

Guia do Paciente e Acompanhante



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

Brasília

Índice

Boas-vindas – *pág.5*

Conviver e Compartilhar – *pág.8*

Direitos e Deveres do Paciente – *pág.10*

Por Dentro do Sírio-Libanês – *pág.22*

Investimentos Sociais – *pág.25*

COVID-19 – Novos Fluxos de Atendimento – *pág.43*

Sírio-Libanês de A-Z

A

Achados e Perdidos – *pág.47*
Acomodações – *pág.47*
Acompanhantes – *pág.48*
Alta Hospitalar – *pág.50*
Alta Hospitalar – Cuidados – *pág.51*
Atendimento ao Cliente – *pág.51*
Atendimento Religioso – *pág.52*

C

Cafeteria – *pág.55*
Caixa Hospitalar – *pág.55*
Concierge – *pág.55*
Conta Hospitalar –
Acompanhamento – *pág.56*
Conta Hospitalar – Pagamento – *pág.56*
Convênio Médico – *pág.57*

E

Equipe Multidisciplinar – *pág.61*
Estacionamento – *pág.62*

F

Fumo – *pág.65*

G

Gestão Ambiental – *pág.69*
Grade de Canais da Televisão – *pág.70*

H

Heliponto – *pág.75*
Honorários Médicos – *pág.75*
Hospitalidade – *pág.76*

I

Incêndio – *pág.79*
Internet – *pág.79*

L

Lanchonete – *pág.83*
Limpeza dos Apartamentos e Ambientes Comuns – *pág.83*
Localização – *pág.84*

M

Medicamentos – *pág.87*

O

Orçamentos – *pág.91*
Ouvidoria – *pág.91*

P

Pacientes Internacionais – *pág.95*

Pertences Pessoais – *pág.95*
Plano de saúde – *pág.96*
Prevenção a Fraudes – *pág.96*

R

Refeições dos Acompanhantes – *pág.101*
Refeições dos Pacientes – *pág.101*
Restaurante – *pág.102*

S

Serviço de Atendimento ao Cliente – *pág.105*
Serviço de Quarto – *pág.105*

T

Telefones dos apartamentos – *pág.109*
Telefones Celulares – *pág.110*
Televisão – *pág.110*

V

Visitas ao paciente – *pág.113*
Voluntárias – *pág.114*

Z

Zelar por sua saúde – *pág.117*



Boas-vindas

Com infraestrutura completa, o Complexo Hospitalar de Brasília abriga uma unidade de internação com 55 leitos em operação, Pronto Atendimento, Centro Cirúrgico, Oncologia e unidades críticas. Composto o complexo, contamos ainda com dois Centros de Oncologia e um de Medicina Diagnóstica. Neste guia, você terá acesso a todas essas informações e muito mais. Seja bem-vindo(a) ao Sírio-Libanês!



A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês nasceu em 1921 por uma iniciativa de um grupo de mulheres da comunidade sírio-libanesa, com a intenção de retribuir a acolhida que recebeu da sociedade brasileira.

Quase um século depois, o sentimento e os princípios desse grupo de precursoras continuam a orientar nossas ações.

Desde o início, trabalhamos direcionados por um conjunto de importantes valores.

A busca pelas melhores práticas e processos contribui para sermos melhores amanhã do que somos hoje. A excelência, por sua vez, fornece as bases da atuação do corpo clínico e de toda a equipe multidisciplinar.

Ambas são acompanhadas por uma forte ênfase no calor humano, presente no cuidado com cada uma das pessoas que aqui chegam.

Além disso, a solidariedade faz parte da nossa essência. Nossa preocupação com a sociedade é traduzida nos diversos programas de apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS) e também de filantropia, que levam o conhecimento e o atendimento aqui produzidos a um número cada vez maior de cidadãos, por meio de iniciativas próprias e parcerias com o governo federal, estadual e municipal para o desenvolvimento do sistema público de saúde.

Tenho certeza de que você poderá sentir na prática nosso compromisso. Estamos aqui para colocar o conhecimento dos nossos colaboradores em benefício do cuidado com a sua saúde, sempre seguindo as mais rigorosas normas internacionais de qualidade e segurança.

Dr. Paulo Chapchap

Diretor Geral da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês

Conviver e Compartilhar

O Hospital Sírio-Libanês é um centro de referência internacional em saúde. Por meio de nossas unidades de atendimento, e também por nossos esforços de responsabilidade social, ensino e pesquisa, ajudamos um número cada vez maior de pessoas a ter uma vida melhor e mais saudável. Isso inclui os pacientes atendidos diretamente em nossas instalações e também cidadãos que se beneficiam das parcerias público-privadas, dos projetos de apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS) e do conhecimento médico disseminado em nossos programas de formação.

Propósito

Nossas áreas de atuação abrangem programas de medicina preventiva e atenção primária à saúde, atendimento médico de urgência e emergência, internações terapêuticas de alta complexidade e reabilitação, entre outros serviços. Um trabalho reconhecido com a certificação da Joint Commission International (JCI), o mais importante órgão de controle de qualidade hospitalar do mundo.

Com quase um século de atuação, unimos uma trajetória de excelência no cuidado com as pessoas ao apreço pela descoberta e pelo novo. Estamos interessados no amanhã, que construímos com nossas práticas do presente.

Missão

Ser uma instituição de saúde excelente na medicina e no cuidado, calorosa e solidária na essência.

Visão

Convivendo e compartilhando, contribuimos para uma sociedade mais justa e fraterna.

Valores

- Busca
- Calor humano
- Excelência
- Solidariedade

Direitos e Deveres do Paciente

O Hospital Sírio-Libanês zela por sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos. Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este manual de direitos e deveres dos pacientes.

Ao referimo-nos ao paciente, abrangemos não somente o paciente Sírio-Libanês sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante e os visitantes, nos termos do Código de Conduta da instituição.

Cada um dos profissionais da instituição trabalha para garantir os seus direitos. Conte com eles. Se preciso, entre em contato com a Ouvidoria.

O telefone está na página final deste guia.

ESTE DOCUMENTO FOI DESENVOLVIDO EM CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.



DIREITOS

- 1.** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
- 2.** Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
- 4.** Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 5.** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 6.** Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
- 7.** Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar.

- 8.** Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 9.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
 - b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
 - c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
- 10.** Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.
- 11.** Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diárias, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.
- 12.** Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.
- 13.** Ter acesso à tabela de valores hospitalares a qualquer tempo, que ficará a sua disposição nos caixas, bem como às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais utilizados, taxas hospitalares e todos os procedimentos aos quais o paciente foi submetido, tal qual acesso às suas despesas hospitalares de forma detalhada.

- 14.** Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
- 15.** Conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar a sua origem, o prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.
- 16.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.
- 17.** Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.
- 18.** Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.
- 19.** Revogar, a qualquer tempo, bem como recusar livremente, desde que esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, não estando configurado o risco de morte.
- 20.** Interromper tratamentos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.
- 21.** A observância da Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.

- 22.** Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.
- 23.** Ser informado sobre os direitos, sobre as normas e os regulamentos do hospital, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.
- 24.** Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.
- 25.** É garantida a vedação de realização de exames compulsórios, sem a autorização do paciente ou seu representante, como condição necessária para a internação.
- 26.** O paciente poderá gravar a consulta ou o procedimento médico assistencial, desde que obtenha consentimento e autorização prévia do profissional, para os casos de dificuldade em assimilar as informações necessárias para seguir determinado tratamento.
- 27.** Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.
- 28.** Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

- 29.** Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001.



DEVERES

São deveres do paciente durante o período em que permanecer no hospital:

- 1.** A observância do Código de Conduta da instituição, link para consulta no final do presente documento.
- 2.** Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 3.** O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
- 4.** Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo hospital. Medicações de uso contínuo deverão ser devidamente prescritas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade.

- 5.** Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 6.** Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.
- 7.** Designar o médico responsável por seu tratamento no período de internação.
- 8.** Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e a Política Antitabagismo do Hospital.
- 9.** Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 10.** Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.
- 11.** Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao hospital.
- 12.** Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.
- 13.** O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

- 14.** Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados no hospital.
- 15.** Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, sem seu consentimento prévio.
- 16.** Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.

O que é o responsável legal?

É a pessoa física indicada por você (paciente) para responder em seu nome durante a internação, caso esteja impossibilitado(a) de expressar suas vontades acerca dos seus cuidados de saúde. Essa pessoa tomará decisões em seu nome, sobre seu cuidado, caso você não consiga fazê-lo durante a internação.

Quais os requisitos para uma pessoa ser indicada como responsável legal?

O responsável legal necessariamente precisa ser uma pessoa física, maior de idade, capaz dos atos da vida civil e, preferencialmente, que possua um laço de parentesco sanguíneo com o(a) paciente até 4º grau, nos termos da legislação em vigor.

Como devo informar ao Hospital sobre a minha escolha?

Sua escolha deverá ser informada no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços médicos hospitalares. A indicação do nome e os dados do responsável legal deverão constar dentro do documento que é assinado por você. Seu responsável também deverá assinar o contrato.

Qual a importância do responsável legal?

O responsável legal deve ser alguém de sua confiança, que esteja alinhado com suas filosofias de vida e que entenda suas vontades, pois será ele quem o Sírio-Libanês procurará caso você não possa expressar sua vontade de forma consciente e livre de qualquer vício.

Quem pode ser meu responsável legal?

Se não houver indicação diversa, seguiremos a regra explícita em nossa lei, no Código Civil. Segundo a referida Lei, quem pode responder por você em sua ausência seriam o cônjuge (ou companheiro(a), desde que seja comprovada em documento a união estável), seus descendentes, ascendentes e colaterais até 4º grau.

Posso ser meu próprio responsável legal? Por quê?

Não é possível que você seja o seu próprio responsável legal. Nesses casos, haveria uma confusão das figuras, pois o responsável legal é quem procuraremos diante da sua incapacidade de responder por si próprio(a). Sendo assim, para evitar confusões e garantir que a sua vontade será executada, recomendamos que indique o responsável legal com antecedência.

Posso alterar meu responsável legal?

É possível, desde que você avise com certa antecedência a equipe da hospitalidade para que, então, o novo responsável legal assine os mesmos documentos que o anterior assinou.

Existe uma decisão judicial de tutela/curatela que define meu responsável. O que deve ser feito nesses casos?

Se existe uma decisão judicial que determina o seu representante legal, o Hospital precisa estar ciente para seguir a ordem do Juiz e não haver nenhum descumprimento

de decisão judicial. Esses documentos precisam ser entregues para a equipe da hospitalidade e essa informação também constará em seu prontuário médico.

Qualquer alteração de tutela/curatela o Hospital precisa ser avisado imediatamente, de forma a respeitar a ordem judicial.

Nessas situações, sempre contatar o departamento jurídico do Hospital, pelo e-mail juridico@hsl.org.br.

O que é o responsável pagador?

É a pessoa física responsável por toda a parte financeira de sua jornada como paciente, mesmo que você possua um plano de saúde que cubra parcialmente ou totalmente os valores de seu atendimento.

Quem pode ser meu responsável pagador?

O responsável pagador necessariamente precisa ser uma pessoa física, maior de idade, capaz dos atos da vida civil.

Posso ser meu próprio responsável pagador? Por quê?

Sim, é possível que você seja seu próprio responsável pagador. Diferente da figura do responsável legal, não há o que se falar a respeito de confusão, já que não há nenhuma tomada de decisão.

Posso mudar meu responsável pagador?

É possível solicitar essa alteração, mas ela será realizada somente após análise e aprovação de nossa equipe financeira.

O meu responsável pagador pode ser também meu responsável legal?

Sim, não há nenhum impedimento nesse sentido.

Referências legais

- Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
- Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
- Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.
- Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003.
- Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas.
Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006.
- Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001.
- Lei Federal nº 9.294/1996, de 15 de julho de 1996.
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- Código de Conduta, disponível no site www.hospitalsiriolibanes.org.br

Por Dentro do Sírio-Libanês

Ensino e Pesquisa

Com a missão de apoiar o aprimoramento profissional de médicos, profissionais de saúde e gestores da área, além de estimular a investigação científica, o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa atua como um centro difusor do conhecimento relacionado às boas práticas na saúde.

Desenvolvemos programas de residência médica, pós-graduações lato e strictu sensu, cursos, congressos, simpósios, jornadas e eventos direcionados à classe médica, multiprofissional e estudantes. Por ano, mais de 10 mil alunos participam dessas atividades. Em conjunto com o Ministério da Saúde, também são desenvolvidos projetos para a capacitação de profissionais da saúde pública, com milhares de pessoas sendo treinadas anualmente.

Já a investigação científica é conduzida por pesquisadores e membros do corpo clínico que, em grande parte, compõem os programas acadêmicos de mestrado e doutorado da instituição. Ela abrange dois campos de atuação: a pesquisa translacional, que visa gerar conhecimento básico na área de saúde e promover transferência desse conhecimento para a prática médica, e a pesquisa clínica, que envolve primordialmente os estudos de desenvolvimento de novas drogas, um importante passo para a ampliação do acesso a novos medicamentos, em especial para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Compromisso Social

A filantropia é a razão de ser do Sírio-Libanês. Com projetos que consolidam compromisso social genuíno, nossa responsabilidade social se manifesta de quatro formas:

- Execução de projetos para o Ministério da Saúde, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde, o PROADI-SUS;
- Gestão de cinco equipamentos públicos de saúde por meio de nossa organização social de saúde (OSS), o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL). Em parceria com a Prefeitura de São Paulo: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus. Em parceria com o Governo do Estado de São Paulo: Ambulatório Médico de Especialidades – AME Dra. Maria Cristina Cury, Hospital Geral do Grajaú, Hospital Regional de Jundiaí e Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, em Mogi Mirim;
- Integração com as comunidades da Bela Vista, Consolação e República, em São Paulo, por meio do projeto Abrace seu Bairro;
- Atendimento pediátrico nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia, a pessoas em tratamento de câncer de mama e com oferta de exames de ultrassonografia a pacientes encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, realizados em nossos Ambulatórios de Responsabilidade Social localizados no bairro da Bela Vista. Além disso, mantivemos nossa participação no Corujão da Saúde, iniciativa do Governo do Estado de São Paulo que visa reduzir a fila de espera por exames no sistema público.



Investimentos Sociais

Como hospital filantrópico, está em nossa essência, desde a fundação, o envolvimento da sociedade na atração de recursos e viabilização de projetos em prol do bem comum. Para potencializar essa missão, em 2019 o Sírio-Libanês estruturou a área de Investimentos Sociais, que tem como objetivo reunir os projetos sociais e institucionais passíveis de receber investimentos de pessoas físicas e jurídicas. Os projetos estão organizados em cinco iniciativas:

- **Infraestrutura e Tecnologia**
- **Inovação**
- **Responsabilidade Social**
- **Sustentabilidade Ambiental**
- **Ensino e Pesquisa**

A área tem como principais atribuições manter o espírito filantrópico de nossa instituição, acolher doadores e desenvolver relatórios para apresentar à sociedade as atividades dos projetos investidos, de modo a zelar pelo vínculo entre as partes e construindo projetos que serão legados para toda a sociedade. Para mais informações, acesse <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/doacoes/Paginas/default.aspx> ou entre em contato pelo e-mail investimentosocial@hsl.org.br.



Modelo assistencial: cuidado centrado no paciente

Em todas as atividades de assistência, nosso trabalho tem como objetivo principal a garantia de uma melhoria na qualidade de vida dos pacientes. A cura e a reinserção na vida social e familiar são nossa referência. Para isso, todo o foco de nosso trabalho se concentra no paciente.

Nosso modelo de ação respalda-se no trabalho colaborativo de todos os profissionais da equipe multidisciplinar, no envolvimento e na atenção integral ao paciente e a sua família.



Qualidade e Segurança

A estruturação do Instituto de Qualidade e Segurança (IQS), em 2018, contribuiu para uma grande evolução em relação à experiência do paciente. O IQS foi resultado da unificação de áreas fundamentais ao cuidado integrado: Qualidade, Segurança e Gerenciamento do Risco Assistencial, Protocolos e Desfecho Clínico.

O IQS trabalha ao lado das diretorias Assistencial e de Governança Clínica para garantir a excelência de nossas práticas médico-assistenciais em busca de novos patamares de desempenho. E também atua junto ao Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa, responsável pela produção e disseminação do conhecimento no Sírio-Libanês, para dar impulso à educação e pesquisa na área de qualidade e segurança.

Experiência das Pessoas

No Hospital Sírio-Libanês, sabemos que a melhor experiência do paciente está conectada com a experiência dos profissionais. Profissionais engajados, competentes, com forte conexão com seu propósito na missão da saúde, são parte interdependente da experiência do paciente e de seus familiares. Pacientes e familiares cuidados, informados e esclarecidos com competência, transparência e empatia, participam de seus cuidados de saúde e das melhorias contínuas do hospital. Nos momentos críticos, é a nossa conexão em torno de um objetivo comum que melhora a experiência de todos. Tendo como base o respeito e a segurança psicológica, a área de humanização e experiência das pessoas do HSL busca através de ações, capacitações e melhorias de processos um cuidado de excelência não somente técnico-científico, mas também de excelência em humanização.

Este contexto deve estar à parte da descrição dos processos de Qualidade e Segurança.

Qualidade

O plano de qualidade do Sírio-Libanês consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela nossa instituição, baseando-se em um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade. Dentre as principais atividades da área de Qualidade estão a gestão de documentos, gestão de processos, de performance (indicadores), auditorias, a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O controle dos processos assistenciais do Sírio-Libanês adota padrões internacionais de Qualidade desde 2007, pela Joint Commission International (JCI), o mais importante órgão acreditador de qualidade das organizações de saúde do mundo. A JCI estabelece metas internacionais de segurança do paciente. Dentre os padrões avaliados, estão a identificação do paciente, a segurança de medicamentos, a prevenção e o controle de infecção e queda.



JCI
Hospital Sírio-Libanês;
Centros de Oncologia –
Asa Sul e Lago Sul; Centro
de Diagnósticos – Asa Sul.



**ISO 14001:2015 e
ISO 45001:2018**
Hospital Sírio-Libanês;
Centros de Oncologia –
Asa Sul e Lago Sul; Centro
de Diagnósticos – Asa Sul.



SBNO
Hospital Sírio-Libanês;
Centros de Oncologia –
Asa Sul e Lago Sul.



QOPI ASCO
Centros de Oncologia –
Asa Sul e Lago Sul.

Segurança e Gerenciamento do Risco Assistencial

A área de Segurança e Gerenciamento de Risco Assistencial do Sírio-Libanês atua na identificação e no tratamento de riscos e na mitigação de danos ao paciente, com o objetivo de aumentar a segurança nos processos assistenciais e promover uma experiência positiva. É um processo contínuo, que envolve atividades e rondas educativas setoriais mensais com participação das lideranças da nossa instituição.

A metodologia do trabalho inclui o mapeamento dos riscos assistenciais, que são atualizados anualmente, a identificação de incidentes e eventos adversos, análise desses eventos, elaboração e monitoramento de planos de ação e análises de impactos relacionados a intervenções na infraestrutura e tecnologia da informação.

Buscamos incrementar e disseminar a cultura de segurança em toda a nossa instituição, e um dos marcadores da solidez dessa cultura está na capacidade de notificar potenciais e reais eventos adversos, assim como quase erros.

- Gerenciamento do Risco Jurídico Assistencial

O grupo institucional criado para discussão de eventos com risco de judicialização e/ou risco de imagem para a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês é composto de representantes das seguintes áreas: Governança

Clínica, Jurídico, Financeiro, Ouvidoria, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Auditoria de Contas e Gestão de Risco e Segurança Assistencial. O objetivo é analisar o evento ocorrido, preocupando-se com o acolhimento do paciente e seus familiares e avaliar o risco jurídico de cada caso.

- Ambulatório de segunda vítima

A partir de 2018, o Sírio-Libanês estruturou o ambulatório de segunda vítima, para acolher os profissionais de saúde envolvidos em eventos adversos que apresentaram alguma dificuldade emocional com necessidade de suporte.

Considera-se segunda vítima todo profissional de saúde que apresenta algum sofrimento psicológico oriundo de ocorrência imprevista e indesejável que resultou em dano ao paciente, sendo este considerado a primeira vítima. Estamos integrando o ambulatório com nosso projeto de segurança psicológica, de modo a amparar ainda mais os profissionais.

- Metas internacionais de segurança do paciente

Os padrões internacionais de qualidade têm por objetivo promover melhorias específicas e ações que garantam a segurança do paciente na prestação do cuidado, destacando as áreas problemáticas da assistência à saúde e apresentando soluções consensuais para esses problemas.

Para promover a melhoria contínua dos processos, o Hospital Sírio-Libanês incorporou os padrões abordados no Manual de Acreditação da Joint Commission International (JCI) por meio das Metas Internacionais de Segurança do Paciente. São elas:

1. Identificação do Paciente

A identificação correta do paciente é muito importante para garantia da segurança do processo assistencial. O nosso processo de identificação do paciente inclui duas informações distintas: nome completo e data de nascimento, inseridos em nossa pulseira de identificação, que é utilizada para identificação antes de cada ação assistencial. Isso garante que o cuidado seja realizado no indivíduo certo.

Essa identificação acontece no momento da admissão (internação ou atendimento no Centro de Diagnóstico, Ambulatórios e Pronto Atendimento), por meio da pulseira de identificação e solicitamos a verbalização de seus dados para conferência e participação no cuidado. Todos os processos de segurança incluem verificação prévia das informações contidas na pulseira.

Para garantir a segurança do cuidado, é importante manter a pulseira ou etiqueta de identificação até a alta ou término dos exames e/ou procedimentos. Verifique se as informações estão corretas e certifique-se de que a equipe multidisciplinar faça a conferência de sua identificação antes de qualquer atendimento.

2. Melhorar a eficácia da comunicação

A comunicação entre os profissionais de saúde deve ser clara, objetiva, completa e fácil de ser compreendida por todos. Isso reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente. Essa comunicação se dá por meio da passagem de plantão entre equipes, nas transferências internas e externas, na ordem verbal em situações de emergência, na divulgação dos resultados críticos de exames, além dos registros no prontuário. O Sírio-Libanês conta com ferramentas e processos bem definidos para atender a esse propósito.

3. Melhorar a segurança de medicamentos de Alta Vigilância

Medicamentos de Alta Vigilância, ou medicamentos potencialmente perigosos, são aqueles que apresentam risco aumentado de provocar danos aos pacientes em decorrência de falha no processo de utilização. Os erros que ocorrem com esses medicamentos não são os mais frequentes, porém suas consequências tendem a ser mais graves, podendo ocasionar lesões permanentes ou até a morte. Nossa instituição dispõe de alertas em suas prescrições médicas, com etiquetas afixadas para sinalizar tais medicamentos. Ao serem preparados e administrados, dois colaboradores devem realizar a checagem dessa medicação.

4. Garantir cirurgias e procedimentos invasivos seguros

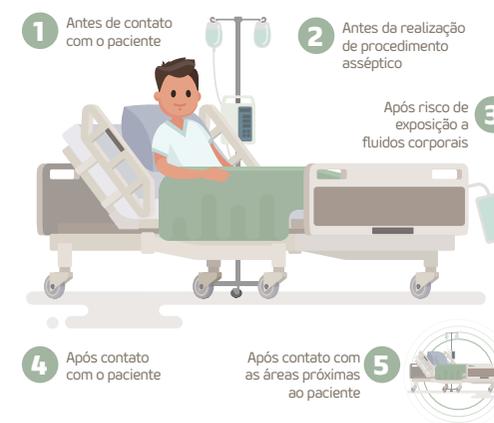
Visando garantir que cirurgias e procedimentos invasivos sejam realizados no paciente correto, no local correto e o procedimento correto, o Sírio-Libanês adota o Protocolo Universal da JCI baseando-se no princípio de usar múltiplas estratégias para alcançar seu objetivo: evitar danos ao paciente.

5. Reduzir o risco de infecções associadas a cuidados de saúde

As infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS) são definidas como infecções adquiridas durante o processo de cuidado em um hospital ou outra unidade prestadora de assistência à saúde. Certos grupos apresentam maior risco de desenvolvê-las, como pacientes em extremos de idade, diabéticos, com câncer, em tratamento ou com doenças imunossupressoras, com lesões extensas de pele, submetidos a cirurgias de grande porte ou transplantes, obesos e fumantes.

No hospital, há um sistema de vigilância bem estruturado para o monitoramento das IRAS, baseado em critérios definidos por agências de saúde nacionais e estrangeiras. A partir desse monitoramento, podemos aprimorar os processos assistenciais para redução do risco de aquisição dessas infecções.

Adotamos todas as medidas conhecidas para prevenção e controle de IRAS. Uma das mais importantes é a higienização das mãos. Seguimos a recomendação da Organização Mundial da Saúde (OMS), que por meio da campanha “Salve Vidas – Higienize suas mãos” preconiza que todos os profissionais, visitantes e acompanhantes higienizem as mãos nos 5 momentos, conforme ilustrado na figura a seguir:



Outras formas de reduzir o risco de infecção são: monitorar o uso de antibióticos, adotar medidas para prevenção de infecção de corrente sanguínea pelo correto manuseio de cateteres venosos e utilizar corretamente os isolamentos.

6. Reduzir o risco de danos aos pacientes resultantes de quedas

Muitas lesões ao paciente no ambiente hospitalar resultam de quedas. O risco de queda está associado ao paciente, à situação e/ou ao local. No Sírio-Libanês, todos os pacientes internados e externos são avaliados quanto ao risco de quedas. Após a avaliação, eles são identificados com uma pulseira para que medidas de prevenção possam ser tomadas.

Protocolos Clínicos Gerenciados

Protocolo de Sepses em Adulto

Sepses é uma condição clínica aguda, de alta prevalência, caracterizada por uma reação exagerada do organismo diante de determinada infecção. Apresenta elevada morbimortalidade e onera os sistemas de saúde de forma expressiva. Segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde, cerca de 31 milhões de pessoas são acometidas anualmente pela doença e 20% morrem em decorrência dela. O reconhecimento precoce dessa condição, com a aplicação de medidas clínicas – como o uso do antibiótico para infecções de origem bacteriana, a reposição de fluidos quando necessária e a internação em unidades adequadas, é uma ação diferencial no sucesso do tratamento.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2008, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Sepses em Criança

A sepses é uma síndrome de fisiopatologia complexa e dinâmica, que resulta de uma resposta desregulada do organismo diante de uma infecção. Essa resposta inflamatória desregulada causa disfunção orgânica e risco de morte. A doença pode se apresentar por meio de uma variedade de sinais e sintomas, que podem variar de intensidade entre indivíduos e em um mesmo indivíduo durante o curso agudo da doença. A sepses grave representa uma importante causa de hospitalização de crianças, sendo uma das principais doenças em uma Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP) tanto em termos de frequência quanto de gravidade.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2019, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Profilaxia de Tromboembolismo Venoso (TEV)

O tromboembolismo pulmonar (TEP) é a complicação aguda mais temível da trombose venosa profunda, sendo amplamente conhecida como uma das causas de morte evitável mais comum no paciente hospitalizado.

Além de importante impacto na mortalidade hospitalar, tanto TEP quanto TVP (genericamente chamados de Tromboembolismo Venoso – TEV) podem agregar significativa morbidade a esses pacientes, prolongando tempo de internação e, por vezes, promovendo impacto funcional significativo às custas de trombose venosa recorrente, hipertensão venosa (e/ou pulmonar) crônica e síndrome pós-trombótica.

Por isso, o Hospital Sírio-Libanês elaborou em 2010 o protocolo gerenciado que contempla as melhores evidências científicas sobre o assunto, constantemente atualizado por um comitê científico de especialistas no assunto e que reflita a prática institucional de profilaxia de TEV no hospital, que é fundamental no processo de segurança.

Protocolo de Infarto (IAM)

Clinicamente reconhecido a partir do início do século 20, o infarto permanece até os dias atuais como importante problema de saúde pública, sendo uma das principais causas de morte em todo o mundo.

No Brasil, estima-se cerca de 350 mil casos novos por ano. O diagnóstico e tratamento adequados no Infarto são importantes na evolução dos pacientes.

Os sintomas clínicos classicamente relacionados incluem dor torácica persistente, de caráter opressivo e com irradiação para o pescoço, membro superior esquerdo ou mandíbula. Sudorese, dificuldade para respirar, náuseas e vômitos, dor abdominal e síncope (desmaio) também podem estar associados. A dificuldade de respirar de início súbito ou piora recente representa o equivalente isquêmico mais comum; e admite-se que nos pacientes mais idosos, mulheres, diabéticos e pacientes com demência a apresentação clínica “atípica” é mais frequente, devendo ser mais valorizadas queixas como dor epigástrica, indigestão, dor pleurítica e dispneia, mesmo na ausência de dor torácica. Fatores como idade avançada, sexo masculino, história de doença arterial coronária pessoal prévia ou precoce nos familiares, diabetes, dislipidemia,

hipertensão arterial, insuficiência renal crônica e doença vascular periférica ou carotídea aumentam a probabilidade de os sintomas serem decorrentes de uma SCA.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2009, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Acidente Vascular Cerebral (AVC)

O acidente vascular cerebral (AVC) é uma das maiores causas de morte e incapacidade funcional no mundo. Caracteriza-se por um déficit neurológico, geralmente focal, de instalação súbita e com rápida evolução, decorrente do dano localizado em alguma região cerebral, o qual pode ser de natureza isquêmica (AVCI) ou hemorrágica (AVCH).

No caso do AVCI o dano é causado pela redução da oferta de oxigênio e do suprimento energético decorrentes do comprometimento do fluxo sanguíneo (isquemia) para aquela respectiva região do cérebro.

No AVCH o dano decorre do rápido extravasamento de sangue no interior do tecido cerebral, ao que chamamos de hemorragia intraparenquimatosa, com compressão mecânica local, comprometimento da anatomia normal do tecido cerebral próximo e aumento da pressão intracraniana.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2016, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Insuficiência Cardíaca

A insuficiência cardíaca (IC) é uma síndrome clínica caracterizada por sinais e sintomas típicos (por exemplo, falta de ar, cansaço, edema de membros inferiores, etc.), resultantes de anormalidade na estrutura e/ou na função do coração em receber, acomodar e ejetar o sangue para a circulação. O cuidado ao paciente com IC é complexo e exige múltiplas abordagens, tanto medicamentosas quanto de reabilitação e suporte.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2017, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Hipoglicemia

A hipoglicemia é a urgência médica endocrinológica mais frequente, de fácil tratamento e da qual a maioria dos pacientes se restabelece completamente, sem sequelas, desde que devidamente diagnosticada e tratada prontamente. Pode decorrer de situações anormais do próprio organismo, por exemplo, como resposta à determinadas doenças ou em decorrência dos tratamentos de hiperglicemia. Costuma manifestar-se por sintomas de tremores, mal-estar, visão turva, sudorese nos casos mais leves, e é caracterizada pela glicemia capilar igual ou inferior a 70mg/dL.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2015, trabalha com um protocolo gerenciado para este tratamento.

Protocolo de Antibioticoprofilaxia

A profilaxia antibiótica em cirurgia tem como objetivo a redução do risco de infecção na ferida operatória.

Há estudos que demonstram maior eficácia da administração do antibiótico profilático quando esta é realizada próximo ao início da cirurgia.

Neste sentido, o Sírio-Libanês, desde 2011, trabalha com o protocolo gerenciado de antibioticoprofilaxia.

Cuidado Contínuo

A área de Cuidado Contínuo foi estruturada no Sírio-Libanês em 2018, com o foco no cuidado centrado na pessoa. Tem como objetivo ser um ponto de contato entre os pacientes submetidos a exames invasivos e nossa instituição. Se após a realização desses exames forem identificados sinais e sintomas não esperados, como febre, sangramentos e dor, os pacientes são orientados por enfermeiros a virem ao hospital para serem reavaliados.

Desfecho Clínico

O Sírio-Libanês foi o primeiro hospital brasileiro a aderir aos padrões internacionais que monitoram os desfechos do tratamento de pacientes, de acordo com o Consórcio Internacional de Medição de Resultados de Saúde (ICHOM, na sigla em inglês), uma organização internacional sem fins lucrativos. Composto de lideranças médicas, pesquisadores e entidades de apoio a pacientes, busca padronizar o atendimento e avaliar os desfechos de doenças mais frequentes, monitorando os resultados clínicos imediatos no primeiro mês após o tratamento, o resultado tardio e seus impactos na qualidade de vida do paciente.

19

Diagnósticos e condições clínicas são acompanhados a longo prazo

- Insuficiência cardíaca
- TAVI e Mitraclip
- Insuficiência renal crônica dialítica
- TMO
- Sepsis
- Intervenção coronária percutânea (IOP)
- Reabilitação
- Artroplastia de joelho e quadril
- Artroplastia de joelho
- Artroplastia de quadril
- Acidente vascular cerebral
- Ataque isquêmico transitório (AIT)
- Transplante de fígado (pediátrico)
- Câncer de mama
- Câncer de pulmão
- Câncer de próstata localizado
- Câncer colorretal
- Cirurgia de coluna para tratamento de dor lombar
- Cirurgia de revascularização do miocárdio



Busca e Excelência

Desde sua inauguração, em 1965, os trabalhos do Hospital Sírio-Libanês são pautados pelos ideais de busca e excelência, que hoje se refletem nos propósitos de conviver e compartilhar.

Sermos melhores amanhã do que somos hoje...

- Primeiro hospital do país a implantar uma unidade de terapia intensiva (UTI), em 1971.
- Primeiro a realizar uma cirurgia por microcâmera.
- Primeira telecirurgia guiada por robô no Hemisfério Sul, em 2000.
- Especializado em tratamentos de alta complexidade, como cirurgia robótica e transplante de medula óssea.
- Complexo Hospitalar que segue todos os preceitos de sustentabilidade.
- Parcerias de pesquisa com as mais respeitadas instituições internacionais.



Atendimento às Urgências e Emergências em Pacientes Internados

Todos os pacientes em atendimento no Sírio-Libanês fora do ambiente do pronto-atendimento e das unidades críticas que, porventura, necessitarem de atendimento de urgência ou emergência por intercorrências durante a estadia na instituição poderão contar com uma equipe especialmente dedicada a esta função. Disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, o time de hospitalistas fará, junto à equipe assistencial e sempre em contato com a equipe médica responsável, o acolhimento e a estabilização inicial do paciente, garantindo a segurança e a excelência no cuidado integral e contínuo.

Outros Serviços Médicos e Assistenciais

- Dor
- Grupo de pele
- Brigada de punção e time de acessos vasculares
- Nutrologia
- Cuidados paliativos



Aliança pelo conhecimento

O Hospital Sírio-Libanês trabalha em parceria com alguns dos principais centros de assistência e pesquisa médica em todo o mundo. Tudo para levar conhecimento cada vez mais inovador e preciso para seus pacientes e para toda a sociedade.

Conheça algumas de nossas parcerias internacionais

- National Board of Medical Examiners (NBME/EUA) – Construção da ferramenta que apoia a melhoria do ensino da medicina no Brasil, destinada a faculdades públicas e privadas.
- Instituto Ludwig de Pesquisa sobre o Câncer (EUA) – Criação e coordenação do Centro de Oncologia Molecular.
- Harvard Medical International – Parceria firmada em 1997.
- Memorial Sloan-Kettering Cancer Center (EUA) – Parceria em programas colaborativos de educação e treinamento em oncologia, incluindo simpósios. Parceria no Laboratório de Anatomia Patológica e Molecular.
- Johns Hopkins Medicine International – Parceria para projetos de qualidade e segurança do paciente, pela qual as equipes do Sírio-Libanês estão sendo treinadas por especialistas, com intercâmbio de conhecimento.
- Beryl Institute – Parceria com o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa na elaboração do curso de pós-graduação lato sensu (Especialização) em Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa.
- Empresas inovadoras – Covidien, Karl Storz, Siemens, 3M e Baumer.



Sírio-Libanês e a Sustentabilidade

A sustentabilidade é parte de nossa estratégia: somos signatários do Pacto Global da ONU, movimento que encoraja empresas do mundo todo a adotar boas práticas em sua gestão por meio de 10 princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Na questão ambiental, realizamos inventários de gases de efeito estufa (GEE). Medimos e registramos nossas emissões dentro dos três principais escopos, o que abrange emissões diretas e indiretas.

Mais do que mensurar, avançamos também na redução e na compensação das emissões, com resultados palpáveis. Com o Compromisso Sírio-Libanês Carbono Neutro, reduzimos nossas emissões de gases de efeito estufa em 15%, fruto da compra de energia de fontes renováveis certificadas, que geram os I-RECs (Certificado Internacional de Energia Renovável). Dessa forma, 40% da energia consumida em 2019 pelo Sírio-Libanês teve seu impacto ambiental mitigado com os I-RECs oriundos do Parque Eólico Palmares. Além disso, empreendemos ações de redução com foco em uma gestão eficiente dos gases, regeneração e recuperação energética dos resíduos.

**SOMOS A PRIMEIRA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE
DO BRASIL 100% CARBONO NEUTRO**

Também buscamos a compensação das emissões que não conseguimos reduzir por meio da aquisição de créditos de carbono premium fornecidos pela organização Sustainable Carbon. O projeto escolhido para a compensação do Sírio-Libanês é a Cerâmica CGM, que produz telhas e tijolos no município de Crato, no Ceará. Por meio dos recursos dos créditos de carbono, a cerâmica reduziu suas emissões ao abastecer seus fornos com combustíveis renováveis, como a serragem e a madeira de manejo florestal.

Assim, a troca de combustível possibilitou a redução das emissões de GEE na atmosfera e credenciou a empresa a negociar créditos no mercado internacional de carbono. Outra

ação em curso é um acordo com o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa para neutralizar as emissões dos eventos com mais de 300 participantes. A meta anual de redução das emissões de GEE foi fixada em 15%, indicador alinhado com o Mapa Estratégico da Instituição, e esse será o objetivo da melhoria contínua na gestão das emissões.

Confira agora alguns dos diferenciais de sustentabilidade da unidade de Brasília:

Água

Recurso renovável e de grande importância para o processo produtivo do Sírio-Libanês, a água é um tema de relevância em nosso planejamento. Para isso, são realizadas inspeções diárias no sistema pela equipe de encanadores.

Diferenciais:

- **Novos chuveiros, torneiras e vasos sanitários que reduzem a menos da metade o consumo.**

Energia

A energia é o principal insumo que utilizamos em nossos processos assistenciais. A gestão do consumo é realizada por meio de processos automatizados com medidores de energia, gráficos mensais de consumo e manutenção periódica das instalações, sempre com o objetivo contínuo de reduzir desperdícios e aumentar a vida útil dos equipamentos e dispositivos elétricos.

Diferenciais:

- **Vidros térmicos que barram o calor e diminuem o consumo de energia com ar-condicionado.**
- **Geração de energia própria, com seis geradores capazes de manter o funcionamento do hospital em caso de falta de fornecimento.**
- **Sistema solar para aquecimento de água.**
- **Adoção de sistema de iluminação LED, que consome cerca de 50% menos energia.**

Resíduos e Limpeza

A correta gestão e destinação dos resíduos é um tema crucial para o Sírio-Libanês, uma vez que somos grandes geradores. São resíduos de diferentes naturezas: comum e recicláveis (o que inclui a compostagem de resíduos orgânicos), infectantes (biológicos), perfurocortantes, carcaças, químicos perigosos e radioterápicos. Como signatários da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis e certificados com a ISO 14.001, buscamos a melhoria contínua nessa questão.

Diferenciais:

- **Geração de compostagem a partir dos resíduos orgânicos.**

Materiais

- **Tintas, adesivos e revestimentos de piso ambientalmente corretos, com baixo índice de composto orgânico volátil.**



Mais Conforto e Segurança para Pacientes e Acompanhantes

- Apartamentos amplos, com 40 a 60 metros quadrados em média, incluindo opções com antessala, terraço e dois banheiros (um para acompanhantes).
- Apartamentos adaptados para obesos, com equipamento especial para mobilidade.
- Isolamento acústico garantido por paredes mais espessas e por um contrapiso especialmente desenvolvido para o Hospital Sírio-Libanês.
- Ventilação e iluminação natural.
- Praças de convívio junto às recepções principais.
- Áreas de apoio aos acompanhantes, com salas de repouso e vestiários.
- Áreas verdes com grande diversidade de espécies vegetais e irrigação 100% realizada com água de reúso.
- Restaurante com vista panorâmica no 13º andar.
- Bicicletário à disposição de visitantes e acompanhantes.
- Sistema de sinalização interna bilíngue, facilitando a movimentação de pacientes e visitantes estrangeiros.

COVID-19 – Novos Fluxos de Atendimento

Atentos a todos os nossos pacientes e conscientes de que outras doenças não esperam pelo fim da pandemia, desde que recebemos o primeiro caso de COVID-19, em março de 2020, estamos prontos para reduzir ao máximo possível os riscos de contaminação cruzada em nossa instituição.

Cientes de que uma época de emergência exige medidas de emergência, adotamos protocolos ainda mais rigorosos de segurança para atender nossos pacientes. Hoje, mantemos fluxos totalmente separados para pacientes de outras patologias e suspeitos ou portadores da COVID-19. Entradas, elevadores e circulação são independentes e inteiramente supervisionados para que não haja contato entre os grupos suspeitos de portar o vírus e os demais pacientes da instituição.

Também tivemos um cuidado muito grande com nossa equipe. Passamos a testar todos os colaboradores que apresentaram sintomas. Tiramos os profissionais com mais de 60 anos, ou que apresentassem comorbidades, da linha de frente. Treinamos os profissionais de saúde para usar Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), por meio de rondas periódicas, vídeos e orientações a distância. Colocamos o maior número possível de colaboradores em home office. Nossa meta é uma só: proteger, proteger e proteger.

Conheça as principais medidas adotadas:

1. O uso de máscaras é obrigatório em todo o hospital, 24 horas por dia. Além de sempre mantermos toda a equipe treinada para o uso de EPIs, como máscaras e luvas, ninguém acessa o Sírio-Libanês sem ter as mãos higienizadas com álcool em gel, colocar a máscara cirúrgica, ter a temperatura do corpo aferida e receber orientações gerais de circulação interna.
2. Elevadores separados. Para evitar que os fluxos se cruzem, a equipe de arquitetos, engenheiros e médicos redesenhou inteiramente o uso dos elevadores. Agora,

há elevadores para pacientes com COVID-19 e outros para pacientes das demais patologias. Além disso, os elevadores tiveram fluxo de desinfecção reformulados.

3. Alas separadas. O hospital reservou alas específicas para os pacientes com COVID-19 na unidade de internação, no pronto atendimento e na unidade de terapia intensiva (UTI).
4. Pronto atendimento com fluxos separados para triagem, atendimento e observação. Pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19 são triados e atendidos em área específica, apartada do local onde pacientes com outras patologias estão.
5. Roupas separadas. As roupas são higienizadas e deixadas nos andares destinados ao tratamento dos casos de COVID-19. Assim que as alas foram separadas, os profissionais que atuam nelas passaram a usar roupas cirúrgicas ao assumir suas atividades e as deixar no local ao sair do trabalho.
6. Centro Cirúrgico e Centro de Diagnósticos separados. As salas cirúrgicas reservadas aos pacientes com COVID-19 foram separadas e houve adoção de protocolos de circulação de ar adequados para eliminar qualquer contato. Os centros de diagnósticos também tiveram fluxos de desinfecção reformulados para garantir a segurança dos pacientes.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Achados e Perdidos

Caso você esqueça algo no hospital depois da alta, o objeto será encaminhado à equipe de segurança, que o guardará por 30 dias. Após esse período, o material será vendido e a verba, será direcionada à área de Filantropia do Hospital Sírio-Libanês.

+ Pertences pessoais



Acomodações

Nossas acomodações têm geladeira, sofá-cama para acompanhante, canais de TV por assinatura, telefone e acesso à internet sem fio.

+ Internet

+ Telefone dos apartamentos



Acompanhantes

Seu acompanhante é muito bem-vindo no Hospital Sírio-Libanês. Mas, para o conforto de todos, sugerimos a permanência de apenas uma pessoa por vez nos apartamentos.

É recomendada a permanência de familiar ou acompanhante durante toda a estada do paciente no hospital. Caso você não tenha uma pessoa para acompanhá-lo, temos empresas credenciadas que oferecem esse tipo de serviço. A escolha e a contratação devem ser feitas pelo solicitante.

As refeições do acompanhante são oferecidas pelo Hospital Sírio-Libanês de acordo com o plano de saúde.

No caso de paciente em UTI com direito à refeição para acompanhante, pode-se solicitar ao nutricionista um voucher para realizar as refeições no restaurante Marietta. Não é permitido servir acompanhantes na UTI.

Protocolo COVID-19

Com objetivo de proteger a saúde e garantir maior segurança de todos no período de pandemia, modificamos temporariamente nossa política de acompanhantes.

Nas Unidades de Internação são permitidos acompanhantes para pacientes que necessitem desse cuidado durante período de estada na instituição, conforme avaliação das equipes de cuidado multiprofissional e médica. Na unidade de Terapia Intensiva, pacientes com funcionalidade e autonomia preservadas não devem ter acompanhantes, minimizando a circulação e a exposição de pessoas – pacientes, colaboradores e dos próprios acompanhantes.

Orientações específicas

- O teste de COVID-19 é obrigatório para os acompanhantes de pacientes transplantados.
- A equipe assistencial irá informar sobre os procedimentos de troca de acompanhantes, que deverá acontecer no andar de internação ou na recepção (Piso Térreo). Será autorizada a entrada na instituição apenas do acompanhante que ficará com o paciente, a fim de evitar aglomeração.
- Deve-se dar preferência para acompanhantes que fiquem por período prolongado e que não pertençam às populações de risco para complicações da COVID-19.
- O acompanhante, quando presente, e o paciente devem evitar a circulação em áreas públicas do hospital, como restaurantes, cafeterias, etc.
- A equipe assistencial pode solicitar que o acompanhante saia do quarto para realização de procedimentos.
- Deve-se verificar a liberação de refeição para acompanhante de acordo com o plano de saúde. Se houver preferência por solicitação particular, disponibilizamos cardápio nos apartamentos.

+ Cafeteria

+ Restaurante

+ Room Service

+ Visita ao paciente



Alta Hospitalar

Após a assinatura da alta hospitalar pelo médico, você precisa tomar as seguintes providências:

- **A alta hospitalar ocorre geralmente até as 11h. Após a liberação médica – que pode acontecer antes disso –, você terá até 1 hora para permanecer no quarto e organizar sua saída. Em caso de dúvidas, acione a área de Hospitalidade pelo ramal 4372.**
- **Caso seja paciente particular, você será direcionado à recepção para o fechamento de sua conta. Se o período de espera para o fechamento da conta coincidir com o horário de vencimento das diárias (meio-dia), não será cobrada taxa extra. A conta hospitalar pode ser paga na recepção, localizada no piso térreo.**
- **Ao deixar o hospital, confira se não esqueceu nenhum objeto no apartamento e deixe a porta do cofre aberta.**

+ Conta hospitalar – Acompanhamento

+ Conta hospitalar – Pagamento

+ Honorários médicos



Alta Hospitalar – Cuidados

No momento da alta hospitalar, a equipe multidisciplinar passará todas as informações sobre a continuidade do cuidado em domicílio. Também informará sobre horários de medicamentos e entregará documentações impressas relacionadas ao tratamento.

Se for preciso realizar exames pós-internação, o Centro de Diagnósticos do Sírio-Libanês tem todas as condições de atendê-lo, com a mesma dedicação e qualidade oferecidas na internação.

+ Conta hospitalar – Pagamento

+ Honorários médicos



Atendimento ao Cliente

+ Ouvidoria



Atendimento Religioso

Estamos à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com o Serviço de Hospitalidade ou fale com o concierge.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

C



Cafeteria

Há várias opções de lanches e refeições disponíveis no restaurante Marietta, localizado no piso térreo, com funcionamento das 7h às 22h. O cardápio oferece sanduíches, salgados, sucos e cafés, além de refeições.

+ Restaurante



Caixa Hospitalar

+ Conta hospitalar – Acompanhamento

+ Conta hospitalar – Pagamento



Concierge

Há uma equipe de concierges encarregada de ajudá-lo em pequenas providências práticas. Ela faz parte do Serviço de Hospitalidade.

+ Hospitalidade



Conta Hospitalar – Acompanhamento

As diárias de internação são contadas a partir da entrada do paciente e vencem ao meio-dia.

É possível acompanhar diariamente os valores parciais de sua conta. Estarão sempre à disposição as contas hospitalares particulares e os itens não cobertos pelo convênio, como medicamentos, taxas e procedimentos específicos aos quais o paciente foi submetido.

Consulte o serviço de atendimento para auxiliá-lo.



Conta Hospitalar – Pagamento

É praxe do Sírio-Libanês solicitar a realização de pagamentos parciais de contas particulares, conforme sua evolução. O saldo final deverá ser quitado no momento da alta. A conta hospitalar pode ser paga na recepção, localizada no piso térreo, aberta 24 horas.



Convênio Médico

Paciente de convênio com cobertura em rede

Deve-se informar antecipadamente com o convênio sobre a abrangência e as limitações de seu plano de saúde, tanto para cobertura direta quanto para o sistema de reembolso. As despesas não cobertas pelo convênio serão cobradas à parte, na conta hospitalar, diretamente do paciente ou de seu responsável.

Paciente de convênio com cobertura internacional

Para oferecer um atendimento completo e de qualidade, dispomos de equipe com fluência em inglês e espanhol que vai assessorá-lo antes, durante e depois de seu tratamento. Possuímos vínculo com seguradoras internacionais para cobertura das despesas hospitalares. É importante que o paciente consulte as coberturas e carências do plano de saúde internacional antes de passar por qualquer atendimento.

A lista de convênios nacionais e internacionais que oferecem cobertura no Hospital Sírio-Libanês pode ser consultada em nosso site:

<https://hospitalsiriolibanes.org.br/Paginas/planos-de-saude.aspx>

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

E



Equipe Multidisciplinar

Conhecimento técnico e científico aliado ao calor humano é a fórmula da qualidade de nosso atendimento. Para garantir esse sucesso, contamos com uma completa equipe multidisciplinar que está pronta para dar suporte a você em todas as suas necessidades, e em todas as fases do tratamento.

O grupo que atende as internações é composto de médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, psicólogos, fisioterapeutas, entre outros profissionais da área da saúde e também da área de atendimento. Isso possibilita uma ação rápida e precisa sempre que houver qualquer tipo de necessidade. É assim que agimos para atingir nosso objetivo principal: o seu bem-estar e o de sua família.

Para garantir a qualidade técnica dos atendimentos, realizamos inúmeras iniciativas, reunindo profissionais de diferentes áreas. Exemplos disso são as reuniões clínicas, os grupos de estudo em especialidades e os programas desenvolvidos para a capacitação dos nossos profissionais.

+ Conta hospitalar – Acompanhamento

+ Conta hospitalar – Pagamento



Estacionamento

Todas as nossas unidades contam com estacionamento com serviço de manobrista.

• **Pronto atendimento, Internação, Centro Cirúrgico, Centro de Diagnósticos e outros serviços**

Pacientes que ficarão internados, seus visitantes e acompanhantes podem usar o estacionamento com manobristas da entrada principal. A retirada de veículos é feita no mesmo local. Atualmente, não são cobradas taxas dos serviços de vallet e estacionamento.

+ Conta hospitalar – Acompanhamento

+ Conta hospitalar – Pagamento

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Fumo

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital Sírio-Libanês, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes, e atende à legislação em vigor.

Exceções serão tratadas à parte.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

G



Gestão Ambiental

Como você já viu nas páginas iniciais deste guia, várias ações de sustentabilidade são desenvolvidas para garantir o consumo consciente de água, energia e a destinação correta dos resíduos e da reciclagem.

Ajude você também!

- Você pode optar por não trocar diariamente a roupa de cama do acompanhante, ajudando a reduzir o consumo de água.
- Controle o consumo de itens descartáveis, como copos plásticos.
- Separe papéis, plásticos, metais e outros materiais recicláveis. Utilize os coletores existentes em diversos pontos do edifício ou entregue esses materiais para a equipe de higiene no momento da limpeza do apartamento (não há recipiente para recicláveis nos apartamentos).



Grade de Canais da Televisão

2 Canal 2	37 SporTV 3	103 Nickelodeon	157 Studio Universal	537 SporTV 3 HD	608 Boomerang HD
3 TV Câmara	38 SporTV 2	104 Cartoon Network	158 Paramount	538 SporTV 2 HD	609 TV Rá Tim Bum HD
4 TV Brasil	39 SporTV	105 Disney XD	183 Terra Viva	539 SporTV HD	613 Zoomoo HD
5 NBR	40 GloboNews	108 Boomerang	184 Novo Tempo	540 GloboNews HD	620 BIS HD
6 TV Justiça	41 GNT	109 TV Rá Tim Bum	185 Canal Rural	541 GNT HD	621 MTV HD
7 Canal Legislativo	42 Multishow	113 Zoomoo	188 SNB	542 Multishow HD	623 Music Box Brazil HD
8 TV Escola	43 Viva	120 BIS	190 Canal do Boi	543 Viva HD	630 Universal TV HD
9 TV Aberta	44 Mais Globosat	121 MTV	193 Rede Vida	544 Mais Globosat HD	631 Fox HD
10 TV Senado	50 E!	122 Play TV	194 TV Canção Nova	550 E! HD	632 Warner HD
11 Canal Universitário	52 TLC	123 Music Box Brazil	195 TV Aparecida	551 Fashion TV HD	633 Sony HD
12 RIT TV	53 Arte 1	130 Universal TV	196 Boa Vontade TV	552 TLC HD	634 FX HD
13 RBTv	54 Food Network	131 Fox	200 CNN	553 Arte 1 HD	635 AXN HD
14 TV Pai Eterno	55 Discovery Home & Health	132 Warner	220 Premiere Interativo	554 Food Network HD	636 TBS HD
16 Cultura	56 Curta!	133 Sony	250 Canal de Vendas Net	555 Discovery Home & Health HD	637 Comedy Central HD
17 SBT	58 Fish TV	134 FX	251 TV Climatempo	556 Curta! HD	638 A&E HD
18 Globo	65 WooHoo	135 AXN	254 Portal NET Interativa	557 Travel Box Brasil HD	639 ID HD
19 Record	70 ESPN Brasil	136 TBS	300 Portal NET Música	558 FISH TV HD	644 Fox Life HD
20 Rede TV	73 Fox Sports	137 Comedy Central	500 NET TV HD	565 Woohoo HD	645 AMC HD
21 Gazeta	74 Fox Sports 2	138 A&E	501 Globo HD	570 ESPN Brasil HD	648 Film&Arts HD
22 Band	79 Band News	139 ID	505 Band HD	573 Fox Sports HD	650 Canal Brasil HD
23 Mega TV	80 National Geographic	144 Fox Life	508 Rede TV HD	574 Fox Sports 2 HD	651 TNT HD
24 Rede 21	81 Discovery Channel	145 AMC	509 SBT HD	579 Band News HD	652 Megapix HD
25 Ideal TV	82 Animal Planet	148 Film&Arts	516 Cultura HD	580 National Geographic HD	654 Space HD
26 Rede Gospel	83 The History Channel	150 Canal Brasil	519 Record HD	581 Discovery HD	655 Cinemax HD
28 Polishop	84 Discovery Turbo	151 TNT	521 Gazeta HD	582 Animal Planet HD	656 Prime Box Brazil HD
29 Shoptime	91 NatGeo Wild	152 Megapix	523 Mega TV HD	583 The History Channel HD	657 Studio Universal HD
30 NET TV	100 Discovery Kids	154 Space	525 Ideal TV HD	584 Discovery Turbo HD	658 Paramount HD
34 Futura	101 Globob	155 Cinemax	526 Rede Gospel HD	589 Love Nature HD	684 Novo Tempo HD
35 OFF	102 Disney Channel	156 Prime Box Brazil	528 Polishop (Espelho)	591 NatGeo Wild HD	691 TV Pai Eterno (Espelho)
			529 Shoptime (Espelho)	600 Discovery Kids HD	693 Rede Vida HD
			530 Like HD	601 Gloob HD	695 TV Aparecida (Espelho)
			531 TV Brasil HD	602 Disney Channel HD	696 LBV (Espelho)
			534 Futura HD	603 Nickelodeon HD	+ Canais de Áudio
			535 OFF HD	604 Cartoon HD	

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Heliponto

Possuímos heliponto de referência e homologado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) para pousos diurnos e noturnos, permitindo agilidade nas remoções de urgência e emergência.

Para agendar horários ou obter mais informações, entre em contato com a Central de Segurança. Veja a lista de ramais e telefones no final deste Guia.



Honorários Médicos

Caso os honorários médicos não estejam incluídos na conta hospitalar, solicitamos que seja feito o pagamento na recepção, área destinada ao recebimento desses valores e seu posterior encaminhamento ao médico. Ela está localizada no piso térreo. Quando da alta hospitalar, dirija-se ao local para o pagamento. A recepção funciona 24 horas.

Determinados pacientes, internados a partir de encaminhamento do Pronto Atendimento e que sejam atendidos por médicos designados pelo próprio hospital, terão os honorários médicos cobrados diretamente da operadora na conta hospitalar, caso possuam plano de saúde que dê cobertura ao atendimento.

+ Conta hospitalar – Pagamento



Hospitalidade

O Serviço de Hospitalidade tem por objetivo ajudá-lo em tudo que você precisar para facilitar sua estada no hospital, indicando serviços de terceiros e dando dicas. Entre em contato se precisar, os ramais estão no final deste Guia.

Como posso ajudá-lo?

Veja o que você pode pedir ao Serviço de Hospitalidade. Os serviços devem ser pagos diretamente às empresas selecionadas:

- **Acomodações – hotéis e flats.**
- **Cuidados pessoais – manicure, cabeleireiro, massagista.**
- **Serviços gerais – cópias, fax, chaveiros, motoboys, correios, cartórios, despachantes.**
- **Serviços de entrega – refeições, farmácia, floricultura, lavanderia.**
- **Serviços pós-alta – serviços de home care, aluguel ou compra de equipamentos, como cama, cadeiras de rodas ou muletas.**

Hospital Sírio-Libanês de A a Z



Incêndio

Todas as áreas do edifício do Hospital Sírio-Libanês contam com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência identificadas por placas de sinalização na cor verde. Próximo à porta de entrada dos apartamentos, há um quadro com a representação do trajeto mais rápido e seguro para chegar à saída de emergência mais próxima.

Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores identificados como participantes da Brigada de Incêndio. Eles usam um bottom vermelho no crachá de identificação.



Internet

Como cortesia, oferecemos acesso à internet por rede sem fio (Wi-Fi) para todos os pacientes e acompanhantes, por meio de rede aberta.

Além disso, há computadores conectados à internet disponíveis em alguns locais. Consulte o serviço de concierge para mais informações.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Lanchonete

+ Cafeteria

+ Restaurante



Limpeza dos Apartamentos e Ambientes Comuns

Produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas são utilizados para garantir o conforto de todos e ajudar no controle de infecções. Há um cronograma de execução de todas as limpezas de apartamentos e áreas comuns. Se necessário, você pode acionar o serviço pelo telefone que está no final deste Guia.



Localização

O Hospital Sírio-Libanês está localizado na SGAS 613, s/n, Lote 94, Asa Sul, próximo aos já existentes Centros de Oncologia e de Diagnósticos.

- **De carro** – A entrada do estacionamento fica na L2 Sul.
- **De ônibus** – Para mais informações sobre linhas de ônibus, acesse o site “DF no Ponto” (<https://dfnoponto.semob.df.gov.br/>).
- **De metrô** – O Hospital Sírio-Libanês fica a cerca 1,8 km da Estação 112 Sul.
- **De avião** – O trajeto do Aeroporto Internacional de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek até o Hospital Sírio-Libanês tem pouco mais de 9 quilômetros e pode levar cerca de 20 minutos ou mais, dependendo do trânsito.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Medicamentos

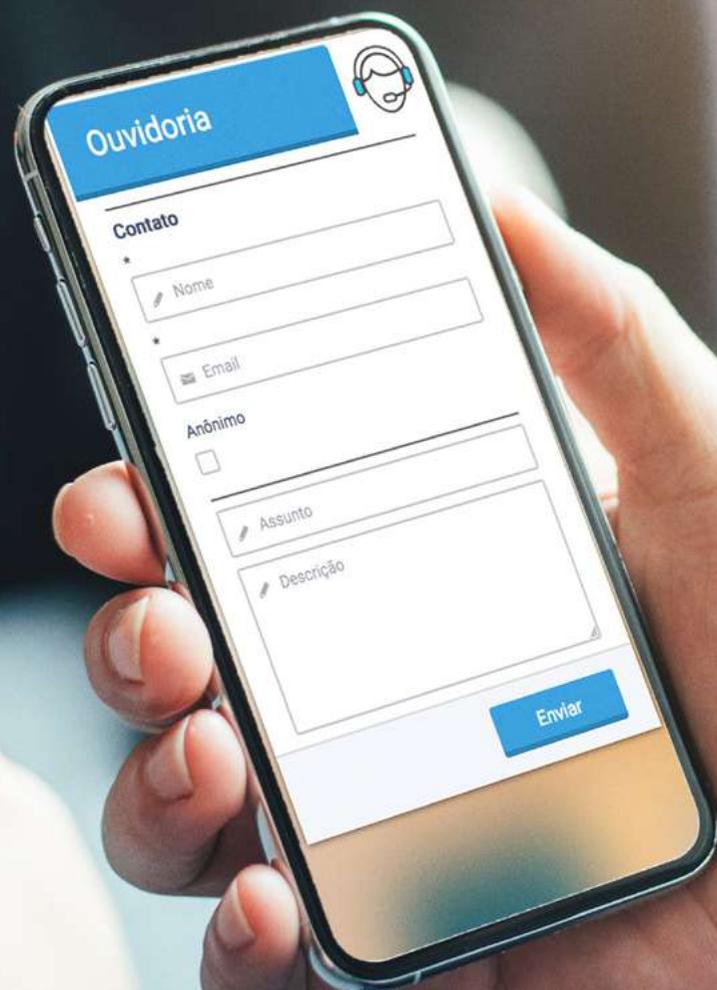
Para garantir sua segurança, estabelecemos um rigoroso controle sobre o uso de medicamentos. Todos os fármacos usados durante sua estada no hospital, inclusive fitoterápicos, devem ter sido devidamente prescritos. Em geral, não ministramos medicamentos trazidos de casa, mas situações excepcionais poderão ser analisadas pela equipe responsável por seu atendimento. Se você trazer algum medicamento de casa que precise continuar tomando durante a internação, entregue-o à enfermagem para análise do farmacêutico. Não há garantia de que os medicamentos trazidos de casa possam ser usados.

Medicamentos importados sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) não são adquiridos pelo nosso hospital, mesmo se prescritos pelo médico. Além disso, não fornecemos medicamentos para acompanhantes e visitantes. Se necessário, o Serviço de Hospitalidade poderá indicar farmácias da região com sistema de entrega.

+ Hospitalidade

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

O



Orçamentos

Caso pretenda realizar algum procedimento particular em nosso hospital, você pode obter um orçamento previamente junto à Central de Orçamentos pelo telefone (11) 3394-5523 ou pelo e-mail central.orcamentos@hsl.org.br. O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h48.



Ouvidoria

Sua opinião contribui para a melhoria do serviço do Hospital Sírio-Libanês. Todas as manifestações formalizadas são encaminhadas à nossa Ouvidoria para análise e providências. Esse serviço garante sigilo absoluto e resguardo de sua identidade, caso prefira não se identificar.

Como entrar em contato:

Telefone:

(61) 3044-8888

E-mail:

ouvidoriasirio@hsl.org.br

Formulário de contato on-line:

<https://ouvidoria.hsl.org.br/>

Avaliação do atendimento:

A ficha está disponível nas salas de espera de todos os andares. Basta preenchê-la e depositá-la nas caixas de sugestões. Há também um formulário

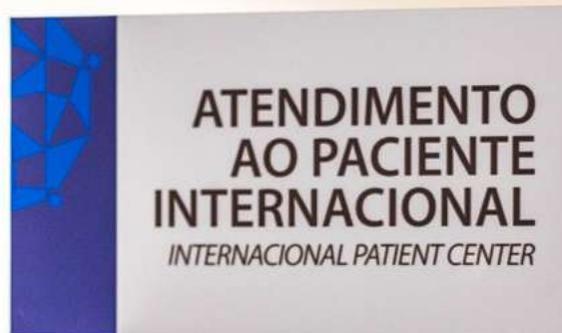
de avaliação on-line disponível em <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/fale-conosco/Paginas/avaliacao-atendimento.aspx>.

Pesquisa de satisfação:

No dia seguinte ao encerramento de sua estada conosco, você receberá em seu e-mail uma pesquisa de satisfação sobre nossos serviços. Suas respostas são muito importantes para que possamos aperfeiçoar nosso atendimento. Não deixe de participar!

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

P



Pacientes Internacionais

Para dar todo o suporte necessário aos pacientes estrangeiros, expatriados e portadores de seguros de saúde internacionais, o Sírio-Libanês conta com um Centro de Atendimento ao Paciente Internacional, com área exclusiva e atendimento em português, inglês e espanhol. Confira alguns dos serviços oferecidos:

- Acompanhamento de admissão, internação e alta hospitalar;
- Verificação de cobertura das despesas médicas e hospitalares junto aos seguros internacionais;
- Emissão de documentos para o processo de reembolso;
- Auxílio na condução de transferências bancárias internacionais;
- Agendamento de consultas e exames para estrangeiros.

Solicitações podem ser realizadas pelo e-mail international@hsl.org.br.

[+ Convênio médico](#)



Pertences Pessoais

No momento da internação, sugerimos que você traga todos os seus produtos de uso pessoal, mas apenas o necessário para a sua estada. Use o cofre do apartamento sempre que necessário. Não nos responsabilizamos por itens deixados em outros locais. Não se esqueça de trazer também seu carregador de celular, tablet ou notebook.

Ao sair do apartamento, a porta deve ser trancada e a chave deixada no Posto de Enfermagem.

[+ Achados e perdidos](#)



Plano de saúde

+ Convênio médico



Prevenção a Fraudes

Alguns poucos pacientes e ex-pacientes já relataram casos de recebimento de ligações telefônicas inesperadas com interlocutores que se identificam como sendo do hospital e que querem tratar de questões relativas ao pagamento de serviços. Embora eventualmente algum representante do Sírio-Libanês possa telefonar para encaminhar algum assunto, isso não é frequente.

Lembramos que, nos quartos, em respeito à sua privacidade, as ligações externas não são monitoradas, por isso compartilhamos algumas dicas:

- Nunca forneça contatos pessoais!

Ao receber uma ligação, não repasse o número do seu celular ou telefone residencial sem antes confirmar a procedência do contato com nossa equipe ou seu médico.

- Nem tudo o que parece é!

Alguns estelionatários podem utilizar logomarcas de hospitais ou clínicas em conversas por WhatsApp, mas isso não é garantia de que eles falem em nome dessas instituições ou do médico.

- Desconfie sempre!

Um golpista pode ser bem convincente ao se passar por um médico ou assistente, informando, inclusive, eventuais dados sobre o quadro clínico, medicamentos, exames ou procedimentos necessários ao paciente.

- Compartilhe essa informação!

Acompanhantes, cuidadores, familiares e amigos que frequentarem o quarto devem estar atentos aos golpes; por isso, pedimos que comunique pessoalmente todos os visitantes e também envie essas orientações aos seus contatos. A melhor forma de evitar esse tipo de golpe é compartilhando a informação.

O Hospital Sírio-Libanês adota, ativamente, todas as medidas de segurança para preservar sua privacidade; por isso, caso receba ligações desse tipo, entre em contato imediatamente com a nossa Central de Segurança pelo telefone (61) 2141-4724.

+ Telefones dos apartamentos

+ Telefones celulares

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

R



Refeições dos Acompanhantes

+ Acompanhantes



Refeições dos Pacientes

As refeições aos pacientes são servidas nos seguintes horários:

- Café da manhã – 7h30.
- Almoço – A partir das 12h15.
- Lanche – 15h.
- Jantar – A partir das 18h15.
- Ceia – 20h.

Acompanhantes e visitantes não devem trazer alimentos para os pacientes. Somente pacientes com autorização médica poderão consumir alimentos do restaurante, da cafeteria ou do carro de lanches (esses itens são cobrados à parte).



Restaurante

RESTAURANTE MARIETTA

O restaurante Marietta, localizado no térreo, atende acompanhantes e visitantes das 8h às 22h. Todos os serviços funcionam normalmente nos fins de semana e feriados. O pagamento pode ser feito em dinheiro ou com cartões de crédito e débito e não está incluído na conta hospitalar.

Hospital Sírio-Libanês de A a Z

S



Serviço de Atendimento ao Cliente

+ Ouvidoria



Serviço de Quarto

+ Room Service

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Telefones dos apartamentos

Todos os apartamentos e suítes contam com telefone. Ligações locais para telefones fixos são gratuitas. As ligações interurbanas, internacionais e para celulares (mesmo locais) serão cobradas na conta hospitalar.

- **Chamadas locais (fixo ou celular)** – Tecla 9 para obter linha e, na sequência, digite o número do telefone desejado.
- **Chamadas interurbanas e internacionais** – Ramal 0500, opção 9.
- **Receber chamadas** – Todos os apartamentos recebem chamadas diretamente, sem necessidade de ajuda da telefonista. O número do telefone é formado assim:
leitos do 2º andar: 2141 40 mais os dois últimos números do apartamento;
leitos do 3º andar: 2141 41 mais os dois últimos números do apartamento.

+ Prevenção a fraudes

+ Telefones celulares



Telefones Celulares

Fique atento à sinalização nas dependências do hospital. O uso de telefones celulares é proibido em áreas nas quais possam causar interferência nos equipamentos hospitalares.

+ Prevenção a fraudes

+ Telefones dos apartamentos



Televisão

+ Grade de canais da televisão

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Visitas ao paciente

Para garantir mais comodidade e o repouso necessário ao paciente internado, estabelecemos o horário das 9h às 22h para as visitas, exceto nas unidades de terapia intensiva, cujas visitas ocorrem das 15h às 16h.

É recomendado que o paciente receba um visitante por vez. Não são aconselhadas visitas de menores de 10 anos.

Protocolo COVID-19

Com objetivo de proteger a saúde e garantir maior segurança de todos no período de pandemia, modificamos temporariamente nossa política de visitantes.

Nesse sentido, com intuito de minimizar a circulação e a exposição de pessoas, não estão autorizadas visitas a pacientes internados, exceto nas UTIs, onde a política de visitação é especificada em impresso próprio e orientações que serão fornecidas nos casos necessários.

Neste período de pandemia, sugerimos e incentivamos visitas virtuais, por meio de videochamadas ou ligações.

[+ Acompanhantes](#)



Voluntárias

Você logo vai notar a presença de uma equipe sempre vestida de rosa em nosso hospital. São as voluntárias, um grupo que sintetiza muito o jeito Sírio-Libanês de cuidar e acolher.

O serviço de voluntariado tem por objetivo contribuir para melhorar o bem-estar dos pacientes por meio de apoio, orientação, calor humano e, principalmente, disposição em servir. Centenas de voluntárias ajudam a transformar a realidade hospitalar, acolhendo com respeito as pessoas que frequentam a instituição.

Recorra às voluntárias quando quiser. Com certeza, você será acolhido por elas com muita atenção e dedicação.

+ Livraria/Revistaria

+ Loja de Conveniência

Hospital Sírio-Libanês de A a Z





Zelar por sua saúde

Um último verbete para resumir quase 100 anos da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês!



O investimento permanente em nossos colaboradores nos garante a qualidade do atendimento. Nosso objetivo é sempre trabalhar para atrair, desenvolver e reter os melhores talentos, de forma a termos uma equipe única, colaborativa, inspiradora e transformadora.

Mais de 8 mil pessoas trabalham no Sírio-Libanês com um único objetivo: garantir sua saúde, sua segurança e seu bem-estar.

Além disso, nos destacamos também pela imensa qualidade do nosso Corpo Clínico, formado por quase 5 mil médicos de excelência reconhecida e em contínuo processo de aperfeiçoamento de seus conhecimentos e habilidades.

Este Guia traz informações práticas importantes para que seu período de internação transcorra da melhor forma possível. Consulte-o sempre que precisar de algo.

Mas, acima de tudo, conte com cada um dos colaboradores e com o Corpo Clínico do Sírio-Libanês sempre que precisar.

Afinal, estamos aqui para cuidar de você.



Nossos Endereços

São Paulo



Hospital Sírio-Libanês

Rua Dona Adma Jafet, 115



Sírio-Libanês Itaim

Rua Joaquim Floriano, 533



Sírio-Libanês Jardins

Avenida Brasil, 915

Brasília



Hospital Sírio-Libanês

SGAS 613, s/n, Lote 94 – Asa Sul



Centro de Oncologia - Asa Sul

SGAS 613/614, Conjunto E, Lote 95



Centro de Oncologia - Lago Sul

SHIS, QI 15, Lote 0
Prédio do Centro Médico Brasília



Centro de Diagnósticos

SGAS 613/614, Lote 99 – Asa Sul

