ser de responsabilidade do paciente e seu acompanhante.

Caso seja um paciente particular ou possua eventuais serviços especializados não cobertos pelo plano de saúde, deverá se dirigir a Contas Particulares, localizado no térreo, de Segunda a Quinta das 8h às 18h e Sexta 08h às 17h ou pelo ramal 9050.

Caso a alta seja dada em outros horários, a equipe de Contas Particulares entrará em contato, no primeiro dia útil subsequente à alta, para informar sobre a posição da conta hospitalar e devidos acertos. Ao deixar o quarto, verifique se nada está sendo esquecido. Informamos que o Hospital não se responsabiliza por objetos como celulares, notebook, joias ou valores deixados nos apartamentos.

Hotelaria



Para a limpeza dos apartamentos e ambientes comuns são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas para garantir o conforto de todos e ajudar no controle de infecções. Dispomos de um cronograma diário de limpeza. A Hotelaria dispõe de ramal próprio (4910) para solicitação de itens do enxoval, mobiliário, cama e controle de TV. Horário de atendimento: Segunda a Quinta das 07h às 18h e Sexta-feira das 07h às 17h. Após o horário, favor procurar a equipe de Enfermagem.

Acesso ao hospital



Para acesso ao Hospital, é obrigatória a conferência de documento oficial com foto e retirada da etiqueta de identificação. Durante a visita, a etiqueta deve ser mantida em local visível e, ao término, devolvida na saída.

Informações sobre a sua acomodação



• Apartamentos

Todos os leitos atendem a exigentes critérios de qualidade e conforto. Os apartamentos têm TV a cabo, ambiente climatizado, acomodação para acompanhante, frigobar, cofre e banheiro.

• Cofre

ATENÇÃO! Seus objetos de valor devem ser guardados no cofre, pois, o Hospital não se responsabiliza por objetos ou valores em poder dos pacientes e ou acompanhantes.

- Para utilizar o cofre é necessário cadastrar a senha com 4 números e em seguida apertar a tecla #. Imediatamente o cofre será lacrado. Para abri-lo é necessário digitar os mesmos 4 números sem o #.

Caso esqueça sua senha, acione a Segurança Patrimonial pelos ramais 9047/9048 e solicite abertura manual.

• Quando o paciente se submeter a procedimentos cirúrgicos que necessitem de internação nas Unidades de Terapia Intensiva, os familiares ou acompanhantes devem liberar o quarto assim que o paciente for encaminhado para o Centro Cirúrgico. Os pertences pessoais do paciente deverão ser retirados do quarto.



O Departamento de Nutrição é responsável pelo preparo, organização e distribuição de refeições, que são adaptadas de acordo com as prescrições médicas e condutas dietoterápicas da equipe de nutrição.

Direito da refeição

Acompanhantes tem direito assegurado de receber as três principais refeições do dia (desjejum, almoço e jantar) nos seguintes casos:

- Pacientes menores de 18 anos – Art. 12 da Lei 8.069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente.
- Pacientes maiores de 60 anos – Art. 16 da Lei 10.741/03 – Estatuto do Idoso.
- Pacientes portadores de deficiências – Lei 3.411/00.

Consulte a Recepção de Internação para demais informações sobre a cobertura do convênio.

Alimentação dos acompanhantes e visitantes

Restaurante/Cafeteria (Andar Térreo): Oferece refeições à la carte, salgados, lanches, cafés, doces entre outros.

Funcionamento: segunda à sábado 24h e domingo das 7h às 22h.

Cardápio: uma cópia está disponível no leito (exceto UTI).

Room Service: Atendimento no leito (exceto UTI), conforme horário de funcionamento.

O pagamento deve ser realizado no momento da entrega da refeição

Self Service: realizado de segunda à sábado das 12h às 14h.

Acompanhantes - Internação e maternidade

Para acompanhantes que possuem liberação, é realizado a confirmação da refeição via ramal.

Os horários da confirmação são:

Desjejum: 7h15 às 7h30/Almoço: 11h às 11h30/Jantar: 16h às 16h30

Caso não haja sucesso na confirmação (por ausência ou dificuldade de contato) solicitamos que o acompanhante entre em contato no ramal ou WhatsApp para solicitar a refeição ou se dirija até a lanchonete dentro do horário estipulado, conforme descrito abaixo:

Desjejum: 9h às 10h/Almoço: 13h às 14h/Jantar: 18h às 19h

No momento da alta hospitalar, solicitamos a gentileza de comunicar pelo ramal 9055.

Acompanhantes - UTI

Não é permitido que o acompanhante se alimente na UTI. Para acompanhantes que possuem liberação, estes devem se direcionar para lanchonete, conforme horários abaixo:

Desjejum: 8h às 8h30/Almoço: 12h às 13h/Jantar: 18h às 18h30

Qualquer dúvida, entrar em contato no Ramal 9055 ou WhatsApp (12) 98154-7822

Acompanhantes - UTI NEO

Não é permitido que o acompanhante se alimente na UTI Neonatal. Para as mães dos bebês da UTI Neonatal são fornecidas as refeições no Conforto das Mães. Devem realizar a confirmação de quais refeições irão realizar e os horários de recebimento.

Desjejum: 8h às 10h30/Almoço: 12h às 13h3/Lanche da tarde: 14h às 16h30/Jantar: 18h às 19h30

Qualquer dúvida, entrar em contato no Ramal 9100.

Alimentação dos Pacientes

A nutrição clínica realiza as adequações dietoterápicas conforme a condição clínica do paciente, respeitando a prescrição médica. Alterações na composição da dieta devem ser sinalizadas com antecedência, não sendo realizado trocas após a entrega da refeição, sendo assim, ajustado para os próximos horários.

O paciente tem direito a cinco refeições diárias (café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia) e 1 garrafa de 1,5 litro de água como cortesia.

Horário de Entrega das Refeições:

Desjejum: 7h às 8h/Almoço: 11h30 às 13h30/Lanche da tarde: 15h às 16h/Jantar: 18h30 às 19h30/Ceia: 20h30 às 21h30

Para puérperas, pacientes diabéticos e/ou com dieta líquida é enviado uma colação: 9h30 às 10h30

Refeições não inclusas na diária devem ser autorizadas pela equipe de nutrição e pagas diretamente para a empresa de alimentação. Não é permitido a entrada e guarda de alimentos trazidos de fora da instituição sem a avaliação prévia da equipe de nutrição clínica, no qual realizará as devidas orientações (verbal e escrita), quando liberado. Qualquer dúvida, entrar em contato no Ramal 9100.

Cuidados na Oferta da Alimentação aos Pacientes Debilitados



- O paciente deve estar acordado e concentrado;
- Deve estar bem sentado, com a cabeça reta;
- Oferecer pequenas porções por vez, devagar, solicitando ao paciente que mastigue bem os alimentos;
- Oferecer líquidos em pequenos goles;
- Esperar o paciente engolir tudo o que está na boca antes de oferecer mais;
- Não estimular a conversação enquanto o paciente estiver comendo;
- Não deitar o paciente logo após as refeições, permanecer sentado por aproximadamente 30 min;
- Realizar a higiene oral após as refeições;
- Se o paciente tossir, engasgar ou ficar sonolento durante as refeições, parar de ofertar a dieta e comunicar a equipe de Fonoaudiologia ou Enfermagem.

Plano terapêutico



A Equipe Assistencial do Corpo Clínico do Hospital viValle está apta a prestar aos pacientes e/ou familiares todos os esclarecimentos necessários à condução do Plano Terapêutico do Paciente.

O plano é individualizado e atualizado ou revisado pela equipe multidisciplinar com base em quaisquer alterações na condição do paciente. Por ocasião da alta ou de uma eventual transferência, é importante que a família e o paciente estejam cientes e participem do planejamento do Plano Terapêutico, garantindo assim a continuidade dos cuidados, que são extremamente importantes para o pronto restabelecimento de suas condições clínicas. Após a alta, caso o paciente apresente qualquer tipo de problema clínico, é importante retornar imediatamente ao Hospital.



Na UTI (Unidade de Terapia Intensiva), o paciente recebe atenção e cuidados constantes sob a responsabilidade de um grande número de profissionais. Com o auxílio da monitoração por diversos equipamentos, o paciente é acompanhado em tempo real, possibilitando o controle do seu quadro clínico.

Esse é um setor especial do Hospital. Faz parte do dia a dia da UTI sons diferentes, movimentação intensa de profissionais, monitores, fios e tubos. Também é normal a presença constante de uma equipe multidisciplinar, formada por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, farmacêuticos e nutrólogos, que são responsáveis pelo cuidado completo do paciente.

O paciente da UTI pode passar por intervenções que normalmente são desconhecidas por seu acompanhante. Por essa razão, existe uma série de regras e procedimentos que deve ser seguida para garantir a segurança necessária ao setor.

A excelência no atendimento, o alto padrão da infraestrutura e a qualificação do corpo clínico fazem do Hospital viValle uma referência no segmento. Tudo é planejado para garantir tranquilidade ao paciente e bem-estar a seus acompanhantes.

Com um projeto arquitetônico diferenciado, o viValle consegue oferecer um espaço humanizado e, ao mesmo tempo, altamente qualificado, com Pronto Atendimento 24 horas, 59 leitos de UTI, equipamentos modernos e uma excelente equipe médica.

Em 2015, foi conferida ao Hospital Certificação Diamante da Accreditation Canada International (ACI), que implantou uma nova metodologia, aliando a governança clínica às boas práticas médicas, resultando em processos padronizados de alta performance em qualidade e segurança para pacientes e colaboradores.

Na UTI são realizados procedimentos especiais para o cuidado com o paciente. Um profissional responsável estará sempre presente para fornecer informações e colaborar tanto com o paciente quanto com o seu acompanhante.



A internação de uma pessoa próxima e querida na UTI pode trazer ansiedade.

Além de preocupações com o quadro clínico e a evolução do paciente, há a constante apreensão quanto ao seu bem-estar emocional.

Outra questão delicada para familiares e amigos é, certamente, o acompanhamento da rotina do setor. A vivência em uma UTI pode gerar estresse e muitas dúvidas.

Saiba que toda a equipe da UTI estará sempre à sua disposição para sanar os questionamentos que possam surgir ao longo da internação. Afinal, nossa equipe está empenhada em oferecer o melhor a você e a sua família.

Rotinas de funcionamento

Conhecendo um pouco mais sobre as rotinas da UTI, é possível colaborar.

Boletim Médico

Os boletins médicos da UTI são fornecidos pelo médico plantonista durante a visita da tarde. As informações médicas só serão comunicadas à noite caso tenha ocorrido alguma alteração no quadro clínico do paciente nesse intervalo. Não são repassadas informações por telefone.

Limitações (Visitas)

É permitida a entrada de crianças a partir de 12 anos (casos especiais são avaliados pela equipe de psicologia). Crianças devem sempre estar acompanhadas de um adulto e não é permitida a visita de crianças a pacientes em isolamento.

A visita e o acompanhamento de pacientes em isolamento são avaliados pelas equipes médicas e multidisciplinar e podem ser limitados.

Acompanhante

Na UTI é permitida a permanência de um acompanhante (acima de 18 anos) por todo o período da internação (exceto nos horários de visita). Com o intuito de garantir a segurança de todos os pacientes internados, os horários de troca de acompanhantes, conforme descritos abaixo, precisam ser respeitados.

A troca e entrada de acompanhante deverá ocorrer na recepção central do Hospital, após o registro n controle de acesso:

Horários: 8h, 12h, 16h e 20h.

A escolha dessa pessoa é da família e poderá ser alterada conforme a necessidade, mas é aconselhável que se opte por alguém que tenha condições emocionais de permanecer ao lado do paciente. Após definido o acompanhante, este deverá dirigir-se, diariamente, ao agente de atendimento na recepção, preencher uma ficha de identificação e retirar a etiqueta de identificação, de uso obrigatório durante a permanência no Hospital. É permitida a presença de acompanhantes em alguns procedimentos de cuidado do paciente.

Para procedimentos de manipulação de dispositivos e procedimentos invasivos, a permanência de um acompanhante será avaliado pelo enfermeiro responsável.

Caso não seja indicada a permanência, será solicitado que o acompanhante aguarde na recepção da UTI.

O acompanhante deverá permanecer dentro do leito e acionar a enfermagem pela campainha. Não é permitida a circulação no corredor da UTI com o intuito de preservar a privacidade dos demais pacientes.

O benefício de permanência do acompanhante poderá ser revogado por meio de uma da avaliação da equipe multidisciplinar da UTI. A família será comunicada sobre essa definição ou da necessidade de substituição do acompanhante.

Eletrônicos e Objetos Pessoais

É permitido o uso de celulares ou aparelhos eletrônicos dentro da Unidade de Terapia Intensiva, porém o Hospital viValle não se responsabiliza pela perda dos itens, sejam eles celulares, eletrônicos ou objetos pessoais.

Não é permitido o registro fotográfico dos pacientes. O computador do leito é de uso exclusivos do Hospital.

Horário de Visita

Bloco 1 e 2 - 13h30 às 14h e 19h30 às 20h.

Bloco 3 e 4 - 14h30 às 15h e 20h30 às 21h.

Bloco 5 - 15h30 às 16h e 20h30 às 21h.

Térreo - 16h às 16h30 e 20h às 20h30.

As visitas devem ser de, no máximo, duas pessoas, não sendo permitido revezamento. Nesse período, na UTI, a permanência do acompanhante não é permitida, sendo liberada somente após a saída dos visitantes.

Medicamentos

Caso o paciente faça uso contínuo de algum medicamento não disponível no Hospital, a família deverá trazer para continuidade do tratamento.

O medicamento ficará sob a guarda do hospital para segurança e controle do tratamento farmacológico e o farmacêutico clínico poderá ser consultado para o esclarecimento de dúvidas.

Visita de Pessoas Doentes

Visando à segurança do paciente internado na UTI, o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) não permite a visita de pessoas doentes, mesmo com uso de máscaras.

Chamada de Enfermagem

Para falar com a equipe da UTI, todos os leitos possuem a Chamada de Enfermagem, que fica próxima da cama e pode ser utilizada tanto pelo paciente quanto pelo acompanhante. Qualquer solicitação e questionamento à equipe deverão ser feitos exclusivamente por esse canal, pois não é permitido transitar pela UTI.

Alimentação para Acompanhante

Não é permitido que o acompanhante se alimente dentro da UTI. Para isso, deve se utilizar o Restaurante/Cafeteria do Hospital. Maiores informações na pág. 17.

Cuidados

Para garantir a segurança de todos, os visitantes não devem usar sandálias ou sapatos abertos durante as visitas.

O Hospital viValle conta com equipamentos modernos para o cuidado com a saúde. Conheça a tecnologia da UTI.



Hemodiálise

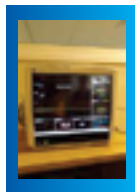
É um procedimento realizado em pacientes com insuficiência renal. Um aparelho é conectado ao paciente através de um cateter especial para realizar a filtração do sangue temporariamente.

Prismaflex: É um equipamento utilizado para a realização de procedimentos de purificação de sangue por método contínuo (hemolenta).



Respirador

Auxilia na respiração do paciente por meio de um tubo que leva oxigênio para os pulmões. Em alguns casos, a retirada desse aparelho é realizada de forma lenta e progressiva, com o acompanhamento de uma equipe especializada.



Monitor

Registra os batimentos e a frequência cardíaca, bem como a quantidade de oxigênio circulante no sangue do paciente.



Bomba de Infusão

Controla a dosagem de medicação que o paciente irá receber.



Bipap

Um dos recursos utilizados pela fisioterapia é a ventilação mecânica não invasiva, por meio de equipamentos como o Bipap. O aparelho é utilizado com o auxílio de máscaras faciais confeccionadas em silicone, que, apesar da aparência desagradável, são as mais confortáveis para o paciente

Oxímetro de Pulso

Pequeno “dedal” ou peça plástica que envolve dedos ou lóbulo da orelha.

Ele ajuda a monitorar a oxigenação do sangue e o pulso do paciente.

Sonda Foley

Cateter introduzido no canal da urina do paciente para drená-la até uma bolsa de plástico.

Cateter Venoso Periférico

Pequeno tubo plástico introduzido na veia, usado para administrar medicação diretamente no organismo do paciente.

Braçadeira para Pressão Arterial

Material preso no braço ou na perna do paciente. Pode ser manual ou automaticamente inflado para que a quantidade de pressão das artérias seja dispensada.

Cateter Arterial

Pequeno tubo introduzido na artéria para monitorar a pressão sanguínea continuamente.

Cateter Venoso Central

Cateter introduzido no pescoço ou na região superior do tórax para administração de medicamentos ou alimentação.

Cateter ou Válvula Intracranianos

Pequeno cateter introduzido no cérebro para monitorar a atividade cerebral. Ele pode ser utilizado para drenagem de excesso de fluido (líquido).

Tubo Endotraqueal (TOT)

Tubo para respiração, introduzido pela boca ou nariz. Auxilia a respiração do paciente.

Traqueostomia

Tubo de respiração introduzido no pescoço, geralmente quando o auxílio à respiração é necessário por período maior.

Dreno Torácico

Grande tubo introduzido no tórax do paciente. Esse tubo remove secreções que podem dificultar a respiração.

Sonda Nasogástrica ou Nasoenteral

Cateter introduzido no nariz até o estômago ou no intestino do paciente para auxiliar na nutrição, além de remover resíduos de secreções e ácido/suco gástrico. Em alguns casos, é necessária a contenção do paciente para evitar a retirada acidental.

Prancha Ortostática

Prancha utilizada pelo fisioterapeuta para que o paciente seja colocado gradativamente na posição vertical.

Elevador Jack

Aparelho que auxilia a locomoção, como tarefas de mover o paciente da cama para uma cadeira, por exemplo.

Compressor pneumático

Usado para estimular o retorno venoso com intuito de prevenir a trombose venosa profunda. centro dos cuidados.

Compressor pneumático

Usado para estimular o retorno venoso com intuito de prevenir a trombose venosa profunda. centro dos cuidados.



Quadro de gestão

Tem o objetivo de gerenciar os riscos de cada paciente, evidenciar as metas terapêuticas e manter o paciente no centro dos cuidados.

O que você encontra na UTI?



Na UTI, é normal se deparar com uma grande variedade de tubos e fios conectados ao paciente para monitorar o seu estado de saúde dia e noite. Esses equipamentos são, em sua maioria, de uso temporário e poderão ser removidos assim que o paciente apresentar sinais de melhora.

Em algumas situações, também se faz necessária a utilização de sedação, o que dificulta a comunicação com o paciente. Mesmo assim, é importante que o acompanhante continue a falar com o paciente, informando sobre acontecimentos do seu dia a dia, além de trazer conforto e carinho. A sedação auxilia na recuperação, por isso é um recurso muito utilizado, sendo reduzida gradativamente conforme a evolução do quadro do paciente.



A ausência de movimentos, a respiração controlada e o inchaço causado por determinados tratamentos são comuns em pacientes na UTI. Para prevenir esses inchaços, a equipe de enfermagem mantém a cabeceira da cama e as mãos do paciente levemente inclinadas. Alianças ou anéis são retirados para facilitar a circulação nos dedos. Pacientes que usam próteses

dentárias também permanecerão sem utilizá-las na UTI.

Todos esses fatores contribuem para a mudança na aparência do paciente, podendo causar desconforto aos familiares e visitantes. Porém, esses cuidados são fundamentais para auxiliar e acelerar a recuperação.

Em alguns casos, pode ser necessário realizar a contenção mecânica do paciente.

O procedimento não fere o paciente e o objetivo é evitar que alterações de comportamento do paciente prejudiquem o tratamento, prevenindo lesões e possíveis que possam ser autoinfligidos.



A Maternidade viValle foi planejada com muita dedicação para oferecer todo o conforto, a qualidade e a segurança assistencial que o maior encontro da sua vida merece. Com serviços exclusivos e comodidades especiais, o objetivo é fazer desse momento o mais acolhedor para o bebê e sua família.

A estrutura da maternidade está preparada para diferentes tipos de parto, como espaço para acolhimento de mães e familiares, pronto atendimento obstétrico, quartos duplos e comodidades exclusivas, além de uma equipe multidisciplinar especializada para auxiliar mães e bebês nessa nova fase.

Infraestrutura

Nossa estrutura é formada por 22 leitos de internação, 10 leitos de UTI neonatal com conforto exclusivo para as mães e 5 salas para parto. Estamos preparados para lhe atender com uma equipe multidisciplinar completa, composta por uma equipe médica, enfermagem obstétrica, psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas. A Maternidade viValle conta ainda com Pronto Atendimento Ginecológico 24h.

Serviço exclusivos para os pais

- Decoração para leitos (previamente cadastradas no hospital);
- Doulas (previamente cadastradas no hospital);
- Serviço de fotos e vídeo, com profissionais cadastrados no hospital.



Na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTI Neonatal), o Recém-Nascido (RN) recebe atenção e cuidados constantes sob a responsabilidade de um grande número de profissionais.

Com o auxílio da monitoração por diversos equipamentos, o bebê é acompanhado em tempo real, possibilitando o controle do seu quadro clínico o tempo todo.

Esse é um setor especial do Hospital. Faz parte do dia a dia da UTI Neonatal sons diferentes, movimentação intensa de profissionais, monitores, fios e tubos. Também é rotina a presença constante da equipe multidisciplinar, formada por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, farmacêuticos e nutricionista, que são responsáveis pelo cuidado completo do RN.

Na UTI Neonatal, são realizados procedimentos especiais para o cuidado com o RN, e ele pode passar por intervenções que normalmente são desconhecidas por seus pais. Por essa razão, existe uma série de regras e procedimentos que devem ser seguidos para garantir a segurança necessária ao setor.

Rotinas de funcionamento

Boletim Médico

Os Boletins Médicos da UTI Neonatal são fornecidos pela equipe médica às 11h30 para os pais do RN, ou responsáveis se necessário, como em caso de pais adolescentes, por exemplo. Não são fornecidas informações por telefone ou qualquer outro meio virtual.



Acompanhante

Na UTI Neonatal, a mãe ou o pai podem acompanhar o bebê 24h. O acompanhante deverá dirigir-se, diariamente, ao agente de atendimento da recepção, preencher uma ficha de identificação e retirar a etiqueta de identificação, de uso obrigatório durante a permanência no Hospital.

Antes de entrar na UTI Neonatal, o acompanhante deverá lavar as mãos até o cotovelo e colocar o avental.

Lembramos que a UTI Neonatal é um local onde procedimentos são realizados a todo momento, e em algumas situações, pode ser solicitado que o acompanhante aguarde na recepção da UTI Neonatal.

Não é permitida a circulação no corredor da UTI Neonatal, preservando a sua privacidade e também a dos outros pacientes.

Limitações

Visitas

A mãe e o pai poderão entrar na Unidade Neonatal livremente nas 24h do dia. Durante os horários de amamentação será solicitado ao pai, que aguarde no conforto da UTI neonatal, com o intuito de preservar a privacidade das mães. Encerrado o período, ele será comunicado a retornar no local. Verifiquem sobre os dias dedicados à visita dos avós e irmãos com a equipe de enfermagem.

Lavagem das mãos

A lavagem das mãos é uma das medidas mais eficazes no combate a infecção. Por isso, todos os visitantes da UTI Neonatal devem lavar as mãos com água e sabão ou aplicar álcool em gel antes de entrar na Unidade. Lembre-se sempre de:

- Lavar a mão antes e após tocar seu bebê;
- Lavar as mãos antes e após usar sanitários;
- Retirar relógios, anéis, pulseiras e brincos grandes;
- Não trazer objetos ou bolsas para próximo do leito dos RN.

Alimentação de Acompanhante

Não é permitido que o acompanhante se alimente na UTI Neonatal. Para as mães dos bebês da UTI Neonatal são fornecidas as refeições no Conforto das Mães.

Devem realizar a confirmação de quais refeições irão realizar e os horários de recebimento.

Desjejum: 8h às 10h30/Almoço: 12h às 13h30/Lanche da tarde: 14h às 16h30/Jantar: 18h às 19h30

Qualquer dúvida, entrar em contato no Ramal 9100.

Não é permitido

Eletrônicos

Não é permitido o uso de celulares ou aparelhos eletrônicos dentro da UTI Neonatal. Caso deseje fotografar seu filho, comunique-se antes com a enfermagem. Eles estão preparados para orientar e auxiliá-los.

Visita de Pessoas Doentes

Visando a segurança do RN na UTI Neonatal, o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) não permite a visita de pessoas doentes, mesmo com o uso de máscaras.

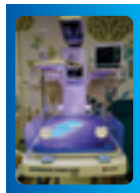
Atenção

- Visitantes não devem usar sandálias ou sapatos abertos durante a visita;
- O uso de avental e touca descartável é obrigatório para entrar UTI Neonatal;
- Não utilizar relógios, anéis, pulseiras e brincos grandes;
- Lembre-se que não é permitido circular em outros leitos da Unidade.

O que você encontra na UTI Neonatal

Na UTI Neonatal, é comum se deparar com uma grande variedade de tubos e fios conectados ao RN para monitorar o seu estado de saúde dia e noite. Esses equipamentos são, em sua maioria, de uso temporário e poderão ser removidos assim que o paciente apresentar sinais de melhora.

Em algumas situações, também se faz necessária a utilização de sedação. A sedação auxilia na recuperação, por isso é um recurso muito utilizado, sendo reduzida gradativamente conforme a melhoria do quadro do paciente.



Berço aquecido

Leito tipo “cesto” em acrílico, utilizado nas salas de parto, terapia intensiva e /ou alojamento conjunto com a finalidade de manter o bebê aquecido em segurança.



Incubadora

A incubadora é uma câmara fechada que proporciona um ambiente adequado ao amadurecimento do recém-nascido.



Monitor

Registra os batimentos e frequência cardíaca, bem como a quantidade de oxigênio circulante no sangue do RN.



Bomba de Infusão

Controla a dosagem de medicação que o RN irá receber.



Respirador

Auxilia na respiração do RN, melhorando a oferta de oxigênio para os bebês. Em alguns casos, a retirada desse aparelho é realizada de forma lenta e progressiva, com o acompanhamento de uma equipe especializada.

Oxímetro de Pulso

Pequeno “dedal” ou peça plástica que envolve os dedos dos pés. Ele ajuda a monitorar a oxigenação do sangue e o pulso do RN.

Braçadeira para Pressão Arterial

Material preso no braço ou na perna do RN. Pode ser manual ou automaticamente inflado para que a pressão das artérias seja verificada.

Cateter Venoso Periférico

Pequeno tubo de plástico introduzido na veia, usado para administrar medicação diretamente no organismo do RN.

Sonda Foley

Cateter introduzido na uretra do RN para quantificar a urina.

Cateter Umbilical

Pequeno tubo introduzido no umbigo do RN para estabelecer uma linha de acesso venoso ou arterial à circulação sanguínea. Através dele pode ser feita a infusão de líquidos, infusão de medicamentos, intervenções e monitorizações cardíacas e trocas sanguíneas.

Cateter Venoso Central

Cateter para administração de medicamentos, soro e demais suportes nutricionais realizados por essa via.

Cateter ou Válvula Intracraniano

Pequeno cateter introduzido no crânio para monitorar a atividade cerebral. Ele pode ser utilizado para drenagem líquidos.

Tube Endotraqueal (TOT)

Tubo para respiração, introduzido pela boca ou nariz. Auxilia a respiração do RN, acoplado ao respirador mecânico.

CPAP

Aparelho nasal para ventilação não invasiva.

Traqueostomia

Tubo de respiração introduzido no pescoço, geralmente quando o auxílio à respiração é necessário por período maior.

Dreno Torácico

Tubo introduzido no tórax do RN. Esse tubo remove secreções ou ar que podem dificultar a respiração.

Conhecendo a metodologia mãe-canguru



Na metodologia mãe-canguru, o bebê fica juntinho ao corpo da mãe apenas de fralda, contido por uma faixa e coberto com o avental materno, para mais segurança e liberdade de movimento. Assim ele fica quentinho com a vantagem de manter o contato pele a pele e o afeto, estimulando a amamentação a qualquer hora. O método é realizado sob supervisão e por um período mínimo de 1 hora.

Benefícios do método mãe-canguru

- Aumenta o carinho entre mãe e bebê;
- Mãe e bebê ficam mais tempo juntos;
- Aumento da produção de leite e facilidade de amamentação;
- O calor do corpo da mãe aquece o bebê;
- Aumento da segurança para os cuidados com o bebê quando for para casa;
- Pode ser realizado com a mãe ou pai.

Leite materno é sempre o melhor alimento para seu bebê



O leite materno produz todos os nutrientes necessários para seu filho, que ajuda o bebê a crescer e se desenvolver mais rápido. O bebê prematuro muitas vezes mama mais devagar e se cansa, por isso é necessário ter bastante paciência e não desistir.

Seu filho deve ser amamentado sempre que ele necessitar e até que ele se mostre satisfeito. Informe-se sobre como ordenhar o leite para oferecer ao seu filho e preservar a lactação com a equipe de enfermagem e nutrição.



Paciente em isolamento



É obrigatória a utilização das vestimentas recomendadas durante a visita ao paciente em isolamento.

Em caso de dúvidas, consulte a equipe de enfermagem.



Lavagem das mãos



A lavagem das mãos é uma das medidas mais eficazes no combate à infecção. É por essa que todos os visitantes devem lavar as mãos com água e sabão ou aplicar álcool em gel antes da visita.



01 Molhe as mãos



02 Aplique o sabonete



03 Espalhe na palma das mãos



04 Entre os dedos



05 Dorso dos dedos



06 Os polegares



07 Polpas, digitais e unhas



08 Esfregue o punho



09 Enxágue as mãos



10 Seque-as



O cuidado centrado no paciente significa reconhecer que suas necessidades estão em primeiro lugar. Esse cuidado oferece uma assistência individualizada, integral e humanizada, com envolvimento do paciente e/ou responsável durante todo o atendimento/internação. Com o intuito de promover a Segurança Assistencial, relacionamos algumas orientações da Equipe Assistencial, a fim de instruir o paciente e o acompanhante quanto às melhores Práticas Assistenciais, visando a garantia da segurança dos nossos pacientes e colaboradores, assim como consolidar o fluxo de comunicação entre as equipes e usuários dos nossos serviços. É importante que o paciente, assim como seus familiares e cuidadores, conheçam os riscos dos procedimentos, comuniquem e acionem as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todas as informações relevantes serão registradas e atualizadas diariamente na lousa terapêutica.

Equipe Multidisciplinar

O Hospital preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação e conta com uma equipe especializada para atendimento aos pacientes internados. Nossa equipe multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional, nutrição, farmácia e médicos especialistas) atua priorizando uma assistência individualizada, focada no bem-estar e tratamento do paciente, para que sua hospitalização seja a mais breve possível e que o cuidado tenha continuidade em sua casa.

O médico assistente é aquele escolhido pelo paciente para acompanhar sua internação.

Caso seja necessário, o Hospital também dispõe do Médico Hospitalista, composto por médicos especializados em emergências, com o objetivo de atender intercorrências dos pacientes com rapidez e segurança 24 horas por dia.

O Hospital identifica e adota medidas a fim de superar ou reduzir barreiras de limitação como linguísticas/comunicação, que possam dificultar o acesso, a comunicação e assistência prestada aos pacientes e familiares, assim como, respeita as crenças espirituais e religiosas, valores éticos e culturais.



A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela nossa instituição, baseando-se em um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade. Dentre as principais atividades de área de Qualidade estão o Núcleo de Segurança do Paciente, gestão de documentos, gestão de processos, de performance (indicadores), auditorias, a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O Hospital viValle adota os mais rigorosos padrões de qualidade com reconhecimento e certificação de Qualidade Nacional e Internacional.

Metas internacionais de segurança



META

1

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE



O cuidado seguro começa com a identificação adequada. Esta prática de identificação do paciente é indispensável para garantir sua segurança em qualquer ambiente de cuidado à saúde. A identificação do paciente está prevista na Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos pacientes, usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo, e prevê que o paciente tem direito a ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, não devendo ser identificado somente por números ou códigos (São Paulo, 1999). Utilizamos dois identificadores: nome completo e data de nascimento. A confirmação dos dois identificadores deverá ser aplicada antes de qualquer procedimento ou cuidado prestado durante toda a sua internação e/ou atendimento.

• Pulseiras de Identificação

As Pulseiras de Identificação do paciente não podem ser retiradas sem a orientação das equipes do hospital. Elas são colocadas com o objetivo de auxiliar as equipes frente à gestão visual, por cores e códigos de barra. Veja como identificar:

Branca: Identifica o nome completo e data de nascimento.

Vermelha: Identifica se o paciente possui riscos de Alergias.

Amarela: Identifica se o paciente possui riscos de Queda.

Laranja: Identifica pacientes com Vulnerabilidade.

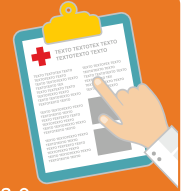
Lilás: Identifica risco de Hemorragia Puerperal.

Roxa: Identifica o membro com restrição à procedimentos invasivos.

META

2

MELHORAR A COMUNICAÇÃO EFICAZ



Garantir que a comunicação seja eficaz, oportuna, exata, completa, inequívoca e compreendida pelo receptor, reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente. Essa comunicação se dá através da passagem de plantão entre as equipes, ordem verbal em emergências, entre as transferências internas e externas, relato de resultado críticos de exames e diagnósticos e os registros em prontuários.

META

3

MELHORAR A SEGURANÇA DE MEDICAMENTOS DE ALTA VIGILÂNCIA



O gerenciamento dos medicamentos de alta vigilância envolve um processo uniforme de identificação, segregação e armazenamento e dupla checagem na administração dos medicamentos em todas as unidades de cuidado de modo a garantir a segurança dos medicamentos e administração segura.

META

4

GARANTIR UMA CIRURGIA SEGURA



A instituição segue o Protocolo de Cirurgia e Parto Seguro, conforme os preceitos Internacionais e Nacionais de Qualidade. Baseia-se no princípio de utilizar um conjunto de ações para alcançar o objetivo de identificar o paciente correto, procedimento correto e o local correto, através da implantação de processos uniformes de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e time out e sign out. Caso o paciente seja submetido a procedimento cirúrgico, deve certificar se os Termos de Consentimento Esclarecido foram devidamente explicados, preenchidos e assinados pelo paciente e/ou seu responsável legal e pelo médico que o assiste.

META

5

REDUZIR O RISCO DE INFECÇÕES ASSOCIADAS AOS CUIDADOS EM SAÚDE



Temos como compromisso a segurança do paciente e, visando reduzir a ocorrência de infecções relacionadas à assistência à saúde, adota uma Política de Higiene das Mãos de abrangência institucional.

É importante verificar e praticar a higienização das mãos sempre, antes e após o contato com o paciente e, também, com os mobiliários do hospital, respeitando os Cinco Momentos de Higienização das Mãos, dispostos nos displays dos quartos. Essa prática visa minimizar os riscos de infecção, conforme as diretrizes de prevenção e controle de infecção baseadas em evidências, seguidas pela instituição.

META

6

REDUZIR O RISCO DE DANOS AO PACIENTE RESULTANTE DE QUEDA



Risco de Queda



Lesão por Pressão

Todos os pacientes externos e internados são avaliados quanto ao risco de quedas, por meio de medidas que contemplam a avaliação de riscos, garantia de cuidado multiprofissional, ambiente seguro e promoção da educação do paciente, familiares e profissionais.

Em caso de necessidade de o acompanhante ter que se afastar do paciente, tendo que deixá-lo sozinho no quarto, deve-se comunicar a equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É importante, também, seguir rigorosamente as orientações do médico e da equipe assistencial no que diz respeito às mobilizações e movimentações precoces, após o procedimento cirúrgico, evitando assim possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.



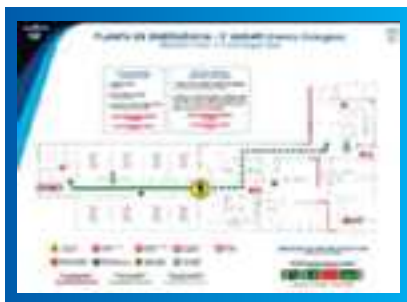
Sistemas Contra Incêndio

O Hospital viValle possui equipamentos e sistemas para combate de incêndio que garantem a segurança dos pacientes, acompanhantes e colaboradores.



Quadro de Brigada

Dispostos em todos os andares, o Quadro de Brigada tem o objetivo de identificar os membros da Brigada de Incêndio e seus líderes. Os brigadistas utilizam crachá de identificação.



Plantas de Emergência

Indicam os procedimentos a serem adotados em caso de princípios de incêndio e abandono, bem como a melhor alternativa para a Rota de Fuga. Essas plantas se encontram distribuídas pelos andares.

Caso verifique princípio de incêndio nos contate via Ramal de emergência 9900.

Ouvidoria



O setor está à disposição para prestar suporte e atendimento relacionados a sugestões, elogios, ou reclamações. Para receber uma visita, solicite pelos ramais 9051/9052 de segunda a Sexta, das 8h às 17h. Se preferir faça sua sugestão/reclamação ou elogio via telefone corporativo 3003-4300 ou no site da Rede D'or, via Fale Conosco.

Fumo



Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital viValle, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

SAME - Serviço de arquivo médico



O SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário, referentes à internação do paciente.

O prontuário é o conjunto de documentos e anotações referentes à saúde do paciente, é um documento, sendo sua guarda responsabilidade da instituição.

Quando necessário, a solicitação do prontuário deverá ser feita através do e-mail: same@vivalle.com.br ou pelos telefones (12) 3924-4900 Ramal 4976, horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08hs às 17h.

O prazo para fornecimento será de 15 dias úteis após a confirmação da solicitação.



Dra. Maíara Schultz
Diretora Técnica
CRBM 7681

Há 20 anos o LabviValle reforça o compromisso com a ética profissional e a segurança nos seus processos. Com metodologia ágil e humanizada, prioriza a precisão diagnóstica de urgência e o rápido retorno do laudo. O LabviValle trabalha para que médicos e pacientes possam receber diagnóstico seguro e no tempo certo para um tratamento eficaz.

Visão

Ser o Laboratório Clínico de Urgência da escolha dos melhores serviços de saúde na região do Vale do Paraíba.

Missão

Aumentar a chance de cura dos nossos pacientes através de exames laboratoriais precisos, dentro do menor tempo possível.

Valores

Segurança, Comprometimento e Aprimoramento Contínuo da Equipe, Ética Profissional, Metodologias Comprovadas, Atualização Tecnológica e Humanismo.

Certificação ONA III

O LabviValle, na busca pela excelência, conquistou em 2016 o selo de Acreditado com Excelência - ONA III, atingindo assim o maior grau de qualidade em certificações nacionais.

Acompanhe o resultado de seus exames

Você pode acessar pelo site www.labvivalle.com.br ou pelo aplicativo o histórico de seus exames. Para login, utilize ID e senha recebidos por SMS.

Contatos

Para ajuda, laudos e outras informações, entre em contato: (12) 99637-2040 - WhatsApp ou e-mail: sac@labvivalle.com.br, das 8h às 19h de segunda a sexta-feira.

IOS



Android



Acesse o App LabviValle

Utilize seu ID e senha recebidos por SMS para acesso ao histórico de seus exames





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

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/Av.(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/Av. (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, afim 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 salvar 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 está 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 (xxxx).



A large white rounded rectangular area containing 25 horizontal blue lines for writing notes.



A large white rounded rectangular area containing 25 horizontal blue lines, intended for taking notes.



Paciente: _____
Dt. Nasc.: ____/____/____

Prezado Cliente;

Informamos que o Hospital viValle **NÃO** pratica cobranças aos pacientes internados (seja pelo telefone particular, celular, residencial, ou pelo ramal do leito) e **NÃO** solicita por esse meio, depósitos de qualquer espécie em nome do próprio Hospital ou terceiros.

Qualquer dúvida relacionada a medicamentos ou exames, deve ser esclarecida com o médico.

Para demandas de cobrança particular, entre em contato com a Central de Contas Particulares pelo telefone **(12) 3924-4900, ramais 9049/9050.**

Atenciosamente,
REDE D'OR SÃO LUIZ - Unidade viValle.

Ciente:
Nome: _____
RG: _____

Assinatura





REDE D'OR

hospital  viValle
Você sente a diferença

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

Av. Lineu de Moura, 995 - Jd. Urbanova
São José dos Campos - SP | CEP: 12244-380
(12) 3924-4900 | www.vivalle.com.br

