

Guia de Orientação
ao Paciente





Esse guia foi desenvolvido especialmente para melhor atendê-lo durante a permanência no HSR. Aqui encontrará informações sobre nosso funcionamento, serviços e práticas que visam seu bem estar e tranquilidade durante sua estadia.

Seja bem vindo!

Índice

Internação.....	Pg. 4
• Procedimentos de Internação	
• Horários de Visitas	
• Acomodação	
• Alta Hospitalar	
Hotelaria.....	Pg. 7
• Serviço de Atendimento ao Cliente - CONCIERGE	
• Serviço de Informações Cirúrgicas - SIC	
• Valores e Pertences	
• Rouparia	
• Manutenção e Reparos	
• Televisão	
• Telefonia	
• Estacionamento	
Serviço de Nutrição e Dietética.....	Pg. 11
• Horário das Refeições	
Assistência de Enfermagem.....	Pg. 12
• Centro Cirúrgico	
• Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	
Serviços.....	Pg. 13
• Cafeteria HSR	
• Conveniências na Região	
Principais Ramais.....	Pg. 14

Internação



Procedimentos de internação

No ato da internação, o paciente ou responsável deverá fornecer todas as informações solicitadas, bem como apresentar os seguintes documentos:

- Documento de Identidade original e CPF;
- Encaminhamento Médico;
- Exames médicos;
- Carteira do Plano de Saúde (Convênio).
- Guia de Autorização (verificar com o convênio a devida autorização da cirurgia)

Os pacientes maiores de 60 anos e menores de 18 anos devem comparecer com o responsável para concluir sua internação.

Todos os médicos devem ser devidamente cadastrados no HSR para realizar qualquer tipo de procedimento cirúrgico.

A internação é realizada com 1 hora de antecedência ao seu procedimento cirúrgico ou conforme orientação de seu médico.

Horários de visitas

Acomodação	Horários	Observações
<i>Apartamentos:</i>	Das 7h às 21h	1 acompanhante 24hs e 2 visitantes por vez
<i>Enfermarias:</i>	Das 16h às 18h	2 visitantes em esquema de revezamento
<i>UTI:</i>	Das 10:00 às 10:30 e das 16:00 às 16:30	2 visitantes em esquema de revezamento

É importante que tais horários sejam respeitados para que o cuidado aos pacientes não seja prejudicado.

Orientações Importantes:

- Apresentar o RG na recepção, para facilitar o atendimento;
- Caso o paciente seja menor de 18 anos ou maior de 60 anos, é permitida a presença de um acompanhante, do mesmo sexo, durante sua permanência hospitalar;
- Após as 21h, é autorizada a permanência de apenas um acompanhante por apartamento;
- Para mantermos o bem-estar do paciente, recomendamos falar em tom baixo, limitar o número de pessoas na visita de acordo com os horários acima;
- Criança acima de um ano é considerada visitante e, para sua segurança, não é permitida sua presença em corredores, escadas e elevadores. A visita de crianças deverá ser breve a fim de não comprometer a recuperação do paciente;
- É proibido fumar em todas as dependências do hospital (Lei antifumo 13.541 de 7/5/2009).

A internação é realizada com 1 hora de antecedência ao seu procedimento cirúrgico ou conforme orientação de seu médico.

Acomodação

O paciente é admitido na acomodação de acordo com o fechamento do pacote particular ou, conforme autorização do convênio.

Caso desejar acomodação superior ao contratado previamente, consultar nossas Concierges.

Alta hospitalar

- Após a comunicação da alta médica, a acomodação deve ser liberada em até uma hora. Após esse horário, será cobrada uma nova diária;
- As despesas hospitalares não cobertas pelo convênio ou não contempladas nos pacotes particulares serão cobradas na alta do paciente;
- O pagamento deve ser efetuado no Setor da Internação nos seguintes horários:

Segunda a Sexta: 7h00 às 21h00

Sábados: 7h00 às 15h00

- Eventuais danos causados por pacientes ou seus acompanhantes ao patrimônio do hospital, seja móveis, utensílios, roupas ou equipamentos, serão cobrados do paciente ou responsável no momento da alta.

Hotelaria



A Hotelaria disponibiliza uma equipe de anfitriões, preparada para atender todas as necessidades dos pacientes e acompanhantes. Sempre com a cordialidade e a humanização que acreditamos serem pontos cruciais para o bom atendimento.

Serviço de Atendimento ao Cliente: Concierge

O HSR oferece aos clientes, um atendimento personalizado e exclusivo através da nossa Equipe de Concierges, que está prontamente disponível para melhor atendê-los.

Este canal tem como finalidade o esclarecimento de dúvidas, fornecimento de informações do paciente em procedimento cirúrgico, recebimento e divulgação de elogios e orientações após alta médica. Para esse atendimento, entre em contato através do **Canal Direto** ou mesmo pessoalmente na recepção.

Canal Direto: Ramal 1225

Segunda à Sexta: 6h00 às 21h00

Sábado: 6h00 às 15h00

email: internação@hsaorafael.com.br

Serviço de Informações Cirúrgicas (SIC)

Serviço criado com a finalidade de manter os familiares informados sobre a movimentação dos pacientes no Centro Cirúrgico durante as cirurgias. Por meio de boletins atualizados, oferecemos aos familiares tranquilidade enquanto o paciente permanece em cirurgia e/ou pós-operatório imediato.

As informações sobre o transcorrido na cirurgia poderão ser fornecidas somente pelo médico, após o procedimento.

Acione nossa equipe de Concierges através do Ramal 1125, ou pessoalmente na recepção.

Valores e pertences

- O HSR não se responsabiliza por objetos e valores dos pacientes ou acompanhantes;
- Aos pacientes não é recomendado o uso de jóias e adornos (anéis, brincos, pulseiras, relógios e correntes). No momento da internação, esses objetos deverão ser retirados e entregues aos responsáveis/acompanhantes;
- No momento da alta, certifique-se de não ter esquecido qualquer pertence nas dependências do quarto;
- Os pertences esquecidos pelos pacientes serão guardados no **Setor de Achados e Perdidos**. Para retirada do pertence, o paciente ou responsável deverá contactar a Equipe de Concierges através do telefone 5908-5400, onde passarão todas as orientações e informações necessárias.

Obs.: os pertences permanecerão guardados no HSR por 30 dias. Após esse período, serão doados a instituições de caridade/assistência social. Pertences inaproveitáveis serão descartados.

Rouparia

Setor responsável pela distribuição das roupas de cama e banho.

O Kit de enxoval do paciente é trocado diariamente. Já o Kit de enxoval do acompanhante é disponibilizado caso pernoitem e somente às 21h00. Desejando um kit antes desse horário, será cobrada uma taxa extra. Consulte a internação.

Solicite o serviço de Rouparia para a equipe de enfermagem.

Manutenção e reparos

Havendo necessidade do serviço de manutenção, solicite à equipe de Concierges, que acionarão os responsáveis pelos reparos necessários.

Após as 22h00, caso necessite do serviço, dirigir-se ao posto de enfermagem.

Televisão

Para todas as acomodações, o HSR oferece televisores com canais por assinatura.

O paciente ou responsável assina o termo de responsabilidade pelo uso e o controle remoto é entregue no ato da internação.

Para pacientes acomodados em enfermarias, o controle remoto será compartilhado.

Por ocasião da alta, o controle deverá ser entregue na recepção.

Telefonia

Para efetuar ligações:

As ligações externas locais são disponíveis para todos os quartos. Basta discar a tecla 0, aguardar a linha e em seguida o número desejado.

Para ligações interurbanas ou celulares, solicite à telefonista pelo ramal 9.

Todas as ligações serão cobradas (celulares, interurbanos e locais).

A cobrança será realizada no momento da alta.

Para receber ligações:

Ao entrar em contato com o HSR, ouça a mensagem de atendimento até o fim.

A telefonista atenderá e encaminhará a ligação onde desejar.

Estacionamento

O HSR dispõe do serviço terceirizado de Valet Parking, com cobertura de seguradora.

Conta com uma equipe devidamente uniformizada e treinada a atender com segurança e conforto nossos clientes.

A tabela com o tempo de permanência e seus respectivos valores, está afixada na entrada do estacionamento.

Horário de funcionamento:

Segunda à Sexta: 6h00 às 21h00

Sábado: 6h00 às 18h00

Serviço de Nutrição e Dietética



O HSR oferece um serviço de nutrição especializado com profissionais treinados, a fim de oferecer conforto e bem-estar aos pacientes através do atendimento humanizado.

Este serviço dispõe uma nutricionista para acompanhamento de todos os processos, desde a aquisição dos produtos até a distribuição das dietas ao paciente.

Para os planos com cobertura de refeições **para acompanhantes**, serão oferecido desjejum, almoço e jantar. Para os planos sem cobertura de refeição **para acompanhantes**, serão cobrados conforme solicitação de reserva.

No momento da internação, o paciente será informado sobre a cobertura contratual das refeições por parte dos convênios e particulares.

Horário das refeições

Café da manhã: 6h30 às 7h30

Almoço: 12h30 às 14h30

Lanche da tarde: 15h30 às 16h30

Jantar: 18h30 às 20h30

Ceia: 20h30 às 21h30

Atenção: As refeições para acompanhantes deverão ser solicitadas com as Concierges, no ramal 1125, exclusivamente nos horários abaixo:

Café da manhã: Até as 21h do dia anterior

Almoço: Até as 10h30

Jantar: Até as 16h00

Assistência de enfermagem

Durante a internação, os pacientes recebem os cuidados de uma equipe constantemente treinada e pronta para atender a todas as necessidades com muita dedicação e carinho. O HSR não dispõe de serviço de enfermagem particular.

Centro cirúrgico

Atende a diversas especialidades, procurando atingir os mais altos níveis de qualidade nos processos realizados, através de uma equipe de enfermagem altamente qualificada com enfermeiros especialistas em CC e CME, com Educação Continuada ativa e em continuo desenvolvimento da equipe.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

O HSR conta com uma equipe especializada de profissionais atuando de forma ativa no combate de ocorrências e na prevenção e controle de novos casos. Adotamos medidas e implantamos rotinas que são fundamentais para a qualidade e segurança no atendimento junto aos nossos clientes.

Serviços

Conveniências na região

Restaurantes:

- Rua Eça de Queiroz nº 99
- Rua Cel. Oscar Porto nº 1082
- Rua Pelotas, nº 141

Shopping:

- Shopping Paulista – Rua 13 de Maio, nº 1947
- Multi Shopping Vila Mariana – Rua Pelotas, nº 83

Bancos:

- Banco Santander – Rua Domingo de Moraes, nº 262
- Banco do Brasil – Rua Domingo de Moraes, nº 438
- Banco Itaú – Rua Domingo de Moraes, nº 817
- Banco Nossa Caixa: Rua Domingo de Moraes, nº 896
- Banco Bradesco: Rua Domingo de Moraes, nº 716

Correio:

- Rua Domingo de Moraes, nº 909



Cafeteria HSR

Oferecemos aos acompanhantes e visitantes um espaço aconchegante para que possam aguardar seus familiares durante o procedimento cirúrgico, degustando um ótimo café e navegando pela Internet WI-FI.

Principais ramais

Telefonista.....	1310
Agendamento.....	1300
Internação.....	1161/ 1132
Recepção.....	1220 / 2902
Concierges.....	1125
Posto de Enfermagem 1º andar.....	1148 / 1179
Posto de Enfermagem 2º andar.....	1170 / 1282
Nutrição.....	1137
Central de Guias.....	1147



Rua Eça de Queiroz, 391 – Paraíso – São Paulo – SP
Telefone: + 55 11 5908.5400
www.hsaorafael.com.br