

Informações ao Paciente





Bem-vindo

A partir deste momento, as melhores equipes médicas, os funcionários mais bem preparados e os mais avançados recursos e equipamentos estão a sua disposição, para que sua estada seja confortável e sua recuperação seja a mais breve possível.

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

Nosso Departamento de Hospitalidade coloca-se à disposição de pacientes e acompanhantes para atender a situações não previstas aqui.

Conte conosco para tudo o que precisar.





Com seus mais de 44 mil m² de área construída em seu complexo hospitalar, o HCor conta com 4 prédios interligados, que oferecem 250 leitos, sendo 40 de UTI (adultos e pediátricos), 13 para a UCO – Unidade Coronariana – e 8 destinados ao pronto-socorro. Conta também com mais 31 leitos de hospital-dia, além de um prédio destinado a 40 consultórios médicos das mais diversas especialidades.

O HCor atende ainda aos principais convênios médicos e seguros de saúde, nacionais e internacionais.

Certificado pela
Joint Commission International



Padrão Internacional de qualidade
em atendimento médico e hospitalar.

Joint Comission

Joint Commission é a certificadora mais importante do mundo em padrões de qualidade para o atendimento médico e hospitalar. Conquistar essa acreditação é uma vitória que comprova a postura de excelência que há mais de 30 anos norteia o HCor. Equipes médicas do mais alto nível, o atendimento humano comprometido com a assistência social e um centro de diagnósticos de última geração fazem do HCor uma instituição saudável e apta para cuidar daquilo que existe de mais precioso: a sua vida.



Índice

HCor Hospital do Coração



Hospital do
Coração

HCor

Associação do
Sanatório Sírio



Guia de internação

6

Procedimentos de internação	7
Diárias	8
Serviço de hospitalidade	8
Central de autorizações	8
Central de reservas	8
Contas hospitalares	9
Alta	9
Transferência para a Unidade de Terapia Intensiva ou Coronariana	9
Assistência médica e de enfermagem	10
Visitas	10
Notícias médicas	11
Orientações importantes	12
Refeições	13

Acessórios do apartamento

14

Chamada de enfermagem	15
Uso do chuveiro	16
Uso do ar-condicionado	16
Comando manual da cama	16
Comodidades	17
Controle de iluminação	17
Máquina de café	17
Guarda-volumes	17
Uso do telefone	18
Principais números de telefone e ramais	19

Área social e de serviços 20

Dependências sociais e de serviços	21
------------------------------------	----

Resultados de exames em CD-ROM ou via internet 22

Conveniências na região 23

Principais bancos	23
Shopping center	23
Correio	23

Aeroportos e empresas aéreas 24

Museus, centros culturais e templos religiosos 24

TV a cabo – canais da NET 25

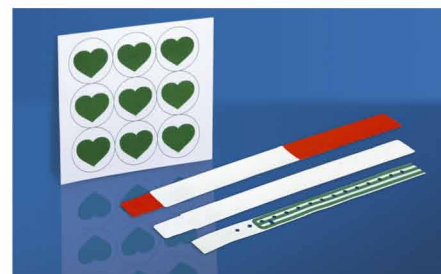


Guia de internação



Procedimentos de internação

No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação branca com seu nome, número de identificação hospitalar e data de nascimento. Essa pulseira tem o objetivo de proporcionar a devida segurança ao paciente quando é internado na instituição.



Outras cores de pulseira também são adotadas para a segurança do paciente.

Pulseira laranja: identifica o paciente que está em observação no pronto-socorro ou que irá realizar exames com anestesia – provenientes do Centro de Diagnósticos.

Pulseira verde – risco: identifica o paciente que apresenta quadro alérgico a medicamentos, materiais, alimentos, etc., e/ou paciente que corre o risco de queda (por idade ou por alguma incapacidade motora). O paciente neste caso ficará com duas pulseiras (verde e branca).



1. A internação só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no HCor.
2. O paciente ou seu responsável legal deverá fornecer todos os dados de identificação solicitados e exibir o documento de identidade e o CPF.
3. Todo paciente deverá ter, no ato da internação, um responsável para assinar o termo de responsabilidade.
4. Será permitida a permanência de apenas um acompanhante para pernoite com o paciente.
5. Em caso de convênio, o associado ou seu responsável deverá apresentar documentos comprobatórios.
6. Em caso de internação particular, o paciente ou seu responsável deverá, no ato da internação, fazer um depósito em dinheiro ou cheque nominal.
7. Em caso de procedimentos, exames, próteses e itens não cobertos pelo convênio, o paciente ou seu responsável deverá assinar um termo de ciência no ato da internação ou durante sua permanência no hospital.



Diárias

1. A diária compreende o aposento e a alimentação do paciente.
2. Em caso de apartamento, a diária inclui ainda a acomodação de um acompanhante, sendo as demais despesas cobradas à parte.
3. O paciente que permanecer internado por período inferior a 24 horas pagará a diária completa e demais despesas decorrentes do atendimento.

Serviço de hospitalidade

O serviço de hospitalidade destina-se a acompanhar o paciente e familiares durante todo o período de internação, passar instruções de segurança, verificar o conhecimento do paciente sobre todos os procedimentos internos e facilidades dos apartamentos e disponibilizar informações sobre serviços existentes no hospital e proximidades.

O profissional de hospitalidade visita todos os pacientes do HCor dentro de um período de 24 horas do momento da internação em dias úteis e está disponível em horário comercial. A partir do momento da visita, ele estará à disposição do paciente e acompanhantes para tornar sua estada no hospital o mais agradável possível.

O serviço é personalizado e cada paciente é atendido por um profissional específico. O ramal para contato com o serviço é fornecido no momento da primeira visita. O ramal 3025 deve ser usado para atendimento fora do horário comercial.

Central de autorizações

A central de autorizações é a área responsável pelo relacionamento com as operadoras de saúde durante o processo de autorização dos procedimentos e dos materiais utilizados no HCor. Todo o processo é feito antes da internação, obtendo assim maior segurança e tranquilidade no momento da internação.

Central de reservas

Assim que o hospital tiver todo o processo de autorização de procedimentos e materiais regularizado pelas operadoras, a central de reservas do HCor, responsável pelo agendamento de procedimentos, entrará em contato com o médico solicitante para a devida programação.

Contas hospitalares

Paciente particular

1. Qualquer informação sobre a posição da conta hospitalar deverá ser solicitada ao Setor de Altas / Contas de Particulares, localizado no térreo.
2. Sempre que necessário será solicitado depósito para cobertura das despesas já efetuadas.
3. A conta hospitalar deverá ser totalmente paga no momento da alta.
4. Os honorários médicos e de fisioterapia são fixados e cobrados pelos próprios profissionais e seus auxiliares, sem interferência do HCor.

Paciente de convênio

Valores referentes a procedimentos, exames e itens não cobertos pelo convênio deverão ser pagos no momento da alta.

Alta

1. Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar, no aposento, o contato do Setor de Altas.
2. O responsável deverá dirigir-se ao caixa central, localizado no andar térreo, para efetuar o acerto da conta hospitalar.

3. No acerto da conta hospitalar, será entregue pelo caixa a confirmação de alta em duas vias: uma delas deverá ser entregue ao posto de enfermagem do andar, para liberação do paciente, e a outra ao serviço de segurança, no andar térreo.
4. O vencimento da diária em apartamento ocorre às 12 horas com tolerância máxima de 2 horas para liberação da acomodação.
5. Dez dias depois da alta hospitalar, o paciente receberá, em sua residência, todos os exames gravados em CD-ROM.

Transferência para a Unidade de Terapia Intensiva ou Coronariana

1. Em caso de cirurgia em que exista a necessidade de permanência na UTI, o apartamento deverá ser desocupado.
2. Excepcionalmente, a permanência do acompanhante poderá ser liberada pela administração do hospital, dependendo da disponibilidade de leitos. Nesse caso, porém, a respectiva diária será cobrada em dobro e, caso o apartamento seja requisitado para internação de outro paciente, deverá ser desocupado de imediato.





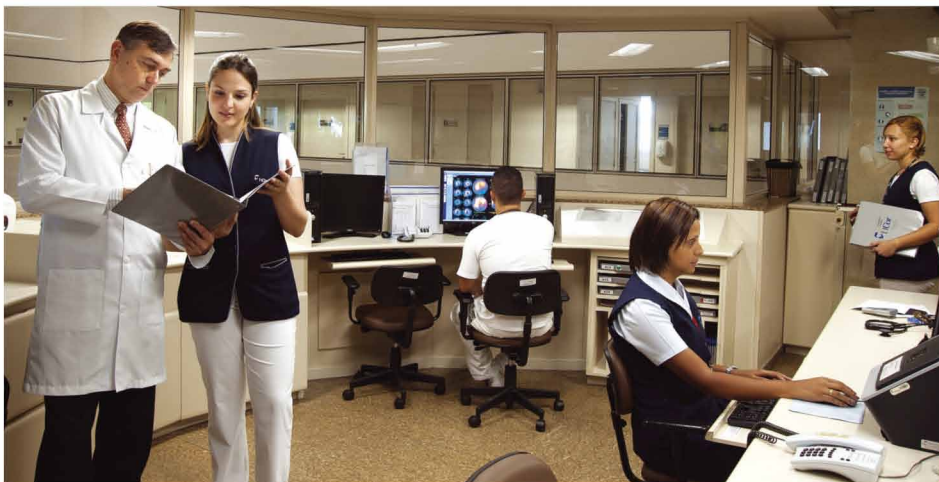
Assistência médica e de enfermagem

1. A enfermagem e os demais funcionários do hospital só executarão procedimentos mediante prescrição assinada pelo médico responsável ou assistente autorizado.
2. Em caso de necessidade de enfermagem particular, a gerência de enfermagem do HCor deverá ser previamente consultada.

Visitas

Apartamentos

- das 10h às 21h



Cardiopediatria

- das 10h às 11h – uma pessoa sem revezamento, priorizando o pai
- das 17h30 às 19h30

UTI e UCO

Os visitantes de pacientes internados na UTI e na UCO deverão retirar senhas no 2º andar – a distribuição tem início 15 minutos antes do horário

UTI para adultos – 3º andar

duas pessoas, sendo uma por vez em 15 minutos:

- das 14h às 14h15
- a partir do 3º dia de internação na UTI, será liberado mais um horário: das 20h às 20h15

UTI de cardiopediatria – 5º andar

pai e mãe ou responsável, diariamente:

- das 10h às 10h15
- das 14h às 14h15
- das 17h30 às 18h
- das 20h às 20h15

UCO – 4º andar

duas pessoas sem revezamento, diariamente:

- de 2ª a 6ª feira: das 14h às 14h15 e das 20h às 20h15

Importante:

- Não serão fornecidas informações sobre o estado do paciente por telefone, mas apenas pessoalmente.
- Não é permitida a entrada de menores de 12 anos.
- Para os pacientes operados e internados na UTI, não serão permitidas visitas no dia da cirurgia.

Notícias médicas



UTI e UCO

- As informações serão fornecidas sempre na sala de notícias médicas, no 2º andar.
- É necessário retirar senhas no 2º andar – a distribuição tem início 30 minutos antes do horário dos boletins médicos.
- Horário de notícias com o médico intensivista:
 - de 2ª a 6ª-feira: às 12h e 18h
 - sábados, domingos e feriados: às 13h

UTI de cardiopediatria

- Para receber informações, os pais ou responsáveis deverão retirar a senha 30 minutos antes do horário.
- Horários de informações:
 - diariamente: às 10h e às 17h30, na beira do leito

Procedimentos hemodinâmicos

As informações serão dadas pelo médico, no apartamento.

Centro cirúrgico

Os familiares deverão aguardar na sala de notícias médicas, no 2º andar. Ao término da cirurgia, a equipe responsável irá chamá-los.

Importante:

- As informações sobre o estado do paciente não serão fornecidas por telefone, mas apenas pessoalmente.





Orientações importantes

Para garantir a proteção e o bem-estar dos pacientes, assim como o bom andamento do trabalho, é expressamente proibido:

1. Fumar nas dependências do hospital, inclusive em áreas abertas.

2. Falar alto e fazer barulho excessivo.

3. Entrar ou permanecer com trajas impróprios nas áreas comuns do hospital.

4. Lavar ou estender roupas nos quartos, assim como entrar com aparelhos eletrodomésticos (cafeteira, microondas, ferro de passar, etc.)

5. Utilizar ou solicitar pessoal da enfermagem ou outros funcionários do hospital para serviços que não sejam da competência deles.

6. Entrar nos postos de enfermagem ou nas copas dos andares.

7. Entrar com aparelho celular ligado nas dependências de UTI, UCO, pronto-socorro e unidades de exames do centro de diagnósticos, para evitar interferência nos equipamentos.

8. Manusear, por conta própria, materiais e equipamentos que só podem ser operados por pessoal treinado.

9. Solicitar serviços da enfermagem para qualquer pessoa que não seja o paciente.

Solicitamos ainda atenção aos seguintes itens:

1. Havendo necessidade de atendimento de emergência para acompanhante ou visitante, a enfermagem os encaminhará ao pronto-socorro.

2. As janelas dos apartamentos têm sistema antirruído e são lacradas para garantir assepsia e segurança do ambiente. O controle de luminosidade, portanto, deve ser feito por meio do dispositivo giratório acoplado a cada janela.

3. O HCor não se responsabiliza por objetos e/ou valores do paciente ou do acompanhante. Os quartos dispõem de cofre localizado dentro do armário; para utilizá-lo, siga as instruções que estão afixadas em sua porta.

4. O HCor se reserva o direito de cobrar pelos danos causados em seu patrimônio pelo paciente, acompanhante ou visitante.

5. Os pertences esquecidos deverão ser procurados na CAP – Central de Achados e Perdidos (ramal 3011), localizada no Setor de Segurança, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h. Os objetos que forem entregues na CAP serão guardados por um prazo de 30 dias, conforme procedimento interno do HCor.

6. Caso você perceba algum problema no apartamento, por favor comunique o fato no serviço de enfermagem ou no serviço de hospitalidade do andar.

7. É proibida a entrada de eletrodomésticos nos apartamentos.

8. A entrada de alimento nos apartamentos só é permitida com a autorização prévia do serviço de nutrição.

Refeições

Serão servidas a partir dos seguintes horários:

Desjejum	7h30
Almoço	12h00
Lanche	15h30
Jantar	18h30
Lanche da noite	20h00

Cardiopediatria

Desjejum	7h30
Lanche da manhã	9h00
Almoço	12h00
Lanche da tarde	14h30
Lanche complementar	16h00
Jantar	18h00
Lanche da noite	20h00

■ A dieta do paciente será prescrita pelo médico responsável.

■ Qualquer pedido ao Serviço de Nutrição deverá ser feito diretamente nos ramais 2052 ou 2053.

■ As refeições para acompanhantes serão cobradas à parte, caso não haja cobertura do convênio.

■ O acompanhante poderá utilizar o Serviço de Nutrição para pedir suas refeições, nos seguintes horários:

Desjejum	até 19h30 da noite anterior
Almoço	até 10h30
Jantar	até 15h00

■ O acompanhante poderá ainda fazer suas refeições na lanchonete ou no bistrô, no 2º andar (veja a pág. 21).



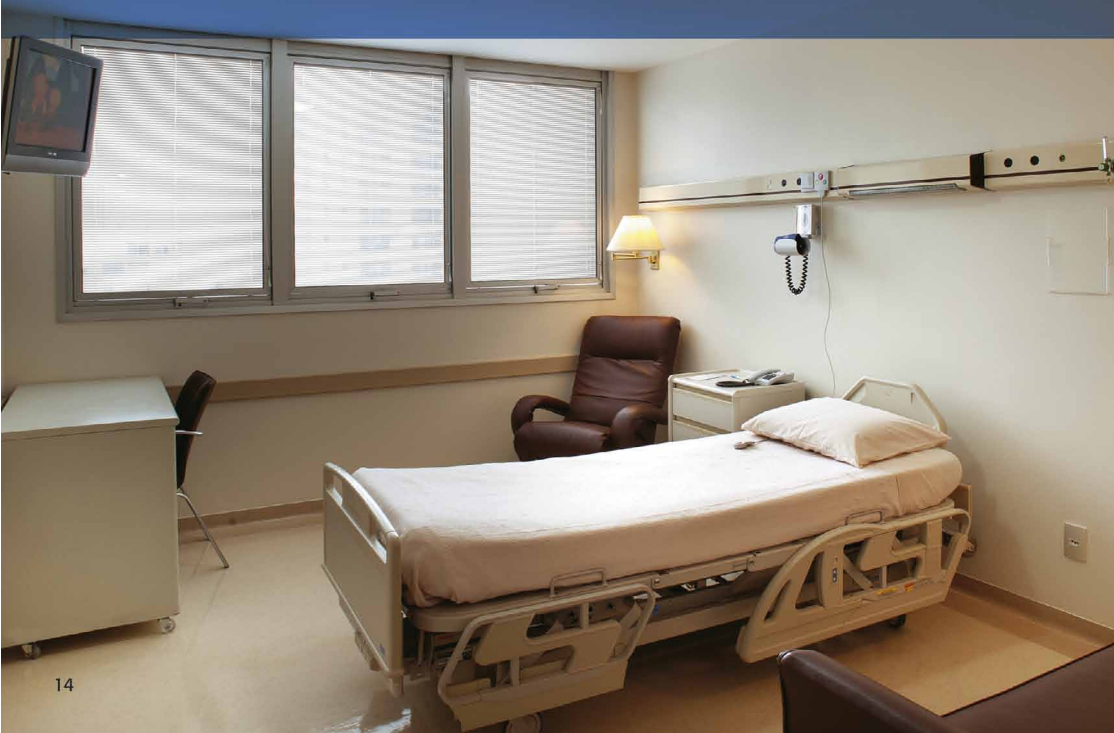


As unidades de internação do HCor foram projetadas para oferecer conforto, segurança e funcionalidade a pacientes e acompanhantes.

As camas são automatizadas e o piso bacteriostático permite assepsia adequada.

Os postos de enfermagem dos andares estão estrategicamente posicionados para possibilitar a visualização de todos os apartamentos.

Acessórios do apartamento



Chamada de enfermagem

Controle manual (hand set)



Chamada de enfermagem do banheiro:

sempre que este botão for acionado, a enfermagem atenderá o paciente pessoalmente.





Uso do chuveiro

Para a segurança do paciente, existe um suporte de parede que lhe dá apoio durante o banho. O chuveiro permite que o paciente escolha a temperatura que mais lhe agrade por meio de uma trava que mantém a temperatura escolhida.

Uso do ar-condicionado

O controle do ar-condicionado localiza-se na parede. Dependendo do apartamento em que estiver, você encontrará um dos dois modelos aqui descritos:

Sistema



1. O botão da esquerda (POWER) liga e desliga o ar-condicionado.
2. Quando o aparelho estiver ligado, o display indicará a temperatura ambiente.
3. Os botões com setas para cima e para baixo (SET POINT) alteram o ajuste da temperatura. Para aumentá-la, pressione o de seta para cima e, para diminuí-la, o de seta para baixo. Ao pressionar um dos botões, o display passará a indicar a temperatura de ajuste. Selecione a desejada.

4. Após alguns segundos, o display voltará a indicar a temperatura ambiente.

Comando manual da cama

A cama hospitalar permite variação de posições, de modo a atender às necessidades do paciente. O painel de controle localizado no pé da cama só pode ser acionado pela enfermagem, mas, para sua comodidade e segurança, existe um controle manual na parte interna, junto à grade de proteção, próximo à cabeceira.

Para utilizá-lo, basta escolher o módulo e pressionar o botão até a posição desejada.



Comodidades

Cada apartamento dispõe de:

- geladeira
- TV a cabo
- telefone
- poltrona de descanso
- mesa de refeição
- ponto de conexão com a internet - solicitar no ramal 3026, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 21h
- cofre
- sofá-cama
- armário

Controle de iluminação

Fica no *hall* de entrada do apartamento e dispõe de interruptores para:

- iluminação noturna
- iluminação do *hall*
- iluminação central
- iluminação das arandelas

Máquina de café

Existem máquinas automáticas de café, chá e chocolate nas seguintes áreas:

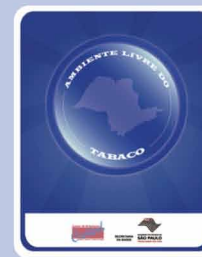
- Pronto-socorro
- 2º andar – salas de notícias médicas

Guarda-volumes

O HCor disponibiliza para os pacientes um setor de guarda-volumes e maleiro. Ramal: 3026

Ambiente Livre do Tabaco

O HCor é reconhecido com certificado ouro de Ambiente Livre do Tabaco, outorgado pelo Comitê Estadual para Promoção de Ambientes Livres do Tabaco (CEPALT), órgão da Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo. O que significa que há uma mobilização para que o ambiente fique livre da fumaça do cigarro, inclusive em áreas abertas, além de tratamento para fumantes internos e externos.





Uso do telefone

Para efetuar chamadas

- Existem telefones públicos à disposição no térreo e no 2º andar.
- A linha telefônica estará disponível para ligações locais, interurbanas e celular; basta discar 0 e o número desejado. **Ligações para celular e interurbanas são tarifadas.**
- Ligações internacionais só podem ser efetuadas por intermédio da central telefônica: ramal 9. **Ligações internacionais são tarifadas.**
- Para fazer ligações a cobrar dentro da capital de São Paulo, disque 9090 + número desejado.
- Ligações interurbanas, disque 9 + 0 + código da operadora + número desejado.

Uso do celular

Para garantir que não haja interferência eletromagnética nos aparelhos médicos, existem locais no hospital em que é proibido o uso de telefones celulares. Nessas áreas, que estão devidamente sinalizadas, mantenha seu celular desligado.



Principais números de telefone e ramais

Telefonista	9
PABX	3053-6611
Central de Agendamento de Exames e Consultas	3889-3939
Central de fax	3887-3363
Pronto-socorro	3889-9944

Ramais úteis

Altas	3021 / 3022
Bistrô	3260
Informações	3025 / 3026 / 3027
CAP – Central de Achados e Perdidos	3011
Central de reservas	5314 / 5315 / 5316
Cofre / segurança	6009 / 6010
Guias / convênios	3019 / 3028 / 3029
Internação	3023 / 3024 / 3044 / 3076
Lanchonete	3270
Mensageiro / guarda-volumes	3025 / 3026 / 3027
Mini-shopping	3040
Nutrição	2052 / 2053
Relações públicas	2005 / 2006
Resultados de Exames	5124 / 5141
Serviço de Atendimento ao Cliente	2109
TV – orientações	3025 / 3026 / 3027



Área social e de serviços



Dependências sociais e de serviços

Lanchonete

2º andar
Diariamente, das 6h30 às 22h30

Bistrô

2º andar
Atendimento, de 2ª a 6ª feira
Café da manhã: das 7h30 às 9h30
Almoço: das 12h às 14h30

Mini-shopping

Térreo
De 2ª a 6ª feira, das 9h às 17h

Capela

2º andar
Aberta 24 horas

Central de fax

Térreo
De 2ª a 6ª feira, das 8h15 às 17h

Biblioteca

2º andar
De 2ª a 6ª feira, das 9h às 13h30
e das 14h30 às 18h30





Resultados de exames em CD-ROM ou via internet

Todos os exames de imagem, realizados durante a internação, são digitalizados e armazenados por tempo indeterminado, facilitando assim futuros diagnósticos comparativos.

Cinco dias após a alta hospitalar, o paciente receberá em sua residência todos os exames realizados no Centro de Diagnóstico durante seu período de internação.

O paciente receberá também um CD-ROM com as imagens radiográficas dos exames realizados no período. É possível ainda acessar os resultados de exames pela internet, mediante senha e com total segurança, através do nosso website www.hcor.com.br.



Conveniências na região

Principais bancos

Banco do Brasil

Agência 1189-4 – tel.: 3889-7942
Av. Bernardino de Campos, 250

Banco Real

Agência 0853 – tel.: 3884-6078
R. Sampaio Viana, 22

Santander

Agência 0228 – tel.: 3054-6155
R. Dr. Rafael de Barros, 37

Bradesco

Agência 105-8 – tel.: 3285-7070
Av. Paulista, 52

Caixa Econômica Federal

Agência 1572-5 – tel.: 3253-8200
R. 13 de Maio, 1970

Banco Itaú

Agência 0190 – tel.: 3889-9989
Praça Oswaldo Cruz, 143

Banco Safra

Agência 02600 – tel.: 3265-2212
Praça Oswaldo Cruz, 74

Unibanco

Agência 0170-8 – tel.: 4004-1240
Av. Bernardino de Campos, 98

Shopping center

Shopping Paulista

R. 13 de Maio, 1947
tel.: 3191-1100

Correio

Praça Oswaldo Cruz, 51
tel. 3889-9013



Aeroportos e empresas aéreas

Aeroporto Internacional de Congonhas / São Paulo

Av. Washington Luís, s/nº
São Paulo, SP – tel.: (11) 5582-8811

Aeroporto Internacional de São Paulo / Guarulhos Governador André Franco Montoro

Rodovia Hélio Schmidt, s/nº
Guarulhos, SP – tel.: (11) 6445-2945

Aeroporto Internacional de Viracopos / Campinas

Rodovia Santos Dumont – SP 66
Campinas, SP – tel.: (19) 3725-5000

Empresas Aéreas

TAM – tel.: 5582-8811
GOL – tel.: 2125-3200
Varig – tel.: 4003-7000

Correio Aéreo Internacional

Informações: tel.: 0800-570-0100

Museus, centros culturais e templos religiosos

MASP – Museu de Arte de São Paulo

Av. Paulista, 1578 – tel.: 3251-5644

Casa das Rosas – Espaço Haroldo de Campos de Poesia e Literatura

Av. Paulista, 37 – tel.: 3285-6986

Itaú Cultural

Av. Paulista, 149 – tel.: 3268-1700

Centro Cultural São Paulo

R. Vergueiro, 1000 – tel.: 3277-3611

Paróquia Santa Generosa

Av. Bernardino de Campos, s/nº
(ao lado do nº 632) – tel.: 3889-7055

Paróquia Santíssimo Sacramento

R. Tutóia, 1125 – tel.: 3884-4644

Catedral Metropolitana Ortodoxa

R. Vergueiro, 1515 – tel.: 5549-8146

Igreja Nossa Senhora do Paraíso dos Greco-Melquitas em São Paulo

R. do Paraíso, 21 – tel.: 3171-3443

TV a cabo Canais da NET

Câmara Federal	4	RAI	60
History Channel	6	Sportv	62
Discovery Kids	8	Sportv 2	64
Nacional Brasil	10	Multishow	69
Rede Vida	12	Universal Channel (SAP)	70
TV Justiça	14	Canal Interno - HCor	72
Canal Comunitário	16	Sony	73
TV Senado	18	Fox	74
Canal Universitário	20	CNN International	75
Assembleia Legislativa	22	ESPN Internacional	76
Eventual	24	Telecine Premium	77
Cultura	26	Telecine Action	78
SBT (SAP)	28	Telecine Light	79
Globo (SAP)	30	Telecine Pipoca	80
Record (SAP)	32	Telecine Cult	81
Rede TV!	34	Bloomberg	82
Gazeta	36		
Band	38		
Mix TV	40		
Play TV	42		
MTV (SAP)	44		
GNT	46		
Globo News	48		
Rede Gospel	50		
Net TV	52		
Shop Time	54		
Futura	56		
National Geographic	58		



O HCor na Internet

A partir da homepage do HCor, você pode marcar consultas e exames, acessar resultados de exames e conhecer as mais recentes novidades no que diz respeito a informações médicas e serviços do hospital. Tudo com a mais completa garantia de sigilo.

www.hcor.com.br
hcor@hcor.com.br



Certificado pela
Joint Commission International



Padrão Internacional de qualidade
em atendimento médico e hospitalar.

Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147
São Paulo – SP – CEP 04004-030

Telefones

Geral: (11) 3053-6611

Pronto-Socorro: (11) 3889-9944

Central de Agendamento: (11) 3889-3939

Fax: (11) 3887-3363

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente HCor: sac@hcor.com.br