

# NOSSO PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NPS

O NPS é o nosso termômetro.

Ele nos indica se estamos no caminho certo ou se precisamos corrigir algumas coisas.

Bimestralmente realizamos uma pesquisa de qualidade com o familiar/responsável ou com o próprio paciente, desde que lúcido e orientado.

Queremos sempre melhorar nossos serviços. Só faremos isso se você nos ajudar apontando o que está bom e o que precisa melhorar.

## Sugestões, reclamações

Seus comentários são muito importantes! Pedimos que sempre formalize sugestões, elogios e reclamações.

> Email ([sac@premiumcare.com.br](mailto:sac@premiumcare.com.br));

> Caixa de sugestões na recepção;

> Qualquer profissional da Premium Care;

Todos os contatos serão lidos e avaliados pela Diretoria da Clínica e respondidos em até 48hs.



UNIDADE VILA OLÍMPIA  
Av. Cardoso de Melo, 158  
São Paulo - SP  
(11) 3021-1297 (11) 3021-9419

UNIDADE ITAIM BIBI  
Rua Dr. Alceu de Campos Rodrigues, 206  
São Paulo - SP  
(11) 3995-4790 (11) 3842-2490



Premium Care

Orientações  
aos  
familiares

CLÍNICA DE TRANSIÇÃO

# VISITAS

A presença de amigos e familiares é fundamental nos cuidados prestados aos nossos pacientes, portanto os horários de visita são livres. Entretanto, recomendamos que as visitas ocorram preferencialmente das 13:00hs às 20:00hs e respeitando o limite de 2 pessoas por quarto.

1. A discrição e o respeito à privacidade dos demais pacientes são muito importantes. Neste sentido, algumas atitudes simples, como controle do tom de voz e respeito às dependências dos demais pacientes colaboram muito com o bom ambiente da clínica;
2. O subsolo da Premium Care é um setor de apoio e serviços. Não é permitida a circulação de familiares e acompanhantes no setor;
3. A Premium Care oferece estacionamento limitado aos visitantes. O mesmo deve ser utilizado somente para embarque e desembarque;
4. Não é permitida a oferta de alimentos e bebidas aos pacientes sem prévia autorização, conforme descrito no Informativo Nutricional.

# HUMANIZAR



Acreditamos que nosso atendimento clínico deva ser complementado por atividades sociais que contribuam para a recuperação dos pacientes.

Pensando nisso, a clínica desenvolveu o projeto **Humanizar**, que desenvolve abordagens e atividades nos níveis físico, social, mental, espiritual e emocional.

Abaixo algumas atividades oferecidas pela clínica, para pacientes (desde que possível diante do quadro clínico), familiares, acompanhantes e funcionários:



- Visitas de Líderes Religiosos
- Seresteiros ao Luar
- Aulas de Artes
- Ginástica Laboral
- Treinamento técnico
- Treinamento motivacional
- Grupo de Famílias
- Aniversariantes do mês

Para maiores informações sobre atividades, procure a Coordenação de Serviço Social e Hospitalidade

# INFORMAÇÕES

1. Em caso de comemorações, como aniversários, pedimos que avisem antecipadamente o Serviço Social. A Premium Care providenciará a estrutura necessária.
2. A clínica disponibiliza, além do enxoval de cama completo, dois travesseiros por paciente. Caso haja interesse, a família poderá providenciar travesseiros extras.
3. A Premium Care oferece para acompanhantes e familiares, ginástica laboral duas vezes por semana, aulas de artes e treinamentos mensais.
4. Em caso de terapias complementares para o paciente (ex: acupuntura, massagem, etc.) solicite autorização prévia da Enfermeira-Líder da unidade.
5. A clínica não se responsabiliza por pertences pessoais deixados no quarto do paciente.

