

01 - IDENTIFICAÇÃO E ACESSO

O uso de crachás ou etiquetas de identificação por acompanhantes e visitantes é obrigatório. São fornecidos na Portaria no procedimento de identificação e devem ser devolvidos na saída.

02 - PROCEDIMENTOS DE INTERNAÇÃO

Pré-Internação:

Para agilizar o processo, temos uma equipe capacitada para realizar a sua pré-internação. Informe seus dados para realização do pré-cadastro no momento de nosso contato telefônico.

Termo de Responsabilidade/Consentimento Informado:

Toda internação no hospital tem como requisito um termo de responsabilidade assinado pelo paciente ou responsável.

Para realização de procedimentos cirúrgicos eletivos é necessário a entrega na recepção no momento da internação do termo de consentimento aplicado pelo próprio cirurgião no consultório e da mesma forma do termo anestésico, aplicado pelo médico anestesiológico na consulta pré-anestésica.

Diárias, Valores e Cobertura de Serviços:

Informar-se na Recepção sobre detalhes da cobertura das despesas do paciente e do acompanhante, durante o período de internação.

A diária hospitalar inicia-se às 11h e encerra-se no mesmo horário de cada dia subsequente, independentemente do horário de internação; é indivisível (em caso de permanência inferior a 24 horas).

Alta e Conta Hospitalar:

- A alta só é autorizada quando liberada pelo médico assistente ou da equipe e de posse do sumário de alta entregue pela enfermagem e após a quitação das contas e devolução à Recepção da chave da acomodação e dos controles do ar condicionado e da TV (quando for o caso).
- As contas são pagas na Recepção das 6h às 20h de segunda à sexta, e de 6h às 18h nos finais de semana e feriados.
- Após este horário, o responsável por recolher chaves e controles, quando houver, são os funcionários da Portaria.
- Para contas pendentes de acerto, quando a alta estiver prevista fora dos horários de recebimento da Recepção, o setor irá entrar em contato para que o acerto seja realizado previamente antes da alta hospitalar.
- Após a assinatura de alta hospitalar, o paciente e seu responsável terão aproximadamente 30 minutos disponíveis para liberar o leito, sem gerar nova diária (tabela de preços particulares).
- Ao retirar-se, verificar se nada foi esquecido no leito (acomodação).

Honorários Médicos (para clientes particulares)

- Os honorários médicos não estão incluídos na conta hospitalar.
- O pagamento dos honorários médicos e de seus auxiliares Anestesiologistas é de inteira e exclusiva responsabilidade do cliente/responsável, e deverá ser tratado previamente com estes profissionais, sem interferência do Hospital.
- Esses honorários poderão ser acertados junto com a despesa hospitalar no momento da alta, conforme acordo prévio com cirurgião e/ou agendamento.

Cobertura do Plano:

Lembre-se de conhecer as coberturas e limitações do seu plano de saúde antes de sua internação.

Pacientes de Convênio:

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

03 - CIRURGIAS

- Ao término da cirurgia e do período de recuperação anestésica o paciente é encaminhado à acomodação (apto/enf.) após a liberação do anestesiológico.
- Pacientes ambulatoriais (que não necessitam de internação) são liberados mediante alta médica e somente com a presença de um acompanhante.

04 - ASSISTÊNCIA

Assistência Médica:

- As informações médicas sobre Pacientes serão transmitidas somente pelo médico assistente ou a da equipe, sempre pessoalmente.
- Temos uma equipe de médicos plantonistas 24 horas/dia.
- Os exames realizados antes de sua internação deverão permanecer no leito sob a guarda do paciente e/ou responsável.

05 - HOTELARIA HOSPITALAR

Higienização dos Quartos:

A higienização dos quartos é realizada antes da internação do paciente por uma equipe qualificada, usando técnicas e produtos padronizados pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - SCIH. Durante a internação a higienização ocorre diariamente após o banho do paciente ou quando solicitado pela enfermagem.

Enxoval do Paciente e Acompanhante:

- Paciente: é disponibilizado 1 lençol, 1 virol, 1 travesseiro, 1 fronha, 1 traçado e 1 cobertor com uma troca diária após o banho.
- O kit banho para o paciente é ofertado pela manhã conforme sinalizado pela enfermagem. **Não são disponibilizados CHINELOS.**
- Acompanhante: A partir das 18h é disponibilizado 1 lençol, 1 virol, 1 travesseiro, 1 fronha e 1 cobertor no primeiro dia da internação.

ORIENTAÇÕES: Traga roupas confortáveis e peças quentes para noite (a região do Hospital é fria ao anoitecer, principalmente no período de maio a agosto).

Manutenção:

Os itens disponíveis no leito têm seu funcionamento verificado diariamente antes da internação do paciente.

Caso tenha problema para ligar algum aparelho disponível (TV, ar-condicionado, frigobar), por favor, contatar a:

Manutenção Ramal: 3819 Recepção Ramal: 3839

Serviço de Nutrição e Dietética:

As refeições oferecidas aos pacientes obedecem à prescrição médica e orientação do Serviço de Nutrição e Dietética.

Acompanhantes e visitantes não devem trazer alimentos para o paciente. Somente pacientes com autorização da nutricionista poderão consumir alimentos externos e/ou da lanchonete.

| Horário de Atendimentos da Copa | | |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Refeições | Pacientes | Acompanhantes |
| Café da manhã | 7h às 11h | 7h às 8h |
| Almoço | 11h às 14h | 12h às 13h |
| Café da Tarde | 15h às 17h | 15h às 16h |
| Jantar | 18h às 20h | 18h às 19h |
| Lanche Noturno | 20h às 21h | 20h às 21h |

Alimentação do Acompanhante - **Verificar previamente as condições na Recepção.**

- As refeições (almoço e jantar) para acompanhantes poderão ser servidas mediante cobertura do plano de saúde.
- A refeição dos acompanhantes que não estão disponíveis na diária hospitalar poderão ser solicitadas, porém serão cobradas à parte no momento da alta, de acordo com a tabela vigente.

Lanchonete:

A lanchonete é um serviço terceirizado. Também fornece almoço Self Service entre 12h00 e 13h30. Para adquirir o almoço, o acompanhante deve reservar previamente na lanchonete até às 11h, pessoalmente ou pelo ramal 3858. Há um limite de reservas. O almoço é servido na lanchonete que não fornece jantar e não faz serviço de entrega.

| Horário de Funcionamento da Lanchonete | |
|--|-------------|
| Segunda a Sexta-feira | 7h30 às 18h |
| Sábados e Feriados | 7h30 às 15h |

06 - INFORMAÇÕES / NORMAS GERAIS

1. Em caso de quaisquer dúvidas, a Supervisão de Enfermagem poderá ser acionada para possível solução e/ou encaminhamento.

2. Próteses dentárias, lentes oftalmológicas e outros objetos de uso pessoal do paciente que precisem ser resguardados inclusive resultados de exames, devem ficar com o acompanhante.

3. Objetos de Valor: O Hospital não se responsabiliza por danos ou extravios de pertences pessoais de qualquer natureza deixados nas acomodações e nas dependências do Hospital.

4. **Achados e Perdidos:** Deverão ser procurados na Recepção; (ramais 9, 3839, 3865 e 3869) dentro do prazo de 30 dias, conforme sua natureza poderão ser descartados e/ou doados para instituições de assistência.

5. O Hospital se reserva o direito de cobrar por eventuais danos causados a seu patrimônio pelo cliente paciente, seus acompanhantes e visitantes.

6. **Capela:** O Hospital tem uma capela situada no 1º andar aberta ao público das 6h às 22h diariamente.

NÃO É PERMITIDO

1. Para proteger a privacidade do paciente e da equipe não são permitidas fotos e filmagens dentro do ambiente hospitalar.

2. Fumar, trazer e ingerir bebida alcoólica nas dependências do Hospital, conforme legislação específica.

3. Manusear por conta própria, materiais e equipamentos médico-hospitalares que só podem ser operados por pessoal treinado e autorizado.

4. Solicitar serviços de enfermagem, atendimentos médicos ou medicamentos para qualquer pessoa que não seja o paciente. Em caso de necessidade e urgência acionar a Supervisão de Enfermagem.

5. Entrar nos postos de enfermagem dos andares, na copa, nos leitos que não seja acompanhante e na entrada do Bloco-Cirúrgico.

6. Acessar os setores sem estar previamente autorizado.

| Telefones Úteis | |
|-----------------------------|-----------------------|
| SETORES | RAMAIS |
| Bloco Cirúrgico | 3830 / 3831 / 3832 |
| Bloco (Sala de Recuperação) | 3885 |
| Postos Enfermagem | 3836 / 3868 / 3846 |
| Copa | 3856 |
| Manutenção | 3819 |
| Comunicação | 3849 |
| Recepção | 9/ 3839 / 3865 / 3869 |
| Rouparia | 3863 |



Atendimento pelo WhatsApp

Tire suas dúvidas, é simples e rápido!
(31) 3228-3849 | Disponível de 8h às 18h
Setor de Comunicação e Marketing

VISITAS E ACOMPANHANTES

As recomendações abaixo visam a segurança do paciente e dos profissionais e seguem as orientações do Ministério da Saúde e do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - SCIH:

VISITANTES:

Visitas permanecem suspensas visando a segurança do paciente.

ACOMPANHANTES:

Para todos os pacientes é permitida a permanência de 1 (um) acompanhante, independentemente da categoria e da acomodação autorizada.

- O acompanhante deve ter idade superior a 18 anos e deve permanecer junto ao paciente no período de internação. É permitida a troca de acompanhante até as 21h.
- Não é permitida a entrada de menores de 12 anos nas unidades de internação.
-

Casos excepcionais serão avaliados individualmente conforme critério de dependência e necessidades com a observância das leis vigentes.



REDE:

SENHA:

✉ comunicacao@hospitalbelvedere.com.br
🌐 www.hospitalbelvedere.com.br

@hospitalbelvedereoficial

Acompanhe nossas Redes Sociais!



Hospital Belvedere



Bem-vindo ao Hospital Belvedere

Neste informativo você encontrará orientações básicas sobre procedimentos e normas para seu conforto e bem-estar durante toda a sua permanência no hospital.

Pesquisa de Satisfação do Cliente

Lembramos que elogios, críticas e sugestões são sempre bem-vindos. Pedimos que a Pesquisa de Satisfação do Cliente entregue no ato da internação seja preenchida e devolvida no momento da alta à Recepção.

Com a sua opinião, poderemos aprimorar continuamente os nossos serviços e alcançar a excelência no atendimento aos clientes.



ALERTA DE GOLPE:

O Hospital Belvedere não realiza cobranças aos pacientes internados, seja através de contato telefônico ou quaisquer outros meios eletrônicos e nem recebe valores nas residências.

Os trâmites financeiros são realizados somente mediante fluxos específicos no processo individual de autorização de procedimentos cirúrgicos validados previamente no Setor de Agendamento de Cirurgias e/ou no Setor de Internação no momento da alta.

Não realize transações bancárias sem confirmar antecipadamente a veracidade da informação junto ao Hospital.

Em caso de dúvidas, LIGUE:

Agendamento: (31) 3228-3848
Internação: (31) 3228-3839

INFORMATIVO AO CLIENTE