



## GUIA DE ORIENTAÇÕES AO MÉDICO

Primeiramente, é um grande prazer recebê-lo em nossa instituição. Atualmente o Hospital São Rafael fornece uma estrutura e hotelaria diferenciada para acolher nossos clientes e parceiros, nossa missão é promover saúde e bem-estar, através da excelência na prestação de serviços hospitalares, fundamentados no atendimento personalizado, humanizado, com qualidade, segurança e ética, alcançados pelo desenvolvimento integral das pessoas.

Para facilitar sua entrada em nossa instituição segue algumas orientações importantes:

### **AGENDAMENTO DA CIRURGIA**

Agendamento será realizado somente pelo site conforme folheto explicativo (anexo)

### **HORÁRIOS DAS CIRURGIAS**

Os horários das cirurgias devem ocorrer conforme agendamento, desta forma para não gerar impactos aos demais colegas nos horários seguintes, a tolerância para atraso nas cirurgias são apenas de 15 min, após isso a sala será desmontada para a próxima cirurgia.

### **SUSPENSÃO DE CIRURGIAS E TEMPO EXCEDENTE EM SALA**

Na eventualidade de ocorrer à suspensão da cirurgia no dia do evento ou o tempo de execução dos procedimentos for superior ao tempo pré-definido em tabela comercial, incidirá em cada um destes acontecimentos, a cobrança de taxas extras conforme valores estipulados previamente em tabela comercial (para mais informações consultar o setor Comercial).

### **PROTOCOLO DE PACOTES (cirurgias particulares)**

Informamos que o HSR trabalha para cada procedimento, protocolos de utilização de materiais e medicamentos em sala cirúrgica e unidades de internação, além de taxas/serviços e diárias inclusas nos pacotes cirúrgicos. Estes protocolos são baseados em todo o histórico de cirurgias realizadas e no conhecimento técnico. Assim materiais e/ou medicamentos excedentes ou não cobertos pelo protocolo será cobrado conforme tabelas de valores do HSR.

### **ESTERILIZAÇÃO DOS MATERIAIS PRÓPRIOS**

Deverá entregar os materiais a nosso setor CME (Central de Materiais Esterilizados) com no mínimo de antecedência de 01 (um) dia útil em horário comercial (8h às 17h).

Se for necessário esterilização em oxido e/ou sterrad (realizado por empresa parceira), deverá entregar o material com no mínimo de 3 dias úteis a data da cirurgia.



### **EQUIPE DE ANESTESIA**

Dispomos de equipe de anestesia da casa (contato com chefe da equipe para valores se particular).

### **CRENCIAMENTO A CONVENIOS E AUTORIZAÇÕES**

Caso realizem procedimentos pelo convênio e queiram receber o repasse pelo hospital (não sendo credenciado ao convênio) deverão notificar com antecedência mínima de 48 horas úteis a equipe de autorizações pelo e-mail [centraldeguias@hsorafael.com.br](mailto:centraldeguias@hsorafael.com.br)

Solicitações de autorizações de procedimentos feitos pela clinica deverão estar autorizados com no mínimo de 05 (cinco) dias de antecedência para mantermos o agendamento no mapa cirúrgico.

### **FORMA DE PAGAMENTO DOS PACIENTES**

Para os casos de paciente particular, poderá acertar o valor total da conta em até 2x sem juros no ato da alta. Formas de pagamento: dinheiro, cartão de debito e credito (não aceitamos cheque próprio e nem de terceiros)

### **OPME, MEDICAMENTOS E MATERIAIS EM GERAL**

Todo e qualquer material e/ ou medicamento administrado em pacientes nas dependências do hospital deverão ser exclusivamente dispensados pela nossa Farmácia, isto é, é proibida a entrada de qualquer material e/ ou medicamento através do médico ou qualquer outro meio diferente do setor de dispensação do hospital, seguindo a legislação corrente (RDC 54 da ANVISA).

Será cobrada obrigatoriamente uma taxa de manuseio de 15% sobre o total da nota fiscal (OPME – exceção de próteses: mamárias, glúteos, panturrilha e similares), para custos administrativos, manuseios e esterilizações (quando necessário).

A entrada de OPME pelo médico e/ou fornecedor (sem intermédio do hospital) deverão constar junto ao material a apresentação da Nota Fiscal da mesma para controle de rastreabilidade, a entrega deverá ocorrer com no mínimo de antecedência de 01 (um) dia útil a das 08h as 16h (maiores detalhes no folheto explicativo em anexo).

### **REAJUSTES DAS TABELAS PARTICULARES**

Tabela de pacotes de procedimentos particulares (plástica e especialidades) é reajustada \*anualmente (normalmente no mês de janeiro), desta forma mantenha seus dados sempre atualizados junto ao Comercial (ramal 1120 ou 1187 – também pelo e-mail [comercial@hsorafael.com.br](mailto:comercial@hsorafael.com.br)) para que possa receber informativos gerais e também sobre o reajuste a ser aplicado no ano subsequente.



\*Pode ocorrer reajustes intermediários, afim de adequar a remuneração ao momento econômico do país e aos valores de mercado.

## ORÇAMENTOS

Os orçamentos devem ser solicitados no e-mail [comercial@hsorafael.com.br](mailto:comercial@hsorafael.com.br) com os seguintes dados:

- ✓ Data prevista/ provável da cirurgia;
- ✓ Procedimento;
- ✓ Tempo cirúrgico;
- ✓ Tipo de anestesia;
- ✓ Dias de internação (diária);
- ✓ Equipamentos;
- ✓ Materiais Especiais (OPME).

Retorno ocorrerá em até 24 horas úteis e a validade do orçamento são apenas de 15 dias corridos a partir da data de recebimento do orçamento. Havendo aprovação, deverá retornar o e-mail ao [comercial@hsorafael.com.br](mailto:comercial@hsorafael.com.br) para que possam orientar as áreas para cobrança devida.

## PRINCIPAIS RAMAIS DO HOSPITAL

SETOR	RAMAL
Recepção	1220 1136
Telefonista	9
Caixa	1106 1107
Central de Agendamento Cirúrgico	1103 1133
Comercial/ Autorizações	1120 1187
Centro Cirurgico	1158 1199
1º Andar - Posto de Enfermagem	1148 Bloco A 1179 Bloco B
2º Andar - Posto de Enfermagem	1170 Bloco A 1282 Bloco B
U.T.I.	1164
C.M.E.	1135
Suprimentos	1130



## WEBSITE – AGENDAMENTO CIRÚRGICO

**Prezado Doutor (a),**

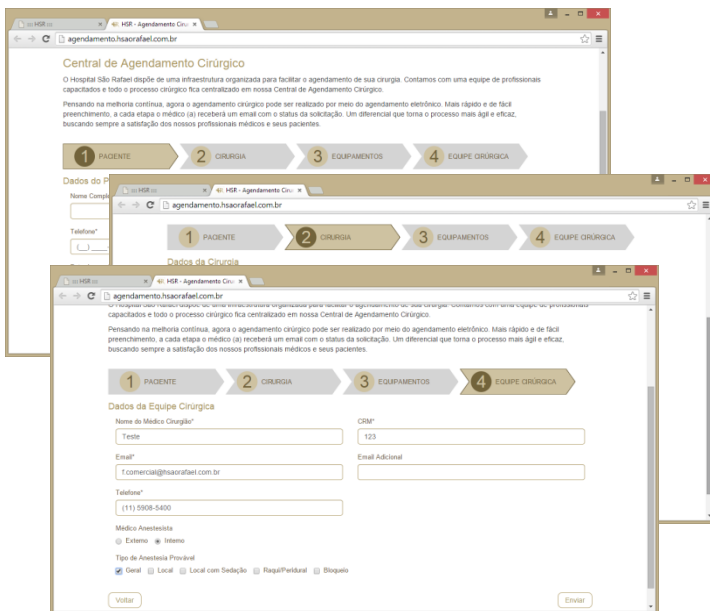
*O Hospital São Rafael investindo em sua estrutura com foco para melhor atender aos seus clientes e aderindo as novas tecnologias, a partir de agora poderá realizar/ preencher o formulário do agendamento cirúrgico diretamente pelo site do hospital.*

[www.hsaorafael.com.br](http://www.hsaorafael.com.br)

*Basta clicar na Área Médica e escolher a opção “agendamento cirúrgico” ou copiar e colar o endereço abaixo em seu navegador de internet*

[agendamento.hsaorafael.com.br](http://agendamento.hsaorafael.com.br)

*\*Adicione como “Favoritos” em seu navegador facilitando e agilizando o processo de agendamento.*



*O preenchimento é simples e em apenas 4 passos finaliza sua solicitação de agendamento. Podendo acompanhar por e-mails todos os passos. Pois cada ação realizada irá receber e-mail com informativo do status da sua solicitação*



*Esta é mais uma evolução em prol da organização de nosso hospital.*

*Cordialmente*

**Superintendente  
Elder Schweter**



## HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

Prezado doutor (a), fornecedor e parceiro

Contribuindo para a melhoria dos processos, se inicia o projeto PROTESE SEGURA, desenvolvido para GARANTIR que todo implante ou material seja dispensado ao Centro Cirurgico somente após passar pela CONFERÊNCIA DE RECEBIMENTO.

A regra se aplica a toda entrega e devolução de próteses, órteses ou material especial, descartável estéril, independente se o faturamento é em nome do cirurgião, cliente ou hospital, assim, todo o material:

- ✓ providenciado ou trazido pelo cirurgião ou equipe;
- ✓ solicitado ao fornecedor através do setor de compras conforme autorização do convenio;
- ✓ solicitado ou entregue mediante programação no setor de agendamento.



### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA ENTREGA DOS MATERIAIS** **SETOR SUPRIMENTOS (SUBSOLO) DAS 08H00 AS 16H00**

Em situação excepcional, o setor Farmácia poderá realizar o recebimento das 20h00 as 07h50, mas somente mediante autorização e ciência do setor de Suprimentos (devendo ser avisado previamente através dos ramais 1130, 1115 ou 3015 em horário comercial).

**É PROIBIDA A ENTRADA DE TODA E QUALQUER PROTESE OU OPME DESCARTÁVEL ESTERIL POR MEIOS PARTICULARES OU ENTREGUES DIRETAMENTE PELO FORNECEDOR NO CENTRO CIRURGICO.**



## DISPENSAÇÃO EXCLUSIVA DE MEDICAMENTOS PELA FARMÁCIA HSR

**Prezado Doutor (a),**

*Visando obter controle e garantir a segurança e qualidade assistencial aos pacientes, além de obedecer a RDC 54 da ANVISA (gerenciamento e rastreabilidade de todos os medicamentos desde sua compra até o seu consumo final), o qual vem notificando hospitais por todo o país.*



*O hospital São Rafael comunica que a partir de **01 de fevereiro de 2015**, todo e qualquer medicamento administrado em pacientes nas dependências do hospital deverão ser exclusivamente dispensados pela Farmácia.*

*Isto é, não será permitida a entrada e dispensação de medicamentos provindos de outros locais (ex.: médico, fornecedor, paciente, entre outros).*

Atenciosamente,

---

Superintendente  
Elder Schweter