# Manual do Paciente e do Acompanhante

HOSPITAL
SÍRIO·LIBANÊS

*Quando precisar, use o botão no canto da página para acessar o índice desta página.*

# Índice


**Boas-vindas** – *pág.4*

**Propósito, Visão e Valores** – *pág.5*

**Política de Direitos e Responsabilidades** – *pág.6*

**Responsável Legal e Responsável Pagador** – *pág.12*

**Modelo assistencial: cuidado centrado no paciente** – *pág.15*

**Por Dentro do Sírio-Libanês** – *pág.32*

**Compromisso Social** – *pág.33*

**Investimentos Sociais** – *pág.34*

**Faculdade Sírio-Libanês** – *pág.35*

**Por Dentro de Cada Unidade** – *pág.37*

**Mapa dos Blocos, Principais Serviços e Trajeto das Unidades** – *pág.38*

**Sírio-Libanês de A a Z** – *pág.47*

**Telefones Úteis** – *pág.98*

# Sírio-Libanês de A-Z


## A

Achados e Perdidos - pág.49
Acomodações - pág.49
Acompanhantes - pág.49
Alta Hospitalar - pág.50
Atendimento Religioso - pág.52

## B

Bancos - pág.53

## C

Capelas - pág.55
Cafeteria - pág.55
Caixa Hospitalar - pág.56
Carro de Lanches - pág.56
Compliance - pág.56
Concierge - pág.57
Conta Hospitalar | Acompanhamento - pág.57
Conta Hospitalar | Pagamento - pág.58
Convênio Médico - pág.59

## E

Equipe Multidisciplinar - pág.61
Estacionamento - pág.61
Estúdio de Beleza - pág.62

## F

Fumo - pág.63

## G

Gestão Ambiental - pág.65
Grade de Canais da Televisão - pág.65

## H

Heliponto - pág.70
Honorários Médicos - pág.70
Hospitalidade - pág.71

## I

Incêndio - pág.73
Internet - pág.73

## L

Lanchonete - pág.75
Limpeza dos Apartamentos e Ambientes Comuns - pág.75
Livraria/Revistaria - pág.75
Localização - pág.76
Loja de Conveniência - pág.77

## M

Medicamentos - pág.79
Memorial do Hospital Sírio-Libanês - pág.79

## O

Orçamentos - pág.81
Ouvidoria - pág.81

## P

Paciente Internacional - pág.84
Pertences Pessoais - pág.84
Prevenção a Fraudes - pág.85

## R

Refeições dos Pacientes - pág.87
Restaurante - pág.87
Room Service - pág.88

## S

Sala da Mamãe - pág.89
Serviço de Atendimento ao Cliente - pág.89
Serviço de Quarto - pág.89

## T

Táxi - pág.91
Telefones dos Apartamentos - pág.91
Televisão - pág.92
Telefones e Ramais Úteis - pág.92

## V

Visitas ao Paciente - pág.94
Voluntárias - pág.96

## Z

Zelar por sua Saúde - pág.97

**À frente de seu tempo, mulheres da comunidade Sírio-Libanesa no Brasil se reuniram na casa de Adma Jafet e idealizaram a fundação de um hospital filantrópico para contribuir com a saúde de nosso país. Assim nasceu, em 1921, a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.**

Desde então, nosso trabalho permanece pautado pelos ideais de humanismo, pioneirismo e excelência. Hoje, mais de 120 mil pacientes são atendidos, todos os anos, nas 7 unidades em São Paulo e Brasília.

A excelência do Sírio-Libanês é resultado de mais de 100 anos de experiência. Uma estrutura de alta tecnologia com equipes especializadas, investimento em ensino e pesquisa e diversas iniciativas de pioneirismo e inovação fortalecem nossa instituição a cada ano. Somos acreditados e reconhecidos pelas maiores entidades certificadoras do Brasil e do mundo.

Tudo para oferecer o que há de melhor no cuidado com a saúde, seja em diagnóstico, tratamento, promoção de saúde ou qualidade de vida, sempre acompanhado por uma ênfase no calor humano.

Além disso, temos como objetivo latente o nosso compromisso com a sociedade, manifestado por meio dos diversos programas de apoio ao SUS e também de filantropia, que levam nosso conhecimento a um número cada vez maior de cidadãos por meio de iniciativas próprias e parcerias para o desenvolvimento do sistema público de saúde.

Não poderia ser diferente. Afinal, a história do Sírio-Libanês foi escrita pela comunidade: pacientes, colaboradores, corpo clínico, diretoras, beneméritos e sociedade. Temos um compromisso coletivo com a vida.

**Um cordial abraço,**

*Dr. Fernando Ganem*
*Diretor-Geral Médico*

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.**

# Propósito

**Vida plena e digna.**

# Visão Estratégica

**Excelência em filantropia e saúde de alta complexidade na América Latina.**

# Nossos Valores

- **Solidariedade**
- **Excelência**
- **Resultado**

# Política de Direitos e Responsabilidades

**Um guia para pacientes, acompanhantes e visitantes do Hospital Sírio-Libanês.**

No Sírio-Libanês, o cuidado vai além do tratamento médico. Ele é construído por meio da confiança, da transparência e do respeito mútuo. Por isso, reunimos neste guia orientações sobre direitos e responsabilidades que garantem o bem-estar e o respeito a todas as pessoas que frequentam o Sírio-Libanês.

Este documento se aplica a pacientes, acompanhantes e visitantes, colaboradores, corpo clínico, voluntários, aprendizes, estagiários, diretores, conselheiros, residentes, professores e alunos.

Juntos, construímos uma jornada mais segura, acolhedora, participativa e centrada em você.

# DIREITOS

## 1. Dignidade, respeito e identidade

- Atendimento sem preconceito: Direito a um cuidado humano, livre de qualquer tipo de preconceito ou discriminação baseada em sexo biológico, orientação sexual, raça, cor, características físicas, crença espiritual ou religiosa, condição de saúde física, deficiência, neurodiversidade, transtornos mentais, origem nacional ou étnica, nível de escolaridade, renda, situação jurídico-penal ou particularidades culturais.
- Nome social: Ter identificação pelo nome de sua preferência, e nunca por códigos ou pelo nome da doença.
- Identificação da equipe: Saber quem está cuidando de você por meio de crachás visíveis.
- Privacidade: Ter sua intimidade física e psíquica protegida em todos os momentos do atendimento.

## 2. Privacidade, confidencialidade e dados

- Sigilo médico: Suas informações de saúde e dados pessoais são estritamente confidenciais e protegidos pela LGPD, mesmo após a morte.
- Compartilhamento: Você decide quem pode receber suas informações, inclusive familiares, exceto em casos de obrigação legal.
- Respeito à privacidade: Seu atendimento deve ocorrer em local reservado e você pode recusar a presença de pessoas não envolvidas no seu tratamento.

## 3. Acompanhamento e representação

- Acompanhante de escolha: Direito a uma pessoa acompanhante em consultas e internações, salvo restrições médicas por motivos de segurança ou saúde.
- Representante legal: Indicar alguém para tomar decisões em seu nome ou receber informações médicas caso você não queira ou não possa fazer isso.

** Colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, trainees, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Sírio-Libanês.*

## 4. Informação, autonomia e decisão

- Informação clara: Receber explicações simples sobre diagnósticos, riscos, benefícios e alternativas de tratamentos antes de decidir.
- Consentimento livre: Aceitar, recusar ou desistir de procedimentos a qualquer momento, desde que não haja risco imediato de morte.
- Segunda opinião: Direito de consultar outro profissional de saúde ou substituir o responsável pelo seu tratamento.
- Participação ativa: Ter suas vontades sobre tratamentos respeitadas por familiares e pela equipe.

## 5. Pesquisa e tratamentos experimentais

- Se o seu tratamento fizer parte de uma pesquisa científica, você deve ser informado detalhadamente e só participará se autorizar por livre vontade.

## 6. Prontuário e informações clínicas

- Seu prontuário deve ser organizado, legível e seguro. Você pode solicitar o acesso ou uma cópia gratuita dele a qualquer momento, sem precisar justificar.

## 7. Custos e informações institucionais

- Ter acesso claro e detalhado à conta do hospital (medicamentos, taxas, materiais) e à tabela de valores, além de orientações sobre as normas da instituição.

## 8. Segurança, assistência, cuidado e qualidade

- Cuidado seguro: Atendimento ágil, em ambiente limpo, com profissionais capacitados e controle humanizado da dor.
- Continuidade: Receber orientações e treinamentos claros por escrito para o momento da alta.
- Suporte integral: Direito a receber ou recusar apoio moral, psicológico, social ou religioso para você e sua família.
- Prevenção ativa: Você pode questionar a equipe sobre práticas de segurança, como a higienização das mãos e a dosagem de remédios.

## 9. Procedimentos, insumos e práticas assistenciais

- Transfusão de sangue: Conhecer a origem e validade do sangue que vai receber.
- Exames: Não ter a obrigatoriedade de fazer exames para internação sem consentimento.

- Gravações: Gravar consultas apenas com a autorização prévia do profissional de saúde.

## 10. Situações específicas

- Crianças e Adolescentes (ECA): Presença de acompanhante em tempo integral registrada em prontuário.
- Pessoas Idosas (Estatuto do Idoso): Direito a acompanhante em tempo integral, salvo contraindicação médica.
- Saúde Mental: Proteção integral conforme a legislação vigente.
- Mulheres: Direito a acompanhante maior de 18 anos em qualquer atendimento. Em procedimentos invasivos ou com sedação, garantia de acompanhamento por profissional de saúde feminino ou profissional de preferência da paciente, sem custos extras.

## 11. Pós-vida e doação

Tratamento digno e respeitoso após a morte e acesso a informações claras sobre o processo de doação de órgãos e tecidos.

## SUAS RESPONSABILIDADES

Como paciente ou acompanhante, você também faz parte do cuidado.
Seus deveres são:

## 1. Conduta e respeito no ambiente hospitalar

- Tratamento humanizado: Tratar todos os colaboradores, pacientes e visitantes com dignidade, respeito e empatia.
- Regras de convivência: Seguir as normas do hospital, sendo proibido fumar (Política Antitabagismo), consumir bebidas alcoólicas, drogas ilícitas ou fazer ruídos excessivos.
- Porte de armas: Respeitar a proibição de armas nas dependências do hospital.
- Privacidade e imagem: Respeitar a privacidade alheia e não divulgar imagens ou dados de outros pacientes e funcionários sem autorização.

## 2. Informações e comunicação com a equipe de saúde

- Histórico de saúde: Passar informações completas e verdadeiras sobre suas doenças, remédios em uso e alergias.
- Orientações médicas: Tirar dúvidas com a equipe e assumir a responsabilidade caso decida não seguir as orientações recebidas.
- Interrupção do tratamento: Informar o hospital caso decida interromper o tratamento.

## 3. Participação no cuidado e representação

- Medicamentos: Usar apenas os remédios prescritos e fornecidos pelo hospital durante a internação.
- Representante: Indicar uma pessoa da família ou de confiança como responsável legal para decidir por você, caso necessário.

## 4. Documentação e finanças

- Liberação do convênio: Apresentar os documentos necessários para a autorização de exames e tratamentos.
- Compromisso financeiro: Cumprir com os pagamentos do atendimento (despesas hospitalares e honorários médicos).
- Decisões futuras: Entregar ao hospital uma cópia por escrito das suas Diretivas Antecipadas de Vontade, se houver.

## 5. Permanência e organização durante a internação

- Circulação: Permanecer no quarto ou ambiente de cuidado, saindo apenas com autorização médica.
- Objetos pessoais: Cuidar de seus pertences, pois o hospital não se responsabiliza por objetos de valor guardados nos quartos.

## RESPONSÁVEL LEGAL E RESPONSÁVEL PAGADOR

### O que é o responsável legal?

R.: É a pessoa física indicada pelo paciente para responder em seu nome durante a sua passagem na instituição na situação em que não possa expressar suas vontades acerca dos seus cuidados de saúde (p. ex. condições de inconsciência).

### Quais os requisitos para uma pessoa ser indicada como Responsável legal?

R.: 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 você até 4º grau, nos termos da legislação em vigor.

### Como devo informar ao Hospital sobre a minha escolha?

R.:Sua escolha deverá ser informada no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços médicos hospitalares. A indicação do nome e dados do

responsável legal deverá constar no documento que é assinado por você, e seu responsável também deverá assinar o contrato.

## Qual é a importância do Responsável legal?

R.: 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 HSL consultará caso você não possa expressar sua vontade.

## Quem pode ser meu Responsável legal, caso não indique ativamente alguém?

R.: Se não houver indicação diversa, seguiremos a regra explícita em nossa lei, o Código Civil. Segundo a referida lei, quem pode responder por você em sua ausência seriam o cônjuge (ou companheiro, desde que comprovada em documento a união estável), seus descendentes, ascendentes e colaterais até 4º grau, respectivamente nesta ordem de importância.

## Posso ser meu próprio Responsável legal?

R.: Não é possível que você seja seu próprio Responsável legal. Nesses casos, haveria uma confusão das figuras, pois o Responsável legal é **a quem procuraremos diante da sua incapacidade de responder por si próprio**. 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?

R.: É possível, desde que você avise com antecedência a equipe da hospitalidade, para que então o novo Responsável legal seja designado e, quando possível, assine os mesmos documentos que o anterior assinou.

## Se houver uma decisão judicial de tutela/curatela definindo meu responsável, o que deve ser feito nesses casos?

R.: Se existir uma decisão judicial que determine o Responsável legal do paciente, 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 constará também em seu prontuário médico.

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

** Colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, trainees, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Sírio-Libanês.*

Nessas situações, sempre contatar o departamento jurídico do Hospital por meio do endereço de e-mail: juridico@hsl.org.br.

## O que é o Responsável pagador?

R.: É a pessoa física responsável por todas as tratativas financeiras de sua jornada como paciente, mesmo se você possuir um plano de saúde que cobrirá parcialmente ou totalmente os valores de seu atendimento.

## Quem pode ser meu responsável pagador?

R.: 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?

R.: Sim, é possível que você seja seu próprio responsável pagador.

## Posso mudar meu Responsável pagador?

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

## Como informar minha escolha?

R.: Sua escolha deverá ser informada por você no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços médicos hospitalares. A indicação do nome e dos dados do Responsável pagador deverá constar no documento que é assinado por você, e seu Responsável deverá também assinar o contrato.

## O meu Responsável pagador pode ser também meu Responsável legal?

R.: 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.
- Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo. Lei estadual nº 10.241, de 17 de março de 1999.
- 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).
- Lei Antifumo do Estado de São Paulo. Lei nº 13.541, de 7 de maio de 2009. Decreto nº 8.262, de 31 de maio de 2014.

Acesse aqui nosso Código de Conduta

# 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 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 com o 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 cuidadosos, 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, por meio 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 em um 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.

## Certificações

# 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 de 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 Juridico-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 ocorre 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 de 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 e

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 Sepse em Adulto

Sepse 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.

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

## Protocolo de Sepse em Criança

A sepse 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 variam de intensidade entre indivíduos e em um mesmo indivíduo durante o curso agudo da doença. A sepse grave representa uma importante causa de hospitalização de crianças, sendo uma das principais doenças em Unidades de Terapia Intensivas Pediátrica (UTIP), tanto em termos de frequência quanto de gravidade.

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

## Protocolo de Infarto (IAM)

Clinicamente reconhecido a partir do início do século 1920, 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 novos casos 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.

Nesse sentido, o  Sírio-Libanês, desde 2009, trabalha com um protocolo gerenciado para esse 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.

Nesse sentido, o  Sírio-Libanês, desde 2016, trabalha com um protocolo gerenciado para esse 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.

Nesse sentido, o  Sírio-Libanês, desde 2017, trabalha com um protocolo gerenciado para esse 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 a 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 70 mg/dL.

Nesse sentido, o  Sírio-Libanês, desde 2015, trabalha com um protocolo gerenciado para esse 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.

Nesse 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.

Os exames acompanhados pela área são: Endoscopia e Colonoscopia, seguindo critérios previamente estabelecidos, como por exemplo, a idade dos pacientes.

## Desfecho Clínico

Em 2017, o Sírio-Libanês iniciou o acompanhamento dos pacientes inseridos em diversas condições durante a hospitalização e também após alta hospitalar.

São avaliados os resultados clínicos, de qualidade de vida, funcionalidade e *status* de saúde, reportados pelos pacientes (PROMS). Esses acompanhamentos seguem a metodologia do Consórcio Internacional de Medição de Resultados de Saúde (ICHOM, na sigla em inglês), o qual o Sírio-Libanês foi o primeiro hospital brasileiro a assinar parceria de implementação. Para cada condição de saúde acompanhada, contamos com um grupo de referência, composto por médicos especialistas, representantes da equipe multiprofissional e área de Desfecho Clínico, que avaliam e monitoram os resultados, com intuito de trazer transparência na divulgação dos dados, identificar oportunidades de melhoria e impulsionar ações para melhora da prática assistencial.

## Busca e Excelência

Desde sua inauguração, em 1965, os trabalhos do Hospital Sírio-Libanês são pautados pelos ideais de busca e excelência.

### 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 Externos

Todos os pacientes que necessitarem de atendimento de urgência ou emergência durante sua passagem pelas nossas unidades poderão contar com uma equipe capacitada para esta função, disponível durante o horário de funcionamento da Unidade. A equipe médica, junto à equipe de enfermagem, fará todo acolhimento e estabilização inicial do paciente, garantindo a segurança e excelência no cuidado contínuo.

### Outros Serviços Médicos e Assistenciais

- **Brigada de punção e time de acessos vasculares**
- **Cuidados paliativos**
- **Centro de infusão**

## 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 a seus pacientes e 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, e com o 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 do nosso Complexo Hospitalar da Bela Vista

### Água

Recurso renovável e de grande importância para o processo produtivo do  Sírio-Libanês, a água é um tema de relevância em nosso planejamento. Gerenciamos com gestão automatizada de hidrômetros internos, manutenção anual preventiva dos poços e inspeções diárias do sistema pela equipe de encanadores.

**Diferenciais:**

- **Captação de água de chuva.**
- **Tratamento e reaproveitamento de cerca de 3 mil metros cúbicos de água por mês.**
- **Água de reúso aproveitada para jardins, bacias sanitárias e sistema de ar-condicionado. No total, 12% da água consumida vêm de reúso.**
- **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 e persianas embutidas automatizadas que barram 78% do calor e diminuem o consumo de energia com ar-condicionado.**
- **Telhado verde com 2 mil metros quadrados para diminuir a absorção de calor.**
- **Geração de energia própria, com três geradores capazes de manter o funcionamento do hospital por 60 horas em casos de falta de fornecimento, além de auxiliar nos momentos de pico de consumo.**
- **Painéis solares 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, alcançando o montante de 8,9 toneladas/dia. 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.

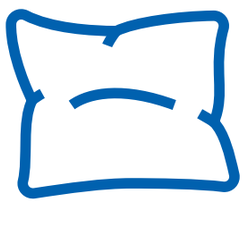
**Diferenciais:**

- **Dutos a vácuo para coleta de lixo, evitando que o material circule pelo ambiente hospitalar.**
- **Geração de adubo a partir dos resíduos orgânicos.**

- Tubulação específica para coleta de roupas sujas, que são acondicionadas em caçambas e levadas para lavagem sem contato humano.

**Materiais:**

- Somente uso de madeiras certificadas pelo Forest Stewardship Council (FSC).
- 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 nas recepções principais.
- Áreas de apoio aos acompanhantes, com salas de repouso e vestiários.
- Áreas verdes com grande diversidade de espécies vegetais e irrigação realizada 100% com água de reúso.
- Terraço 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.

# 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 stricto 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.
- Hoje são 10 unidades de saúde geridas pelo IRSSL, 6 em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde, 2 em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e 2 com outras instituições privadas sem fins lucrativos, que prestam serviços gratuitos para a população do Estado de São Paulo.
- Atualmente, o Instituto é responsável pela gestão de 10 equipamentos de saúde: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (HMIMJ), Hospital Geral do Grajaú (HGG), Hospital Regional de Registro (HRR), AME Interlagos, Hospital Regional de Jundiaí (HRJ), AME Jundiaí, AMAs Santa Cecília, Núcleo de Saúde da Fundação Lia Maria Aguiar, Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim e Ambulatório de Gratuidade.
- 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:

**- Social**

**- Educação**

**- Ciência e Pesquisa**

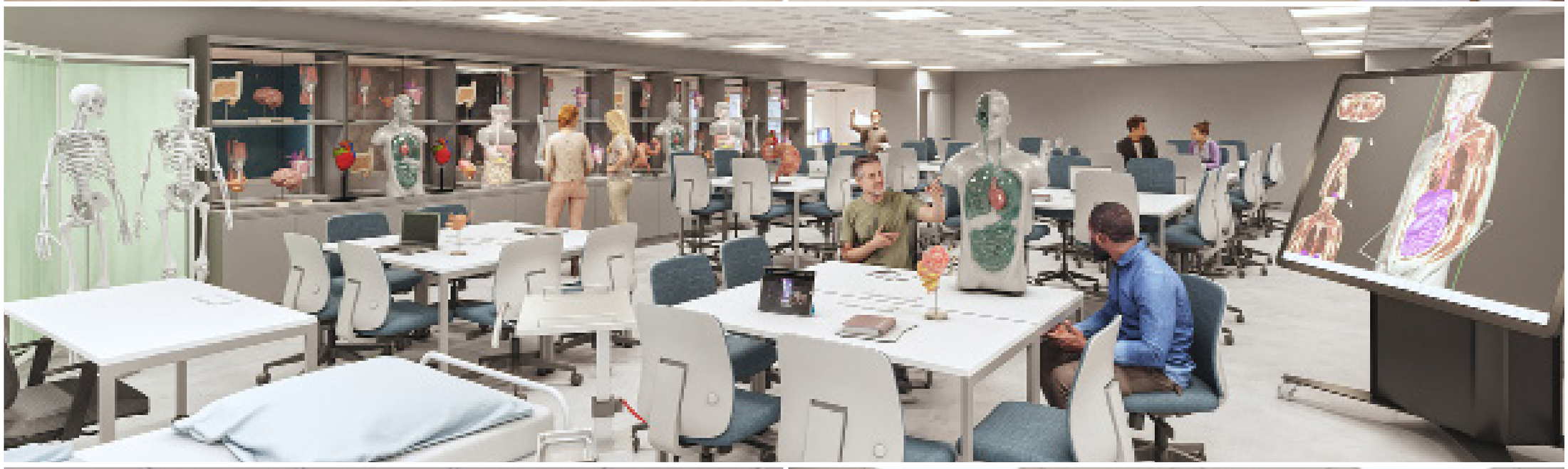
**- Inovação em Saúde**

**- Ambiental**

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 construir projetos que serão legados para toda a sociedade.

Você também pode ajudar o Sírio-Libanês doando o crédito de sua Nota Fiscal Paulista, produtos, serviços ou sendo um voluntário.

Para mais informações, acesse doacao.hsl.org.br
ou entre em contato pelo e-mail doe@hsl.org.br.



# Faculdade Sírio-Libanês

SÍRIO·LIBANÊS

Conhecimento transformado *em cuidado*

# A Faculdade Sírio-Libanês

A Experiência de Aprendizagem Sírio-Libanês é fundamentada em uma concepção curricular criativa e inovadora, pautada na articulação entre teoria e prática, desde os semestres iniciais do curso, até o uso de estratégias de ensino e aprendizagem centradas na autonomia do estudante.

As atividades de extensão também serão curriculares, estabelecidas com base em demandas trazidas pela própria comunidade ao entorno, sendo focadas em ESG e com impacto social mensurável.

O estudante será capaz de mobilizar suas vivências prévias, realizar estudo baseado em evidência, prototipar suas ideias, projetos e negócios, inclusive com apoio do escritório de inovação do Sírio-Libanês, entre outros parceiros, e agir nos diferentes serviços de saúde.

Durante toda a formação, as competências pessoais e profissionais, como generosidade, inteligência socioemocional, pensamento crítico e colaboração, serão desenvolvidas. O estudante contará também com uma jornada acadêmica personalizada composta de temas relevantes, como pensamento computacional, experiência do paciente e *mindfulness*.

A Faculdade Sírio-Libanês é comprometida com a qualidade de ensino, o aprendizado e a experiência que alunos, professores e comunidade têm em relação a nossa atuação. Por isso, procuramos sempre fazer com que nosso crescimento seja baseado na empatia, na compreensão do mundo que nos cerca e no constante estímulo para inovar.

**Acesse o site e saiba mais:**

**faculdadesiriolibanes.org.br**

# Por Dentro de Cada Unidade

## Bela Vista (SP)

Com infraestrutura completa, o Complexo Hospitalar da Bela Vista abriga uma unidade de internação com 500 leitos em operação, Pronto Atendimento, Centro Cirúrgico, Centro de Infusão, Centro de Hemodiálise, Imunização, Cardiologia, Oncologia e unidades críticas. O mesmo complexo abriga o Centro de Diagnósticos, o Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa, o Pronto Atendimento Cardiovascular e o Núcleo de Especialidades Médicas. O espaço oferece uma gama de serviços de apoio, como restaurantes, cafeterias, estética e livraria.

## Itaim (SP)

A Unidade Itaim conta com uma ampla estrutura de Centro de Diagnóstico, com os serviços de Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Raio X, Ultrassom, Mamografia, Densitometria Óssea, Cardiodiagnóstico e exames laboratoriais. Oferecemos um ambiente não hospitalar, com praticidade e acolhimento para realização de exames. Conta ainda com uma estrutura de Centro Cirúrgico/Hospital-Dia, Centro de Reprodução Assistida, Núcleos de Especialidades, Check-up, Centro de Imunização e Centro de Oncologia. A unidade oferece como apoio uma cafeteria.

## Brasília

Com infraestrutura completa, o Complexo Hospitalar de Brasília abriga uma unidade de internação com 80 leitos em operação, Pronto Atendimento, Centro Cirúrgico, Oncologia e unidades críticas. Compondo o complexo, contamos ainda com dois Centros de Oncologia e um de Medicina Diagnóstica e Núcleo de consultórios de especialidades.

**Seja bem-vindo(a) ao Sírio-Libanês!**

# Mapa dos Blocos, Principais Serviços e Trajeto das Unidades

**Escolha o local desejado:**

**Unidade Bela Vista | SP**

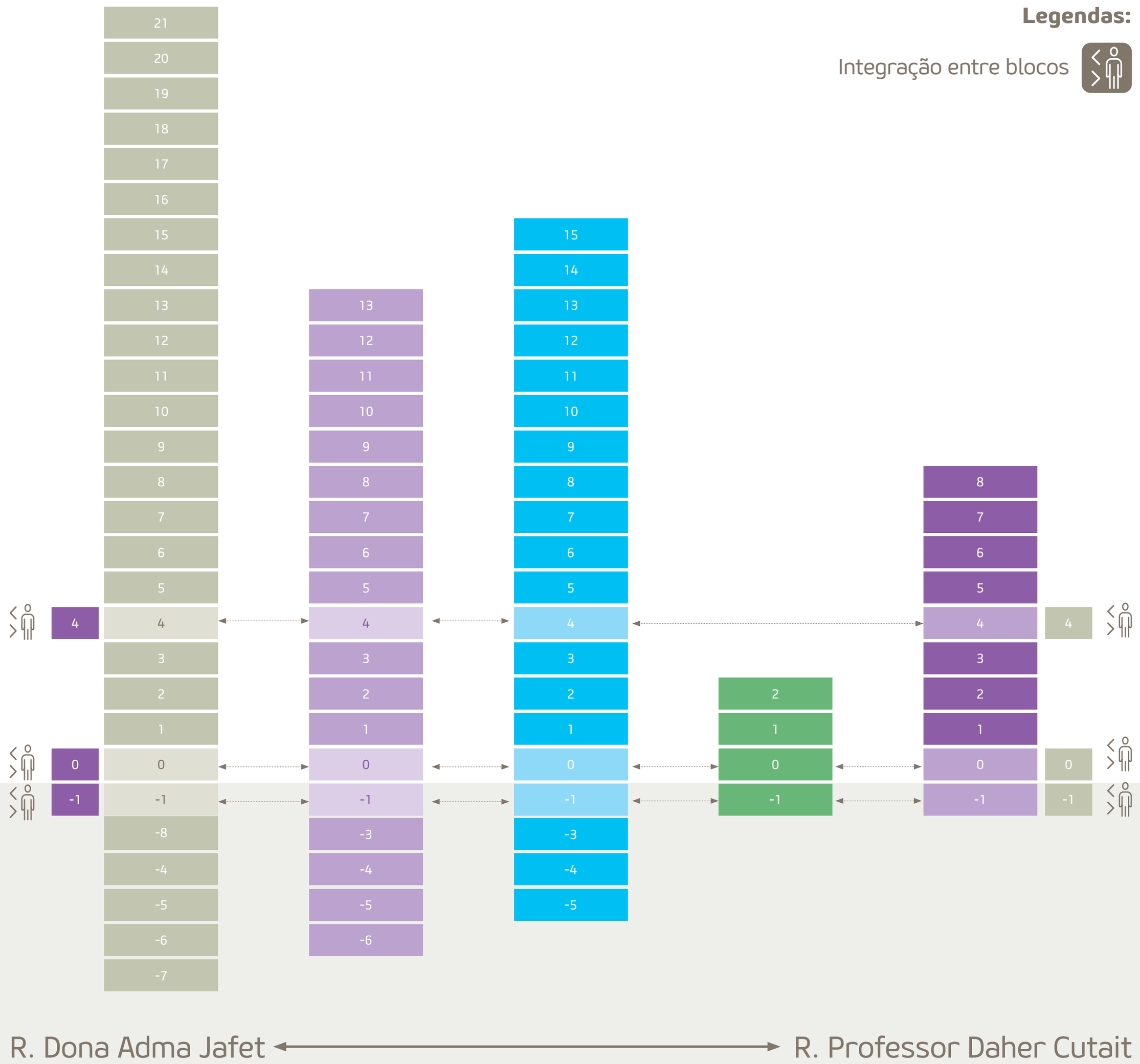
**Unidade Itaim | SP**

**Unidade Brasília | DF**

# Unidade Bela Vista

## Mapa dos Blocos

O complexo do Hospital Sírio-Libanês na Bela Vista inclui vários edifícios interligados internamente. Para facilitar o acesso, as entradas e saídas se dão por locais diferentes.



# Unidade Bela Vista

## Principais Serviços

### Apartamentos e Suítes (Internação):

Bloco B 5º, 6º, 7º e 8º andares

Bloco C 6º, 7º, 10º a 14º andares

Bloco D 7º a 12º e 14º a 18º andares

Bloco E 7º e 8º andares

### Atendimento ao Paciente Internacional

Bloco C Térreo

### Bancos e Caixas Eletrônicos

Bloco C Bloco E Térreo

### Capelas

Bloco B 2º andar

Bloco D 13º andar

### Centro de Reabilitação

Bloco C Bloco E 4º andar

### Internação

Bloco D Térreo

### Livraria/Revistaria

Bloco C Térreo

### Loja de Conveniência

Bloco C Térreo

### Memorial

Bloco D Atrium

### Cafeteria/Restaurante

Bloco C Térreo

Bloco D Térreo, 1º e 13º andares

Bloco E Térreo (Sorveteria Stupendo)

### Caixa Hospitalar

Bloco E Térreo

### Centro Cirúrgico

Bloco A Bloco B Bloco C 1º andar

Bloco D 5º andar

### Centro de Diagnósticos

Bloco D Piso -1

### Centro de Oncologia

Bloco B Térreo, 3º e 4º andares

Bloco D 4º andar

### Orçamentos

Bloco C Térreo

### Ouvidoria

Bloco D Térreo

### Pronto Atendimento

Bloco C Piso -1

### Retirada de Veículos

Bloco E Térreo

Bloco A Térreo

### Unidade de Terapia Intensiva Adulto

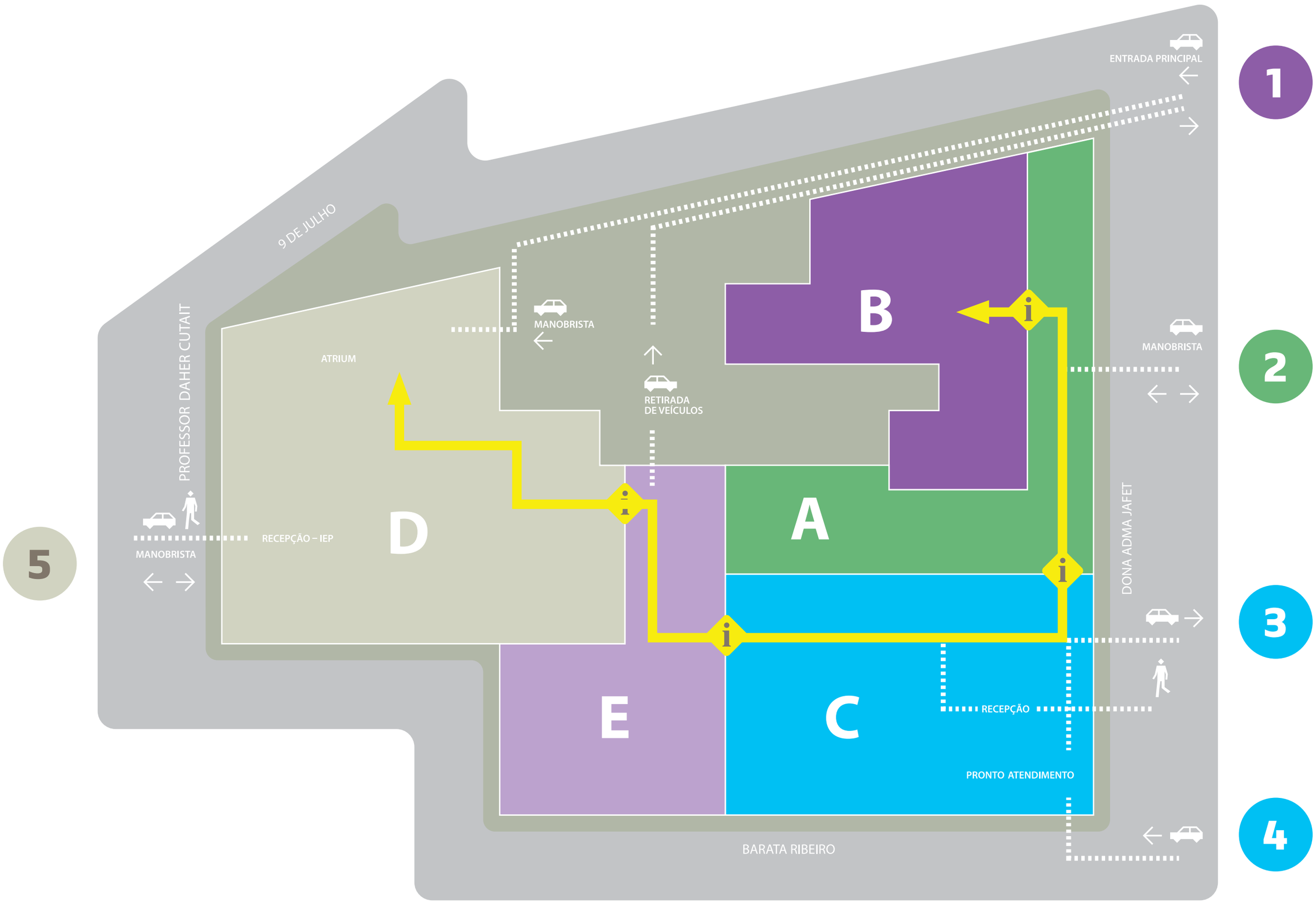
Bloco C Bloco D Bloco E 3º andar

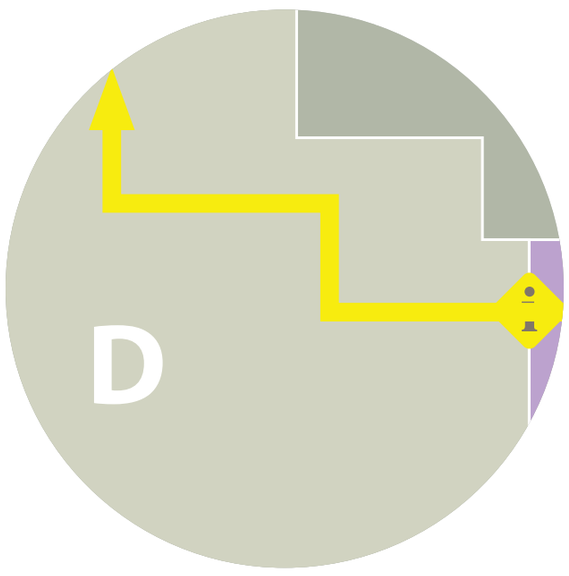
# Unidade Bela Vista

## Simplicidade no Trajeto

### UMA VIA ÚNICA LIGANDO TODOS OS ESPAÇOS

A partir de qualquer entrada, você consegue chegar a todos os blocos por meio de uma via única de circulação, com painéis de informações que irão ajudá-lo a chegar a seu destino.



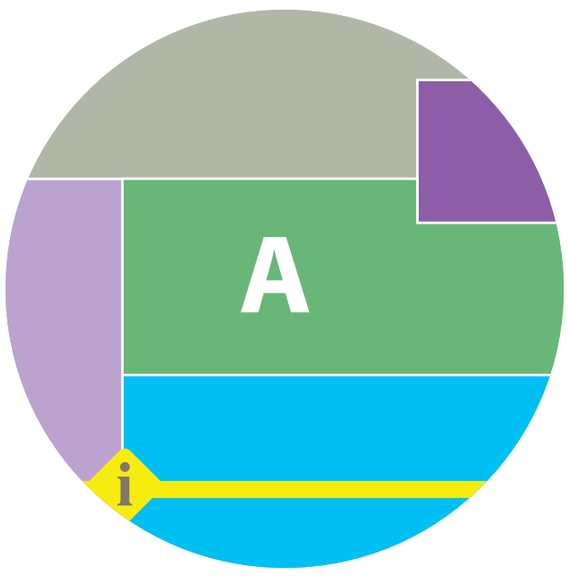



## 1 ENTRADA DO BLOCO D

térreo . veículos

**Rua Dona Adma Jafet, 115**

Acesso apenas para veículos.
Atende internação, Centro de Diagnósticos (exames), visitantes e outros serviços.

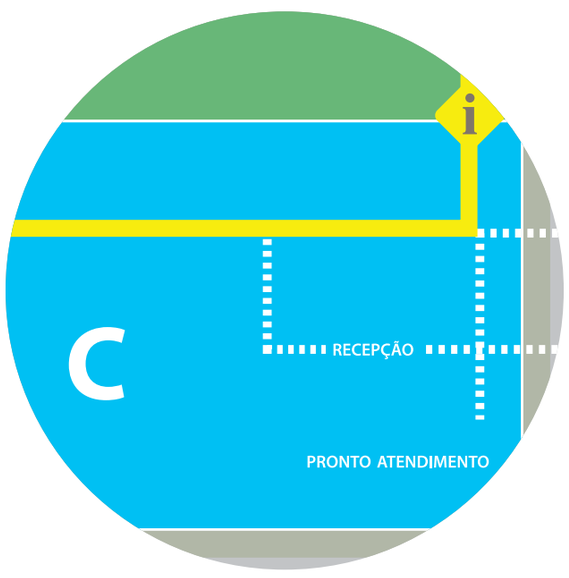



## 2 ENTRADA DO BLOCO A

térreo . prédio histórico

**Rua Dona Adma Jafet, 115**

Acesso exclusivo para
Centro de Oncologia,
Centro de Nefrologia e Diálise
e Centro de Reabilitação.

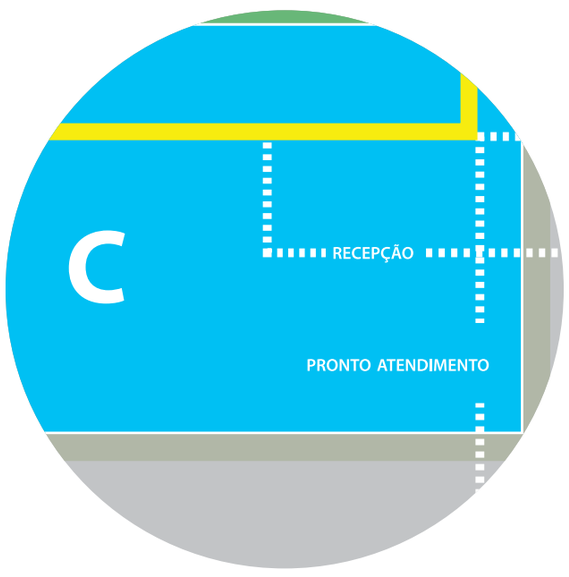



## 3 ENTRADA DO BLOCO C

térreo . pedestres

**Rua Dona Adma Jafet, 91**

Opção de acesso por táxi e carros de aplicativo, além de pedestres.

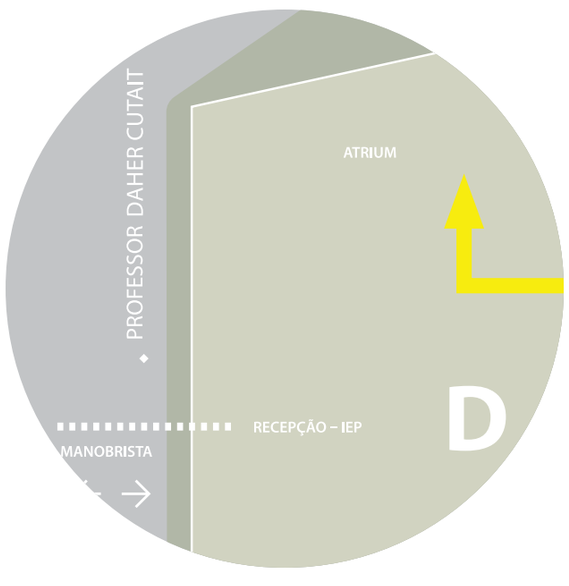



## 4 ENTRADA DO BLOCO C

piso -1 . Pronto Atendimento

**Rua Barata Ribeiro, 90**

Acesso exclusivo para o Pronto Atendimento




## 5 ENTRADA DO BLOCO D

piso -8

Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa

**Rua Professor Daher Cutait, 69**

# Unidade Itaim

## Mapa dos Blocos

| | |
|---|---|
| CONSULTÓRIOS | 12º ANDAR |
| CHECK-UP | 10º ANDAR |
| ENDOSCOPIA | 8º ANDAR |
| CENTRO DE ONCOLOGIA | 7º ANDAR |
| CENTRO DE ONCOLOGIA | 6º ANDAR |
| CENTRO CIRÚRGICO | 4º ANDAR |
| HOSPITAL-DIA | 3º ANDAR |
| CARDIODIAGNÓSTICO/EXAMES LABORATORIAIS | 2º ANDAR |
| CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 1º ANDAR |
| RECEPÇÃO/CAFÉ | TÉRREO |

# Unidade Itaim

## Principais Serviços

**Térreo:** Recepção principal, CDI, cafeteria para pacientes e cafeteria externa.

**1º andar:** Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Raio X, Ultrassom, Mamografia e Densitometria Óssea.

**2º andar:** Laboratório e Cardiodiagnóstico.

**3º andar:** Hospital-Dia (internação).

**4º andar:** Centro Cirúrgico e Centro de Reprodução Assistida.

**6º andar:** Recepção e Consultórios.

**7º andar:** Box de infusão de quimioterapias.

**8º andar:** Endoscopia e Colonoscopia.

**10º andar:** Check-up e Núcleos de Especialidades.

**12º andar:** Consultórios e Reprodução Assistida.

# Unidade Brasília

## Mapa dos Blocos

| | |
|---|---|
| ÁREA RESTRITA: SALAS TÉCNICAS DE MANUTENÇÃO | 4º ANDAR |
| CENTRO CIRÚRGICO, TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA, DAY CLINIC E RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | 3º ANDAR |
| CONSULTÓRIOS DE ONCOLOGIA | 2º ANDAR |
| ÁREAS ADMINISTRATIVAS | 1º ANDAR |
| PRONTO ATENDIMENTO, CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM, LABORATÓRIO, SERVIÇO DE ENDOSCOPIA E COLONOSCOPIA | 0 TÉRREO |
| GARAGEM, MORGUE E ÁREA DE RESÍDUOS E ÁREA DE ROUPA SUJA | 1º SUBSOLO |
| GARAGEM | 2º SUBSOLO |

# Unidade Brasília

## Principais Serviços

**2º subsolo:** Garagem.

**1º subsolo:** Garagem, Morgue, área de resíduos, área de roupa suja, segurança patrimonial, sala de treinamento e bombeiros.

**0 Térreo:** Pronto Atendimento, Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Serviço de Endoscopia e Colonoscopia.

**1º andar:** Áreas administrativas.

**2º andar:** Unidade de Internação, UTI e consultórios de Oncologia.

**3º andar:** Centro Cirúrgico, Transplante de Medula Óssea, Day Clinic e Ressonância Magnética.

**4º andar:** Área restrita: salas técnicas de manutenção.

# Sírio-Libanês de **A a Z**

**Clique aqui e acesse o índice**

As tags indicarão em qual unidade o serviço é oferecido:

Todas as unidades

Bela Vista

Itaim

Brasília

# A

Achados e Perdidos

Acomodações

Acompanhantes

Alta Hospitalar

Atendimento Religioso

# Achados e Perdidos

Todas as unidades

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, direcionada à área de Filantropia do Hospital Sírio-Libanês.

Veja tambem:

+ PERTENCES PESSOAIS

# Acomodações

Bela Vista

Há três tipos de espaços de internação em nosso Complexo Hospitalar da Bela Vista: apartamento, apartamento com varanda e suíte. Todos têm geladeira, sofá-cama para acompanhante, canais de TV por assinatura, telefone e acesso à internet sem fio.

Brasília

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

Veja também:

+ INTERNET

+ TELEFONE DOS APARTAMENTOS

# Acompanhantes

Todas as unidades

Seu acompanhante é muito bem-vindo às nossas unidades. Mas, para o conforto de todos, sugerimos a permanência de apenas uma

pessoa por vez nos leitos. A exceção se dá para o paciente pediátrico, que tem direito a dois acompanhantes em período integral.

É recomendada a permanência de familiar ou acompanhante durante toda a estada do paciente na Unidade. 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.

Disponibilizamos acomodação e alimentação para acompanhantes de pacientes das seguintes condições:

- menores de 18 anos;
- idosos a partir de 60 anos de idade;
- portadores de necessidades especiais;
- gestantes no trabalho de parto, parto e pós-parto.

Além da presença de acompanhante prevista por lei para pacientes menores de 18 anos e incapazes, é obrigatória a presença de um acompanhante adulto, lúcido e capaz na admissão para cirurgias, procedimentos invasivos, sedações, anestesias, uso de quetamina ou preparo de cólon. Lembramos também que a manutenção da permanência no período pós-operatório é avaliada caso a caso pela equipe assistencial.

Para pacientes internados com Alto Risco de Queda e Potencial Dano Grave Decorrente da Queda, de acordo com a avaliação institucional, o acompanhamento integra o protocolo de prevenção de quedas e também é obrigatório.

## Bela Vista

As refeições do acompanhante são oferecidas pelo Hospital Sírio-Libanês de acordo com o plano de saúde. Mães de pacientes bebês que estejam em amamentação exclusiva também têm direito às refeições.

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 do 13º andar. Não é permitido servir acompanhantes na UTI.

Há também os serviços de *room service* dos restaurantes e cafeterias, pagos à parte.

Veja também:

*+ CAFETERIA*

*+ RESTAURANTE*

*+ ROOM SERVICE*

*+ VISITA AO PACIENTE*

# Alta Hospitalar

Bela Vista e Brasília

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

- A alta hospitalar ocorre sempre às 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 0540 na Bela Vista ou 4372 em Brasília**.
- Caso seja paciente particular, compareça ao Caixa Hospitalar para acerto da sua conta – lembramos que o procedimento de fechamento pode levar até 1h. 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. Caso necessite de nota fiscal, procure o serviço de Auditoria de Contas Médicas, que funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h48, na Bela Vista, ou a recepção em Brasília.
- A conta hospitalar pode ser paga no Caixa Hospitalar, localizado no **piso térreo do Bloco E na Bela Vista, ou em Brasília, no piso térreo**. Está aberto diariamente, das 6h às 22h.
- Após o pagamento da conta, entregue a confirmação da alta no Posto de Enfermagem do andar na Bela Vista, e no caso de Brasília na recepção.
- Ao deixar o hospital, confira se não esqueceu algum objeto no apartamento e deixe a porta do cofre aberta.

Veja também:

*+ CONTA HOSPITALAR – ACOMPANHAMENTO* *+ HONORÁRIOS MÉDICOS*
*+ CONTA HOSPITALAR – PAGAMENTO*

# 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 depois, em casa, tiver alguma dúvida sobre os cuidados, entre em contato com o enfermeiro da unidade na qual ficou internado.

Leve para casa os exames realizados conosco, eles podem ser requisitados no momento da alta. Caso o resultado de algum exame ainda esteja pendente, você poderá solicitar sua entrega em casa ou consultá-lo posteriormente pelo site www.hospitalsiriolibanes.org.br.

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.

Veja também:

*+ CONTA HOSPITALAR – PAGAMENTO*

*+ HONORÁRIOS MÉDICOS*

# Atendimento Religioso

## Bela Vista

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

Além disso, o Hospital Sírio-Libanês conta com duas capelas.

Consulte a lista de ramais e telefones no final deste Guia.

Capela Bloco B (2° andar)

Terça-feira – Missa às 17h

Quinta-feira – Reza do Santo Terço às 15h

Capela Bloco D (13° andar)

Segunda a quinta às 13h30

Domingos e Dias Santos – missa às 10h30

Copa Kasher/Sala Bikur Cholim – Piso 1, bloco D – aberta 24 horas.

Para mais informações ligue para a Hospitalidade: 0540.

## Brasília

Se precisar de ajuda para localizar representantes de alguma religião, entre em contato com o Serviço de Hospitalidade ou fale com o Concierge.

Veja também:

*+ TELEFONES ÚTEIS*

# B

## Bancos

Bela Vista

**Agências bancárias:**

- Bradesco
- Safra: Bloco C, térreo, próximo à recepção de entrada da rua Adma Jafet, 91

**Caixas eletrônicos:**

- Banco24Horas (atende clientes de mais de 30 bancos, entre eles Banco do Brasil, Citibank, Itaú e Santander) – Bloco C, térreo, em frente à Loja de Conveniência
- Bradesco: Bloco E, térreo, próximo ao acesso de elevadores

# C

Capelas
Cafeteria
Caixa Hospitalar
Carro de Lanches
Compliance
Concierge
Conta Hospitalar - Acomp.
Conta Hospitalar - Pagto.
Convênio Médico

# Capelas

Bela Vista

Serviços prestados:

- **Batismo;**
- **Confissão;**
- **Eucaristia;**
- **Bênçãos de aniversário;**
- **Exéquias.**

Veja também:

*+ ATENDIMENTO RELIGIOSO*

# Cafeteria

Há várias opções disponíveis para **lanches e refeições** no Hospital Sírio-Libanês. Confira:

Bela Vista

As cafeterias e os restaurantes estão localizados no térreo do Bloco C (Arábia, com atendimento no salão de 24 horas e nos quartos até as 23h), no térreo do Atrium do Bloco D (Kopenhagen, das 8h às 20h, e Padaria PÃO, das 7h às 21h) e no mezanino do Atrium do Bloco D, próximo à entrada principal (Dulca, 24h). O cardápio oferece sanduíches, salgados, sucos e cafés, além de refeições. Outra opção é o restaurante Capim Santo, no 13° andar, disponível como cafeteria das 8h às 20h30.

Itaim

Contamos com uma cafeteria no térreo, que oferece refeições, lanches rápidos, sucos e cafés. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 19h, e aos sábados das 6h30 às 12h30.

Brasília

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

Veja também:

*+ RESTAURANTE*

# Caixa Hospitalar

Todas as unidades

Procure a recepção da unidade.

Veja também:

+ CONTA HOSPITALAR – ACOMPANHAMENTO
+ TELEFONES ÚTEIS
+ CONTA HOSPITALAR – PAGAMENTO

# Carro de Lanches

Bela Vista

Todos os dias, das 9h às 21h30, um carro de conveniência circula entre os andares vendendo café, chocolate, leite e sanduíches frios, entre outras opções. A compra de alimentos para pacientes, tanto do *room service* quanto do carro de lanches, está sujeita à liberação do médico e do nutricionista. Os serviços são cobrados à parte. Mais informações podem ser obtidas na cafeteria.

Veja também:

+ ROOM SERVICE

# Compliance

Todas as unidades

O Programa de Compliance do Sírio-Libanês tem como objetivo garantir que a instituição e seus integrantes (colaboradores, médicos, pacientes, acompanhantes, visitantes, terceiros ou quaisquer outras pessoas que se relacionem com o Sírio-Libanês) atuem de forma ética, socialmente responsável, em cumprimento das leis vigentes e das políticas internas do Sírio-Libanês.
As atividades do Programa de Compliance estão voltadas para a prevenção, detecção e remediação/resposta aos riscos identificados pela Instituição que afetem ou possam afetar seus objetivos, missão, visão e valores.

O Programa de Compliance está estruturado com base nos seguintes pilares: engajamento da alta gestão, gestão de riscos de compliance, políticas e procedimentos, treinamento e comunicação, gestão de riscos de terceiros, canal de denúncias, investigação interna e auditoria e monitoramento contínuo.

Acesse o Código de Conduta completo no site www.hospitalsiriolibanes.org.br. Canal de denúncia: https://contatoseguro.com.br/siriolibanes ou 0800 602 6907.

# Concierge

Bela Vista e Brasília

O Concierge é o profissional com um dos papéis fundamentais no acolhimento do paciente e do acompanhante, desde a sua chegada ao hospital até o momento da alta. É responsável pela interface entre os clientes internos e externos com todas as áreas da instituição, bem como por apoiar o cliente no que tange ao extra-assistencial.

Veja também:

*+ HOSPITALIDADE*

# Conta Hospitalar – Acompanhamento

Bela Vista e Brasília

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. As contas hospitalares particulares e os itens não cobertos pelo convênio estarão sempre à disposição, como medicamentos, taxas e procedimentos específicos aos quais o paciente foi submetido.

Consulte o Caixa Hospitalar 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.

## Bela Vista

A conta hospitalar pode ser paga no Caixa Hospitalar, localizado no piso térreo do Bloco E, próximo aos elevadores de acesso. Ele está aberto diariamente, das 6h às 22h.

## Itaim

A conta hospitalar pode ser paga na recepção, no térreo.

## Brasília

A conta hospitalar pode ser paga na recepção, localizada no piso térreo, aberta 24 horas.

# Convênio Médico

Todas as unidades

## 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. Mais informações podem ser obtidas no setor de Atendimento ao Paciente Internacional, localizado no térreo do Bloco C, próximo à recepção de entrada da Rua Adma Jafet, 91, das 8h às 17h48.

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

# E

Equipe Multidisciplinar

Estacionamento

Estúdio de Beleza

# Equipe Multidisciplinar

Todas as unidades

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

A estruturação do Instituto de Qualidade e Segurança (IQS), em 2018, contribuiu para uma grande evolução em relação à experiência do paciente. 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.

Saiba mais sobre o IQS na parte final deste Guia.

# Estacionamento

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

Bela Vista

- **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, na Rua Dona Adma Jafet, 115, no térreo do Bloco D. A retirada de veículos é feita no térreo do Bloco E. Pacientes em tratamento ou que necessitem ficar mais tempo internados podem optar por um dos pacotes para permanência prolongada, oferecidos com desconto.
- **Centro de Oncologia, Centro de Nefrologia e Diálise e Centro de Reabilitação** – especificamente para esses três centros, para facilitar o deslocamento de pacientes e seus acompanhantes, o serviço de manobrista está disponível no térreo do Bloco A (prédio histórico), na Rua Dona Adma Jafet, 115.

- **Pronto Atendimento** – para o Pronto Atendimento, a entrada do estacionamento se encontra na Rua Barata Ribeiro, 90 (esquina com Rua Dona Adma Jafet), piso -1 do Bloco C. A retirada é feita nesse mesmo local.
- **Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa** – há também outro estacionamento, com entrada pela Rua Professor Daher Cutait, 69, indicado para aqueles que se dirigem ao Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa (acesso ao piso -8, Bloco D).

O pagamento das taxas de estacionamento pode ser feito em dinheiro ou com cartões de crédito.

Itaim

O carro deve ser deixado na entrada da unidade e retirado no piso -1.

Brasília

- **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.

# Estúdio de Beleza

Bela Vista

Localizado no piso térreo do Bloco A, o Shades Studio oferece serviços de cabelo, estética (massagem, depilação, sobrancelha), podologia, manicure e pedicure. Há possibilidade de solicitação de alguns serviços no quarto. Para mais informações: (11) 2495-5165 ou http://shadesstudio.com.br/sirio-libanes/

# F

# Fumo

Todas as unidades

**Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital Sírio-LIbanês**, incluindo apartamentos, banheiros, corredores, escadas e varandas. 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.

**Exceção para Bela Vista:** A única exceção diz respeito aos pacientes autorizados pelo nosso Núcleo de Cessação de Tabagismo, que podem utilizar a área do térreo do Bloco D. Para mais informações sobre o grupo, acesse https://hospitalsiriolibanes.org.br/hospital/especialidades/tabagismo/Paginas/default.aspx ou ligue para (11) 3394 5007.

# G

Gestão Ambiental

Grade de Canais

# Gestão Ambiental

Todas as unidades

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

Bela Vista

| | | |
|---|---|---|
| + GLOBOSAT | CNN BRASIL | ESPN 3 |
| A&E HD | CNN INTERNACIONAL SD | FILM & ARTS |
| AMC HD | COMEDY CENTRAL | FISH TV |
| ANIMAL PLANET HD | CULTURA HD SP | FISH TV HD |
| ARTE 1 HD | DISCOVERY CHANNEL HD | FOOD NETWORK |
| AXN HD | DISCOVERY H&H HD | GAZETA HD |
| BAND HD (CLOSED CAPTION) | DISCOVERY ID HD | GLOBO HD (CLOSED CAPTION) |
| BAND HD SP | DISCOVERY KIDS HD | GLOBO HD SP |
| BAND NEWS HD | DISCOVERY SCIENCE HD | GLOBONEWS |
| BAND SPORTS HD | DISCOVERY THEATER HD | GLOOB |
| BEM MAIS TV | DISCOVERY TLC HD | GLOOBINHO |
| BIS | DISCOVERY TURBO HD | GNT |
| CANAL BRASIL | DISCOVERY WORLD HD | HBO 2 HD |
| CANAL DO PACIENTE HSL (SP) | DISNEY CHANNEL HD | HBO FAMILY HD |
| CANAL INSTITUCIONAL (HSL) | DW DEUTSCH+ | HBO HD |
| CANÇÃO NOVA HD | EMPREENDER | HBO MUNDI HD |
| CARTOON NETWORK | ESPN | HBO PLUS HD |
| CARTOONITO | ESPN 2 | HBO POP HD |

| | | |
|---|---|---|
| HBO SIGNATURE HD | RAI | TELECINE FUN HD |
| HBO XTREME HD | RECORD HD (CLOSED CAPTION) | TELECINE PIPOCA HD |
| HGTV HD | RECORD HD SP | TELECINE PREMIUM HD |
| HISTORY HD | REDE TV HD SP | TELECINE TOUCH HD |
| HISTORY2 HD | REDE VIDA HD SP | TNT HD |
| JOVEM PAN NEWS | REDETV HD (CLOSED CAPTION) | TNT SÉRIES |
| LIFETIME HD | SBT HD (CLOSED CAPTION) | TOONCAST SD |
| MEGAPIX HD | SBT HD SP | TRUTV HD |
| MTV BRASIL HD | SONY HD | TV APARECIDA HD SP |
| MTV LIVE | SPACE HD | UNIVERSAL CHANNEL |
| MULTISHOW | SPORTV | VIVA |
| NHK WORLD HD | SPORTV 2 | WARNER HD |
| NICK JUNIOR HD | SPORTV 3 | |
| NICKELODEON HD | STUDIO UNIVERSAL HD | |
| OFF | SYFY HD | |
| PARAMOUNT HD | TBS HD | |
| PRIME BOX SD | TELECINE ACTION HD | |
| RÁ-TIM-BUM | TELECINE CULT HD | |

## Itaim

| | | |
|---|---|---|
| GLOBO HD | SPORT TV | MULTISHOW |
| BAND HD | TELECINE FUN HD | SPORT TV 2 |
| SBT HD | TELECINE TOUCH HD | SONY HD |
| RECORD HD | MEGAPIX HD | COMEDY CENTRAL HD |
| REDE TV HD | SPACE HD | AXN HD |
| CULTURA HD | STUDIO UNIVERSAL HD | TBS HD |
| NATIONAL GEOGRAPHIC HD | TELECINE CULT HD | TRAVEL BOX |
| THE HISTORY CHANNEL HD | PARAMOUNT HD | A&E HD |
| DISCOVERY HD | TELECINE ACTION HD | ID HD |
| ANIMAL PLANET HD | TELECINE PREMIUM HD | TNT HD |
| DISCOVERY TURBO HD | TELECINE PIPOCA HD | SYFY HD |
| BLOOMERG | DISCOVERY KIDS HD | LIFETIME HD |
| DISCOVERY SCIENCE HD | NICKELODEON HD | TNT SÉRIES HD |
| DISCOVERY THEATER HD | CARTOON HD | E! HD |
| DISCOVERY WORLD HD | TOONCAST | TLC HD |
| H2 HD | TV RÁ-TIM-BUM SD | ARTE 1 HD |
| DISCOVERY CIVILIZATION HD (HGTV) | DISNEY XD | FOOD NETWORK HD |
| DISNEY CHANNEL HD | DISNEY JR HD | DISCOVERY HOME & HEALTH HD |
| MTV HD | NICK JR HD | FISH TV HD |
| MTV LIVE | RAI INTERNATIONAL SD | HBO SIGNATURE |
| WARNER HD | TV5 MONDE SD | HBO MUNDI |
| BAND NEWS HD | DW-TV SD | HBO FAMILY |
| CNN | NHK | HBO POP |
| ESPN BR HD | CNN BRASIL | HBO XTREME |
| TRUTV HD | ESPN HD | HBO PLUS |
| BAND SPORTS HD | PRIME BOX | HBO 2 |
| GLOBOSAT MAIS | GLOOB | HBO |
| BIS | GLOBONEWS | ESPN2 HD |
| GNT | CANAL BRASIL | Universal Channel |

| |
|---|
| OFF |
| VIVA |
| Sport TV 3 |

| CANAIS DE RÁDIO |
|---|
| ANOS 2000 |
| ANOS 60 |
| ANOS 70 |
| ANOS 80 |
| ANOS 90 |
| BH FM |
| BLACK E HIP HOP |
| BLUES |
| LOUNGE |
| POP HITS |
| ROCK BRASIL |
| SAMBA E PAGODE |
| SOFT HITS |
| CBN BHZ |

| CANAIS DE RÁDIO |
|---|
| CBN BSB |
| CBN RJ |
| CBN SP |
| CLÁSSICA |
| DISCO |
| ELETRÔNICA |
| ESPECIAL |
| METAL |
| REGGAE |
| ROCK CLÁSSICO |
| SERTANEJO |
| TELETEMA |
| FESTA |
| FORRÓ |
| FUNK E RAP |
| GLOBO RJ |
| GLOBO SP |
| GOSPEL |
| JAZZ |

| CANAIS DE RÁDIO |
|---|
| KIDS |
| MPB |
| ROCK |
| ROMÂNTICAS |
| SERTANEJO UNIVERSITÁRIO |
| TRILHA SONORA |

## Brasília

| |
|---|
| CANAL 2 |
| TV CÂMARA |
| TV BRASIL |
| NBR |
| TV JUSTIÇA |
| CANAL LEGISLATIVO |
| TV ESCOLA |
| TV ABERTA |
| TV SENADO |
| CANAL UNIVERSITÁRIO |
| RIT TV |
| RBTV |
| TV PAI ETERNO |
| CULTURA |
| SBT |
| GLOBO |
| RECORD |
| REDE TV |
| GAZETA |
| BAND |
| MEGA TV |
| REDE 21 |
| IDEAL TV |
| REDE GOSPEL |
| POLISHOP |
| SHOPTIME |
| NET TV |
| FUTURA |
| OFF |
| SPORTV 3 |
| SPORTV 2 |
| SPORTV |
| GLOBONEWS |

| |
|---|
| GNT |
| MULTISHOW |
| VIVA |
| MAIS GLOBOSAT |
| E! |
| TLC |
| ARTE 1 |
| FOOD NETWORK |
| DISCOVERY HOME & HEALTH |
| CURTA! |
| FISH TV |
| WOOHOO |
| ESPN BRASIL |
| FOX SPORTS |
| FOX SPORTS 2 |
| BAND NEWS |
| NATIONAL GEOGRAPHIC |
| DISCOVERY CHANNEL |
| ANIMAL PLANET |
| THE HISTORY CHANNEL |
| DISCOVERY TURBO |
| NATGEO WILD |
| DISCOVERY KIDS |
| GLOOB |
| DISNEY CHANNEL |
| NICKELODEON |
| CARTOON NETWORK |
| DISNEY XD |
| BOOMERANG |
| TV RÁ-TIM-BUM |
| ZOOMOO |
| BIS |
| MTV |

| |
|---|
| PLAY TV |
| MUSIC BOX BRAZIL |
| UNIVERSAL TV |
| FOX |
| WARNER |
| SONY |
| FX |
| AXN |
| TBS |
| COMEDY CENTRAL |
| A&E |
| ID |
| FOX LIFE |
| AMC |
| FILM&ARTS |
| CANAL BRASIL |
| TNT |
| MEGAPIX |
| SPACE |
| CINEMAX |
| PRIME BOX BRAZIL |
| STUDIO UNIVERSAL |
| PARAMOUNT |
| TERRA VIVA |
| NOVO TEMPO |
| CANAL RURAL |
| SNB |
| CANAL DO BOI |
| REDE VIDA |
| TV CANÇÃO NOVA |
| TV APARECIDA |
| BOA VONTADE TV |
| CNN |

| |
|---|
| PREMIERE INTERATIVO |
| CANAL DE VENDAS NET |
| TV CLIMATEMPO |
| PORTAL NET INTERATIVA |
| PORTAL NET MÚSICA |
| NET TV HD |
| GLOBO HD |
| BAND HD |
| REDE TV HD |
| SBT HD |
| CULTURA HD |
| RECORD HD |
| GAZETA HD |
| MEGA TV HD |
| IDEAL TV HD |
| REDE GOSPEL HD |
| POLISHOP (ESPELHO) |
| SHOPTIME (ESPELHO) |
| LIKE HD |
| TV BRASIL HD |
| FUTURA HD |
| OFF HD |
| SPORTV 3 HD |
| SPORTV 2 HD |
| SPORTV HD |
| GLOBONEWS HD |
| GNT HD |
| MULTISHOW HD |
| VIVA HD |
| MAIS GLOBOSAT HD |
| E! HD |
| FASHION TV HD |
| TLC HD |
| ARTE 1 HD |
| FOOD NETWORK HD |
| DISCOVERY HOME & HEALTH HD |

| |
|---|
| CURTA! HD |
| TRAVEL BOX BRASIL HD |
| FISH TV HD |
| WOOHOO HD |
| ESPN BRASIL HD |
| FOX SPORTS HD |
| FOX SPORTS 2 HD |
| BAND NEWS HD |
| NATIONAL GEOGRAPHIC HD |
| DISCOVERY HD |
| ANIMAL PLANET HD |
| THE HISTORY CHANNEL HD |
| DISCOVERY TURBO HD |
| LOVE NATURE HD |
| NATGEO WILD HD |
| DISCOVERY KIDS HD |
| GLOOB HD |
| DISNEY CHANNEL HD |
| NICKELODEON HD |
| CARTOON HD |
| BOOMERANG HD |
| TV RÁ TIM BUM HD |
| ZOOMOO HD |
| BIS HD |
| MTV HD |
| MUSIC BOX BRAZIL HD |
| UNIVERSAL TV HD |
| FOX HD |
| WARNER HD |
| SONY HD |
| FX HD |
| AXN HD |
| TBS HD |
| COMEDY CENTRAL HD |
| A&E HD |
| ID HD |

| |
|---|
| FOX LIFE HD |
| AMC HD |
| FILM&ARTS HD |
| CANAL BRASIL HD |
| TNT HD |
| MEGAPIX HD |
| SPACE HD |
| CINEMAX HD |
| PRIME BOX BRAZIL HD |
| STUDIO UNIVERSAL HD |
| PARAMOUNT HD |
| NOVO TEMPO HD |
| TV PAI ETERNO (ESPELHO) |
| REDE VIDA HD |
| TV APARECIDA (ESPELHO) |
| LBV (ESPELHO) |
| CANAIS DE ÁUDIO |

# II

Heliponto

Honorários Médicos

Hospitalidade

# Heliponto

Bela Vista

Nosso heliponto é 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

Os honorários médicos não são incluídos na conta hospitalar. Para sua comodidade, disponibilizamos uma área destinada ao recebimento desses valores e seu posterior encaminhamento ao médico.

Bela Vista

- Na Bela Vista está localizada no piso térreo do Bloco E. Quando da alta hospitalar, dirija-se ao local para o pagamento, que pode ser feito nos seguintes horários:

• de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;

• aos sábados, das 8h às 13h.

Fora desses horários, vá diretamente ao Caixa Hospitalar, no piso térreo do Bloco E.

Brasília

- Em Brasília 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.

**Os honorários médicos não são incluídos na conta hospitalar quando realizados por médicos do próprio centro.**

Veja também:

*+ CONTA HOSPITALAR – PAGAMENTO*

# Hospitalidade

Bela Vista e Brasília

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, prestamos atendimento bilíngue 24h, 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, 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.
- Transporte e turismo – compra de passagens, aluguel de carros, táxi, indicação de passeios e espetáculos etc.

Veja também:
*+ TELEFONES ÚTEIS*

Incêndio

Internet

# Incêndio

## Todas as unidades

Todas as nossas unidades contam com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência identificadas por placas de sinalização na cor verde.

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.

## Bela Vista

Na unidade Bela vista, 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.

## Itaim

Já no Itaim, próximo à porta de entrada dos leitos, há um quadro com a representação do trajeto mais rápido e seguro para chegar à saída de emergência mais próxima.

## Brasília

Em Brasília, 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.

# Internet

## Todas as unidades

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, para as unidades da **Bela Vista** e **Brasília**, há computadores conectados à internet disponíveis em alguns locais. **Consulte o serviço de Concierge para mais informações.**

L

Lanchonete

Limpeza

Livraria/Revistaria

Localização

Loja de Conveniência

# Lanchonete

Bela Vista

Capim Santo, Arábia, Kopenhagen, Pão e Dulca.

Itaim

Somente o Café Expresso.

Brasília

Somente o Marietta.

**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).**

Veja também:

*+ CAFETERIA*

*+ RESTAURANTE*

# Limpeza dos Apartamentos e Ambientes Comuns

Todas as unidades

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.

# Livraria/Revistaria

Bela Vista

Localizada no térreo do Bloco C, vende livros, jornais e revistas. O atendimento é feito pelos voluntários do hospital, com renda revertida para suas obras sociais.

Veja também:

*+ LOJA DE CONVENIÊNCIA*

# Localização

## Bela Vista

O Complexo Hospitalar da Bela Vista está localizado na região central de São Paulo, próximo da Avenida Nove de Julho, da Avenida Paulista e da Rua Augusta.

- De carro: a entrada do estacionamento fica na Rua Dona Adma Jafet, 115, para os usuários do hospital. Para o Pronto Atendimento, a entrada do estacionamento fica na Rua Barata Ribeiro, 90.
- De ônibus: utilize as linhas que passam pelo corredor de ônibus da Avenida Nove de Julho. O Hospital Sírio-Libanês encontra-se a aproximadamente 200 metros da plataforma Getúlio Vargas do corredor. Outras opções de trajetos incluem as linhas da Avenida Paulista (cerca de 800 metros) e da Rua Augusta (cerca de 600 metros). Para mais informações sobre linhas de ônibus, acesse o site da SPTrans (www.sptrans.com.br).
- De metrô: o Hospital Sírio-Libanês fica a cerca 800 metros da estação Trianon-Masp e a 1 quilômetro da estação Consolação, ambas da Linha 2 – Verde do Metrô.
- De avião: o trajeto do Aeroporto de São Paulo/Congonhas até o Hospital Sírio-Libanês tem pouco mais de 10 quilômetros e pode demorar cerca de 20 minutos, dependendo do trânsito. Entre o Aeroporto Internacional de São Paulo, em Cumbica (Guarulhos), e o Hospital Sírio-Libanês, o trajeto é de quase 30 quilômetros.

## Itaim

A Unidade Itaim está localizada na Rua Joaquim Floriano, 533 – Itaim Bibi.

De carro: a Rua Joaquim Floriano está localizada entre as avenidas Nove de Julho e Presidente Juscelino Kubitschek.

De ônibus: utilize as linhas que passam pela Rua Joaquim Floriano. A Unidade Itaim encontra-se em frente à plataforma Bandeira Paulista. Para mais informações sobre linhas de ônibus acesse o site da SPTrans.

## Brasília

A Unidade de Brasília está localizada na SGAS 613, s/n, Lote 94, via L2 SUL, a 12 minutos de carro da Explanada dos Ministérios.

# Loja de Conveniência

## Bela Vista

Está localizada no térreo do Bloco C, próximo da recepção principal da Rua Adma Jafet, 91. Entre os produtos oferecidos estão artigos de higiene pessoal, roupas íntimas, pijamas e presentes. Aos pacientes oncológicos, oferecemos sugestões para melhorar sua aparência e autoestima. Temos voluntárias preparadas especialmente para dar orientações práticas e informações sobre cuidados necessários para suavizar os desafios do tratamento. Todo atendimento é feito pelas voluntárias do Hospital Sírio-Libanês, com renda revertida para suas obras sociais.

# M

## Medicamentos

## Memorial do Hospital Sírio-Libanês

# Medicamentos

Todas as unidades

Para garantir sua seguranca, estabelecemos um rigoroso controle sobre o uso de medicamentos. Todos os medicamentos 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 trouxer algum medicamento de casa que precise continuar tomando durante a internação, entregue-o a enfermagem para análise do farmacêutico e não tome medicamentos por conta própria. 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.

# Memorial do Hospital Sírio-Libanês

Bela Vista

Localizado no Atrium do Bloco D, o Memorial traz uma exposição permanente de fotos, objetos e documentos que retratam as conquistas e os desafios da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês desde sua fundação, em 1921. Lá estão relíquias como a pá de prata usada para sedimentar a Pedra Fundamental do prédio, em 1931.

# 0

Orçamentos

Ouvidoria

# Orçamentos

Todas as unidades

Caso pretenda realizar algum procedimento particular em nosso hospital, você pode obter um orçamento previamente na Central de Orçamentos, localizada no térreo do Bloco C, próximo à recepção de entrada da Rua Adma Jafet, 91, na Bela Vista, ou se preferir contate-nos pelos telefones **(11) 3394-5523 / 3394-5522** 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:

Bela Vista e Itaim

**Atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30, exceto feriados.

**Telefone:** (11) 3394-0222 ou (11) 3394-0200 (opção 7), de segunda a sexta-feira,, das 8h às 17h30, exceto feriados.

**E-mail:** ouvidoriasirio@hsl.org.br

**Carta:** Hospital Sírio-Libanês – A/C Ouvidoria – Rua Dona Adma Jafet, 91 – Bela Vista – 01308-050 – São Paulo (SP).

**Formulário de contato on-line, disponível em:** https://ouvidoria.hsl.org.br/

**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!

Brasília

**Telefone:** (61) 3044-8888

**E-mail:** ouvidoriasirio@hsl.org.br

**Formulário de contato on-line:** https://ouvidoria.hsl.org.br/

**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!

# P

Pacientes Internacionais

Pertences Pessoais

Prevenção a Fraudes

# Paciente Internacional

Todas as unidades

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:**

Bela Vista

As solicitações podem ser realizadas pelos ramais **5520, 5521 e 0983** ou pelo e-mail international@hsl.org.br.

Brasília

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

# Pertences Pessoais

Todas as unidades

No momento da internação, sugerimos que você traga seus produtos de uso pessoal, mas apenas o necessário para 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.

Veja também:

*+ ACHADOS E PERDIDOS*

# Prevenção a Fraudes

Todas as unidades

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 informe 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 (11) 3394-0345.

Veja também:

*+ TELEFONES DOS APARTAMENTOS*

# R

Refeições dos Pacientes

Restaurante

*Room Service*

# Refeições dos Pacientes

Todas as unidades

As refeições 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).

**Refeições dos Acompanhantes:**

Saiba mais em:

*+ ACOMPANHANTES* *+ CONVÊNIO MÉDICO*

# Restaurante

Bela Vista

**Restaurante Capim Santo**

O restaurante do 13º andar, localizado no Bloco D, atende acompanhantes e visitantes das 7h às 21h. 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.

Horários de atendimento:

- Café: das 7 às 11h
- Almoço: das 11 às 15h
- Jantar: das 18 às 21h
- *Room Service*: das 7 às 21h

**Restaurante Arábia**

Localizado no Bloco C (entrada pela Rua Dona Adma Jafet, 91), atende acompanhantes e visitantes 24h. O local também está liberado para

pacientes que não precisem de dietas especiais. Todos os serviços funcionam normalmente nos finais de semana e feriados. O pagamento pode ser feito em dinheiro ou cartões de crédito e débito.

**Dulca**

Localizada no Bloco D, piso mezanino, recebe acompanhantes, visitantes e também pacientes, mediante liberação do médico e da equipe de nutrição. Seu cardápio oferece refeições, lanches rápidos, salgados, sopas, saladas, doces, sucos e cafés. Funciona todos os dias, 24h. Mais informações no ramal 5562.

Brasília

**Restaurante Marietta**

Localizado no térreo, atende acompanhantes e visitantes, das 7h 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.

Horários de atendimento:

- Café: das 7 às 11h
- Almoço: das 11 às 15h
- Jantar: das 18 às 21h
- *Room Service*: das 7 às 21h

# *Room Service*

Bela Vista

**Restaurante Arábia**

Ramal 3844 – Horário de atendimento: das 7h às 23h30

**Restaurante Capim Santo**

Ramal 4543 ou 4544 – Horário de atendimento: das 7h às 21h

**Dulca**

Ramal 5562 – Atendimento 24h

**Kopenhagen**

Ramal 3803 – Horário de atendimento: das 8h às 21h

S

# Sala da Mamãe

Bela Vista

Oferece apoio às mães lactantes cujos filhos estejam internados no Hospital Sírio-Libanês. Mediante agendamento prévio pelo ramal 5210, as mães podem usar o espaço para a coleta do leite materno. Está localizada no piso -3 do Bloco C.

# Serviço de Atendimento ao Cliente

Todas as unidades

Mais informações em:

*+ OUVIDORIA*

# Serviço de Quarto

Todas as unidades

Mais informações em:

*+ ROOM SERVICE*

# T

Táxi

Telefones dos apartamentos

Televisão

Telefone e Ramais Úteis

# Táxi

**Bela Vista**

Há um ponto de táxi comum localizado logo em frente à entrada principal (Rua Dona Adma Jafet). Caso precise de ajuda, entre em contato com o Serviço de Hospitalidade para agendamentos de horários ou outras necessidades específicas.

**Itaim**

Há um ponto de táxi comum localizado logo em frente à entrada principal. Caso precise de ajuda, entre em contato com a recepção ou enfermagem.

Veja também:

*+ HOSPITALIDADE*

# Telefones dos Apartamentos

**Bela Vista e Brasília**

Todos os apartamentos e suítes contam com telefone. Ligações locais para telefones fixos são gratuitas. As ligações interurbanas, internacionais e para celulares não são cobradas de pacientes.

- Chamadas locais (fixo ou celular) – Tecle 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 pelo prefixo 3394 mais os quatro números do apartamento.

**Brasília**

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.

Veja também:

*+ PREVENÇÃO A FRAUDES*

# Televisão

Todas as unidades

Veja também:

*+ GRADE DE CANAIS DA TELEVISÃO*

# Telefones e Ramais Úteis

Todas as unidades

Confira a lista completa nos botões a seguir.

**Bela vista – clique aqui**

**Itaim – clique aqui**

**Brasília – clique aqui**

# V

Visitas ao paciente

Voluntárias

# Visitas ao Paciente

Todas unidades

Para garantir mais comodidade e o repouso necessário ao paciente internado, estabelecemos os seguintes horário de visitas:

Bela Vista

| | Visitante | Acompanhante |
|---|---|---|
| **UTI** | 2 visitantes em cada um dos períodos, entre 15h e 17h e das 21h às 22h. | 1 acompanhante. As trocas de acompanhantes devem ocorrer em períodos mínimos de 4h. |
| | Durante o horário de visitas: Respeitar o limite de até 2 pessoas nos quartos. | |
| **Unidades semicríticas (UCo e UCG)** | As visitas podem ocorrer entre 10h e 22h. | 1 acompanhante |
| | Durante o horário de visitas: Respeitar o limite de até 3 pessoas nos quartos. | |
| **Unidades de Internação** | As visitas podem ocorrer entre 9h e 21h. | 1 acompanhante |
| **Pronto-Atendimento** | 1 acompanhante | |
| **Unidade de Internação Pediátrica** | 2 visitantes por vez no período de 9h às 21h. | 2 acompanhantes. As trocas de acompanhantes devem ocorrer em intervalos mínimos de 4h. |
| **UTI e Unidades Semicríticas Pediátricas** | 2 visitantes em cada um dos períodos, entre 15h e 17h e das 21h às 22h. | 2 acompanhantes. As trocas de acompanhantes devem ocorrer em intervalos mínimos de 4h. |

**Obrigatório o uso de máscaras em todas as áreas assistenciais, inclusive no interior dos quartos.**

Itaim

Das 7h às 22h de segunda a sexta e aos sábado das 6h ate às 18h.

Brasília

| | Visitante | Acompanhante |
|---|---|---|
| **UTI** | 2 visitantes em cada um dos períodos, entre 16h e 20h. Máximo 4 pessoas por dia. | 1 acompanhante. As trocas de acompanhantes devem ocorrer nos seguintes horários 8h/12h/20h. |
| | Durante o horário de visitas: Respeitar o limite de até 2 pessoas nos quartos. | |
| **Unidades de Internação** | As visitas podem ocorrer entre 16h e 20h. Máximo 4 pessoas por dia. | 1 acompanhante. As trocas de acompanhantes devem ocorrer nos seguintes horários 8h/12h/20h. |
| **Pronto-Atendimento** | 1 acompanhante | |

**Obrigatório o uso de máscaras em todas as áreas assistenciais, inclusive no interior dos quartos.**

**Informações importantes para todas as unidades:**

1. Pacientes em isolamento respiratório (p.ex. COVID-19):
   - Visitantes: não são permitidos.
   - Acompanhantes:
     - Somente permitidos para pacientes vulneráveis;
     - Não devem pertencer à grupo de risco (idade superior a 60 anos, gestantes, portador de comorbidades clínicas);
     - Esquema vacinal completo contra COVID-19 é recomendado.
2. Visitas a pacientes em terminalidade podem ser flexibilizadas, seguindo a orientação da coordenação da unidade.
3. Visitantes menores de 12 anos devem ter autorização prévia da coordenação da unidade.

# Voluntárias

Bela Vista

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.

As atividades desenvolvidas pelas voluntárias na Loja de Conveniência e na Livraria/Revistaria resultam em doações importantes para beneficiar as várias unidades do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês e os Ambulatórios de Filantropia.

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

Veja também:

*+ LIVRARIA/REVISTARIA*
*+ LOJA DE CONVENIÊNCIA*

# 7

# Zelar por sua Saúde

Todas as unidades

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

# Telefones Úteis

Bela Vista

**Alta hospitalar**

Ramal 5488

**Banco Bradesco**

Tel.: (11) 3255-0123

**Banco Safra**

Tel.: (11) 3122-6700

**Banco de Sangue (doação)**

Ramal 5260

**Cafeteria**

Ramal 5562

**Caixa Hospitalar**

Ramal 4500

**Capela**

Ramal 0540

**Carro de lanches**

Ramal 5562

**Central de Agendamento de Exames**

(11) 3394-0800

**Centro de Diagnósticos**

(11) 3394-0800

**Correspondência**

Ramal 0994

**Estacionamento**

Ramal 6017 (retirada de veículos - 24h)

**Heliponto**

(11) 3394-0345

**Hotelaria**

Ramal 4538

**Internação – procedimentos prévios**

Ramal 5509

**Livraria/Revistaria**

Ramal 5575

**Loja de Conveniência**

Ramal 5493

**Manutenção**

Ramal 5000

**Segurança**

Ramal 0345

**PABX geral**

(11) 3394-0200

**Pronto Atendimento**

(11) 3394-0200

**Ouvidoria**

(11) 3394-0222

**Recepção central, 24 horas (térreo, Bloco D)**

Ramais 5518

**Restaurante**

**Capim Santo**

Ramais 4543 e 4544

**Arábia**

Ramal 3844

**Dulca**

Ramal 5562

**Kopenhagen**

Ramal 3803

**Serviço de Hospitalidade**

Ramal 0540

**Voluntários**

Ramal 4136

# Telefones Úteis

## Itaim

### Alta Hospitalar

**Hospital-Dia**

Ramal 3082/3083

**Cafeteria Grão Expresso**

Térreo – ramal 3106

**Central de Agendamento de Exames**

(11) 3394-0800

**Centro de Diagnósticos**

(11) 3394-0800

### Estacionamento

(11) 3394-1099

**Fax**

Ramal 0762

**Fotocópias**

Ramal 0552

**Heliponto**

Utilizar o heliponto do Brascan Open Mall

**Internação – procedimentos prévios**

(11) 2344-3082 ou (11) 2344-3083

### Manutenção

Ramal 3004

**Segurança**

Ramal 0345

**PABX geral**

(11) 3394-0200

**Ouvidoria**

(11) 3394-0222

**Recepção**

Ramais 3082 e 3083

## Brasília

### Alta hospitalar

Ramal 4372

**Cafeteria Marietta**

Ramal 5562

**Caixa Hospitalar**

Ramal 4505

**Central de Agendamento de consultas e exames**

(61) 3044-8888

**Estacionamento**

Ramal 4304

### Hotelaria

Ramal 4377

**Internação – procedimentos prévios**

Ramal 5509

**Manutenção**

Ramal 5000

**Segurança**

Ramal 0345

**Pronto Atendimento**

Ramal 4327

### Ouvidoria

(61) 3044-888, opção 5, ou (61) 2141-4301

**Recepção central**

Ramal 4381

**Serviço de Hospitalidade**

Ramal 4377

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 de 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.**

HOSPITAL
SÍRIO·LIBANÊS

# 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 Diagnósticos**
SGAS 613/614, Lote 99 – Asa Sul

**Águas Claras**
DF Plaza Shopping – Águas Claras (DF)

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS

Comitê de Ativação e Educação do Paciente

hospitalsiriolibanes.org.br