Manual de Orientação do Paciente e Acompanhantes

pró cardíaco

Sumário

Agradecimento 05
Missão, Visão e Valores 06
Estrutura e História 06
Especialidades e Serviços 07
Localização e Acesso 10
Estacionamento 10
Ambulância e Transferência 10
Internação 10
Equipe Assistencial 15
Hospedagem 16

Caro paciente,

O Hospital Pró-Cardíaco faz frente à crescente demanda da população, comprometido a oferecer uma infraestrutura completa, moderna e comparável aos maiores centros internacionais. O aperfeiçoamento de terapias existentes e a incorporação de novas técnicas e tecnologias traduzem a marca da referência assistencial desde o ano de 1959.

O foco da equipe em qualidade e segurança, aliado a um trabalho orquestrado e executado com dedicação, competência e organização, agregou à marca Pró-Cardíaco a acreditação pela JCI, *Joint Comission International*.

O Pró-Cardíaco disponibiliza, desta forma, o melhor tratamento ao paciente, com a credibilidade de mais de meio século de uma Medicina de vanguarda.

Em nome de toda a equipe do Hospital Pró-Cardíaco, agradecemos a preferência pela nossa Instituição para cuidar de sua saúde. **Você é a nossa razão de estar aqui.**

Atenciosamente,

Diretoria

Missão

Praticar Medicina de alta complexidade por meio de atividades que, de forma sustentável e segura, nos posicionem como referência.

Visão

Ser referência em Medicina de alta complexidade, comprometido com projetos pioneiros e inovadores no Brasil.

Valores

Nosso valor mais essencial é a construção de relacionamentos de longo prazo, mutuamente compensadores, com clientes, colaboradores, médicos, fornecedores, parceiros de negócios e comunidade em geral. A base dessa construção revela o pressuposto ético que é central na maneira como trabalhamos.

Estrutura e História

Com **cerca de mil e cem colaboradores**, que incluem equipe de enfermagem, equipe multiprofissional, médicos e o grupo administrativo, o Pró-Cardíaco possui **94 leitos** operacionais, **quatro salas de cirurgia**, uma **sala híbrida** e equipamentos com tecnologia biomédica de última geração. Por meio do Centro de Ensino e Pesquisas (Cepro), o hospital leva o conhecimento, o aprimoramento e a inovação aos profissionais da área de saúde. Desde a sua inauguração, em 1959, ocupa uma posição de destaque como referência no atendimento cardiológico e de alta complexidade. Ao longo de mais de meio século de existência, estendeu sua atuação para diversas especialidades, desenvolvendo pesquisas e utilizando tecnologia comparável à dos melhores centros de saúde do mundo.

Em busca de um aprimoramento contínuo, o hospital conquistou em 2012 a sua primeira certificação internacional, Acreditação Canadense, que visa o reconhecimento mais abrangente da comunidade internacional na área de sua atuação. É o 3º hospital do mundo e o 1º fora do Canadá a ser acreditado no programa de distinção do AVC (acidente vascular cerebral).

A Medicina de alta complexidade praticada com excelência pelo Pró-Cardíaco, com foco em qualidade e segurança, foi reconhecida pela Joint Comission International, através do mais alto nível de avaliação concedido às instituições de saúde, sendo o primeiro hospital carioca a obter o selo da JCI, no último manual em 2015.

Especialidades e Serviços

Especialidades

- Cardiologia Clínica e Intervencionista – adulto
- Clínica Médica
- Cirurgia Cardiovascular
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Vascular/Angiologia
- Cirurgia Plástica
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Hematologia e Hemoterapia
- Nefrologia
- Neurologia Clínica e Cirúrgica
- Oncologia
- Ortopedia
- Pneumologia e Medicina Ventilatória
- Reabilitação Cardiopulmonar
- Terapia Intensiva
- Urologia

Serviços

O Hospital Pró-Cardíaco conta com diversos serviços de apoio, que dão suporte ao corpo clínico na análise diagnóstica e no tratamento do paciente.

Emergência Geral – (24h)
Localização: Rua General Polidoro, 192

UTIs Móveis – atendimento domiciliar

Unidade de AVC (Acidente Vascular Encefálico)

Unidade de Dor Torácica

Internação Clínica e Cirúrgica

Centros especializados
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª-feira, das 7h às 19h
- Agência Transfusional
- Centro de Fibrilação Atrial
- Centro de Insuficiência Cardíaca

Central de Exames
Horário de funcionamento:
Marcação - 2ª a 6ª-feira, das 7h às 19h, e sábados, das 7h às 13h
Entrega de Exames - 2ª a 6ª-feira, das 7h às 19h
Realização de Exames - 2ª a 6ª-feira, das 7h às 19h, e sábados, das 7h às 12h
Localização:
Rua General Polidoro, 172
Contato:
(21) 2528-1570 ou 2131-1570

Setor de Arritmias Cardíacas/Estimulação Cardíaca Artificial/Centro de Fibrilação Atrial. Contato: (21) 2528-1402 - 2ª a 6ª-feira, das 8h às 18h

Setor de Ergometria e Ergoespirometria

Setor de Neurofisiologia

Prova de Função Pulmonar

Laboratório de Análises Clínicas

Setor de Imagem

Centro de Hipertensão Arterial

Laboratório de Reatividade Autonômica e Cardiovascular

Laboratório do Sono – Polissonografia

Arritmia não invasiva

Ecocardiografia

Colonoscopia – contato: (21) 3527-6001 - 2ª a 6ª-feira, das 10h às 15h.

Hemodinâmica – Laboratório de Intervenção Cardiovascular
Localização: Rua General Polidoro, 192, Botafogo.
Contato: (21) 2528-1441 / 2525-1589
Marcação: 2ª a 6ª-feira, das 7h às 18h

Clínicas de prevenção Check Up+
Pró-Cardíaco O Check Up+ Pró-Cardíaco é a melhor forma de acesso à medicina preventiva. Conduzido por uma equipe médica altamente especializada, foi elaborado para atender às necessidades de quem tem uma vida ativa e atribulada.
Contato: (21)2538-3843 (horário comercial)

Reabilitação Cardiovascular
Localização: Rua Mena Barreto, 29 (Centro Médico)
Contato: (21) 2528-1442
Marcação: 2ª a 6ª-feira, das 8h às 18h

Imagens de exames da Medicina Nuclear
Medicina Nuclear e Imagem Molecular
Localização: Rua General Polidoro, 192 - Botafogo
Contato: (21)2528-1720
Marcação: 2ª a 6ª-feira, das 7h30 às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h
Localização e acesso ao hospital:
Rua General Polidoro, 192 - Entrada principal e Emergência - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22280-003

Localização e Acesso

Pacientes internacionais ou que chegam de avião de outras regiões do país têm fácil acesso ao Pró-Cardíaco:

- Pelo Aeroporto Santos Dumont (aproximadamente 8 km);
- Pelo Aeroporto Galeão Antônio Carlos Jobim (aproximadamente 22 km);
- Heliponto da Lagoa (aproximadamente 4 km).

Estacionamento

Para garantir mais comodidade aos pacientes e acompanhantes, o Pró-Cardíaco mantém contrato com uma empresa especializada para a administração da área destinada ao estacionamento de veículos. Sendo assim, o hospital não se responsabiliza por danos e/ou furtos, e cabe ao usuário o pagamento de valores devidos pela utilização do serviço de manobristas. Funciona diariamente, das 6h às 21h. Outra opção, com preço mais acessível, é o serviço de estacionamento terceirizado, localizado na Rua General Polidoro, 250, aberto 24 horas

Ambulância e Transferência

O Pró-Cardíaco dispõe de ambulância UTI para remoção de pacientes na região do Rio de Janeiro com total assistência médica. Para solicitar o serviço ou informações sobre coberturas, entre em contato pelo telefone (21) 2528-1555.

Internação

O setor de internação é responsável pelo acolhimento dos pacientes e pela formalização de sua estada no Pró-Cardíaco. Nossa equipe está preparada para receber os pacientes e acompanhantes com carinho, atenção, atendimento individualizado e agilidade. Ao chegar ao hospital, pacientes e acompanhantes devem dirigir-se à Recepção de Internação, onde receberão todas as informações necessárias e a formalização da sua acolhida. A internação só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico legalmente habilitado, o que deverá ser comprovado por meio do prévio cadastro do Pró-Cardíaco.

O paciente deverá estar acompanhado de um responsável no momento da internação, excluídas as situações de emergência, e assinar o termo de responsabilidade, apresentando documentos de identidade, CPF, carteira do convênio (quando for o caso) e pedido médico de internação. Este termo se refere a um contrato de prestação de serviços médico-hospitalares destinados ao paciente. As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. As despesas não cobertas são pagas à parte pelo paciente ou responsável. Certifique-se, no momento da internação, a respeito da abrangência do seu plano de saúde, bem como das limitações e exclusões.

Internação particular

Existem pacotes (contas) particulares acordados com a Administração Comercial sobre valores de internação e cirurgias. Para mais informações sobre valores e formas de pagamento, entre em contato com a Internação (ramal 1473). Para maior segurança de nossos pacientes, todos os acompanhantes e visitantes devem se identificar na recepção e manter sempre visível o crachá de identificação durante a sua permanência no hospital. Você poderá ser abordado pelos profissionais em caso de sua ausência. Faz-se necessário informar a permanência do acompanhante no ato da internação (é permitido apenas um acompanhante). Dos pacientes que não possuem cobertura para acompanhante no plano de saúde e dos particulares será cobrado o valor do pernoite de forma particular. Informe-se na internação sobre essa cobertura. Pacientes menores de 18 anos e com mais de 60 anos portadores de necessidades especiais possuem o direito, por lei, de estarem acompanhados de uma pessoa. No quarto, o pernoite do acompanhante inclui roupa de cama. Outros serviços e refeições serão cobrados na alta hospitalar. Os pacientes que solicitarem acomodação

superior à oferecida pela cobertura do plano de saúde (suíte) deverão, no momento da alta, arcar com o pagamento das diferenças devidas. O paciente será recebido por um profissional de enfermagem que dará as orientações gerais. Será realizada uma entrevista admissional fornecendo orientações sobre a Unidade de Internação e esclarecendo possíveis dúvidas. Uma pulseira de identificação (cor branca) com o nome do paciente e a data de nascimento será colocada no paciente, seguindo o procedimento de segurança adotado pela instituição. Sempre haverá um médico de plantão que, na ausência do médico assistente (se for o caso), poderá ser chamado. Somente prescrições médicas que forem expressamente transcritas por profissionais habilitados na instituição serão executadas nos pacientes. Informe sobre medicamentos, vitaminas, chás ou suplementos dos quais faz uso regularmente no momento de sua admissão.

Medicamento trazido pelo paciente/acompanhante

O hospital preconiza como norma de segurança que todo medicamento trazido pelo paciente/acompanhante, mesmo não utilizado durante a internação, deverá ser guardado com a equipe de enfermagem, sendo devolvido na alta hospitalar.

Alta hospitalar

A formalização da alta hospitalar ocorre quando o médico assistente comunica ao paciente e à equipe de enfermagem no posto de enfermagem. Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou o seu responsável deverão aguardar no quarto o contato da equipe assistencial, que efetuará as orientações necessárias sobre a continuidade dos cuidados em sua residência e sobre o processo de alta hospitalar. Após a alta, o quarto deverá ser liberado em até 1 hora. Na impossibilidade de o responsável legal estar presente no momento da alta hospitalar, cabe ao paciente reconhecer os serviços prestados e as despesas realizadas. As diárias vencem às 12 horas. Após este horário será cobrada uma nova diária. A conta hospitalar deve ser fechada no Financeiro (ramal 1506, piso térreo), das 7h às 19h. Um profissional de enfermagem deverá acompanhar o paciente até a sua saída da instituição. Os exames realizados durante a internação do paciente posteriores à data da alta em 10 dias úteis ficam disponíveis para a retirada na Central de Entrega de Exames (tel.: 2131-1548). Um protocolo para a retirada do mesmo será entregue no ato de fechamento da conta hospitalar. Dispomos de serviço de entregas (mediante cobrança). O paciente deve certificar-se, ao deixar o hospital, de não ter esquecido nenhum pertence no apartamento e deverá estar sempre acompanhado de um colaborador da assistência do hospital.

Conta hospitalar

As despesas são fechadas diariamente pelo Departamento Financeiro do hospital, que é responsável por informar o valor da fatura parcial e realizar as devidas cobranças. Solicitamos entrar em contato para mais informações sobre a forma de pagamento e os itens não cobertos pelo convênio. Os planos de assistência à saúde que não apresentarem a documentação regularizada terão as suas despesas cobradas de forma particular. A diária começa a ser cobrada a partir da internação do paciente, independentemente do horário em que ela ocorreu. Não será cobrada a alimentação do acompanhante (no caso de pacientes idosos, menores de idade e deficientes). O Pró-Cardíaco debitará na conta do paciente o valor dos danos causados em móveis, utensílios e bens de sua propriedade, quando causados por ele e/ou seus acompanhantes. Os honorários dos médicos assistentes e/ou especialistas não estão incluídos na fatura hospitalar, sendo de inteira responsabilidade dos próprios sua fixação e forma de pagamento. O hospital não participa direta ou indiretamente desse acordo. O Departamento Financeiro está localizado no primeiro piso e funciona diariamente, das 7h às 19h. Caso a alta seja dada entre 19h e 7h, a equipe do setor entrará em contato com o paciente no dia subsequente para informar sobre a posição da conta hospitalar. Após a alta hospitalar, todo paciente tem direito a declaração, relatório médico e cópia do prontuário. Porém, os herdeiros só terão acesso a informação assistencial mediante autorização

e identificação (xerox da ID autenticada) por escrito do próprio paciente. Em caso de óbito do paciente, o acesso a informação só é permitido através de ofício judicial ou autorização por e-mail da assessoria jurídica do hospital, que tem competência para avaliar caso a caso. Segue o PARECER do Cremerj № 42/1996, que assegura as informações citadas acima:

> **Assessoria Jurídica do Cremerj:**
>
> INFORMAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE PERMITIR O ACESSO OU ENTREGAR CÓPIA DE PRONTUÁRIO MÉDICO A HERDEIROS.
>
> EMENTA: Esclarece que aos prontuários médicos só tem acesso o paciente ou seu representante legal e aqueles que estão no exercício da Medicina com atenção voltada para o tratamento médico. Os herdeiros não devem ter acesso ao prontuário ou receber cópia do mesmo, salvo por determinação judicial.

Transferências internas

Em caso de transferência do paciente para outra acomodação do hospital, o quarto em que ele se encontrava deverá ser desocupado pelos acompanhantes. Se houver dúvidas, consulte a equipe de enfermagem.

Transferências externas

A transferência para outro hospital, por solicitação do próprio paciente ou do responsável, será realizada mediante liberação médica e contato com o hospital de destino. Informamos que o Pró-Cardíaco, no caso de descumprimento de qualquer obrigação assumida pelo paciente, está autorizado a fazer sua transferência para outro hospital, realizada apenas se não houver risco para o paciente e com a expressa autorização do médico responsável.

Equipe Assistencial

Enfermagem

O Pró-Cardíaco preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação, pois dispõe de uma equipe especializada atuando 24 horas. Para ter a presença da equipe de assistência em seu quarto, basta acionar a campainha ao lado do leito. Sempre que houver questionamentos, solicite a presença de um profissional de saúde.

Médicos assistentes

O médico assistente é aquele escolhido pelo paciente para acompanhar sua internação.

Corpo clínico

O Pró-Cardíaco conta com um corpo clínico altamente qualificado, que acompanha o paciente durante toda sua internação.

Serviço de psicologia

Quando solicitado pela equipe médica, disponibilizamos nosso serviço de psicologia, que funciona de segunda a sábado, sem custo adicional, para prestar apoio aos pacientes internados, com avaliações e pareceres especializados. Solicite este profissional ao seu médico assistente.

Fisioterapia

O serviço de fisioterapia está disponível com atendimento integrado, que permite uma visão global do paciente e uma abordagem individualizada. A solicitação desse serviço é feita sempre pelo médico responsável. Consulte o Setor de Internação para informações sobre a cobertura do seu plano de saúde.

Fonoaudiologia

O serviço de fonoaudiologia abrange todas as unidades de internação. A solicitação desse serviço é feita sempre pelo médico responsável. Consulte o Setor de Internação para informações sobre a cobertura do seu plano de saúde.

Nutrição

O serviço de nutrição destina-se a atender necessidades nutricionais do paciente de acordo com seu estado clínico. Contamos com uma equipe responsável pela conduta dietoterápica realizando visitas diárias aos pacientes, conforme indicação clínica.

Hospedagem

Informações para visitantes

Os visitantes devem se identificar na recepção e portar, em local visível, o crachá de identificação fornecido. Para segurança e melhor recuperação dos pacientes, sugerimos no máximo três visitantes por vez nas Unidades de Internação, e dois na Terapia Intensiva.

Horários de Visita		
Unidade	Quartos	Horário
Pós-operatório	201 a 209	14h às 16h
CTI 1	1º andar - 140 a 147 2º andar - 240 a 247	13h30 às 15h30
CTI 2	180 a 189	13h30 às 15h30
Coronariana	170 a 175	14h às 15h30 e 19h30 às 20h30
Semi-intensiva 1	151 a 167	9h às 21h
Semi-intensiva 2	250 a 259	9h às 21h
Semi-intensiva 3	301 a 314	9h às 21h
Semi-intensiva cirúrgica	211 a 215	9h às 21h
Cardio-oncologia	191 a 197	9h às 21h

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

Uma das maiores preocupações dos pacientes internados e de seus familiares é a ocorrência de infecção hospitalar. O Pró-Cardíaco dispõe de uma equipe qualificada que tem a missão de fornecer orientações e propiciar condições de infraestrutura para uma assistência médica segura, observando medidas de prevenção de infecções. Nossos dados mostram que os índices de infecção no hospital são inferiores aos registrados na maioria das instituições nacionais e internacionais, e até mesmo menores do que aqueles recomendados pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Esse resultado é fruto de um trabalho em equipe, e sua participação é fundamental. A SCIH atua com base nos conhecimentos científicos da literatura nacional e internacional, nas normas legais e na troca de experiência com outras instituições.

- Os cuidados especiais (precauções básicas e específicas), adotados em alguns casos de pacientes com infecção ou colonização de bactérias, devem ser respeitados, pois têm o objetivo de proteger o paciente e todas as pessoas que transitam no hospital. Placas informativas são afixadas na entrada do leito.

- Todos os profissionais da saúde e os visitantes devem higienizar as mãos ao entrar e ao sair do quarto, lavando-as com água e sabão ou álcool gel, que fica à disposição dos usuários nos quartos e corredores do hospital.

- Pessoas portadoras de doenças transmissíveis, como gripe, conjuntivite, febre, doenças de pele e respiratórias ou suspeita de infecção, não devem visitar os pacientes.

- Respeitar os horários de visita e a quantidade de pessoas no quarto.

- Não é permitido colocar flores no quarto.

- Cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados somente por pessoas treinadas e autorizadas.

Recomendações gerais

- Utilizar o aparelho celular no modo de chamada vibratório e ficar atento à sinalização de uso de celulares nas dependências do hospital, pois seu uso não é permitido em algumas áreas ou locais que tenham equipamentos sujeitos a interferências.

- Não é permitida a entrada de animais.
- Não é permitido fumar nas dependências do hospital, conforme Lei Federal 9.120/90.
- Não é permitido o uso de bebida alcoólica nas dependências do hospital.
- Não é permitida a entrada de menores de 12 anos nas unidades de tratamento intensivo. Nas outras unidades, é permitida a entrada somente com acompanhamento de um responsável.
- Intercorrências com acompanhantes ou visitantes serão encaminhadas ao Setor de Emergência do hospital.

Acomodações

Dispomos de cofre individual para a guarda de objetos de valor, TV a cabo, telefone, frigobar, ar-condicionado, DVD (mediante disponibilidade), secador de cabelo e itens de higiene pessoal. A equipe de hotelaria está disponível diariamente, de 7h às 19h. Ramais: 3009 e 1455.

Segurança pessoal e patrimonial

A monitorização da segurança é realizada por câmeras de vídeo 24 horas. Pacientes, familiares e visitantes devem colaborar com procedimentos que garantam a segurança de todos, particularmente em áreas de circulação restrita. Por isso, existe a obrigatoriedade da identificação na entrada, bem como a devolução do crachá de identificação na saída. Em caso de incêndio ou evacuação imediata do prédio, siga as orientações dos membros da Brigada de Incêndio, facilmente identificados pelo crachá. Não entre em pânico, pois os brigadistas são treinados e capacitados para agir e coordenar a retirada dos pacientes acamados e os demais.

Valores e pertences

Os itens de higiene pessoal são disponibilizados pelo hospital. Recomendamos trazer apenas a roupa para a sua alta hospitalar. Dispomos de cofre em nossas acomodações para guardar objetos de valor. O acautelamento de itens de valor pode ser solicitado à equipe de segurança patrimonial, pois não nos responsabilizamos por objetos extraviados.

Para mais informações sobre como utilizar o cofre, acione r a equipe de segurança patrimonial, através do ramal 1749. O hospital coloca também à sua disposição recipientes apropriados para a guarda de próteses dentárias e/ou auditivas, bastando solicitá-los à equipe de enfermagem.

Achados e perdidos

Os pertences dos pacientes serão mantidos no hospital por um prazo de 30 dias sob a responsabilidade da Segurança (ramal 1749). Após esse período, todo e qualquer material será doado a uma instituição filantrópica. Vale lembrar que não nos responsabilizamos por objetos e valores esquecidos ou deixados fora do cofre.

Serviços de conveniências e facilidades

Com o objetivo de oferecer mais comodidade e facilitar a permanência do paciente e do seu acompanhante, o hospital conta com uma equipe de suporte e disponibiliza serviços de conveniência (sob consulta).

Atendimento ao cliente

O hospital possui um canal direto de relacionamento com os seus pacientes e um atendimento individualizado e permanente através do Serviço de Atendimento ao Cliente. Responsável por monitorar o conforto dos pacientes e a satisfação com o atendimento prestado pela equipe do hospital, o Serviço de Atendimento ao Cliente, através das visitas diárias ou do ramal 1713 (das 7h às 19h), coloca-se à disposição para melhor atender o paciente e seu acompanhante. A manifestação do paciente sobre os serviços e o atendimento prestado durante a sua permanência é muito importante para o hospital. Com essas informações, podemos buscar melhorias no atendimento.

Reclamações, sugestões ou elogios podem ser feitos por meio de:

- Formulários de Pesquisa de Satisfação.
- Email: faleconosco@procardiaco.com.br
- Contato: www.procardiaco.com.br/fale conosco
- Carta: Hospital Pró-Cardíaco, Serviço de Atendimento ao Cliente, Rua General Polidoro, 192- CEP: 22280-020 - Botafogo - Rio de Janeiro

Todas as manifestações formalizadas serão encaminhadas à Gerência de Atendimento ao Cliente e à Assessoria de Qualidade para análise e providências.

Governança e camareiras

O serviço de higienização dos apartamentos é realizado diariamente das 7h às 14h, e a revisão ocorre no período noturno. A equipe está à disposição 24 horas para atender a solicitações de limpeza ou recolhimento de lixo extra, o que pode ser feito diretamente à equipe de enfermagem da unidade de internação.

Telefonia

Ligações telefônicas serão tarifadas e cobradas na conta do paciente.

- Ligações internas: disque o ramal desejado;
- Ligações locais: disque 0 + número desejado
- Ligações para celular, DDD ou DDI: disque 9 (telefonista).
- Tarifário: *** insira

Ramais úteis: confirmar*

- Achados e Perdidos e Abertura de Cofres - 1749
- Central de Agendamento de Exames - 1570
- Telefonista – 9
- Recepção – 1486
- Hotelaria – 1455
- Violeta Café –1472
- Internação – 1473
- Financeiro – 1506
- Centro de Terapia Intensiva 1 – 1547/copa 1404
- Centro de Terapia Intensiva 2 – 1464/copa 1404
- Unidade Coronariana Intensiva e Semi-Intensiva 1 – 1527/copa 1553
- Unidade de Pós-Operatório – 1406/copa 1554
- Unidade Semi-Intensiva e Cirúrgica – 1719/copa 1554
- Unidade Semi-Intensiva 2 – 1742/copa 1554
- CAF (Centro de Apoio Familiar) – 1713
- Emergência – 1428/copa 1404
- Day Clinic – 1566/copa 1404

- Nutricionistas – 1568
- Unidade Semi-intensiva 3 – 1121/copa 1120
- Cardio-oncologia: ***

Serviço de telefonia pública

O hospital possui um telefone público à disposição dos usuários no piso térreo.

Hotelaria

A equipe de hotelaria está pronta para atender às suas necessidades e solicitações com o objetivo de tornar sua estada o mais confortável possível.

Contato: Setor de Hotelaria (ramal 1455) em horário comercial. Demais horários: Recepção (ramal 1486).

A seguir, seguem alguns serviços disponibilizados pela equipe de Hospitalidade.

CAF - Serviço de Apoio Familiar:

Espaço destinado para oferecer atendimento humanizado e serviços diferenciados de concierge e suporte psicológico para pacientes e familiares. O CAF dispõe de sala de espera com café e chá, computadores com acesso à internet, sala de reunião e espaço ecumênico.
Localização: 1º andar. Horário de funcionamento: horário comercial.

Serviços de atendimento ao cliente:

Buscamos atender de forma personalizada às necessidades de cada cliente, disponibilizando a compra de jornais e revistas, indicação de lavanderias, aluguel de carros, hotéis e informação sobre a nossa localização e entornos.

Serviços gerais:

Cópias, fax, chaveiro, motoboy, correio.

Wi-Fi disponível em toda a área do hospital. Entre em contato com a Recepção ou CAF para informação do login e senha.

Cuidados pessoais:

Indicação de serviços de manicure, cabeleireiro e barbearia para acompanhantes e pacientes (quando autorizado pela equipe assistencial), mediante disponibilidade.

Informações pós-alta:

Indica serviços de enfermagem (particular), aluguel de equipamento, compra de produtos etc.

Serviço de táxi:

O CAF e a Recepção Social se disponibilizam a chamar um táxi para sua maior conveniência.

Mensagens de apoio:

Amigos e parentes podem enviar mensagens aos pacientes através do *email ouvidoria@procardiaco.com.br* ou pelo *site www.procardiaco.com.br*, mensagens recebidas serão impressas e encaminhadas aos respectivos destinatários.

Alimentação

Alimentação de pacientes internados

As copeiras dos andares são responsáveis pela distribuição das refeições e supervisionadas pela equipe de nutrição do hospital.

Horários das refeições dos pacientes

- Desjejum: 7h às 7h30
- Colação: 9h às 9h30
- Almoço: 12h às 12h30
- Lanche: 15h às 15h30
- Jantar: 18h às 18h30
- Ceia: 21h às 21h30

Restaurantes do Hospital

Violeta Café:

Ramal 1.472, Piso térreo – 24 horas. Oferece salgados, doces, lanches e refeições. Entregas no quarto: 24 horas. Aceita todas as formas de pagamento.

Refeitório (subsolo):

Serve diariamente um bufê composto de saladas, acompanhamentos, proteínas, sobremesa e bebida.

Desjejum: 6h às 8h | Almoço: 11h às 14h | Jantar: 20h30 às 22h

As despesas de alimentação não cobertas pelo plano serão debitadas na conta do paciente. Faz-se necessário o preenchimento do boleto de cobrança independentemente da cobertura ou não do plano de saúde.

Acompanhantes: as refeições dos acompanhantes não estão incluídas na diária hospitalar, exceto quando há cobertura do plano de saúde. Almoço e jantar de acompanhantes devem ser solicitados no setor com antecedência (almoço até as 13 horas, jantar até as 20 horas), através do ramal da copa da unidade. A taxa de serviço será cobrada na conta hospitalar, caso não seja coberta pelo plano de saúde. O hospital não fornece declaração de comparecimento para acompanhantes e visitantes. Nenhum alimento preparado fora do Serviço de Nutrição do hospital pode ser oferecido ao paciente.

Pesquisa clínica

O Centro de Pesquisas do Hospital Pró-Cardíaco possui infraestrutura específica requerida para condução de Estudos Observacionais e Ensaios Clínicos de iniciativa interna e externa, nas especialidades de Cardiologia, Neurologia, Pneumologia e Terapia Intensiva. Realizamos exames e procedimentos requeridos nos protocolos de pesquisa usando as instalações desta instituição, garantindo segurança e qualidade às pesquisas que desenvolvemos. Caso tenha interesse em participar ou obter mais informações, entre em contato com a Pesquisa Clínica nos ramais: 1503/1508/1314.

A direção do Hospital Pró-Cardíaco se reserva o direito de alterar qualquer item deste Manual de Orientação, sem aviso prévio, no sentido de resguardar e proteger os interesses da instituição. Recomendamos que não sejam oferecidas gratificações aos nossos colaboradores. Prestar bom atendimento faz parte da formação deles e da orientação profissional que recebem. Esperamos que este manual esclareça dúvidas e forneça informações importantes durante a sua internação.

Dr. Marcus Vinícius Martins
Diretor Técnico
CRM: 52-61515-7

Eu, _____

_____,

declaro que recebi, nesta data, o **Manual de Orientação do Paciente e Acompanhantes do Hospital Pró-Cardíaco**, com as orientações necessárias sobre o funcionamento do hospital, e estou de acordo com as informações contidas neste documento.

Nome completo (paciente/responsável legal):

_____

_____

Data: _____/_____/_____

RG: _____

Assinatura: _____

Exercício físico supervisionado e reabilitação
Tel.: **(21) 2131-1635**

Check-up
Tel.: **(21) 2131-1635**

Agendamento de consultas
Tel.: **(21) 2131-1494**

Central de marcação de exames
Tel.: **(21) 2131-1570**

- Atendimento cardiológico e suas subespecialidades
- Atendimento multidisciplinar
- Atendimento de diferentes especialidades
- Reabilitação cardiológica, neurológica e pneumológica
- Check-ups Executivo, Jovem, Fitness e Viagem

BOTAFOGO
Rua General Polidoro, 192 – Botafogo
CEP: 22280-003

IPANEMA
Rua Farme de Amoedo, 86 – Ipanema
CEP: 22420-020