



# MANUAL DO PACIENTE

---

**ASSISTÊNCIA À SAÚDE ATRAVÉS DE SERVIÇOS MÉDICOS HOSPITALARES  
ORGANIZADOS E INTEGRADOS DE FORMA ÉTICA, COMPETENTE,  
PRODUTIVA E RESPONSÁVEL, TENDO A VIDA COMO VALOR MAIOR.**



**MANTER-SE COMO REFERÊNCIA NACIONAL EM CARDIOCIRURGIA E DEMAIS ESPECIALIDADES DENTRO DO ESCOPO DE HOSPITAL GERAL.**

### **PESSOAS**

As pessoas são o maior patrimônio da empresa. Todas as pessoas merecem respeito no desempenho de suas funções. A oportunidade de ascensão profissional deve ser uma realidade na Instituição.

### **HUMANISMO**

A dor e o sofrimento humano exigem dos prestadores de serviços na área da saúde uma postura de compreensão, respeito e dignidade frente aos pacientes e seus familiares. Este foco deve ser praticado por todos aqueles que exercem suas atividades na Instituição.

### **ÉTICA**

As relações dos colaboradores e demais profissionais que atuam na Instituição entre si e com o público externo devem ser pautadas na ética.

### **QUALIDADE**

A contínua busca da excelência dos serviços deve ser sempre a meta comum a todos.

### **CONFIANÇA**

As pessoas que exercem suas funções na Instituição possuem responsabilidades bem definidas. As relações devem ser mantidas considerando que cada um deve cumprir com suas obrigações e assumir suas responsabilidades. O comprometimento com os objetivos da Instituição é fundamental nas relações de confiança.

### **EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

Prestação de serviços competentes com resultados que permitam a manutenção e o aprimoramento das atividades na instituição.

**S**eguir os preceitos da legislação e do sistema integrado de gestão, conscientes da relação mútua entre instituição, pacientes, convênios, médicos, zelando pela proteção ao meio ambiente, segurança da informação e aos dados pessoais;

**A**tender o paciente com humanismo, profissionalismo e dedicação, dentro dos mais elevados padrões da medicina moderna, com eficiência, segurança da informação, tratamento de dados pessoais e custo equilibrado;

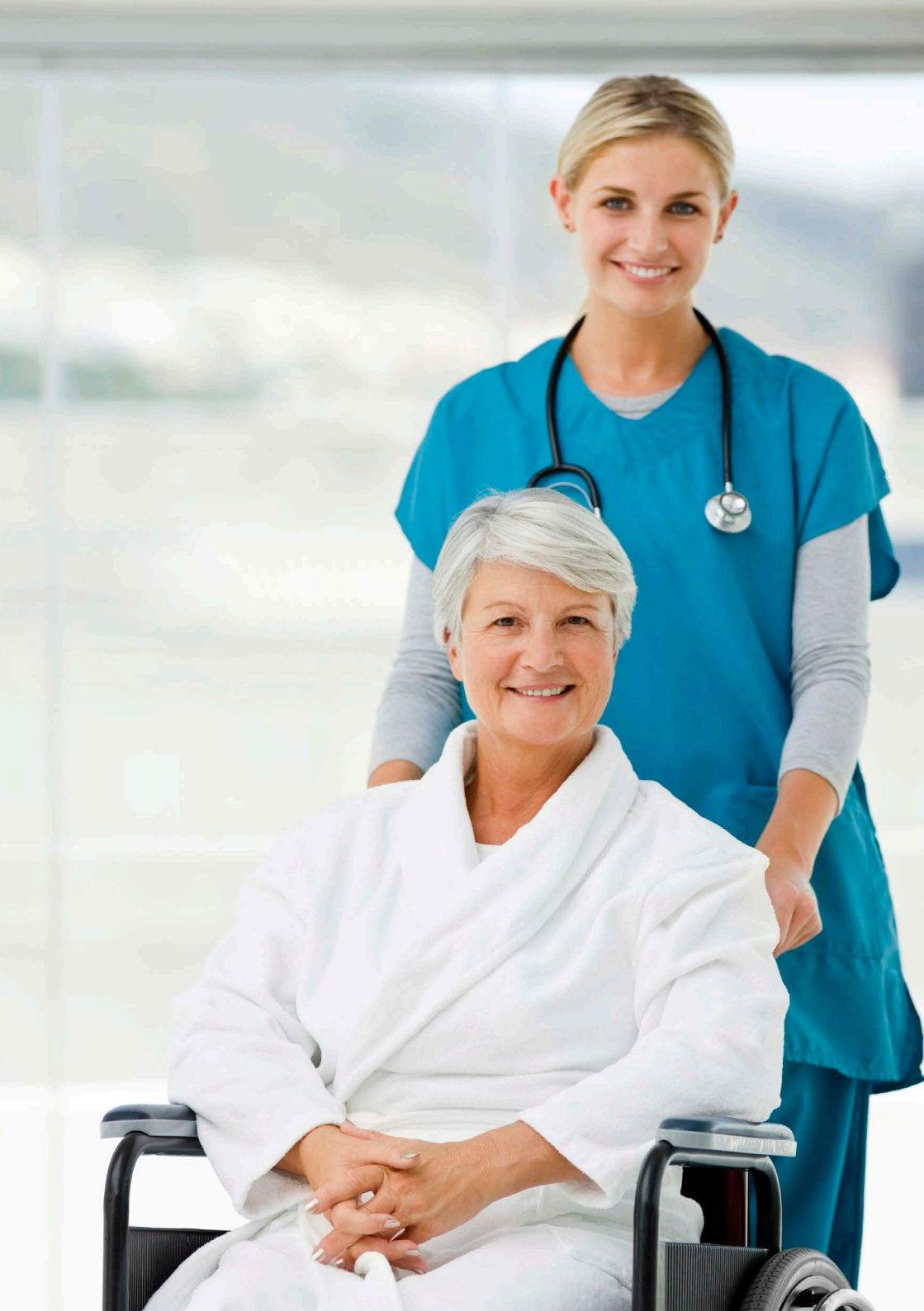
**U**sar a pesquisa e o desenvolvimento como meios para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços, com segurança da informação, tratamento dos dados pessoais e minimizando os riscos ao paciente, ambientais, de responsabilidade civil, financeiros e ocupacionais, realizando a consulta e promovendo a participação dos trabalhadores;

**D**ifundir e delegar a cada membro da organização a responsabilidade pelo serviço executado, minimizando os riscos ao paciente, da segurança da informação, do tratamento dos dados pessoais, ocupacionais, ambientais, de responsabilidade civil e financeiros, através do treinamento continuado, bem como adotando como principal medida a busca pela eliminação de perigos;

**E**nvolver fornecedores e instituições de cooperação e apoio na busca constante dos melhores meios para a prestação dos serviços, atendendo as necessidades ambientais, ocupacionais e de segurança da informação e do tratamento dos dados pessoais da Instituição.

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO - SIG.

O Sistema Integrado de Gestão para resultados do Biocor Instituto possui suas diretrizes, princípios, valores e política devidamente alinhados através de documentação coerente e integrada, bem como referenciada entre si, de acordo com as normas e regulamentos adotados e seguidos pela Instituição como um todo, dentro do foco da qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, gestão de riscos, segurança da informação, responsabilidade social, acreditação hospitalar, padrões internacionais, cultura de excelência como ISO's 9001, 14001, 27000, 26000 e 45001; ONA Nível III; QSP 31000, baseada na ISO 31000; NIAHOSM - acreditação internacional norte-americana, FNQ, entre outras a que a organização aderir, dentro do modelo PAS 99.



# **MANUAL DO PACIENTE BIOCOR INSTITUTO**

Nova Lima  
2021



## MANUAL DO PACIENTE

NOVA LIMA , BRASIL - 2021

Todos os direitos de propriedade desta edição são reservados ao Biocor Instituto.

Alameda Oscar Niemeyer, nº. 217, Vila da Serra, Nova Lima – MG.  
[www.biocor.com.br](http://www.biocor.com.br)

Diretoria:

Dra. Erika Corrêa Vrandecic

Dr. Ektor Corrêa Vrandecic

Dr. Valace Portella

Assessoria Jurídica:

Dr. Arthur Pereira de Mattos Paixão Filho

Coordenação da Qualidade:

Marco Túlio do Amaral

Esta publicação não poderá ser reproduzida, no todo ou em parte, por nenhum meio ou forma sem a prévia autorização escrita do Biocor Instituto.

A violação dos direitos autorais é crime estabelecido em lei e punido pelo artigo 184 do Código Penal.

---

Impresso no Brasil

Printed in Brazil

---

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>11</b>
1.1. CORPO CLÍNICO	13
1.2. CARTILHA DE DIREITOS DO PACIENTE	14
1.3. RELAÇÃO COM PACIENTE	14
1.4. DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DOS PACIENTES, FAMILIARES, ACOMPANHANTES E VISITANTES	16
1.4.1 DIREITOS DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES	17
1.4.2 DA GESTANTE E DA PARTURIENTE	18
1.5. PARTICIPAÇÃO DO PACIENTE NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE	18
1.6. RESPONSABILIDADE DO PACIENTE	19
<b>2. IDENTIFICAÇÃO</b>	<b>21</b>
<b>3. RECEPÇÃO E INTERNAÇÃO</b>	<b>21</b>
<b>4. UNIDADES DE INTERNAÇÃO</b>	<b>23</b>
4.1. ACOMODAÇÕES	23
4.2. CTI E CETIPE	25
4.3. PEDIATRIA	26
<b>5. ROTINAS E SERVIÇOS PRESTADOS AO PACIENTE</b>	<b>27</b>
<b>6. VISITAS</b>	<b>28</b>
<b>7. MÉDICO ASSISTENTE</b>	<b>29</b>
<b>8. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA – SND</b>	<b>30</b>

<b>9. FISIOTERAPIA</b>	<b>30</b>
<b>10. COORDENAÇÃO DA COMUNICAÇÃO E QUALIDADE - CCQ</b>	<b>31</b>
<b>11. CENTRO CIRÚRGICO</b>	<b>32</b>
<b>12. HEMODINÂMICA</b>	<b>33</b>
<b>13. BANCO DE SANGUE</b>	<b>35</b>
<b>14. MANUTENÇÃO</b>	<b>36</b>
<b>15. SEGURANÇA</b>	<b>36</b>
<b>16. SERVIÇO DE TELEFONIA</b>	<b>37</b>
<b>17. TESOURARIA</b>	<b>37</b>
<b>18. HOTELARIA</b>	<b>38</b>
<b>19. OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS</b>	<b>39</b>
<b>20. ORIENTAÇÕES DE ALTA</b>	<b>40</b>
<b>21. CLÍNICAS E ESPECIALIDADES</b>	<b>41</b>
<b>22. ATENDIMENTO IMEDIATO (URGÊNCIAS)</b>	<b>42</b>
<b>23. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO</b>	<b>42</b>
<b>24. CHECK-UP EXECUTIVO</b>	<b>43</b>
<b>25. ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>44</b>
<b>26. HISTÓRICO DAS CERTIFICAÇÕES E PRINCIPAIS PREMIAÇÕES</b>	<b>46</b>
<b>27. PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM EMERGÊNCIAS</b>	<b>47</b>
<b>28. LOCAIS SEGUROS EM EMERGÊNCIAS</b>	<b>48</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

---

Este manual agrega dados e fatos importantes e deve ser lido com atenção pelo paciente, seus familiares, seus responsáveis, seus acompanhantes e visitantes, trazendo informações úteis e esclarecimentos sobre a assistência à sua saúde nas dependências do BIOCOR.

Neste manual você encontrará orientações quanto à rotina hospitalar e um conjunto de informações sobre o seu atendimento nessa Instituição, expostos de forma objetiva e clara, pois o foco é facilitar sua integração, aderência e melhor participação no tratamento.

Você compreenderá a importância para o seu tratamento e do cumprimento a todas as orientações/prescrições médicas relacionadas, por exemplo, com a medicação, a higiene pessoal, a alimentação, a visitação, entre outros, sem perder de vista a observância das normas internas do Hospital. Da mesma forma, entenderá a necessidade de relatar, com precisão, ao seu médico todos os seus sintomas, suas condições clínicas anteriores, os medicamentos de que fez e faz uso, contínuo ou não, seu histórico familiar de saúde, etc.

Também, verá que é essencial o respeito aos demais pacientes, à equipe médica e aos profissionais de saúde e demais colaboradores, bem como a importância do compromisso com a sociedade ao comportar-se de forma adequada a não gerar qualquer dano às instalações e/ou aos equipamentos que integram o Hospital para que toda a estrutura da Instituição possa permanecer funcionando, disponível e capaz de servir a outros pacientes, familiares, etc.

O seu acompanhamento diário será pautado pelo respeito mútuo, zelando pela boa relação médico-paciente-hospital, além dos convênios/planos de saúde.

Este informativo, portanto, foi construído pensando na sua segurança, seu bem estar, seu conforto e nas melhores condições para o seu tratamento, daí ser essencial a sua leitura atenta e a observância de todo o seu conteúdo, afinal, o objetivo é cuidar bem de você!

A equipe do BIOCOR e o Corpo Clínico agradecem a preferência, contam com sua colaboração e estão à sua disposição.

Na sequência apresentaremos o Hospital, o Corpo Clínico e os Direitos do Paciente.

## BEM VINDO



Inaugurado em 1985, este estabelecimento de saúde nasceu com o objetivo de fornecer meios e instalações aos médicos para o exercício autônomo da medicina, estando sempre dedicado à pesquisa, prevenção, diagnóstico, tratamento clínico e cirúrgico de doenças cardiovasculares, além de incentivar a pesquisa e o desenvolvimento das melhores práticas.

Atualmente com capacidade de 320 leitos, distribuídos nos diversos setores assistenciais do Hospital, o BIOCOR mantém convênios com as principais empresas do mercado, dentro de um perfil assistencial de hospital geral no restrito campo da alta complexidade. O Corpo Clínico é composto de médicos autônomos, devidamente habilitados, competentes e experientes para atendê-lo em diversas especialidades.

Engajada em sua política do sistema de gestão, a Instituição está sempre aprimorando os serviços hospitalares sob sua administração, focando o desenvolvimento tecnológico e os programas de educação continuada, sendo o primeiro Hospital Geral da América Latina a obter o certificado ISO 9002.

Atualmente, o sistema integrado de gestão é certificado pelas normas ISO 9001 (qualidade), ISO 14001 (meio ambiente), ISO 45001 (saúde e segurança ocupacional), ISO 27001 (Segurança da Informação), ISO 31000 (Gestão de Riscos), além da acreditação ONA nível III - Excelência (nacional) e NIAHO (internacional).

O BIOCOR conta com Sistema Informatizado que integra todos os setores do Hospital, merecendo destaque, entre outros, o prontuário eletrônico. Conta com modernos equipamentos e uma infraestrutura que o credencia como referência em Minas Gerais, no Brasil e no exterior.

Portanto, o BIOCOR aplica tecnologia de ponta e seus melhores esforços para atendê-lo com humanismo, respeito e carinho.

## **1.1. CORPO CLÍNICO**

O Corpo Clínico é composto por médicos habilitados autônomos que atuam nas dependências do Hospital, competindo-lhes exercer a medicina, de forma autônoma, com profissionalismo, ética e dedicação, assumindo responsabilidades próprias perante o paciente, familiares, estabelecimento de saúde e convênios.

Os médicos que atuam nas dependências do BIOCOR compõem um Corpo Clínico autônomo, disciplinado por um Regimento Interno próprio.

Assim como o Hospital, o foco dos médicos é o paciente e a comunicação é fator determinante nesta atuação profissional.

Reconhecendo a complexidade das doenças, inclusive seu impacto no contexto familiar, o Corpo Clínico busca prestar os cuidados médicos ao paciente, valendo-se dos recursos disponíveis na Instituição.

Merece destaque, ainda, a importância dada à educação continuada e ao desenvolvimento científico dos membros do Corpo Clínico desta Instituição Hospitalar.

## 1.2. CARTILHA DE DIREITOS DO PACIENTE

Toda a Equipe do BIOCOR e o Corpo Clínico buscam, com afinco, proporcionar aos nossos pacientes uma atenção diferenciada, com humanismo, ética e foco em segurança. Assim, são respeitadas a dignidade, a individualidade e a privacidade de cada usuário, familiar e acompanhante, sempre:

### TENDO A VIDA COMO VALOR MAIOR



## 1.3. RELAÇÃO COM PACIENTE

Os pacientes, independentemente do tratamento, merecem ser assistidos dentro dos seguintes princípios e valores:

1. Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso, sendo tratado pelo nome e podendo identificar as pessoas que o assistem, ressalvado o sigilo sobre seus dados pessoais, desde que não acarrete riscos a si, a terceiros ou à saúde pública, sendo livre para receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.
2. Receber informações claras, objetivas e, se preciso adaptadas à sua capacidade de entendimento, sobre não cobertura de seu Plano de Assistência à Saúde; ações diagnósticas e terapêuticas, bem como suas consequências e riscos, duração prevista do tratamento, áreas do organismo afetadas, patologias envolvidas, necessidade ou não de anestesia e instrumental a ser utilizado, exames a que será submetido, além de alternativas diagnósticas, bem como sobre consultas de retorno,

outros procedimentos ou orientações a seguir no período pós-alta, sempre de acordo com a prescrição do médico responsável conforme cada caso concreto.

3. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

4. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com a adequada informação, procedimentos cirúrgicos, diagnósticos e/ ou terapêuticos, através de diálogo com seu(s) médico(s) assistente(s), através de Termo de Consentimento.

5. Ter acesso a informações existentes em seu prontuário, além de receber atestados, receitas e sumários, por escrito, com o nome e a assinatura do médico, além do número de registro no órgão profissional.

6. Receber prescrições médicas: a) com o nome genérico das substâncias; b) legíveis; c) sem abreviaturas ou códigos; e d) com o nome do médico, assinatura e seu número de registro profissional.

7. Conhecer a procedência do sangue ou dos hemoderivados a serem utilizados em transfusões; as bolsas de sangue devem conter carimbo atestando as respectivas sorologias e sua validade.

8. Na hipótese de o paciente se achar inconsciente, devem ser anotados em seu prontuário todos os dados referentes à medicação, sangue ou hemoderivados, com informações sobre a origem, tipo e prazos de validade.

9. Ser informado sobre todos os direitos, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

10. Ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas, exames e no momento da internação por uma pessoa de sua confiança.

11. Ser acompanhado, se maior de sessenta anos e/ou menor de idade, durante o período de internação, conforme disposto no Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º outubro de 2003) e no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13 de julho de 1990).



12. A visitação deve ser restrita a horários compatíveis, de acordo com a orientação médica, e não comprometer as atividades médico-sanitárias.
13. Ser prévia e claramente informado quando o tratamento proposto estiver relacionado a projeto de pesquisa em seres humanos, observando o que dispõe a Resolução nº 196, de 10/10/1996, do Conselho Nacional de Saúde, podendo retirar-se do estudo em qualquer fase.
14. Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida, além de optar pelo local de morte.
15. Ter seus dados pessoais e dados sensíveis resguardados e tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/2018.

#### **1.4. DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DOS PACIENTES, FAMILIARES, ACOMPANHANTES E VISITANTES**

Ciente da importância da relação ética e responsável com nossos pacientes, seus familiares e visitantes, o Biocor Instituto assume o compromisso pelas melhores práticas do exercício à saúde, reafirmando que as suas relações sempre serão saudáveis, legítimas e pautadas na integridade e transparência.

Diante disso, o BIOCOR está comprometido com a proteção dos dados pessoais e dados sensíveis de seus clientes, sejam eles pacientes, familiares, visitantes ou acompanhantes, razão pelo qual adota inúmeras condutas para garantir o cumprimento das legislações vigentes, instituídas em políticas e diretrizes internas disponíveis no site biocor.com.br e também em forma física nas dependências do BIOCOR.

Os Dados Pessoais dos Clientes serão utilizados ou tratados apenas com intuito de proceder com a assistência à saúde, incluindo os casos cujos fins são compatíveis com a prestação desses serviços, como por exemplo: compartilhamento de dados com Operadoras de Saúde que o paciente é beneficiário, solicitação de dados do acompanhante e identificação dos visitantes.

O BIOCOR não utilizará, nem de outro modo tratará, os Dados Pessoais do Cliente nem as informações derivadas destes para qualquer publicidade ou outros fins comerciais semelhantes.

O Biocor não adquire direitos sobre os Dados Pessoais dos Clientes, para além dos direitos concedidos pelo Cliente ao Biocor Hospital com a finalidade de fornecer os serviços de assistência à saúde.

A duração do tratamento de dados estará limitada à duração do uso e necessidade de manutenção desses Dados por parte do Biocor. Ressalvados os casos de documentos médicos em que a legislação exige tempo específico de guarda, os demais dados que não foram necessários ou ressalvados em lei serão eliminados ou devolvidos de acordo com a Legislação Vigente.

### 1.4.1 DIREITOS DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

O BIOCOR se compromete a cumprir as normas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, tendo o paciente, acompanhante ou visitante os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:

- Direito de confirmação e acesso: é o direito do usuário de obter do BIOCOR a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais;
- Direito de retificação: é o direito de obter do BIOCOR, a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito;
- Direito à eliminação dos dados: é o direito de ter seus dados destruídos, ressalvados os casos de exigência de permanência por legislação ou norma, como no caso de documentos médicos e prontuário do paciente;
- Direito à limitação do tratamento dos dados: é o direito de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo obtê-la quando ocorrer a inexatidão dos dados, quando o tratamento for ilícito, quando o BIOCOR não precisar mais dos dados para as finalidades propostas e quando tiver se oposto ao tratamento dos dados e, ainda, em caso de tratamento de dados desnecessários;
- Direito de oposição: é o direito do usuário de, a qualquer momento, se opor por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito, podendo se opor ainda ao uso de seus dados pessoais para definição de perfil de marketing (*profiling*);

- Direito de portabilidade dos dados: é o direito do usuário de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido ao BIOCOR, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outro site;

O usuário poderá exercer os seus direitos por meio de comunicação escrita enviada ao e-mail: [ouvidoria@biocor.com.br](mailto:ouvidoria@biocor.com.br), especificando:

- Nome completo, número do CPF e Identidade, endereço de e-mail do usuário e, se for o caso, do seu representante (acompanhado de procuração), todos com cópia do documento de identificação anexo;
- E exposição do pedido.

#### **1.4.2. DA GESTANTE E DA PARTURIENTE**

Os partos realizados no BIOCOR acontecem apenas em casos de cesárias de alta complexidade, diante de especificidades onde o feto apresenta cardiopatia congênita grave, sendo garantido o direito à informação as pacientes parturientes, no que couber, da Resolução RN nº 368 de 2015 da ANS.

Todas as mulheres têm o direito a um acompanhante de sua livre escolha no pré-parto, parto e pós-parto imediato. Planos hospitalares com obstetrícia com acomodação enfermarias, quarto semi-privativo, quarto privativo, ou qualquer outra acomodação, devem cobrir as despesas da paramentação (roupas higienizadas necessárias para entrar no centro cirúrgico), alimentação e acomodação do acompanhante.

Fica ressalvado que em casos específicos de cardiopatia congênita do feto poderá ser restrita a presença do acompanhante, tanto no momento do parto como no pós-parto.

#### **1.5. PARTICIPAÇÃO DO PACIENTE NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

A participação ativa do Paciente é essencial para uma melhor atenção. É preciso que informe com precisão e de forma completa suas condições e histórico anteriores, as internações havidas, as alergias que pode ter e outras questões relacionadas à SAÚDE.

É essencial que o paciente comunique ao seu médico todo e qualquer medicamento que tenha utilizado bem como remédio que fez uso além daqueles prescritos para o seu tratamento.

Faz-se necessário, ainda, seguir as instruções e prescrições médicas, devendo o Paciente comunicar, imediatamente, ao médico responsável tudo aquilo que não entendeu, bem como informar caso entenda que não pode seguir alguma orientação dada.

O Paciente deve informar ao médico responsável caso tenha alguma condição ou situação em casa que possa interferir no tratamento ou no cumprimento das ordens médicas.

O Paciente deve seguir fielmente o plano de cuidados de sua saúde, notificando o médico responsável qualquer mudança ou alteração repentina ou inesperada em sua saúde.

Solicite às visitas, corpo clínico e demais colaboradores a higienização das mãos ao entrar no quarto. Todas as acomodações dispõem dos insumos necessários para a higiene das mãos. Caso seja preciso algum produto comunique no posto de enfermagem.

## **1.6. RESPONSABILIDADE DO PACIENTE**

O Paciente deve agir com urbanidade e discrição nas dependências do Hospital, seguindo as normas e os regulamentos internos, sendo que desta forma contribuirá para a sua segurança e comodidade, bem como dos demais pacientes.

O Paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, especialmente no uso de telefones (fixos e celulares), computadores, televisão, rádios, aparelhos sonoros e luzes, sempre buscando uma maneira de não afetar os outros, não sendo permitido fumar nas dependências do Hospital, sendo necessário recordar que muitos pacientes necessitam de descanso e repouso para sua recuperação.

Os horários e número de visitas devem ser cumpridos pelo Paciente, familiares e amigos, para manter um ambiente tranquilo e respeitoso.

Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, proibição esta, extensiva aos seus acompanhantes, conforme legislação.

Respeitar o Regulamento Interno do Hospital e fazendo com que ele seja

respeitado por seus acompanhantes e visitantes.

O Paciente, familiares, acompanhantes e amigos devem fazer uso consciente e responsável da estrutura, dos materiais e dos equipamentos do Hospital para assegurar que estejam disponíveis e não falem para outros pacientes no futuro.

Zelar para que nenhum ato seu, de seus familiares e de seus acompanhantes possam gerar qualquer dano às instalações e/ou aos equipamentos que integram o Hospital, bem como assumir o custo da reparação dos danos causados por ato seu, de seus familiares e acompanhantes.

Deixar seus pertences pessoais com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste Hospital a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, valores, equipamentos eletrônicos, etc.).

Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro, o custo de seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

Comunicar ao Hospital qualquer alteração dos dados de seu responsável financeiro, bem como indicar eventual cobertura de seu tratamento por fonte pagadora, devendo conhecer, e dar a conhecer ao Hospital, a extensão e os limites de referida cobertura.

Caso o convênio não libere a autorização via sistema operacional próprio, providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de seu tratamento pela Operadora (Plano ou Seguro de Saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando sua recusa, ao Hospital.

O Paciente deve, enfim, colaborar de todos os modos a fim de facilitar a comunicação com seu Seguro/Plano de Assistência à Saúde, contribuindo para o processamento das faturas e pagamento dos serviços médicos e hospitalares prestados.

A seguir será apresentada toda a sequência assistencial, desde a internação até a alta médica, passando pelos principais setores do Hospital.

## 2. IDENTIFICAÇÃO

---

Na entrada do BIOCOR há uma Portaria onde são efetuados o controle e a orientação aos pacientes, familiares, acompanhantes e visitantes. Todos recebem uma identificação para acesso ao setor apropriado, sendo importante mantê-la em local de fácil visualização. Estas medidas visam a segurança e o conforto de todos.

Ao adentrar nas dependências do BIOCOR, diante de normas internas de segurança e para controle interno, com intuito de trazer toda a segurança possível a todos os nossos pacientes, familiares, funcionários e colaboradores o visitante deve apresentar seu documento de identificação informando qual quarto ou leito ou andar que irá visitar.

Essa coleta é realizada por profissional habilitado que lançará os seus dados pessoais em banco de dados interno do BIOCOR, que contém todos os requisitos de segurança necessários a boa guarda dos dados e documentos apresentados, prezando e cumprindo todos os requisitos dispostos na legislação vigente sobre o tema.

O BIOCOR não realiza qualquer tipo de compartilhamento ou transferência dos dados dos visitantes, e não os trata de forma diversa que a estabelecida acima.

## 3. RECEPÇÃO E INTERNAÇÃO

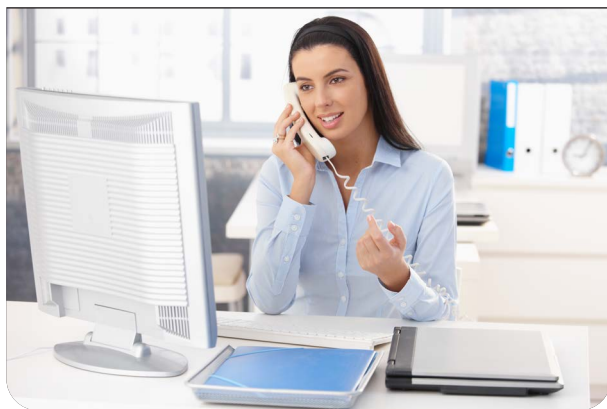
---

Localizado no 1º andar, este setor é responsável pelo recebimento de guias de internação, onde se processam os documentos e se providencia a acomodação do paciente.

Durante a admissão do paciente são firmados documentos que proporcionam a segurança jurídica necessária na relação médico paciente-hospital.

## INTERNAÇÃO

---



Desta forma, é importante sua compreensão, participação ativa e cooperação no sentido de obter a devida autorização para a internação, como para outros exames complementares, que só poderão ser realizados com autorização prévia de seu convênio. Consulte sua operadora de assistência à saúde, podendo, ainda, obter informações junto ao seu médico, enfermeira e setor de Internação.

Cumpra salientar que a Instituição não é responsável por objetos de valor, tais como alianças, joias, relógios, próteses dentárias, pontes e outras próteses, notebook, smartphones, celulares, tablets, ipad, ipod e outros. Estes itens são de responsabilidade da família e/ou acompanhantes. Por se tratar de uma Instituição de Saúde, aconselhamos não trazerem, nem portarem estes objetos no período de permanência no BIOCOR.

Você recebeu uma pulseira de identificação com a qual permanecerá até a alta, e seu acompanhante uma etiqueta ou crachá de identificação entregue na Portaria, que deverá ser usado constantemente. Orientações sobre o Banco de Sangue também foram entregues. Compareça à Tesouraria para obter orientações de seu interesse, caso ainda não tenha passado por este setor.

Na internação em situações de urgência, as autorizações são solicitadas, em sua maioria, pelo Biorcor conforme regras dos convênios, permitindo o regular registro no Setor de Internação do Hospital.

Os itens do tratamento não cobertos pelo Convênio devem ser acertados pelo paciente e/ou responsável junto à Tesouraria do BIOCOR.

## 4. UNIDADES DE INTERNAÇÃO

---

### 4.1. ACOMODAÇÕES

O BIOCOR disponibiliza as seguintes opções de acomodação, de acordo com a cobertura do seu convênio:

#### **APARTAMENTOS DUPLOS:**

Acomodações para 02 (dois) pacientes. Nestas unidades a acomodação é exclusiva para os pacientes. Para a sua comodidade e em respeito aos demais, o BIOCOR mantém um aprazível jardim no 4º andar. Caso o Paciente não possa se locomover até este local, pedimos que as visitas e os familiares, sempre uma pessoa de cada vez, mantenham uma postura de respeito, recato e silêncio que o ambiente hospitalar necessita.

#### **APARTAMENTO/SUÍTES:**

Acomodação individual. Nesta unidade há disponível acomodação para o paciente e seu acompanhante, cuja presença é indispensável durante a internação, salvo contraindicação de saúde pública ou outra orientação médica em cada caso. Horários normais de visita de 08:00h às 20:00h, recomendando-se um visitante por vez.

#### **SUÍTE**





O paciente/responsável pode optar por itens complementares não incluídos nas diárias, como:

- **Telefonia:** a solicitação para liberação de linha externa deverá ser feita junto à Tesouraria. Para informações adicionais consulte o item Serviço de Telefonia.
- **Televisor:** encontra-se disponível em todos os apartamentos o sistema de TV a cabo, devendo sintonizar a TV no canal 03. Os controles remotos devem ser retirados e entregues na Tesouraria, quando do início e encerramento de sua estada. Consulte a Tesouraria para maiores informações.
- **Internet sem fio:** encontra-se disponível como item opcional. Para informações adicionais consulte a Tesouraria.
- **Refeições para acompanhantes:** é oferecido o café da manhã. Caso seja de seu interesse receber refeições (almoço, lanche da tarde e/ou jantar), você deve solicitar ao SND, **RAMAL 5060**, até as 12:00h (para almoço e/ou lanche da tarde) ou até as 17:00h (para jantar), para cada refeição respectivamente, não estando incluídas na diária, salvo as hipóteses legalmente previstas. Estas refeições também podem ser solicitadas para as copeiras que realizam a entrega das refeições.

Os itens opcionais eleitos pelo Paciente/Responsável, como não estão incluídos nas diárias, serão cobrados à parte pelo BIOCOR e deverão ser objeto de acerto financeiro junto à Tesouraria quando da alta hospitalar.

Qualquer dúvida consulte a Coordenação Administrativa, que está a sua disposição para orientá-lo sobre questões desta ordem, e inclusive providenciar a manutenção que se fizer necessária.

### **ATENÇÃO:**

- As diárias são indivisíveis e vencem às 10:00h;
- Não é permitida a entrada de aparelhos eletrodomésticos nos leitos;
- Os familiares de pacientes internados em apartamentos que foram encaminhados ao CTI devem liberar o leito junto a Tesouraria;
- Visando sua segurança e privacidade, mantenha sempre fechada a porta de seu apartamento;

- Na indisponibilidade de uma determinada opção de acomodação, será oferecido ao Paciente o leito disponível, mediante assinatura de termo próprio.
- O acerto dos pacientes internados nas áreas de isolamento, junto à Tesouraria será realizado, até o momento da alta, na própria unidade assistencial, com auxílio da enfermeira.

## 4.2. CTI E CETIPE

As unidades de Terapia Intensiva adulto (CTI) e pediátrica (CETIPE) são locais de recuperação e cuidados especiais, que possuem uma complexa rotina de atendimento. Contam com equipes multiprofissionais formadas por enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos dentre outros, sob a direção do profissional médico autônomo.

O atendimento tem como foco o Paciente, sem prescindir do apoio aos familiares. A integração da família com o tratamento, sua compreensão e comunicação com a equipe médica autônoma, são fatores que facilitam a vivência da internação.

Certas rotinas do CTI e CETIPE, inclusive com relação a acompanhantes e visitação, priorizam a atenção ao Paciente, estando sujeitas a condições especiais, sendo passíveis de alterações. Se informe no posto de enfermagem sobre os horários de visitas para estes setores. Agradecemos sua colaboração.

### CTI



## INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE:

### BOLETIM MÉDICO:

Transmitido por telefone, tem o objetivo de informar o quadro geral do Paciente no CTI e CETIPE, sendo atualizado pela manhã e à noite.

<b>TELEFONES:</b>	<b>CTI A/B/C</b>	<b>3289 5265</b>
	<b>CTI D</b>	<b>3289 5253</b>
	<b>CETIPE</b>	<b>3289 5030</b>

### 4.3. PEDIATRIA

Atua no BIOCOR uma equipe multiprofissional especializada no tratamento clínico e cirúrgico de crianças e adolescentes portadores de doenças cardíacas congênitas, sendo inclusive referência nacional em Cardiologia Pediátrica e em Neuropediatria.

Dispomos de um ambiente especialmente decorado e agradável, com sala de televisão e brinquedoteca e eventos especiais em datas comemorativas. Estas atividades visam atenuar, dentro do possível, o impacto natural da hospitalização para a criança.

As crianças e seus acompanhantes têm à sua disposição suporte psicológico durante toda a internação conforme rotina estabelecida pela equipe médica.

## 5. ROTINAS E SERVIÇOS PRESTADOS AO PACIENTE

---

Durante sua permanência no Hospital, você será acompanhado pela equipe de nutrição de acordo com as orientações médicas, sendo necessária a sua colaboração.

### **HORÁRIO DE REFEIÇÕES\*:**

<b>CAFÉ DA MANHÃ</b>	<b>07:30H ÀS 09:15H</b>
<b>COLAÇÃO (ÁGUA E SUCO)</b>	<b>09:30H ÀS 10:00H</b>
<b>ALMOÇO</b>	<b>11:00H ÀS 14:00H</b>
<b>CAFÉ DA TARDE</b>	<b>14:30H ÀS 15:30H</b>
<b>JANTAR</b>	<b>17:45H ÀS 19:30H</b>
<b>CEIA (DIABÉTICOS)</b>	<b>20:30H</b>

\* As refeições seguem a orientação da prescrição médica.

\* As bandejas são recolhidas cerca de 1 hora depois de servidas as refeições.

Maiores detalhes sobre o Serviço de Nutrição no item 8 deste Manual.

### **HORÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO:**

Conforme a prescrição médica.

### **CURATIVOS:**

Realizados conforme orientação médica.

## 6. VISITAS

---

- O apoio e carinho da família são muito importantes para a recuperação do Paciente. Contudo, o descanso é necessário para o seu bem estar e para a organização das rotinas hospitalares. Assim, é recomendável estar atento ao tempo de permanência e às condições clínicas do paciente.
- O horário de visita varia de acordo com o local onde o paciente encontra-se internado, devido às diferentes rotinas de atendimento. Obtenha esclarecimentos com seu médico, ou nos informativos junto à secretária do respectivo setor, na Internação ou Portaria Principal. Rotinas especiais estão previstas para o CTI e CETIPE, como dito anteriormente (ver item 4.2).

Sua colaboração é muito importante, portanto, esteja atento:

- Siga as recomendações do médico assistente.
- Lave as mãos com água e sabão ou friccione o álcool antes e após o contato com o paciente.
- Evite deixar plantas e flores no quarto, pois elas abrigam germes, fungos e bactérias, prejudiciais às pessoas debilitadas.
- Procure manter um ambiente tranquilo, não expondo o paciente a situações ou assuntos que possam causar-lhe ansiedade ou aumentar seu stress.
- Não assente no leito!
- Esteja atento ao uso do telefone celular, smartphones, computadores pessoais e afins. Existem áreas de uso restrito e além de incomodar os pacientes, o uso do celular pode interferir em equipamentos médicos.
- Não traga alimentos para o paciente sem o consentimento do médico ou nutricionista.
- Não é recomendável a visita de menores de 12 anos. Havendo necessidade, solicite a orientação da Supervisora de Enfermagem e ao seu médico assistente.
- É proibido fumar nas dependências do Hospital.

- Estão suspensas as visitas dos pacientes internados nas aéreas de isolamento.
- A troca de acompanhantes nessas unidades é restrita, devendo ser feita obedecendo o horário de troca definido pela Instituição (7:00h às 9:00h e 20:00h às 21:00h), com a ciência e prévio consentimento do(a) médico(a) assistente, de forma conjunta e sincronizada, com a equipe de enfermagem.
- A fim de realizar o atendimento de forma humanizada ao paciente e seus familiares a equipe de psicologia realiza atendimento com as visitas virtuais aos pacientes internados no CTI de isolamento.
- As visitas podem ser alteradas por orientação e prescrição médica, com as devidas informações e esclarecimento ao paciente e familiares, conforme o caso. É sabido que, por complexidade do quadro, poderá haver restrição à participação de acompanhantes no parto de cesárea e até mesmo em visitação à parturiente e ao RN.

Para qualquer esclarecimento acerca dos procedimentos clínicos, cirúrgicos e rotinas, consulte seu Médico assistente diretamente ou através da Supervisora de Enfermagem no setor referente ao seu apartamento.

## 7. MÉDICO ASSISTENTE

---

O médico assistente é um profissional autônomo e, durante sua internação, acompanhará você, sendo ele o responsável pela condução de seu tratamento e com quem você deve obter informações sobre seu estado de saúde, esclarecer as dúvidas quanto a procedimentos indicados e discutir as melhores opções para o seu tratamento.

Pode haver a necessidade da opinião ou participação de outros médicos, talvez de outras especialidades, o que será informado e esclarecido por seu médico assistente.

No caso de dúvidas ou necessidade de informações procure seu médico assistente.

## 8. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA - S.N.D.

---

O SND, seguindo a orientação de seu médico, elabora toda a sua alimentação, com a supervisão de nutricionistas, sendo a dieta cuidadosamente balanceada de acordo com a patologia.

Há todo um carinho e dedicação na elaboração das refeições, todavia reconhecemos que o paladar é pessoal. Sugerimos assim, o diálogo com a nutricionista (RAMAIS 5060 OU 5061) caso sinta esta necessidade.

Pacientes internados após os horários destinados às refeições, devem orientar-se junto à enfermagem sobre a liberação das refeições, estando cientes de que devem ser observadas as orientações e prescrições médicas.

Aos pacientes diabéticos é servido um lanche às 20:30h. Para os demais pacientes e acompanhantes o lanche após as 20:00h será servido somente por solicitação ao SND (**RAMAL 5060**), sendo opcional e, portanto, é cobrada taxa extra na alta hospitalar.

Sobre as refeições para o acompanhante deve-se procurar informações junto ao Setor de Internação e/ou Tesouraria para esclarecimentos sobre a existência ou não de cobertura deste item pelo seu plano de saúde.

A solicitação de refeição para o SND encerra-se às 20:00h. A entrada de alimentos no Hospital somente é permitida com prescrição médica. Esta medida visa assegurar o tratamento adequado ao paciente.

No CTI e CETIPE é proibida a entrada de alimentos.

## 9. FISIOTERAPIA

---

A equipe de fisioterapia é composta por fisioterapeutas especialistas, que prestam assistência integral aos pacientes internados nas Unidades de Terapia Intensiva adulta e pediátrica e nas Unidades Não Intensivas, mediante prescrição médica.

Dentre as várias especialidades atendidas na Instituição, destacamos:

pacientes em pós operatório de cirurgias cardíaca, abdominal, neurológica e ortopédica, pacientes clínicos (neurológico, ortopedia, pneumologia, geriatria e pacientes COVID).

Os fisioterapeutas atuam nas 24 horas nas Unidades de Terapia Intensiva e até as 18h nas Unidades não Intensivas.

A Secretaria da Fisioterapia se encontra no 4º andar.

Telefone de contato: 3289-5072

## 10. COORDENAÇÃO DA COMUNICAÇÃO E QUALIDADE - C.C.Q.

---

O BIOCOR mantém contato direto com os pacientes, familiares, acompanhantes e interessados de diversas formas, isto é, através das visitas da Direção, da Equipe de Enfermagem, da Administração entre outros. Contudo, de forma inovadora, o Hospital conta com uma equipe experiente de psicólogos que se encarregam da comunicação psicossocial, priorizando:

- Acompanhamento da integração do cliente com a rotina hospitalar visando a boa comunicação com a equipe e a satisfação com o atendimento.
- Informações sobre os pacientes, orientação e suporte psicológico.

A sala da Psicologia localiza-se no 6º andar do prédio F ou 2º andar do prédio B, próximo a Endoscopia, com contato no **RAMAL 5337**.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES: **RAMAL 5145** ou pessoalmente, das 07:00h às 19:00h na Sala de Espera do Centro Cirúrgico localizado no 3º andar o prédio A.



## 11. CENTRO CIRÚRGICO

---

Quando há indicação de cirurgia, no caso de Paciente internado, o médico faz o pedido da cirurgia e encaminha para o Setor de Guias (Internação) providenciar a autorização junto ao convenio; Paciente eletivo, o médico faz o pedido e solicita ao paciente que entre em contato com o Setor de Agendamento (3289-5260) (Internação). Você deve levar ao Centro Cirúrgico todos os exames pré-operatórios e o risco cirúrgico solicitado pelo seu médico.

Os centros cirúrgicos I e II localizam-se no 6º andar sendo composto por 18 salas.

Os procedimentos no Centro Cirúrgico seguem uma escala definida pela equipe médica. Sabemos como é difícil aguardar em jejum, sendo assim é importante a compreensão da família e do paciente, além da boa comunicação com o seu médico assistente, inclusive a respeito da escala. Os pertences do paciente, tais como próteses dentárias, óculos, alianças, relógios, documentos, valores, equipamentos eletrônicos e outros itens pessoais, devem permanecer com a família e/ou responsável, sendo vedado a qualquer colaborador do BIOCOR a guarda de tais bens. O Hospital não se responsabiliza pelo extravio dos mesmos.

### CENTRO CIRÚRGICO



## SALA DE ESPERA / NOTÍCIAS

### HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

- Diariamente de 07:00h às 19:00h **RAMAL 5145**.

\* Demais períodos, solicite informações na Internação - **RAMAL 5001**.

Durante as cirurgias as informações são transmitidas para os familiares pela CCQ – **RAMAL 5145** ou na Sala de Espera - (6º andar prédio F ou 2º andar prédio B). Neste local são realizadas orientações e estabelecido contato com o cirurgião para comunicação dos resultados.

### CIRURGIAS COM RECUPERAÇÃO NO CTI:

Após encaminhar o paciente para o Centro Cirúrgico o apartamento deverá ser liberado e até dois acompanhantes poderão encaminhar-se à Sala de Espera onde receberão as informações disponíveis, inclusive sobre a rotina do CTI e CETIPE.

### CIRURGIAS COM RECUPERAÇÃO NO QUARTO:

A família deverá aguardar no apartamento o retorno do paciente. Receberá informações disponibilizadas pelos médicos durante o procedimento cirúrgico e o período de recuperação pós-anestésica. Este período é variável conforme a cirurgia e características individuais. Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com seu médico.

## 12. HEMODINÂMICA

---

No setor de Hemodinâmica, localizado no 6º andar, são realizados procedimentos diagnósticos (cateterismo, arteriografia, estudo eletrofisiológico e outros) e terapêuticos (angioplastias, valvuloplastias, embolizações, ablações, implantes de marca-passo e outros) nas áreas de cardiologia e neurologia, em crianças e adultos.

A Instituição possui 3 (três) salas de hemodinâmica, 1 sala cirúrgica híbrida e 1 (uma) sala de recuperação, o que possibilita melhor atendimento. Os

procedimentos podem ser eletivos ou de urgência e a escala é elaborada segundo critério médico. Nas situações eletivas é necessário que uma guia emitida pelo médico assistente esteja adequadamente autorizada, com a codificação correta do procedimento a ser realizado. A orientação sobre o preparo é feita pelo setor de hemodinâmica, pois existem preparos diferenciados caso o paciente esteja em uso de algum medicamento.

Em situações de emergência, o procedimento é realizado enquanto a equipe administrativa providencia autorização da guia.

O primeiro passo é a internação no 1º andar do hospital, onde serão verificados a guia e o procedimento a ser realizado. A etapa seguinte é uma avaliação médica, na qual o médico certifica-se se as condições clínicas do paciente são adequadas para a realização do exame. Após a avaliação, e de acordo com uma escala de prioridades, o paciente é submetido ao procedimento. Orientações quanto à observação pós procedimento, liberação da dieta, alta e outros são feitas ao término do exame. Informações aos familiares são feitas ao término do procedimento, ou a qualquer momento se necessário.

O cateterismo é realizado habitualmente por punção da artéria femoral (virilha) e, de acordo com a necessidade pode ser realizado pelo braço. Após o exame haverá um período de observação hospitalar variável. Em procedimentos diagnósticos este período é de 12 a 24 horas, habitualmente. Nos procedimentos terapêuticos a internação média é de 2 a 3 dias, com um período inicial de observação na Unidade Coronariana por 24 horas.

Na alta médica será emitido um laudo provisório ou definitivo conforme cada caso, com informações iniciais sobre o procedimento. O laudo definitivo, caso não seja entregue no momento da alta, ficará disponível em um prazo de 3 dias úteis.

A equipe de psicólogos da CCQ é uma referência para a família que necessite de esclarecimento, orientação e suporte também neste setor.

## 13. BANCO DE SANGUE

---

O BIOCOR possui um Banco de Sangue para atender exclusivamente aos seus pacientes. As doações devem ser realizadas neste local. Determinados procedimentos cirúrgicos só podem ser realizados tendo a reserva de sangue confirmada pelo médico assistente. Recomendamos entrar em contato, antecipadamente, para maiores informações, inclusive sobre doações de sangue.

A doação de sangue é um processo composto por etapas, as quais ocorrem com acompanhamento médico e de outros profissionais, demandando certo tempo para sua realização.

O sangue doado é submetido a uma rigorosa seleção e teste, sendo importante que as doações ocorram previamente às cirurgias, pois o material coletado leva em média 3 dias para ser liberado.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES: **RAMAIS 5107 OU 5264**

- 2ª a 6ª feira de 08:00h às 16:30h
- Sábados de 08:00h às 11:00h

**DOAR SANGUE É UM GESTO NOBRE, QUE EXPRESSA  
O SENTIMENTO DE RESPEITO AO PRÓXIMO.**



## 14. MANUTENÇÃO

---

O BIOCOR mantém uma equipe permanente de manutenção. Caso identifique alguma necessidade comunique ao posto de enfermagem.

## 15. SEGURANÇA

---

A segurança no BIOCOR conta com uma equipe localizada estrategicamente, circulando nas diversas dependências do Hospital, além da monitorização 24 horas do circuito interno de TV.

A cooperação de todos é essencial. Assim, solicitamos que sejam observadas certas rotinas:

- Identificação na portaria e uso do crachá;
- Autorização do acompanhante do paciente para o encaminhamento de visitantes ao quarto;
- Atender somente a orientação de funcionários devidamente identificados;
- Quando se ausentar do quarto com o paciente, tenha o cuidado de mantê-lo trancado;
- Em caso de dúvida quanto a alguma solicitação ou situação suspeita, comunique imediatamente ao **RAMAL 5008**.
- Nos casos de emergências prediais, a Instituição conta com equipes devidamente treinadas para orientá-lo. Nestes casos, siga a sinalização e os cartazes de orientação.
- O BIOCOR acompanha as atualizações disponibilizadas para o Sistema Informatizado, adotando medidas de segurança como as senhas de acesso, sendo, contudo, incontroverso e do conhecimento geral a inexistência de solução de informática infalível.

## 16. SERVIÇO DE TELEFONIA

---

O BIOCOR conta com um moderno sistema de telefonia que lhe oferece maior comodidade. Contudo, em situações de intenso fluxo de ligações contamos com sua colaboração para eventuais demoras na obtenção de linhas e para completar chamadas.

O apartamento dispõe de telefone com linha direta, podendo efetuar e receber ligações com mais comodidade, bastando discar "0" antes do número desejado, desde que solicitada a liberação deste serviço junto à Tesouraria do BIOCOR. Os aptos não recebem ligação externa. Todas as ligações são direcionadas para a Telefonia. Quanto às chamadas interurbanas, estas podem ser realizadas discando diretamente 0 + XX(Prestadora) + (Prefixo da cidade) + Número.

Não deixe o telefone fora do gancho. Caso não seja de seu interesse receber chamadas, procure informar-se com a telefonista.

A discagem para ramais pode ser realizada diretamente. Caso não consiga se comunicar com o setor desejado (inclusive no período noturno e fins de semana) comunique-se com o **RAMAL 9** - Ramal de Atendimento ao

Cliente / Telefonia.

## 17. TESOURARIA

---

Localiza-se no 1º andar junto ao setor de Internação e atende 24 horas por dia. Neste setor você poderá obter informações referentes aos orçamentos de despesas extras que não são cobertas por convênios e cobradas no momento da alta hospitalar, tais como:

- Órteses, próteses, materiais/medicamentos especiais, diferença de exames de diagnósticos e honorários médicos. Alguns procedimentos não são cobertos integralmente pelos convênios, gerando para o paciente a responsabilidade pelo pagamento desses Serviços Hospitalares e Profissionais diretamente ao BIOCOR.

- Diárias de apartamentos enquanto o paciente estiver no CTI: Os convênios não cobrem a permanência dos familiares nos apartamentos, durante a permanência do paciente nesta unidade. Caso a família queira ficar no apartamento, deve consultar o Setor de Internação sobre a disponibilidade do aposento, bem como se dirigir à Tesouraria, pois as diárias serão cobradas à parte, como particular.
- Televisão, telefone, internet e refeições para acompanhantes entre outros, consulte as taxas de utilização através dos RAMAIS 5064 OU 5262.

Para todos os citados é necessário que o paciente/responsável providencie o acerto financeiro junto à Tesouraria.

Para sua tranquilidade, ao ingressar no hospital, certifique-se na Internação quais itens são cobertos por seu convênio.

## 18. HOTELARIA

---

O Serviço de Hotelaria do Hospital Biocor conta com uma equipe altamente qualificada, presando sempre para um atendimento humanizado e de excelência, nossos profissionais cuidam da higienização dos quartos e das camas respeitando as técnicas de higienização hospitalar, mantendo o ambiente com devido acolhimento que nosso paciente merece. O serviço de camareira é realizado com total dedicação e carinho, deixando o enxoval já preparado para sua permanência. A equipe de Hotelaria se mantém a disposição nos ramais Higienização 5079 e Processamento de Roupas no 5065.

## 19. OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

---

**RESTAURANTE:** no 4º andar você encontra um local agradável para realizar refeições e lanches. O cardápio foi elaborado com opções rápidas, sendo constituído por pratos variados (congelados), com embalagens que permitem levá-los ao quarto. Horário de funcionamento: 08:00h às 18:30h todos os dias.

### RESTAURANTE



**REMOÇÃO DE PACIENTES:** nos casos em que o paciente necessite de transporte em ambulância, para realização de exames externos ou alta, informações e orientações podem ser obtidas junto ao seu médico e a Supervisão de Enfermagem, pois este serviço é realizado por empresas terceirizadas e às custas do Paciente ou da Operadora de Plano de Assistência à Saúde, conforme cada caso.

**HELIPONTO:** disponível para a admissão de urgências que utilizam transporte aéreo do paciente, proporcionando rapidez e eficiência de atendimento. Este serviço de transporte aéreo não é fornecido pelo BIOCOR que apenas dispõe de local adequado para receber helicópteros.

**SERVIÇO RELIGIOSO:** a Capela localiza-se no 4º andar e permanece aberta, todos os dias, de 07:00h às 11:00h e de 14:00h às 18:00h. Havendo necessidade de utilizá-la fora deste período, oriente-se através do **RAMAL 9** (Telefonia). Celebra-se a Santa Missa aos sábados às 10:00h e às 4ª feiras às 16:00h. A distribuição da Eucaristia nos leitos ocorre às 3ª e 5ª feiras e aos sábados a partir de 07:00h.



## 20. ORIENTAÇÃO DE ALTA

---

O processo de alta médica consiste na liberação do paciente pelo médico assistente responsável, quando a família receberá um Sumário de Alta, que consiste num breve histórico da internação e que pode ser apresentado em consultas posteriores.

Após a orientação médica e confirmação da alta, siga os seguintes passos:

- O próprio médico assistente entregará para a família o Sumário de Alta, bem como as receitas e as orientações sobre eventuais retornos.
- A família deverá procurar a Tesouraria para acertar despesas extras. No caso de pacientes internados em apartamentos, deverão ser entregues o controle remoto da TV, *logout* de serviços e este Manual do Paciente. Também serão apurados os itens opcionais utilizados. Após o acerto, será entregue um documento de liberação.
- Após o acerto na Tesouraria, dirija-se à secretária do setor, que irá solicitar a assinatura do termo de responsabilidade de alta e entregar a documentação a ser apresentada na Portaria, onde será retirada a pulseira de identificação do paciente.
- Ao deixar seus aposentos certifique-se de que não esqueceu seus pertences, pois o Hospital não se responsabiliza por exames e objetos pessoais esquecidos.

Com relação a resultado de exames, são necessários, dentre outros, os seguintes esclarecimentos:

- A entrega de exames deve ser feita na data marcada pelo setor responsável diretamente ao paciente ou ao seu representante legal, cabendo a este último a devida identificação e comprovação desta condição. Pode, ainda, ser entregue o laudo do exame mediante autorização específica para o caso concreto, escrita e assinada pelo próprio paciente, com a identificação desta assinatura. Os resultados podem ser consultados pelo paciente através do site [www.biocor.com.br](http://www.biocor.com.br), procure informações antes da alta junto à Administração;

- O médico assistente do paciente tem acesso aos resultados de exames;
- Todas estas medidas são tomadas para a segurança do paciente e por força das normas éticas de sigilo profissional;
- Em hipótese alguma, serão transmitidos quaisquer resultados de exames verbalmente, telefone, e-mail ou via fax;
- Os pacientes estão cientes da possibilidade de falsos positivos, quando for o caso, bem como de que os resultados podem ser afetados por condições pessoais do próprio paciente no momento do exame sendo recomendado, sempre procurar o seu médico assistente no caso de qualquer dúvida para, se necessário, repetir o teste.

## 21. CLÍNICAS E ESPECIALIDADES

Anatomopatologia	Clínica Médica	Neurocirurgia
Anestesiologia	Coloproctologia	Neurologia
Angiologia	Dermatologia	Neuropediatria
Cardiologia	Eletrofisiologia	Nutrição
Cardiologia Pediátrica	Endocrinologia	Oftalmologia
Cirurgia Cabeça e Pescoço	Fisioterapia	Oncologia
Cirurgia Cardiovascular	Fonoaudiologia	Ortopedia
Cirurgia Geral	Gastroenterologia	Otorrinolaringologia
Cirurgia Pediátrica	Ginecologia	Pneumologia
Cirurgia Plástica	Hematologia	Psiquiatria
Cirurgia Torácica	Mastologia	Reumatologia
Clínica de Dor	Nefrologia	Urologia

**Agende agora sua consulta com médicos altamente capacitados que atendem em 15 consultórios com funcionamento de 2ª a 6ª feira de 08:00h às 18:00h pelo telefone 31 3289-5040.**

## 22. ATENDIMENTO IMEDIATO (URGÊNCIAS)

---

Setor destinado ao atendimento de urgências e emergências, nas seguintes especialidades: Cardiologia, Cirurgia Geral, Ortopedia e Clínica Médica.

O Biocor atende os casos de emergência e urgência em seu Pronto Atendimento, dentro da sua capacidade operacional e segundo o seu perfil assistencial de alta complexidade, sempre respeitando as disposições legais em vigor e de acordo com critérios técnicos rigorosos que definem os parâmetros científicos de acordo com a criticidade de cada caso. Assim, um profissional faz uma triagem prévia e, de acordo com cada caso, estabelece o fluxo de atendimento priorizando os pacientes segundo a sua gravidade. Portanto, os atendimentos podem ter tempos de espera diferentes levando em consideração a triagem feita com base em protocolos internacionalmente consagrados.

**RAMAL 5002**

## 23. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

---

O nosso compromisso para realizar um atendimento qualificado e eficaz, nos leva a aprimorar constantemente os serviços. Para tal, sua colaboração é de extrema importância.

Você e seus acompanhantes podem contribuir dirigindo-nos suas observações e sugestões. Sugerimos o preenchimento do formulário de “Avaliação de Serviços”, que se encontra nos apartamentos e postos de enfermagem, depositando-o nas urnas disponíveis.

O seu retorno é muito importante para nós, por isto, caso queira pode utilizar o próprio site do Hospital para encaminhar sua avaliação, sugestões e comentários.

## 24. CHECK-UP EXECUTIVO

---

O Check-Up Executivo do BIOCOR conta com tecnologia avançada, acompanhamento individualizado e agilidade na realização do serviço. Consultas e todos os exames preventivos realizados pelos melhores especialistas em apenas algumas horas.



[VOLTAR PARA O SUMÁRIO](#)

## 25. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

---

Geral	Tel.: 3289 5000
Serviço de Telefonia	RAMAL 9
Anatomia Patológica	Tel.: 3289 5146
Apartamentos e suítes	Tel.: 3289 5126
Banco de Sangue e Hematologia	Tel.: 3289 5107
Check-Up Executivo	Tel.: 3289 5356
	Tel.: 3289 5089
Consultórios	Tel.: 3289 5040
Coordenação da Comunicação e Qualidade - CCQ	Tel.: 3289 5145
CTI A/B/C	Tel.: 3289 5265
CTI D	Tel.: 3289 5253
CETIPE	Tel.: 3289 5030
Endoscopia	Tel.: 3289 5186
Fisioterapia	Tel.: 3289 5072
Hemodiálise	Tel.: 3289 5104
Hemodinâmica	Tel.: 3289 5042
Internação	Tel.: 3289 5001
Imagens, Raio X	Tel.: 3289 5043
Ressonância Magnética	Tel.: 3289 5043
	Tel.: 3289 5185
Mamografia Digital	Tel.: 3289 5043
	Tel.: 3289 5185
Tomografia Computadorizada	Tel.: 3289 5185
	Tel.: 3289 5043

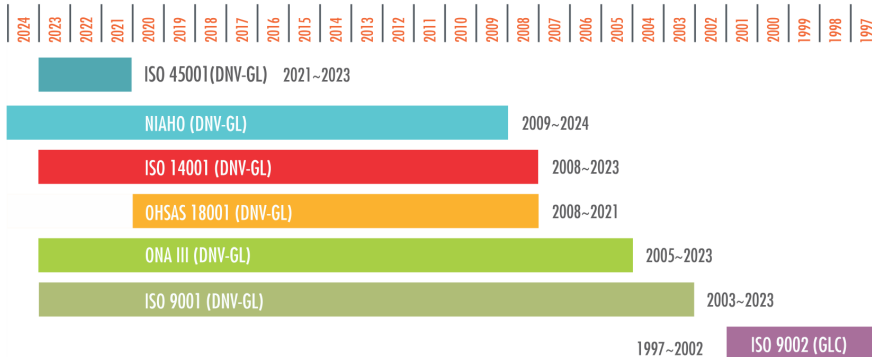
Ultrassonografia	Tel.: 3289 5185 Tel.: 3289 5043
Laboratório de Análises Clínicas	Tel.: 3289 5105
Medicina Nuclear	Tel.: 3289 5051
Eletrocardiograma	Tel.: 3289 5039
Ecocardiograma	Tel.: 3289 5039
Teste Ergométrico	Tel.: 3289 5039
Holter 24 horas	Tel.: 3289 5039
Mapa	Tel.: 3289 5039
Pronto Atendimento	Tel.: 3289 5002
Serviço de Nutrição e Dietética - SND	Tel.: 3289 5060
Segurança	Tel.: 3289 5008
Portaria/Segurança	Tel.: 3289 5093 Tel.: 3289 5073
Tesouraria	Tel.: 3289 5064 Tel.: 3289 5262
Manutenção	Tel.: 3289-5021 RAMAL 31006
<b>Brigada de Emergência</b>	<b>RAMAL 5198</b>

Para ligações feitas dentro do próprio hospital para qualquer um dos setores, usar os quatro últimos números do telefone fixo citado acima.

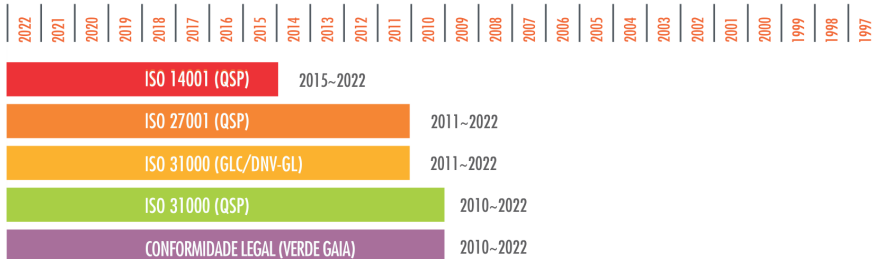
**EX.: INTERNAÇÃO - TELEFONE – TELEFONE FIXO 3289 5001 – RAMAL 5001**

## 26. HISTÓRICO DAS CERTIFICAÇÕES E PRINCIPAIS PREMIAÇÕES

### CERTIFICAÇÕES



### CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE



## 27. PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM EMERGÊNCIAS

AÇÕES	RESPONSÁVEL
Ligar para telefonia- Ramal 5198 informando todos os dados da ocorrência	Pessoa que identificou a situação
Desligar Equipamentos	Equipe Técnica
Verificar local da Emergência e escolher rota para local seguro	Todos
Telefonia aciona segurança e portaria no ramal 5093 e 5073.	Telefonia
Encaminhar-se imediatamente ao local, com equipamento de combate conforme treinamento	Brigadistas
Verificar condições e necessidades de remoção dos pacientes e solicitar recursos pessoal e material para administração via telefonista.	Médico Enfermagem
Auxiliar no contato com a Administração, médicos e enfermeiros	Portaria
Portaria deve avaliar as informações da telefonia, mantendo controle nas saídas da Instituição, em caso de necessidade	Recepcionista
Segurança em caso de necessidade acionar Diretorias, plantões em geral e SESMT VIA Telefonia	Portaria Telefonia
Verificar a necessidade de registrar ocorrência policial, caso necessário solicitar telefonia o acionamento da polícia.	Portaria
<b>Registrar ocorrência-FSIG1330</b>	Portaria

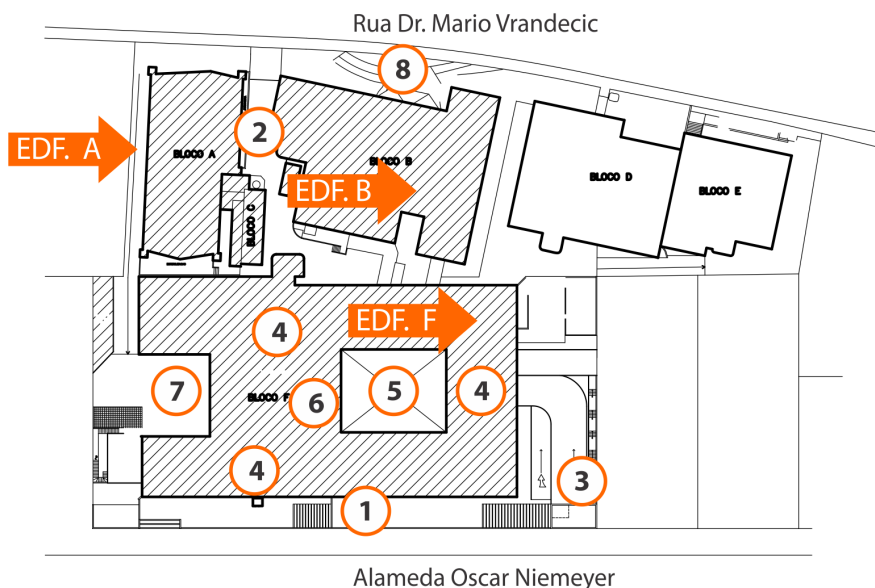


## 28. LOCAIS SEGUROS EM EMERGÊNCIAS

### ALERTA

EM CASO DE EMERGÊNCIA (INCÊNDIO E OUTROS), ORIENTE OS PACIENTES E VISITANTES, ENCAMINHADO PARA UM DOS SEGUINTE LOCAIS SEGUROS:

- ① RECEPÇÃO E PORTARIAS I E II
- ② SAIDA ENTRE OS PRÉDIOS A E B
- ③ RAMPA 3º ANDAR EDIFÍCIO F
- ④ COBERTURA 8º ANDAR
- ⑤ JARDIM 4º ANDAR
- ⑥ HELIOPONTO
- ⑦ CARGA E DESCARGA
- ⑧ RECEPÇÃO 6º ANDAR



**TELEFONE DE EMERGÊNCIA - RAMAL 5198**

**VOLTAR PARA O SUMÁRIO**