



Regimento Interno

Normas e informações para
pacientes e acompanhantes



@hospitalsepaco

Súmarío

Institucional | **04 e 05**

Internação de Pacientes (Convênios) | **06**

Internação de Pacientes (Particular) | **07**

Critérios para Visita aos Pacientes Internados | **08**

Recomendações Gerais para Acompanhantes | **09 e 10**

Planos de Saúde | **11**

Transferência da Unidade de Internação para a UTI | **12**

Alta Hospitalar | **13**

Retirada de Exames Pós-Alta | **14**

Filmagem de Partos/Acompanhante | **15**

Registro Civil | **16**

Hotelaria | **17**

Termos de Uso da Internet Wi-Fi | **18**

Súmario

Tutorial de Acesso Wi-Fi | **19**

Serviço de Nutrição e Dietética | **20 e 21**

Não é Permitido | **22**

Valores e Pertences / Alerta de Golpe Telefônico | **23**

Centro Médico | **24**

Relacionamento com o Cliente / Código de Conduta | **25**

Certificações | **26**

Institucional

Sobre o Sepaco



Hospital Sepaco - Rua Vergueiro,
4210, Vila Mariana

Filantrópico, inaugurado em 1979, Sepaco é referência no controle de infecção hospitalar no Brasil. Em 2000, o Sepaco abriu as portas para atendimento de convênios e particulares.

Voltado para atender alta complexidade, conta com mais de 250 leitos (enfermaria, apartamento e UTIs Adulto, Neonatal, Pediátrica e Cardiológica), um corpo clínico com sólida formação profissional em várias especialidades, além de modernos equipamentos para diagnósticos.

Hoje, conta com um centro de oncologia próprio, uma área de hemodinâmica, ressonância magnética, medicina fetal, cirurgias cardíacas congênitas adulto e pediátrica entre outras de alta complexidade. A busca pela melhoria contínua permanece com constantes aperfeiçoamentos. Tudo para oferecer o melhor serviço aos clientes.



Pioneiro no controle de infecção hospitalar

Institucional

Sepaco Autogestão

Operadora destinada ao gerenciamento da saúde dos colaboradores e beneficiários das empresas do setor papelero.

Possui ampla rede credenciada, ambulatório próprios e unidades regionais com atividades integradas ao Hospital Sepaco, e várias ações voltadas para a promoção da saúde.

Com atendimento em todo o território nacional, o Sepaco Autogestão vai até onde o ramo papelero precisa de seus serviços, levando sempre excelência.

Para saber mais, acesse o site do Sepaco Autogestão:

www.sepacoautogestao.org.br

ABRANGÊNCIA NACIONAL

- Hospital e Maternidade
- Centro Médico



São Paulo

- Hospital e Maternidade
- Centro Médico



Mogi das Cruzes

- Hospital Sepaco Paineiras



Bahia

- Centro Médico Sepaco



Imperatriz (MA)

- Centro de Terapia ABA



Mogi das Cruzes

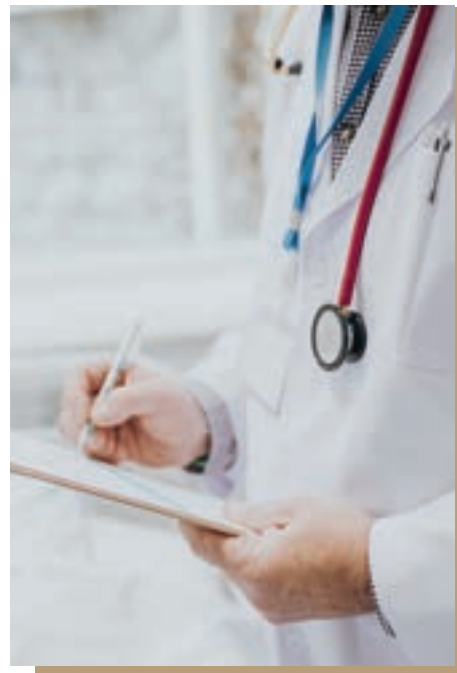
Internação de Pacientes (Convênios)

A internação do paciente é realizada sob a responsabilidade de um médico legalmente habilitado e cadastrado no Hospital Sepaco.

Para efetuar este procedimento, o paciente e/ou responsável deverá fornecer os dados de identificação solicitados e apresentar os seguintes documentos: RG, CPF e carteira de identificação do convênio.

Os pacientes com idade entre 0 e 17 anos e acima de 60 anos devem permanecer acompanhados.

O contrato de prestação de serviços deverá ser assinado pelo responsável, sendo obrigatória a presença do responsável para internação eletiva.



Diferença de Acomodação:

Se você, paciente ou responsável, optar pelo uso de acomodação superior à que foi autorizada pelo plano de saúde, e caso haja disponibilidade de leito, deverá pagar também a diferença de honorários médicos, conforme a tabela vigente do hospital.

Internação de Pacientes (Particular)

No ato da internação particular, o responsável deverá efetuar o pagamento dos valores de acordo com a acomodação escolhida e os procedimentos necessários.

O pagamento inicial deverá ser feito em dinheiro ou por meio de cartão de crédito ou débito das bandeiras: Visa, MasterCard e Diners.

O Sepaco, poderá solicitar novos pagamentos periodicamente durante o tratamento do paciente. Os casos de urgência serão cobrados durante o atendimento.

Diárias:

A diária hospitalar vence às 10h da manhã, independente do horário da internação.

Para transferência de acomodação de mesma categoria, solicitada pelo paciente, será cobrada uma taxa de 10% do valor da diária do aposento ocupado.

Importante!

O Sepaco não fornece declaração retroativa para acompanhantes.

Critérios para Visita aos Pacientes Internados

Unidade de Internação

Acomodação	Quantidade de visitantes	Horário
Apartamento	02	10h às 21h
Enfermaria	01	10h às 21h

Permitida a entrada de 01 acompanhante 24h por dia para acomodações Apartamento, e para menores de 18 anos e maiores de 60 anos com revezamento 01 vez no dia.

Maternidade

Acomodação	Quantidade de visitantes	Horário
Apartamento	02	10h às 21h
Enfermaria	01	10h às 21h

A Lei Federal nº 11.108, de 07 de abril de 2005, determina a presença de 01 acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto.

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Quantidade de visitantes	Horário
02	15h às 17h

Na UTI não é permitido revezamento.

Importante!

Não será permitida a entrada de visitantes e acompanhantes, para pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva Adulto com suspeita / confirmação de Covid-19. O boletim médico informativo é passado aos familiares pela equipe médica, todos os dias.

Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, Pediátrica e Pediátrica Cardiológica

Permitida a entrada de 01 responsável legal como acompanhante 24h por dia.

Será permitido o revezamento do responsável legal 1 vez ao dia.

Não será permitida a entrada de visitante.

Recomendações Gerais para Acompanhantes:



Importante!

Pacientes suspeitos e/ou aguardando confirmação para COVID-19 não terão direito a acompanhantes e visitantes até a liberação do resultado do exame ou cumprimento do período de isolamento. O boletim médico informativo é passado aos familiares pela equipe.

- Não serão permitidos acompanhantes com sintomas gripais ou resfriados.
- É obrigatória a apresentação do documento oficial com foto na recepção de acesso do andar térreo.
- O paciente poderá consultar os resultados de exames de imagem diretamente no site do Sepaco, com o login e senha, que serão fornecidos logo após a alta do paciente.
- Pessoas idosas (maiores de 65 anos), gestantes ou que tenham doenças crônicas cardiovasculares, pulmonares, renais, diabetes mellitus, presença de doenças ou uso de medicamentos que alterem a imunidade, não devem acompanhar pacientes internados.

Recomendações Gerais para Acompanhantes:

Se o paciente estiver em isolamento, não circule pelo ambiente do hospital.

Higienize as mãos nas situações abaixo:

- ✓ Entrada e saída do hospital;
- ✓ Entrada e saída da unidade de internação;
- ✓ Sempre que tiver contato com o paciente;
- ✓ Ao tossir ou espirrar;
- ✓ Antes das refeições;
- ✓ Antes e após usar o banheiro.

Importante!

O SCIH não recomenda o uso do banheiro do quarto do paciente pelo acompanhante.



Planos de Saúde:

Nos casos que não houver a liberação de guias e/ ou senhas do plano de saúde para procedimentos e exames, os custos gerados durante a internação serão cobrados diretamente do paciente ou responsável, com base na tabela particular vigente no hospital.

Importante!

Verifique no ato da internação os itens não cobertos pelo seu plano de saúde. Eles serão cobrados na alta do paciente.

Tabela de Preços:

As informações sobre valores de diárias e taxas podem ser obtidas no ramal 4717 ou pessoalmente no setor do Caixa.

Horário comercial:

De segunda a sexta: das 8h às 19h

Sábados: das 8h às 16h20

11 2182-4717

Fora do horário comercial

De segunda a sexta: das 19h às 8h

Sábados: a partir de 16h20

Domingos e feriados: o dia todo

11 2182-7673 ou 11 2182-7826

Transferência da Unidade de Internação para a UTI:

Nos casos de transferência do paciente para Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o aposento deverá ser desocupado imediatamente pelos acompanhantes.

A não desocupação implicará na cobrança de diárias conforme tabela particular do hospital.

Nos casos de alta da UTI para unidade de internação, o acompanhante será comunicado por telefone e deverá dirigir-se ao Hospital, imediatamente.

Importante!

Retire todos os pertences do quarto após a saída do paciente. Na ausência do responsável, os pertences ficarão aos cuidados da Segurança Patrimonial, localizado no andar S2.



Alta Hospitalar

Ao receber a alta médica, o responsável pelo paciente será direcionado ao Caixa, para efetuar o pagamento sempre que houver itens não cobertos pelo plano de saúde.

Importante:

A partir da alta médica, o paciente tem duas horas para desocupar o quarto. O descumprimento implicará na cobrança de diárias conforme tabela particular do hospital.

Recusa Terapêutica:

O paciente poderá sair do hospital por recusa terapêutica, a pedido, somente acompanhado de familiares/responsáveis. A recusa terapêutica é solicitada à enfermagem e o termo de responsabilidade deverá ser assinado pelo responsável após avaliação junto a equipe médica.

Importante:

Sempre que o paciente oferecer risco aos demais ou à instituição, o hospital reserva-se o direito de proceder a sua alta administrativa, após a avaliação médica e a comprovação de que a remoção não oferece riscos ao mesmo.

Retirada de Exames Pós-Alta:

Confira o resultado dos seus exames de imagem sem sair de casa e com muito mais agilidade e comodidade no Portal de Resultados de Exames do Hospital Sepaco.

Acesse: www.sepaco.org.br/portal-de-resultado-de-exames-de-imagem

Em caso de dúvidas, solicitações ou questionamentos, entre em contato com a equipe de entrega de exames:

11 2182-4770

Segunda à Sexta-feira das 7h às 17h

Sábados das 7h às 12h (exceto feriado).

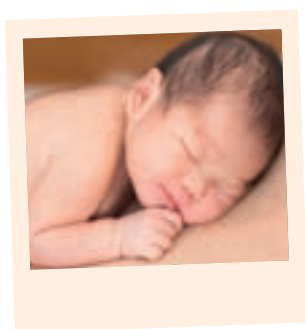
Email: entrega.exames@sepaco.org.br



Filmagem de Partos / Acompanhante

Somente um acompanhante terá permissão para entrar no Centro Cirúrgico, desde que autorizado pelo médico e/ou enfermagem.

O Sepaco desaconselha que o acompanhante da gestante fotografe ou filme o parto por questão de segurança.



Para filmagens profissionais, veja mais informações em nosso site ou entre em contato com o setor de Relacionamento com o Cliente pelo telefone: 11 2182-4757.

Registro Civil

O registro do recém-nascido poderá ser realizado pelo responsável legal no posto de atendimento do Cartório no Andar Térreo. O atendimento é limitado por senhas e acontece de segunda a sexta-feira: das 9h30 às 12h e das 13h às 15h. Sábado: 9h às 11h, exceto feriados.

Documentos Necessários:

- Via amarela da Declaração de Nascido Vivo (DNV).
- Documento de identificação com foto (RG, CNH), Passaporte ou RNE (pais estrangeiros) ou certidão de nascimento dos pais.



Pais solteiros, unidos ou divorciados: O pai/mãe deverá realizar o registro com os documentos acima e uma certidão de averbação de divórcio ou separação, caso no documento de identificação apresentado, ainda conste o nome usado durante a união.

Pai/mãe não presente: Se o pai/mãe não puder comparecer por estar viajando ou desprovido da liberdade individual, deverá ser apresentada uma procuração autorizando o registro. Procure um cartório para saber como realizar este procedimento.

Hotelaria:


O Hospital Sepaco oferece roupa de cama, toalhas de banho e de rosto, e serviços de acordo com o abaixo descrito:

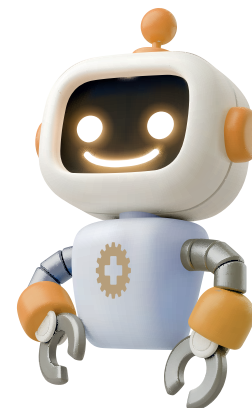
- **Roupa para acompanhante** (quando necessário): 1 travesseiro e 1 jogo de lençol, trocado a cada 03 dias ou em caso de troca de acompanhante, 1 jogo de toalha (trocado sempre que necessário). Para solicitar a troca, entrar em contato nos ramais 593 (rouparia) e 4416 (higiene).
- **Roupa do paciente** (distribuída diariamente pela auxiliar de hotelaria): 1 jogo de lençol, 1 piso e 1 jogo de toalha. Demais trocas realizadas pela equipe de enfermagem.

Observação:

- A quantidade de peças do enxoval é conferida pela hotelaria e caso haja extravio, será cobrado no momento da alta hospitalar.
- O controle remoto da televisão deverá ser utilizado durante a internação e mantido no quarto após este período. Caso haja extravio, será cobrado no momento da alta hospitalar.

Concierge Digital - Assistente Virtual

Solicite serviços de higiene, hotelaria, nutrição e manutenção através do  11 4200-0330



Termos de Uso da Internet Wi-Fi

O Hospital Sepaco disponibiliza gratuitamente o serviço de conexão à internet sem fio aos seus pacientes e acompanhantes. Para utilizá-lo, basta o usuário fazer a conexão à rede “Sepaco” e digitar a senha/voucher enviada por SMS no ato da internação.

A senha/voucher é pessoal, confidencial e intransferível, de forma que seu usuário será, para todos os fins e efeitos, o único responsável pela utilização e navegação na internet.

O usuário, ao utilizar a internet por meio do Hospital Sepaco, declara estar plenamente ciente que é terminantemente proibida a navegação em sites que contenham pornografia, pornografia infantil, apologia ao terrorismo ou as drogas, violência, agressividade, racismo, preconceito, violação de direito autoral, pirataria, bem como qualquer conteúdo impróprio, ofensivo, ilegal, discriminatório e / ou qualquer comportamento similar.

O usuário se responsabiliza por todos e quaisquer acessos que realizar, como transações bancárias, financeiras e comerciais, preenchimento de arquivos, comunicação em redes sociais e de relacionamento etc., isentando assim, o Hospital Sepaco de qualquer responsabilidade.

Trata-se de um serviço gratuito, o Hospital Sepaco não garante a sua disponibilidade e pode suspender esse serviço sempre e quando entender necessário.

Tutorial de Acesso Wi-Fi

Pacientes internados

- 01 Desative o acesso dos dados móveis;
- 02 No seu dispositivo (smartphone, notebook, etc), procure pela rede sem fio “SEPACO”.
- 03 Selecione a rede “SEPACO”. Após conectar seu dispositivo na rede, um portal solicitando “Usuário” e “Senha” será apresentado.
- 04 Os dados de “Usuário” e “Senha” serão enviados via SMS na abertura de ficha.
- 05 Leia o termo de uso e clique na caixa de seleção para aceite.
- 06 Após a autenticação você poderá navegar normalmente pela internet.

Visitantes e acompanhantes (rede disponível em salas de esperas)

- 01 No seu dispositivo (smartphone, notebook, entre outros.), procure pela rede sem fio “SEPACO-Visitantes”.
- 02 Leia o termo de uso e clique na caixa de seleção para aceite.
- 03 Após a autenticação você poderá navegar normalmente pela internet.

Importante!

Caso não tenha recebido por SMS os dados de acesso, entre em contato pelo telefone: 11 2182-7673 ou 11 2182-7826

Serviço de Nutrição e Dietética:

Horários das refeições para pacientes

Refeição	Horários	Refeição	Horários
Café da manhã	7h30 às 8h30	Jantar	17h30 às 19h
Almoço	11h30 às 13h	Ceia	19h30 às 20h30
Lanche da tarde	14h30 às 15h30		

Horários das refeições para acompanhante

Refeição	Horários	Todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados
Café da manhã	7h30 às 8h30	Lanchonete - Casa do Pão de Queijo (Andar Térreo)
Almoço	11h30 às 13h30	
Jantar	18h às 19h	

As refeições dos acompanhantes de apartamento serão servidas no quarto do paciente.

Serviço de Nutrição e Dietética:

O Hospital Sepaco tem em seu quadro de colaboradores nutricionistas altamente qualificados, que preparam o cardápio para o paciente, de acordo com a prescrição médica.

Para segurança do paciente, não ofereça alimentos fora da dieta prescrita pelo médico. Estão inclusos os seguintes itens na diária do paciente: café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. Não é permitida a entrada de alimentos nas unidades de internação do hospital.



O hospital fornece refeição para 01 acompanhante de pacientes acima de 60 anos (Lei Federal 10.741/2003), menores de 18 anos (Lei Federal 8.069/90) e em casos de pré-parto, parto e pós parto imediato (Lei Federal 11.108/2015),

Importante!

- O valor das refeições para acompanhantes (não coberto pelos convênios) está disponível no setor de Caixa (ramal: 4717).
- O fornecimento de água nos quartos é destinado apenas aos pacientes. Os acompanhantes poderão utilizar os bebedouros distribuídos pelo hospital.

Regimento Interno

Não é permitido:

- I Fumar nas dependências do hospital (Lei Municipal nº 9.120/80);
- II Portar ou fazer uso de bebidas alcoólicas e outras drogas (lícitas ou ilícitas) nas dependências do Hospital;
- III Deitar ou fazer uso das camas livres nas enfermarias;
- IV Fazer barulho e falar em voz alta;
- V Utilizar aparelhos eletrônicos (torradeira, sanduicheira, rádio etc);
- VI Lavar e estender roupa;
- VII Pernoitar mais de um acompanhante nos apartamentos;
- VIII Visitar pacientes fora do horário estabelecido;
- IX Circular nas dependências do hospital sem identificação;
- X Utilizar medicamentos e materiais médico-hospitalares não prescritos;
- XI Entrar nas dependências de acesso exclusivo aos funcionários;
- XII Usar equipamentos fotográficos e filmagem nas dependências do hospital;
- XIII Filmar e fotografar outros pacientes/acompanhantes, equipamentos, colaboradores e dependências do hospital, sem autorização prévia.

Valores e Pertences:

O Hospital Sepaco não se responsabiliza por objetos de valor pertencentes aos pacientes e acompanhantes deixados no quarto.

Importante!

Os pertences esquecidos no hospital serão guardados por três meses.
Para mais informações entre em contato no ramal 575 ou 4645.

Alerta de golpe telefônico

O Sepaco não passa informações sobre o estado de saúde ou sobre o tratamento dos pacientes por telefone. Negociações financeiras durante o processo de internação, são realizados pessoalmente com profissionais identificados.

Caso você receba alguma ligação solicitando dinheiro, entre em contato com o setor de Caixa através dos canais:

Telefone: 11 2182-4717

Ramal: 7628

E-mail: caixa@sepaco.org.br



Centro Médico

O Hospital Sepaco possui Centro Médico especializado, confira abaixo as principais especialidades atendidas e agende suas consultas.

Especialidades		
Acupuntura	Dermatologia Adulto/Infantil	Neurologia Adulto/Infantil
Alergia e Imunologia/Genética	Endocrinologia Adulto/Infantil	Nutrição
Cardiologia	Fisioterapia	Ortopedia Adulto/Infantil
Cardiologia Pediátrica	Gastrologia Adulto/Infantil	Otorrinolaringologia Adulto/Infantil
Cirurgia Cabeça e Pescoço	Geriatria	Pediatria
Cirurgia Cardíaca	Ginecologia e Obstetrícia	Pneumologia Adulto/Infantil
Cirurgia Geral	Hematologia Adulto/infantil	Psicologia Adulto/Infantil
Cirurgia Pediátrica	Mastologia	Psiquiatria Adulto/Infantil
Cirurgia Vascular	Medicina Fetal	Reumatologia Adulto/Infantil
Clínica Médica	Nefrologia Adulto/Infantil	Urologia Adulto/Infantil
Clínica da Dor	Neurocirurgia Adulto/Infantil	

Agendamentos, remarcações e cancelamentos

11 2182-4711 (consultas)

11 2182-7469 (exames)

Endereço

Centro Médico Sepaco

Rua Embuaçu, 150 - Vila Mariana - SP



Regimento Interno

Relacionamento com o Cliente:

A equipe de Relacionamento com o Cliente do Sepaco está à disposição para esclarecer todas as dúvidas sobre nossos atendimentos. Seus elogios, sugestões e críticas são fundamentais para melhoria contínua dos nossos serviços. Após a alta o paciente receberá uma pesquisa para avaliar sua experiência conosco. Participe!

Telefone: 11 2182-4757

Email: faleconosco@sepaco.org.br

Atendimento presencial: Andar S2 (de segunda a sexta-feira das 8h às 18h), exceto feriados.

Código de Conduta

O Sepaco preza pela integridade, transparência e responsabilidade nas relações com todos os seus públicos, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, agentes públicos, clientes e seus beneficiários. Por isso, a informação verdadeira, honesta e o cuidado com a conduta são sempre valorizados. O Código de Conduta tem por objetivo estabelecer os padrões e normas de conduta éticos que devem nortear as ações de todos que se relacionarem com o Sepaco, a fim de que suas práticas possam ocorrer dentro das normas legais, técnicas e em consonância com princípios e valores da instituição.

Para denúncias, acesse o canal confidencial:

www.sepaco.org.br/canal-confidencial/

Certificações

World's Best Hospitals: O Sepaco foi classificado no ranking dos **melhores hospitais do mundo** segundo a revista norte-americana Newsweek. O ranking World's Best e 2022 destacou a **Maternidade** do Sepaco na categoria **Top Especialista**. Além disso, a especialidade de **Pediatria** do Sepaco foi destaque no ranking World's Best Specialized Hospitals 2022, classificada **entre os 150 melhores serviços de pediatria do mundo**.

Top Performer: O certificado Top Performer é concedido às UTIs que obtiveram os melhores resultados clínicos com alocação mais eficiente dos recursos no cuidado dos pacientes.

ONA IBES - ACREDITADO EXCELÊNCIA (NÍVEL 3): Assegura a qualidade da instituição, que preza há anos pelo bem-estar e segurança dos pacientes, atendendo a todos os requisitos exigidos pela acreditadora.



World's Best Hospitals
categoria Maternidade
e Pediatria



UTI Top Performer



ONA IBES - Acreditado
Excelência (NÍVEL 3)



Pioneiro no controle de infecção hospitalar



Rua Vergueiro, 4210 Vila Mariana - SP
Próximo ao metrô Chácara Klabin

www.sepaco.org.br