

A close-up photograph of a woman with long, dark, wavy hair smiling warmly at a baby she is holding. The woman is wearing a light pink short-sleeved shirt. The baby is wrapped in a light-colored, textured blanket and is looking up at the woman. The background is softly blurred, showing what appears to be a window with light coming through. A semi-transparent purple and blue gradient overlay covers the bottom half of the image.

# GUIA DE INTERNAÇÃO

GESTANTE



**ProMatre**  
PAULISTA

Hospital e Maternidade



SEJAM  
BEM-VINDOS  
**À PRO MATRE!**



Sabemos a expectativa que existe em torno do parto e do pós-parto e toda a ansiedade que estes momentos geram.

Acolhemos gestantes e neonatos há mais de 80 anos. Cuidar de tantas gerações nos ensinou a reconhecer suas necessidades e oferecer o que mais precisam: qualidade, segurança e carinho.

Estaremos ao seu lado em cada etapa desta jornada, gerando cuidado e dividindo as alegrias.

Para começar, elaboramos este guia com as informações mais importantes sobre a sua estadia e, com ele, queremos esclarecer suas dúvidas e deixá-la confortável.

Você pode contar conosco sempre que precisar: estamos à disposição por meio do nosso setor de Hospitalidade.

(11) 3269-2233 (opção 2)

2ª a 6ª feira das 8h às 20h

Sábados das 8h às 12h

Não realizamos atendimento telefônico para Cliente externo aos domingos e feriados.

DESEJAMOS UMA ESTADIA AGRADÁVEL E ACOLHEDORA.

**BEM-VINDOS!**



# ADMISSÃO

Da chegada da gestante ao momento do parto.

Ao chegar a maternidade, a paciente será acolhida e guiada pela nossa equipe.



## PARTO AGENDADO

Depois de realizar os procedimentos de internação, a admissão é realizada no seu próprio quarto onde será avaliada pelas equipe de enfermagem e médica.



## PARTO NÃO AGENDADO

A paciente será internada via pronto atendimento com avaliação da equipe médica e de enfermagem.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 🕒 Para a sua segurança, orientamos a retirada de adornos (como brincos, anéis, colares e piercings), cílios postiços, cabelos sintéticos e esmaltes escuros, mantendo as unhas preferencialmente claras ou sem esmalte. Essa recomendação é válida independentemente da via de parto.
- 🕒 Em casos de parto eletivo, é fundamental respeitar o tempo de jejum orientado pela equipe médica. Essa medida contribui para a sua segurança durante o procedimento.
- 🕒 Caso você possua um plano de parto, pedimos que traga uma cópia impressa no momento da internação.
- 🕒 Deixe separada, na mala da maternidade, a primeira troca de roupa do bebê para a sala de parto. Evite incluir itens pequenos, como luvas e meias, para maior segurança.
- 🕒 Para maior organização e segurança, recomendamos não trazer pertences pessoais como garrafas, tripés para fotos ou objetos frágeis que possam quebrar.
- 🕒 É permitido trazer varal de fotos para personalizar o ambiente e tornar esse momento ainda mais especial.



# INFORMAÇÕES PARA O ACOMPANHANTE

Valorizamos a presença do acompanhante e, por isso, incentivamos que ele permaneça com a paciente durante todo o processo de internação.

Caso precise se ausentar, será informado sobre o momento do parto por telefone celular ou pelo painel informativo localizado no 5º andar - Espaço Vida.

## ORIENTAÇÕES SOBRE SEUS PERTENCES

- ❶ Pacientes que não tiverem acomodação disponível no momento da internação, pacientes que estejam sem acompanhantes e pacientes que receberam alta mas permanecerão no hospital por mais um tempo, poderão utilizar o \*maleiro - localizado no setor de internação no térreo, junto à recepção social.
- ❷ Assim como a gestante, orientamos que os acompanhantes também não utilizem adornos durante a permanência no centro obstétrico.
- ❸ No maleiro, todas as bagagens são identificadas com os dados da paciente e só podem ser retiradas pelo acompanhante, identificado por documento (RG/CPF ou CNH). Este local dispõe de câmeras de segurança.
- ❹ As acomodações estão equipadas com cofre. Estão sob responsabilidade da paciente os objetos, bens, valores e demais pertences trazidos para o hospital. Não nos responsabilizamos por pertences deixados nas áreas comuns.

\*SUJEITO À DISPONIBILIDADE NO DIA E HORÁRIO DA INTERNAÇÃO.

# ESTRUTURA E SERVIÇOS



## CUIDADOS COM O BEBÊ

- ☺ Durante toda a estadia, cuidamos dos bebês de maneira humanizada. Os nossos profissionais atuam de forma individualizada e com foco na segurança.
- ☺ Sabemos que o nascimento de um bebê gera muitas dúvidas nos pais.
- ☺ Não deixe de fazer perguntas à nossa equipe.
- ☺ Durante a internação, os nossos profissionais orientam e acompanham a mãe no aleitamento materno.
- ☺ Realizam banho demonstrativo no bebê. (Após 24h de vida)
- ☺ Diariamente até a alta hospitalar, um neonatologista examina o bebê a fim de acompanhar sua evolução;
- ☺ Durante a internação são realizados exames como:
  - Coleta do teste do pezinho (indicada somente após 48 horas de vida);
  - Triagem auditiva (1º exame de audição) e outros exames laboratoriais que se fizerem necessários.
- ☺ Se tiver condições clínicas, o bebê permanecerá junto à mãe desde o nascimento até o momento da alta.
- ☺ Toda movimentação do bebê que se fizer necessária durante sua internação será acompanhada por uma profissional de enfermagem.

## VACINA

A Pro Matre oferece gratuitamente a vacina contra a Hepatite B. Esta vacina deve ser dada nas primeiras 24 horas de vida da criança.

É importante também a vacinação contra a Tuberculose, por meio da vacina BCG. Saiba mais sobre a importância da imunização durante sua internação.

**Tel.: (11) 5080-6066.**

## TESTE DO PEZINHO

É um exame laboratorial de triagem neonatal que detecta, antes mesmo das manifestações dos sintomas, doenças de origem genética, metabólica e infecciosa. O exame básico é obrigatório e garantido por lei.

O hospital oferece outros dois tipos de teste do pezinho ampliado, expandido ou SCID e AGAMA que são cobrados à parte. Verifique com o seu convênio a cobertura de cada um desses exames.

Para mais informações, entre em contato pelo tel.: (11) 5080-6371 ou converse com o pediatra.

## ALEITAMENTO MATERNO

Valorizamos a importância da amamentação. Temos um serviço multidisciplinar para promover o aleitamento materno durante todo o período de internação.



## UNIDADE NEONATAL

Em nossa UTI Neonatal, temos especialistas como cardiologistas, otorrinolaringologistas, ortopedistas, neuropediatras, cirurgião pediátrico e plástico e oftalmologistas, além de serviços de imagem especializados como ecocardiografia neonatal, ultrassonografia neonatal, radiologia neonatal, tomografia computadorizada e ressonância magnética.

Aqui, pensando no bem-estar das famílias, temos psicólogas que realizam um acompanhamento com os pais.

## BANCO DE LEITE

O banco de leite garante que os bebês prematuros nascidos aqui recebam leite humano logo na primeira alimentação, desde que tenham condições clínicas para isso. As mães podem ordenhar seu leite na sala de coleta, sob supervisão da nossa equipe.

Este leite será oferecido in natura ou armazenado para que o bebê o receba posteriormente. As mães recebem orientação de como ordenhar, armazenar e transportar quando a sua opção for realizar esse processo em casa e trazer para ser pasteurizado e armazenado em nosso banco de leite.

RAMAL BANCO DE LEITE: 2279

# MEDICAMENTOS E MATERIAIS

- 🕒 Pensando na sua segurança, todos os medicamentos serão prescritos pelo médico, revisados pelo farmacêutico e administrados pela equipe de enfermagem, seguindo as orientações da prescrição médica;
- 🕒 Você também participa da cadeia de segurança do medicamento. Observe as suas reações após o uso dos medicamentos. Comunique à enfermagem qualquer reação que você perceber, para avaliação do médico e acompanhamento da equipe multiprofissional;
- 🕒 Os medicamentos de uso contínuo e vitaminas devem ser trazidos de casa, para que o médico veja a necessidade de prescrição e dê continuidade ao tratamento. Os medicamentos devem estar em suas embalagens originais com lote e validade legíveis. Não será permitido o uso na instituição de medicamentos trazidos em porta-comprimidos ou blister cortados;

**Obs: informe a enfermagem sobre o uso desses medicamentos.**

- 🕒 É importante lembrar que o hospital não fornece medicamentos para acompanhantes e visitantes;
- 🕒 O serviço de farmácia está à sua disposição para esclarecer qualquer dúvida sobre os medicamentos em uso na sua internação. Solicite que a enfermagem chame o farmacêutico para conversar com você.

# DIREITOS DA PACIENTE

Estamos ao seu lado para garantir seus direitos e deveres. Conhecê-los pode tornar a sua experiência ainda melhor.

- 01.)** Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.
- 02.)** Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 03.)** Identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.
- 04.)** Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.
- 05.)** Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for, total ou parcialmente, experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

**06.)** Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem estar.

**07.)** Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme o regulamentado pelos órgãos competentes.

**08.)** Ter seu prontuário elaborado de forma legível, sendo preenchido em cada avaliação em ordem cronológica, nos termos da legislação vigente e normas estabelecidas pelo hospital. O prontuário conterà sua identificação pessoal e todos os dados clínicos necessários a boa condução do atendimento, dentre os quais: anamnese (histórico dos sintomas narrados pela paciente), exame físico, exames complementares com seus respectivos resultados, evolução e prescrições médicas (diárias), diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, bem como, a identificação profissional do prestador do cuidado.

Ter acesso imediato ao seu prontuário médico enquanto internado no hospital, através de solicitação à equipe de enfermagem. Após a alta médica, poderá solicitar cópia do prontuário junto ao setor de relacionamento do hospital, observando-se o procedimento interno e os prazos adotados pelo hospital para fornecimento.

**09.)** Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento.

**10.)** Ter a gestante a presença do marido, companheiro ou outro acompanhante, por ela escolhido nos exames pré-natais e no parto.

**11.)** Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.

**12.)** Receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade. Todas essas informações deverão constar no prontuário do paciente.

**13.)** Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando buscar sua cura, reabilitação além da prevenção de complicações.

**14.)** Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

**15.)** Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.

**16.)** Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.

- 17.)** Ter acesso a tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares, que ficará a disposição no Hospital, bem como as contas relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.
- 18.)** Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.
- 19.)** Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.
- 20.)** Ser o adolescente atendido, se desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos, salvo quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis.
- 22.)** Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

# DEVERES DA PACIENTE

Estamos ao seu lado para garantir seus direitos e deveres.  
Conhecê-los pode tornar a sua experiência ainda melhor.

- 01)** O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
- 02)** Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
- 03)** Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
- 04)** Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde.
- 05.)** Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
- 06.)** Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

**07.)** Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.

**08.)** Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

**09.)** Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital.

**10.)** Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.

**11.)** Agir com respeito, cordialidade, urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do hospital, respeitando e fazendo ser respeitados, por seu representante legal, acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital. Não será tolerado qualquer ato de violência verbal, violência física, assédio moral ou sexual contra empregados e prestadores de serviços do Hospital, praticados pela própria paciente, por seu representante legal, acompanhante e visitantes, sendo que na ocorrência de tais atos, o Hospital comunicará os órgãos competentes.

**12.)** Como parte dos seus direitos, todo o paciente pode ter acesso a qualquer informação sobre seu prontuário (total ou parcial). Para isso, é necessária a apresentação de um consentimento por escrito do paciente ou representante legal.

Referências Legais: · Constituição da República Federativa do Brasil; · Declaração Universal dos Direitos Humanos; · Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/01/2002); · Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/09/1990); · Lei Estadual 10.241, de 17/03/1999 – Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo; · Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/07/1990); · Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1/10/2003); · Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994



# INFORMAÇÕES PARA A ESTADIA

## ACOMODAÇÕES

Conhecemos nossas pacientes e planejamos cada detalhe das acomodações pensando no conforto e bem-estar da sua família.

### **Conheça a infraestrutura as amenidades oferecidas em nossos apartamentos:**

- 🕒 Kit de higiene pessoal (somente para Paciente e bebê);
- 🕒 Roupa de cama disponível para paciente e acompanhante;
- 🕒 Cama reclinável e com grade de segurança (o sistema de controle está à disposição ao lado da cama e ao alcance da paciente);
- 🕒 Poltrona para amamentação;
- 🕒 Sofá-cama - acomodação para acompanhante;
- 🕒 Mesa para refeições da paciente (não há mesa para acompanhante);
- 🕒 Frigobar;
- 🕒 Cofre de segurança: recomendamos guardar seus objetos de valor no cofre. As instruções de uso estão descritas nele;
- 🕒 O ar-condicionado é acionado através de controles que estão fixados na parede do apartamento, ao lado da cama;
- 🕒 Emergência - Chamada de enfermagem: Campainha disponível ao lado da cama; Campainha disponível no banheiro, ao lado do box;
- 🕒 TV a cabo;
- 🕒 Telefone;
- 🕒 Janelas antirruídos.

## HIGIENE E LIMPEZA DOS APARTAMENTOS

A segurança da Pro Matre começa com limpeza e higiene. Todos os produtos utilizados são hipoalergênicos (não causam alergia), resguardando sua saúde e de seu bebê.

O serviço realiza a higienização do quarto diariamente no período da manhã, entre 9h e 12h, e repassa no período da tarde, entre 15h e 18h.

Caso necessite desse serviço fora desses horários, entre em contato com a telefonista no ramal 9 ou com a equipe de enfermagem do seu andar.

## USO DO FRIGOBAR

Pensando no bem-estar de todos, estabelecemos que o frigobar dos apartamentos se destina exclusivamente ao armazenamento de água e bebidas fornecidas pelo hospital, em embalagens lacradas.

## POLÍTICA DO SILÊNCIO

Para a sua pronta recuperação e bem-estar, solicitamos a você, seu acompanhante e aos seus visitantes que sigam as orientações de silêncio conforme política da instituição.

Cabe aos familiares que mantenham o tom de voz dentro de um volume controlado. Pedimos também, por gentileza, que não utilize celulares para realizar ligações nos corredores em frente às acomodações, a fim de não incomodar outros pacientes.

# SEGURANÇA

Segurança é fundamental. Para garantir uma estadia segura a você e seu bebê, tomamos diversas medidas em nossa maternidade.

## Conheça os principais cuidados:

- 🕒 A paciente obstétrica recebe, no momento da internação, duas pulseiras e a paciente cirúrgica recebe uma pulseira;
- 🕒 Cada bebê é identificado por três pulseiras com código de barras;
- 🕒 Se precisarem sair do quarto, os bebês serão sempre transportados por profissionais da equipe da enfermagem devidamente identificadas;
- 🕒 Quando receberem a alta hospitalar, mãe e bebê saem acompanhados de uma profissional da enfermagem. O bebê só será liberado após conferência da nossa equipe de segurança;
- 🕒 A Pro Matre possui um serviço de monitoramento, o Baby Safe, que acompanha toda e qualquer movimentação do bebê dentro do hospital;
- 🕒 Câmeras monitoram os ambientes 24 horas por dia;
- 🕒 Todo visitante é identificado na entrada;
- 🕒 Recomendamos que todos os objetos de valor sejam guardados no cofre de segurança existente em sua acomodação. A Pro Matre não se responsabiliza por possíveis perdas;
- 🕒 As instruções para uso do cofre estão descritas nele;
- 🕒 No momento da sua alta, verifique se não esqueceu nenhum pertence dentro da acomodação.

## TABAGISMO

A Pro Matre mantém uma política antitabagista, a fim de promover a saúde de todos os pacientes, visitantes e funcionários.

Não é permitido fumar em qualquer dependência da instituição, **Lei federal 12.546/2011** e isto inclui áreas de circulação livre, restaurantes, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto.

## ACHADOS E PERDIDOS

Os objetos encontrados no hospital são guardados por 1 (um) mês. Após esse período, aqueles não reclamados serão considerados abandonados e ficarão à disposição para doação.

A seção de Achados e Perdidos funciona de segunda a sexta-feira para retirada dos objetos, das 8h às 16h.

Solicitar contato com o Setor de Achados e Perdidos através da recepção social.

# REFEIÇÕES

As refeições são elaboradas de acordo com as prescrições médicas e orientações da nutricionista.

## **São servidas nos seguintes períodos:**

- ☉ Café da manhã: a partir das 7h30;
- ☉ Almoço: a partir das 12h;
- ☉ Lanche da tarde: a partir das 15h;
- ☉ Jantar: a partir das 18h;
- ☉ Ceia: a partir das 20h30.

O lanche da manhã é servido junto com o café da manhã e orientado para consumir o iogurte e a granola por volta das 10h.

As refeições, bebidas e água para a paciente estão inclusas no valor da diária hospitalar.

Disponibilizamos opções de cardápios para o almoço e jantar, de acordo com a dieta prescrita. Se for necessária uma adaptação do cardápio, consulte o atendimento personalizado do profissional nutricionista.

Para a segurança da paciente, todas as refeições devem estar de acordo com a prescrição médica e orientação da nutricionista. Por isso, recomendamos o consumo imediato das refeições e desaconselhamos o consumo de alimentos que não sejam oferecidos pelo Serviço de Nutrição.

## REFEIÇÕES DE ACOMPANHANTES

Para os acompanhantes, as refeições, café da manhã, almoço e jantar serão servidas nas acomodações.

Os acompanhantes devem apresentar um documento da paciente, que poderá ser também a carteirinha do convênio, para usufruir do benefício.

**Para as mães com recém-nascidos internados na UTI Neonatal, a refeição será servida conforme abaixo:**

- ☉ Café da manhã: das 7h30 às 9h
- ☉ Almoço: das 12h às 14h
- ☉ Lanche da tarde: das 15h30 às 17h
- ☉ Jantar: das 18h às 19h30

**Local: Refeitório das Mães - 2º andar**

# VISITAS

## PACIENTES EM APARTAMENTO E UNIDADE SEMI-INTENSIVA ADULTO

### **Horário: das 9h às 21h**

Recomendamos que as pacientes verifiquem se a quantidade de visitantes não está interferindo no descanso e nos cuidados, tanto da paciente quanto do recém-nascido.

## UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO

### **Horário: das 14h às 15h30 e das 19h30 às 21h**

Os visitantes serão liberados pela recepção social. É permitida a entrada de 3 (três) visitantes por vez. Não é permitida a troca de visitantes durante o horário de visitas na Unidade.

## UNIDADE DE INTERNAÇÃO UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

Serão liberados para visita no período de 24 horas:

- Representante legal (pai, mãe ou aquele definido pela parturiente)
- Representante legal (no caso de mães menores de 18 anos)

Todos os visitantes são cadastrados na recepção do hospital. As visitas somente são anunciadas às acomodações se houver uma solicitação formal da paciente/acompanhante responsável em carta redigida de próprio punho e entregue ao setor de recepção social.

Todos os horários informados acima poderão sofrer alterações.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- ⑥ Vasos de flores: seguindo as orientações para controle de infecção, solicitamos que vasos de flores sejam deixados no corredor, ao lado da porta do apartamento. Caso haja necessidade de vasos, solicitar, em caráter de empréstimo, à equipe de hotelaria ou enfermagem do andar;
- ⑥ A iluminação do apartamento está ligada ao circuito essencial do hospital e funciona mesmo que haja falta de energia elétrica;
- ⑥ Detecção automática de fumaça: as acomodações e as áreas comuns do hospital dispõem de detector de fumaça que dispara alarme de incêndio, quando acionado;
- ⑥ O uso de bebidas alcoólicas no interior da instituição é proibido.



# PREVENÇÃO E CUIDADOS

## Mandamentos da Prevenção de Infecção em Maternidade

- 🕒 As mãos são o principal veículo de transmissão dos germes e bactérias. Portanto, higienize as mãos com água e sabão ou álcool gel;
- 🕒 Os nossos profissionais devem higienizar as mãos antes e após o contato com todos os pacientes;
- 🕒 Higienize suas mãos sempre antes do contato com o bebê;
- 🕒 Higienize as mãos também antes das refeições, após o uso do toalete, após tossir ou espirrar, e sempre que houver sujidade nas mãos;
- 🕒 Evite visitas de pessoas portadoras de doenças infectocontagiosas (ex. gripe, diarreia, estado febril, conjuntivite, entre outras). Atenção especial para as crianças;
- 🕒 O excesso de visitantes no quarto pode ser prejudicial e favorecer a transmissão de infecção
- 🕒 Caso você apresente alguma doença infectocontagiosa (gripe, diarreia, conjuntivite, entre outras) durante sua permanência no hospital, informe e siga rigorosamente as recomendações do profissional da saúde;
- 🕒 Uma boa alimentação e hidratação são fundamentais para sua saúde e para a saúde do seu bebê;
- 🕒 Este hospital possui comissão de controle de infecção hospitalar atuante para garantir sua segurança e, conseqüentemente, a prevenção de infecção. Siga as orientações da equipe multiprofissional e, em caso de dúvidas, acione a equipe de enfermagem da unidade.

## PREVENÇÃO DE QUEDA

- ⑥ Evite utilizar roupas compridas que não permitam a visualização dos pés;
- ⑥ Evite utilização de salto alto no ambiente hospitalar;
- ⑥ Após procedimentos cirúrgicos siga as orientações da enfermagem em relação à saída do leito;
- ⑥ No caso de fraqueza, mal estar ou tontura, solicite ajuda acionando a campainha disponível ao lado do leito ou ao lado do box do banheiro e não se levante sozinha. Aguarde avaliação de um profissional de enfermagem;
- ⑥ Evite tomar banhos muito quentes. Esta condição pode ocasionar uma queda de pressão arterial e riscos para queda;
- ⑥ Esclareça suas dúvidas com a equipe de enfermagem ou equipe médica.



## ORIENTAÇÕES DE ALTA

Programe-se para o dia da alta:

- 🕒 Verifique com seu médico a data provável para a alta e se programe com seu acompanhante para a saída da maternidade;
- 🕒 O seu acompanhante deve estar presente no momento da alta para providenciar a liberação na secretaria, localizada no 1º andar;
- 🕒 Providencie a cadeirinha de transporte do bebê. De acordo com a legislação de trânsito vigente no país, crianças com menos de um ano devem ser transportadas em bebê conforto, virado para trás e com cinto afivelado;
- 🕒 Solucione suas pendências administrativas (autorização do convênio, prorrogações e relatório médico) e as relacionadas ao seu bebê (exames, vacinação, fotos, filmagem e registro);
- 🕒 Organize seus pertences;
- 🕒 Aguarde a enfermeira para a liberação;
- 🕒 Esclareça suas dúvidas sobre os cuidados necessários ao retornar para casa;
- 🕒 Verifique seus pertences antes de deixar o quarto;
- 🕒 Caso a sua alta ocorra fora do expediente da secretaria, procure o setor de internação, localizado no térreo, próximo à recepção social, para assinar a sua liberação de alta;
- 🕒 Você pode antecipar o pagamento de suas despesas extras comparecendo na secretaria, dentro do horário de funcionamento: segunda a sexta das 7h às 18h30 e aos sábados, domingos e feriados das 8h às 14h.

Após a alta médica/hospitalar, a liberação da acomodação deve ocorrer em até uma hora, após esse horário, o serviço de hotelaria será encerrado.

Os horários de refeições não são alterados em razão do horário da alta hospitalar, sendo cobrada uma diária hospitalar adicional para o caso de atraso.

Nessa situação, o convênio também não se responsabilizará pelo pagamento, o qual ficará a cargo do paciente. Lembrando que não será possível a solicitação de nenhum dos nossos serviços. A diária se encerra às 10h da manhã, independentemente do horário em que ocorreu a internação.

## PASSO A PASSO DO DIA DA SUA ALTA:

### **Programe-se para o dia da alta:**

- ⑥ O pediatra passará na acomodação;
- ⑥ A enfermagem passará no seu apartamento com todas as orientações para a continuidade dos cuidados em casa e entregará os exames realizados durante a sua internação;
- ⑥ A secretaria, localizada no 1º andar, irá telefonar para o seu apartamento e solicitar o comparecimento do responsável para assinar a alta hospitalar;
- ⑥ Após assinada a alta, o responsável receberá um documento em 2 vias a serem apresentadas:
  - 1- No posto de enfermagem do andar que está localizado seu apartamento;
  - 2 - No serviço de Apoio Operacional (segurança), que realizará a conferência da sua identificação.

## SERVIÇOS OPCIONAIS

### FOTO E FILMAGEM

A Pro Matre possui uma equipe especializada em filmagens de partos. E também cadastra outros Profissionais que, após realizar a ambientação e pagarem a taxa, podem prestar este serviço na Maternidade. Somente a equipe especializada da Pro Matre e profissionais cadastrados estão autorizados a prestar esse serviço dentro da sala de parto, quando solicitado pelos pais e autorizado pelo obstetra.

Para saber se o (a) fotógrafo (a) é cadastrado (a), é necessário entrar em contato com o setor de Cadastro de Profissionais pelo telefone: 5080-9497. Os pais que optarem pelo serviço podem escolher o pacote de filmagem Clássica (Centro Cirúrgico) ou Premium (Centro Cirúrgico + Banho + Saída da maternidade).

Para mais informações, entre em contato pelo telefone (11) 3269-2249.

Obs: Não há cobertura de foto e filmagem no período entre 0h e 6h, apenas com agendamento prévio.

### PARTO ONLINE

Em parceria com a Empresa Baby Boom, você poderá transmitir ao vivo seu parto e compartilhar com seus familiares. As transmissões serão apenas para partos cesáreas.

A contratação deverá ser realizada com 2 horas de antecedência do parto, basta procurar a Equipe Baby Boom.

A transmissão será feita por um celular fixo no vidro do Espaço Família, assim os familiares em casa terão a visão como se estivessem na maternidade assistindo atrás do vidro.

## CARTÓRIO

A Declaração de Nascido Vivo (DNV) é entregue após o primeiro dia de vida aos responsáveis (mãe e/ou pai) e todos os dados do documento devem ser conferidos de imediato. Junto com a DNV será entregue um impresso do cartório com as orientações para registro do bebê. Para bebês em observação na Terapia Intensiva Neonatal, verificar com a enfermeira da unidade se o documento está liberado naquele local.

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA OBTER A CERTIDÃO DE NASCIMENTO:

#### **Pais casados**

- 🕒 Declaração de Nascido Vivo – guia amarela fornecida pela maternidade;
- 🕒 Original do documento de identidade de quem está fazendo o registro – pai ou mãe;
- 🕒 Certidão de casamento.

#### **Pais não casados**

- 🕒 Declaração de Nascido Vivo – guia amarela fornecida pela maternidade;
- 🕒 Documentos de identidade (originais) dos pais. Nesse caso, assinam os dois ou só o pai.

# PROCEDIMENTO PARA OBTER A CERTIDÃO DE NASCIMENTO:

**Pais casados:** o pai ou a mãe apresenta os documentos acima.

**Pais não casados:** o pai apresenta os documentos dele e da mãe. Caso o pai esteja ausente, a mãe pode apresentar uma declaração com firma reconhecida, ou uma procuração específica e registrada em cartório.

**Mãe solo:** a mãe deve comparecer ao cartório e apresentar os documentos. Se a paternidade for em branco (sem expressões como "pai ignorado"), a qualquer momento, a mãe pode decidir indicar o pai da criança, e após investigação de paternidade e comprovação judicial, o registro será feito constando o nome dele.

**Mãe menor de 16 anos:** a mãe precisa comparecer ao cartório acompanhada de um responsável (o avô da criança, por exemplo). Ainda assim, a jovem pode ser orientada a assinar um termo de ciência do registro, para evitar uma contestação depois que ela atingir a maioridade.

**Impossibilidade de os pais comparecerem ao cartório:** em casos excepcionais, o registro pode ser feito por uma procuração específica, na qual conste o nome dos pais e do recém-nascido. O impedimento do pai e da mãe precisa ser comprovado.

A lei estabelece um prazo de 15 dias para o registro ou no caso de a mãe ser a responsável única pelo registro, o prazo é de 45 dias, para contar o repouso após o parto.

O procedimento é gratuito e pode ser feito, para maior comodidade, no 17º Cartório de Registro Civil (jurisdição da Pro Matre) ou no cartório próximo à residência dos pais.

Não existe multa para quem descumprir o prazo, porém, depois do tempo previsto na lei, só é possível realizá-lo no cartório próximo à residência dos pais.

## 17º CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

De segunda a sábado das 9h às 11h na Rua Santa Branca, 78 ou de segunda a sexta das 9h às 17h e aos sábados, das 9h às 12h na Avenida Brigadeiro Luis Antonio, 1702. Telefone para contato (11) 3266-9300.

## ESTACIONAMENTO

Possuímos um estacionamento terceirizado com entrada na Rua São Carlos do Pinhal, 139 que dá acesso direto à Maternidade. Para consulta de valores e pacotes, pedimos que entre em contato pelo telefone (11) 3269-2326.

## CAFÉ PRO MATRE

Para comodidade dos visitantes e acompanhantes temos um Café localizado no térreo - recepção social - que funciona diariamente das 07h às 22h e o restaurante "Arábia" localizado no 3º andar que funciona 24h.

## LOJA PRO MATRE BABY

A loja, localizada na entrada principal da maternidade, oferece flores, presentes, roupas a partir do tamanho prematuro e utilidades para mães e bebês recém-nascidos. Para oferecer mais conforto, também atende pelo Whatsapp.

Tel: (11) 3269-2299

Whatsapp: (11) 99574-2299

Site: [promatrebaby.com.br](http://promatrebaby.com.br)

Horário de atendimento: todos os dias, das 9h às 21h

## TELEFONIA

As ligações para telefone celular e interurbanos são tarifadas e cobradas no momento da alta hospitalar.

**Internas:** disque o ramal desejado;

**Externas dentro da cidade de São Paulo:** disque 0 (zero) seguido do número desejado;

**Interurbano:** disque 0 + 0 + o código da prestadora + o prefixo da cidade chamada + o número chamado;

**Interurbano a cobrar:** disque 0 + 9 + 0 + o código da prestadora + o prefixo da cidade chamada + o número chamado;

## RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES

Disponibilizamos o serviço de direcionamento de ligações externas para que parentes e amigos possam falar facilmente com nossos pacientes. Você pode discar (11) 3269-2235 e, quando solicitado o ramal, deve digitar o número da acomodação.

Outra opção é ligar diretamente no quarto, discando o prefixo do Hospital (3269) e o ramal (número da acomodação).

## RAMAIS IMPORTANTES

Arábia .....	2828
Banco de Sangue .....	2592
Banco de Leite e Lactário .....	2277
Berçário de Assistência ao Recém-nascido .....	2279
Exame do Pezinho .....	2919
Filmagem e Foto do Bebê .....	2249
Internação .....	2282
Laboratório .....	2256
Loja Pro Matre Baby .....	2299
Recepção Social (Identificação) .....	2281
Refeições .....	2260/ 2628/ 2593/ 2594
Secretaria (fechamento de contas) .....	2296
Suporte Wi-Fi .....	6600
Telefonista .....	9
Triagem Auditiva .....	2269
Vacina BCG .....	2295
(segunda a sábado das 8h às 13h)	

## TROTE TELEFÔNICO

Pacientes e acompanhantes devem ficar atentos a ligações externas. Em várias instituições particulares, algumas pessoas mal intencionadas tem utilizado o contato telefônico para aplicar golpes financeiros.

O hospital recomenda que não façam nenhum pagamento ou transação bancária sem antes comprovar a sua veracidade na administração da instituição.

**EM CASO DE DÚVIDAS, ENTRE EM CONTATO PELO TELEFONE: (11) 3269-2626.**

## INTERNET

Atendimento suporte técnico: segunda a sexta, das 8h às 17h, pelo ramal 6600.

O acesso e utilização da rede wi-fi é cortesia da maternidade.

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Fique à vontade para entrar em contato com a nossa equipe de Relacionamento com o Cliente para esclarecer dúvidas, fazer comentários ou sugestões.

### **Ramal interno: 3230 / 2627**

Horário de funcionamento: De segunda a sexta feira das 8h às 18h, sábados das 8h às 17h e domingos e feriados das 9h às 17h

### **Telefone direto: (11) 3269 2233 (opção 2)**

De segunda a sexta-feira: das 8h às 20h. Aos sábados: das 8h às 12h.

R. São Carlos do Pinhal, 139 - Bela Vista,  
São Paulo - SP, 01333-001



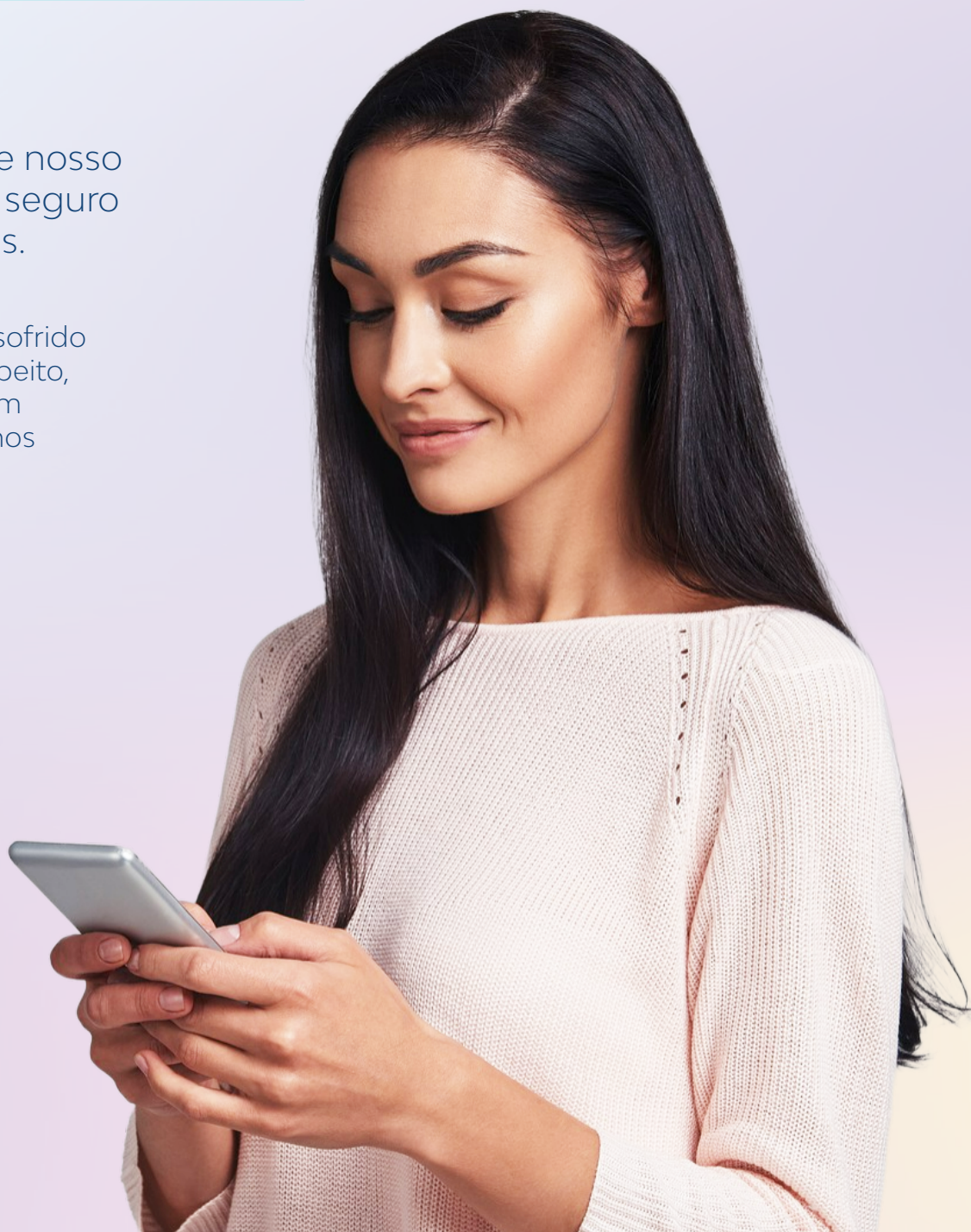
# A SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS

Queremos garantir que nosso ambiente seja sempre seguro e respeitoso para todos.

Caso tenha presenciado ou sofrido qualquer situação de desrespeito, violência ou discriminação em nossas unidades, por favor, nos informe.



Para registrar, **clique aqui** ou escaneie o QR Code acima



## PROTEJA-SE CONTRA GOLPES

Alguns golpistas têm tentado enganar pacientes e familiares durante o período de internação. Para sua segurança, fique atento às orientações abaixo:

- **Desconfie de ligações recebidas no quarto** de pessoas que se apresentam como médicos ou colaboradores da Pro Matre. **Não realizamos cobranças por telefone.**
- Caso alguém informe um **suposto diagnóstico grave e solicite pagamento para realização de tratamento**, desconfie e **encerre a ligação imediatamente.**
- **Atenção aos familiares e acompanhantes:** golpistas também podem entrar em contato com eles, por telefone ou WhatsApp, solicitando pagamentos indevidos.
- **O Hospital e Maternidade Pro Matre Paulista não realiza atendimentos ou visitas domiciliares como cortesia.**
- **Não solicitamos pagamentos antecipados diretamente a pessoas físicas**, como médicos, enfermeiros ou outros profissionais.

Em caso de dúvida ou se receber qualquer contato suspeito, entre em contato pelo (11) 5080-6000.

Se perceber qualquer tentativa de golpe, **avise imediatamente nossa equipe.**

**Fique atento e utilize sempre os canais oficiais do hospital em caso de dúvida.**





**Pro Matre**

**PAULISTA**

---

Hospital e Maternidade

Resp. Técnico: Dr. Eduardo Cordioli, CRM 90.587

\* Todas as imagens são meramente ilustrativas.