

# Hospital Belvedere

## INFORMATIVO AO CLIENTE

### Bem-vindo ao Hospital Belvedere!

Neste informativo você encontrará orientações básicas sobre procedimentos e normas para seu conforto e bem-estar durante a sua permanência conosco.

#### Telefones Úteis

SETORES	RAMAIS
Recepção	9 / 3839 / 3865 / 3869
Bloco Cirúrgico	3830 / 3831 / 3832
Postos Enfermagem	3836 / 3868 / 3846
Copa	3856
Manutenção	3819
Rouparia	3863
Comunicação	3849

### Pesquisa de Satisfação do Cliente

Lembramos que elogios, crítica 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.

comunicacao@hospitalbelvedere.com.br  
www.hospitalbelvedere.com.br

### 01 – IDENTIFICAÇÃO E ACESSO

O uso de crachás por acompanhantes e visitantes é obrigatório. É fornecido na Portaria e deve ser devolvido ao retirar-se.

### 02 – INTERNAÇÃO

#### Termo de Consentimento Informado:

No ato da internação, o paciente ou responsável deve apresentar toda a documentação necessária e ler, preencher e assinar o "Termo de Consentimento Informado".

#### Diárias, Valores e Cobertura dos Serviços :

Informe-se na Recepção sobre detalhes da cobertura das despesas do paciente e do acompanhante, durante o período de internação, oferecida em cada sistema de financiamento (convênios e particulares). 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:

O paciente deixará o Hospital quando autorizado por alta do seu médico responsável e de posse do sumário de alta, entregue pela enfermagem, após a quitação das contas e devolução à Recepção da chave da acomodação e da bolsa com os controles de TV e ar condicionado (quando for o caso).

As contas poderão ser pagas na tesouraria das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Após este horário e nos finais de semana e feriados procurar a Recepção.

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 é de inteira e exclusiva responsabilidade do cliente/responsável, e deverá ser tratado previamente com estes profissionais, sem interferência do Hospital.

Não haverá acerto de valores de honorários no Hospital.

#### Pacientes de Convênio:

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

### 03- ASSISTÊNCIA

#### Assistência Médica:

As informações médicas sobre os Pacientes serão transmitidas somente pelo médico assistente, sempre pessoalmente.

Temos uma equipe de médicos plantonistas 24 horas/dia. Os exames realizados antes de sua internação no Hospital deverão permanecer no leito sob sua guarda e/ou do acompanhante.

### 04 – ACOMPANHANTES E VISITANTES

Somente são permitidas visitas de crianças com idade igual ou superior a 12 anos, acompanhada por um adulto.

Acompanhante (Deve ser maior de 18 anos e permanecer ao lado do paciente)	Horário de Visita	Número de Visitantes
<b>APARTAMENTO</b>		
Direito a 01 (um) acompanhante 24 horas por dia. Acomodação disponibilizada: sofá cama.	Diariamente das 8h às 21h	2 (por vez)

ENFERMARIA / HOSPITAL DIA		
Direito a 01 (um) acompanhante até às 18h, após este horário é liberada a permanência com direito a pernoite somente se o paciente for menor de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 anos ou Pessoa com Deficiência e demais casos conforme legislação.	Diariamente das 15h às 18h	1 (por vez)

## 05 - HOSPEDAGEM

### Hotelaria:

Todos os dias às 18h a roupa de cama do acompanhante é distribuída e os kit's banho são ofertados pela manhã conforme a sinalização da enfermagem para os pacientes que pernoitam. Caso necessite de algum item a mais de rouparia (toalha, lençol e cobertor) favor acionar a enfermagem 24h ou entrar em contato com o Setor de Rouparia pelo ramal 3863 (8h às 19h).

Artigos de higiene pessoal devem ser trazidos pelo paciente e acompanhante.

### Serviço de Nutrição e Dietética:

As refeições oferecidas aos pacientes respeitam as prescrições médicas.

Não trazer alimentos para o paciente, sem autorização do médico ou nutricionista e não oferecer água e/ou alimentos ao paciente sem conhecimento da supervisão de enfermagem do andar.

Horários de Atendimento da Copa		
Refeições	Pacientes	Acompanhantes
Café da manhã	Das 7h às 11h	Das 7h às 8h
Almoço	Das 11h às 14h	Das 12h às 13h
Café da tarde	Das 15h às 17h	Das 15h às 16h
Jantar	Das 18h às 20h	Das 18h às 19h
Lanche noturno	Das 20h às 21h	Das 20h às 21h

## Alimentação do Acompanhante

As refeições (almoço e jantar) para acompanhantes poderão ser servidas mediante cobertura do plano de saúde.

Normalmente os convênios garantem direito às duas principais refeições nos casos abaixo e em outros casos conforme legislação:

- Pacientes com 18 anos incompletos.
- Pacientes com idade igual ou superior a 60 anos.
- Pacientes Pessoa com Deficiência.

As despesas de alimentação dos acompanhantes que não estão disponíveis na diária hospitalar poderão ser solicitadas. Porém, estas serão cobradas, de acordo com a tabela vigente do hospital.

### Lanchonete

A Lanchonete é um serviço terceirizado. Também fornece almoço Self Service entre 11h30 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.

Horário de Funcionamento da Lanchonete	
Segunda a Sexta-feira	Das 7h30 às 20h
Sábado, Domingos e Feriados	Das 7h30 às 15h

## 06 – ORIENTAÇÕES GERAIS

1. Próteses dentárias, lentes oftalmológicas e outros objetos de uso pessoal do paciente que precisem ser resguardados devem ficar com o acompanhante ou guardados no armário.

2. Objetos de Valor: O Hospital não se responsabiliza por danos ou extravio de objetos pessoais de qualquer natureza deixados nas acomodações e nas dependências do Hospital.
3. Achados e Perdidos: Deverão ser procurados na Recepção (ramais 3839, 3865 e 3869) dentro do prazo de 30 dias, conforme protocolo interno; após este prazo, conforme sua natureza poderão ser descartados e/ou doados para instituições de assistência.
4. O Hospital se reserva o direito de cobrar eventuais danos causados em seu patrimônio pelo cliente paciente, seus acompanhantes e visitantes.
5. Capela: O Hospital tem uma capela situada próxima à Lanchonete com horário de funcionamento das 6h às 22h diariamente.

## NÃO É PERMITIDO:

1. Fumar, trazer e ingerir bebida alcoólica nas dependências do Hospital, conforme legislação específica.
2. Manusear por conta própria, materiais e equipamentos médico-hospitalares que só podem ser operados por pessoal treinado e autorizado.
3. Solicitar serviços de enfermagem, atendimentos médicos ou medicamentos para qualquer pessoa que não seja o paciente.
4. Entrar nos postos de enfermagem dos andares, na copa ou circular pelos corredores e na entrada do Bloco Cirúrgico.
5. Acessar os setores sem estar previamente autorizado.