

Manual de Internação



hospital  **viValle**
Você sente a diferença

www.vivalle.com.br

Bem-vindo ao Hospital viValle

Bem-estar, conforto e comodidade para os pacientes, seus familiares, amigos e acompanhantes. É o que o Hospital viValle visa proporcionar para contribuir positivamente no tratamento médico e na recuperação do paciente.

Por essa razão, desenvolvemos este manual com orientações importantes sobre os procedimentos de internação. Mesmo com ele, em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las junto ao seu médico.

O Hospital viValle espera oferecer toda a hospitalidade e o acolhimento necessários neste momento delicado, 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 junto às operadoras de saúde pela Central de Autorizações do Hospital viValle.

Normalmente este processo demora em torno de sete a dez dias úteis, podendo se estender devido à complexidade de alguns procedimentos que exigem um 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. As despesas não cobertas pelo plano de saúde serão cobradas diretamente do paciente.

Em caso de dúvidas ou informações complementares, entre em contato com a Recepção pelos telefones (12) 3924-4956.

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.

Clientes sem cobertura de planos de saúde:

Neste caso, o viValle solicita que o paciente ou responsável dirija-se ao Setor de Contas Particulares, com três dias úteis de antecedência, ou entre em contato pelo telefone (12) 3924-4932 para orientações sobre valores e formas de pagamento.

Procedimentos antes da cirurgia

Solicite ao seu médico orientações de jejum e preparos antes de seu procedimento.

É importante:

- Tomar banho antes da cirurgia;
- Vestir roupas confortáveis;
- Não usar joias ou outros acessórios, maquiagem ou esmalte;

- Não levar dinheiro ou objetos de valor ao hospital;
- Não levar travesseiros, cobertores e roupas de cama em geral, pois são materiais que devem ser devidamente esterilizados;
- Chegar com antecedência mínima de duas horas do horário agendado para a cirurgia, preferencialmente acompanhado de um familiar ou responsável, ou no horário marcado: às _____ horas, do dia _____ / _____ / _____.

O paciente deverá levar seus últimos exames (raios-X, tomografia, ressonância magnética, ultrassonografia, eletrocardiograma, avaliação pré-anestésica, entre outros).

Caso faça uso de medicamentos de uso contínuo (pressão, diabetes, etc.), é necessário levá-los para a internação.

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

A chegada ao hospital

Ao chegar ao hospital, o paciente será encaminhado ao Setor de Internação para efetuar o seu registro de entrada. Após este processo, ele será levado à sua acomodação para que os primeiros procedimentos possam ser realizados.

A modalidade de internação e/ou procedimento autorizado e liberado pelo convênio podem 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 realização do banho pré-operatório, além de um kit de higiene pessoal oferecido para o paciente. Este kit atende por 2 dias de internação. Para os demais dias, o paciente deverá trazer seus itens de higiene pessoal.

Antes do paciente ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, deverão ser realizados os seguintes procedimentos:

- No caso de cabelos longos, os mesmos deverão estar secos;
- Retirar prótese dentária, lentes de contato ou piercing. No caso de próteses implantadas, é preciso que o paciente informe a enfermagem;
- Vestir uma roupa especial, oferecida por um profissional da enfermagem.

Procedimentos após a cirurgia

Após a cirurgia, o paciente será encaminhado à Sala de Recuperação Anestésica e permanecerá neste setor até que seus sinais vitais (consciência, respiração, circulação e mobilidade) estejam estabilizados. Isso pode demorar alguns minutos ou algumas horas, dependendo do tipo de cirurgia.

Ao retornar ao quarto, sua dieta será oferecida conforme prescrição médica, não sendo permitido ingerir alimentos trazidos de fora ou em desconformidade com a orientação médica e nutricional.

Transferência para a UTI

Quando o paciente é transferido para a UTI, os acompanhantes devem liberar o apartamento.

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

Os pertences do paciente transferido para a UTI deverão ser levados pelos familiares durante o período de sua permanência nesta unidade e trazidos de volta quando o mesmo retornar ao apartamento.

Visitas e acompanhantes

A presença de familiares e visitantes é importante para a recuperação do paciente. Porém, para evitar problemas de infecção, é preciso que as normas de segurança sejam respeitadas.

Para a segurança de todos, pacientes e visitantes, também é necessário que sejam seguidas algumas instruções recomendadas pelo Hospital viValle:

- Os visitantes devem retirar seus crachás de identificação na Recepção Central, com o agente de segurança, na chegada ao hospital;
- As visitas devem ser limitadas à entrada de três pessoas por vez;
- Na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), as visitas devem ser de, no máximo, três pessoas, sendo uma por vez, em revezamento;
- Visando a proteção do paciente internado na UTI, o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) não permite a visita de pessoas doentes, mesmo com o uso de máscaras, e é obrigatório o uso de calçados fechados.

Os acompanhantes são permitidos nos casos de:

- Acomodação em apartamento;
- Pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos;
- Pacientes portadores de necessidades especiais;
- Indicação médica;

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, um profissional do hospital irá acompanhar o paciente até a saída.

Após a alta hospitalar, a permanência do paciente é de uma hora. Depois desse horário, uma nova diária será cobrada como particular.

Caso haja qualquer alteração no estado de saúde do paciente depois de deixar o hospital, é indicado que procure imediatamente o médico responsável. Caso ele não seja encontrado, o paciente deverá se dirigir ao Pronto Atendimento do viValle.

Telefonia

Para receber ligações:

Por contar com atendimento telefônico eletrônico, ao entrar em contato com o hospital, é necessário ouvir a mensagem de atendimento com atenção e seguir as instruções para concluir a ligação. Para receber ligações no apartamento, o telefone é 3924-4900.

Para efetuar ligações:

Ligações externas só poderão ser efetuadas nos quartos individuais. Para pacientes que estiverem internados nos quartos duplos, a ligação deverá ser feita a cobrar e solicitada para a telefonista, por meio do ramal 4928.

Para as ligações realizadas nos quartos individuais, o hospital cobrará o valor da ligação e uma taxa administrativa sobre cada ligação. Estas ligações deverão ser pagas pelo paciente ou acompanhante no momento da alta.

Para ligações externas

Quartos individuais:

- Ligações locais: disque 0 + número do telefone.
- Ligações interurbanas: disque 0 + 0 + *15 + DDD + número do telefone.
- Ligações a cobrar locais: disque 0 + 9090 + número do telefone.
- Ligações a cobrar interurbanas: disque 0 + 90 + XX (código da operadora) + DDD + número do telefone.

* As ligações interurbanas só serão completadas com uso do 15 como código da operadora.

Quartos duplos:

- Pedir as ligações para a telefonista.

Ramais Internos

Telefonista: 4928

Recepção: 4966

Ala de Internação: 4981

Assistência Religiosa: 4928

Room service / Lanchonete: 4947

Outras informações

- Todas as acomodações possuem TV a cabo, telefone, ar-condicionado e frigobar.
- Todos os apartamentos individuais possuem cofre.
- Em toda a área de internação há sistema wireless (internet sem fio), propiciando a utilização de notebooks e similares.
- Só é permitida a entrada de crianças com idade superior a doze anos para visitas.
- O hospital não tem controle sobre o horário de visita dos médicos, que ocorre em função da agenda dos mesmos.
- As operadoras cobrem apenas uma visita médica por dia, da mesma especialidade. Caso ocorra mais de uma visita médica, porém de especialidades diferentes, estará coberta pelo plano.
- Para comprar chinelo, bíblia ou um novo kit de higiene (Kit Amenits) solicite a recepção do hospital.

- O Hospital viValle dispõe de serviços de lanchonete e room service para acompanhantes e visitantes nos seguintes horários:

Lanchonete Café da Praça (Andar Térreo)

Oferece refeições "à la carte", salgados, lanches, doces, entre outros.

Horário de funcionamento

Segunda a sábado: das 6h30 às 22h.

Domingos e feriados: das 7h30 às 21h.

Room Service

- Atende aos acompanhantes dos quartos.
- Horário de atendimento: segunda a sexta-feira; das 7h às 22h. Sábado, domingos e feriados; das 8h às 19h.
- Consulte cardápio disponível nos quartos.
- A aquisição de alimentos pelos pacientes está sujeita à liberação do médico e do nutricionista clínico do Hospital viValle.

Horários de visita

Apartamentos individuais: das 10h às 21h.*

Apartamentos duplos e triplos: das 16h às 17h e das 20h às 21h.

UTI – Unidade de Terapia Intensiva: das 13h45 às 14h15 e das 19h30 às 20h.

*Após 21h é permitida a permanência de um acompanhante para pernoite somente nos apartamentos individuais.

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONSENTIMENTO DE CONDIÇÕES GERAIS PARA O TRATAMENTO CLÍNICO – CIRÚRGICO

O HOSPITAL VIVALLE tem como principal preocupação a qualidade dos serviços prestados aos pacientes. É nossa prioridade tornar a estada o mais confortável e eficiente possível. Contudo, é necessário que os pacientes forneçam informações confiáveis a fim de proporcionar-lhes uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como doenças passadas, hospitalizações, uso de medicamentos ou vícios, e observação das condições abaixo estabelecidas.

- 1.** Consentimento para Tratamento Clínico Cirúrgico - Todo tratamento é sempre realizado sob o controle de um ou mais médicos responsáveis. Ao iniciar o tratamento, o paciente consente com exames radiográficos e laboratoriais, procedimentos clínicos cirúrgicos ou outros serviços gerais ou específicos, requisitados por seu (s) médico (s). Em situações de iminente risco de vida, mesmo sem autorização expressa do paciente, poderá ser realizado todo e qualquer procedimento que possa potencialmente diminuir o risco de vida.
- 2.** Recusa de tratamento - 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 através de documento formal, cabendo ao Hospital viValle avaliar as implicações para a segurança do tratamento, podendo se opor.
- 3.** Deveres do paciente e/ou responsável - 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, sem que haja autorização do médico responsável pelo atendimento e cumprimento da rotina de verificação prévia do medicamento.
- 4.** Divulgação da informação - 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.

- 5.** Fotografias para fins evidenciais, educacionais e científicos - 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.
- 6.** Financeiro - A responsabilidade pelo pagamento das contas hospitalares é do paciente e/ou responsável. Quando o paciente tiver direito a fontes pagadoras conveniadas e/ou credenciadas pelo HOSPITAL VIVALLE, as faturas serão encaminhadas diretamente a essas instituições, cabendo ao paciente e/ou responsável as despesas não cobertas de seu contrato. Quando, por qualquer motivo, houver, por parte dessas instituições, recusa ao pagamento das contas hospitalares, essas serão repassadas integralmente ao paciente ou seu representante legal. É dever do paciente verificar junto ao seu convênio ou seguro quais despesas hospitalares serão ou não incluídas no seu plano e tratamento proposto.
- 7.** Honorários médicos - Os honorários médicos serão apresentados separadamente das contas hospitalares. Caso os médicos sejam credenciados diretamente pelas fontes pagadoras, os acertos serão feitos diretamente entre o profissional e o seguro ou convênio, de acordo com tabelas previamente acordadas entre ambos, ou entre paciente e médico em caso de pagamento particular.
- 8.** Acomodações Superiores - No caso do responsável ou paciente optar por acomodações de valores superiores ao estabelecido pelo Plano Privado de Assistência a Saúde, os mesmos se responsabilizarão pelo pagamento da diferença de acomodação e honorários médicos.
- 9.** Transferência de estabelecimento - Caso o paciente ou o 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.
- 10.** Valores - O HOSPITAL VIVALLE não se responsabiliza por valores e objetos trazidos pelos pacientes e acompanhantes.

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

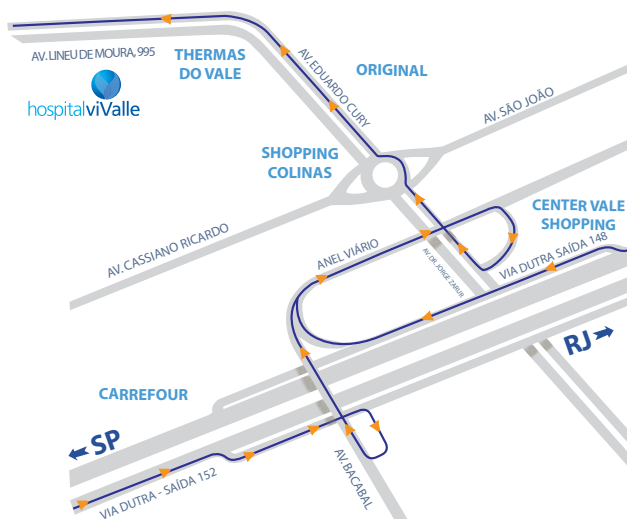


hospital  **viValle**
 Você sente a diferença


CentroMédicoviValle

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

Praça Cândida M. C. Sawaia Giana, 2
 Vila Igualdade
 CEP: 12243-003
 São José dos Campos – SP
 (12) 3921-3900



www.vivalle.com.br