



GUIA DO **PACIENTE**



Bem-vindo ao Hospital Bangu!

Temos como objetivo oferecer a melhor experiência de assistência à sua saúde.

Este Guia foi desenvolvido com o intuito de facilitar o relacionamento entre o paciente, os familiares e o hospital, garantindo total segurança, qualidade e conforto ao utilizar os nossos serviços.

Para isso, pedimos que leia atentamente as informações contidas neste manual, com o intuito de esclarecer dúvidas relativas ao período de internação.



SUMÁRIO

Internação.....	4
Hotelaria.....	5
Nutrição e dietética	8
Alta hospitalar.....	8
Equipes multidisciplinares	9
Outros serviços.....	11
Direitos e deveres dos pacientes.....	11
Declaração.....	13
Anotações.....	14



A Recepção de Internação é a responsável pela formalização de sua acolhida neste Hospital.

Para internações eletivas particulares, todo custo adicional, além do acordado anteriormente, será cobrado no momento da alta com apresentação de respectiva fatura.

Para internações particulares de urgência ou emergenciais, serão geradas regularmente faturas parciais referentes aos serviços já prestados ao responsável financeiro do paciente, para quitação.

Para mais esclarecimentos, entre em contato com o setor de Internação pelos ramais **5670/5671/5672**.

Para internações por convênios, as despesas serão cobertas de acordo com contrato firmado com cada operadora de saúde. As despesas não cobertas deverão ser pagas à parte pelo paciente ou ser responsável financeiro, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como as limitações e exclusões do mesmo.

O hospital não se responsabiliza por valores deixados em suas dependências.

TRANSFERÊNCIA INTERNA

Caso haja necessidade de transferência do paciente para outro setor do hospital, a suíte deverá ser desocupada pelos familiares e acompanhantes. Com a transferência de setor, outro leito será disponibilizado para continuidade da assistência.

Na transferência da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) para Unidade Internação, o familiar será informado um dia antes, no momento da visita, sobre a previsão de transferência e o paciente será transferido até as 14h do dia seguinte.

CONSENTIMENTO INFORMADO

O Hospital Bangu entende e respeita o direito às informações relacionadas aos tratamentos, procedimentos e cirurgias, e se preocupa em estabelecer o registro das informações por prática do médico assistente.

Sempre que forem indicados os procedimentos relacionados abaixo, o médico assistente orientará o paciente e/ou ser representante Legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

Os termos de consentimento informado são:

- Procedimentos cirúrgicos;
- Termo de procedimentos;
- Procedimentos anestésicos;
- Transfusão de sangue e hemocomponentes.

Esta prática é formalizada por meio de termo de consentimento informado, preenchido pelo próprio médico e assinado pelo paciente e/ou representante legal. Em situações de emergência, o termo de procedimentos informado não precisará ser assinado pelo paciente e/ou representante legal, e sim por dois médicos relacionados com o caso. Esse documento é mantido junto ao prontuário.

EXAMES

O resultado de exames laboratoriais e de imagens realizados durante o período de internação serão disponibilizados após a alta hospitalar no site **www.rededor.com.br/paciente**.

Os exames serão disponibilizados no site ou na própria unidade, após solicitação, de 2ª a 6ª feira, horário comercial. O prazo para retirada é de 5 dias úteis.

HOTELARIA



Este hospital segue o conceito de Hotelaria Hospitalar da Rede D'Or, com ambientes claros, aliados ao atendimento personalizado e seguro, oferecido por profissionais altamente especializados, com intuito de oferecer maior conforto para clientes.

Diariamente, todas as suítes são visitadas por funcionários da nossa equipe de hotelaria, os quais poderão esclarecer sobre quaisquer dúvidas. Caso necessite, o nosso serviço de Governança pode ser solicitado **24 horas por dia** pelo ramal **5689**.

HOSPEDAGEM

O hospital possui leitos de Unidade de Internação e Unidade de Terapia Intensiva Adulto.

SUÍTES

Todas as suítes são equipadas com:

- Frigobar (somente para guarda de água ao paciente)
- Chamada de enfermagem
- TV com controle remoto

O sistema de chamada de enfermagem localiza-se próximo ao leito e nos banheiros acionando diretamente o posto de enfermagem.

HIGIENE

É o setor responsável pela higienização de todo o hospital, com uma equipe devidamente treinada. Ele realiza a higienização das suítes diariamente.

O serviço de limpeza e recolhimento de lixo está disponível **24 horas por dia**. Quando necessário, o acione via ramal da Governança: **5689**.

ROUPARIA

O hospital possui enxoval para os acompanhantes, entregue a partir das **17h**. A distribuição da roupa de cama e banho ao paciente e ao acompanhante é feita pelo setor de Hotelaria. O serviço de rouparia fica disponível **24 horas por dia**. Quando necessário, o acione via ramal da Governança: **5689**.

TELEFONIA

Ligações externas devem ser solicitadas à Telefonia pelo ramal **“9”**, e será cobrada uma taxa por ligação.

PRINCIPAIS RAMAIS

Ramais úteis	
Hotelaria	5689
Nutrição	5621 ou 5624
Ouvidoria	5652
Recepção de Internação	5670, 5671 ou 5672
Recepção Social	5760 ou 5761
Posto de enfermagem 2º andar	5617
Posto de enfermagem 3º andar	5752 ou 5753

Importante: não são dadas informações sobre o caso clínico do paciente por telefone.

ACOMPANHANTES

Informamos que o acompanhante deverá ser maior que 18 anos. Para segurança dos clientes, os acompanhantes deverão se identificar na Recepção Social, portando documento com foto (RG, carteira de motorista, passaporte ou carteira de trabalho) e durante sua permanência devem manter sua identificação visível. O pernoite para acompanhante inclui roupa de cama e café da manhã.

É importante informar que os pacientes possuem dieta e horário de alimentação determinada pela equipe médica e de nutrição. Portanto, não devem receber quaisquer alimentos sem conhecimento ou autorização das respectivas equipes, para que não haja interferência ou interação com a medicação do paciente. O horário para troca de acompanhantes acontecerá às 8h e às 20h, todos os dias.

Os acompanhantes receberão suas refeições (almoço e jantar) no quarto, após visita da copeira ou através de solicitação nos ramais 5761/5624, não sendo permitido trazer e consumir alimentos externos dentro das dependências do hospital.

Dejejum	Das 07h às 8h30
Almoço	Das 12h às 13h
Jantar	Das 20h às 21h

Importante: conheça a cobertura de seu convênio na Recepção de Internação.

Confira abaixo os horários para as solicitações:

Dejejum	Até às 8h
Almoço	Até às 10h30
Jantar	Até às 18h

VISITANTES

Os visitantes deverão se identificar na Recepção Social, portando documento com foto (RG, carteira de motorista, passaporte, carteira de trabalho) para ter acesso às acomodações de internação.

Devido ao risco de contaminação, não é permitido sentar-se no leito do paciente, trazer alimentos, manter arranjos florais e animais no quarto.

As visitas são realizadas diariamente nos horários a seguir, não sendo permitida a permanência fora deles para não impactar no repouso do paciente e/ou prejudicar a realização de diversos procedimentos necessários à recuperação.

	Unidade Adulto	Limite de visitas por dia (sem troca)
Suítes	Das 8h às 20h	3 pessoas
Enfermarias	Das 8h às 20h	2 pessoas
Unidades de Terapia Intensiva	Das 14h às 15h e das 20h às 21h	3 pessoas e entram juntos

A visita às Unidades de Terapia Intensiva é permitida apenas para maiores de 18 anos de idade. Na unidade de internação, é permitido para maiores de 12 anos de idade, com um acompanhante responsável, que seja maior de idade, devidamente identificado.

A compreensão de todos é importante para que os horários sejam respeitados, visando uma melhor recuperação do paciente.

Importante: é recomendado que visitantes e acompanhantes não utilizem sandálias abertas ou short curto e roupas de banho nas dependências do hospital.

É obrigatório se apresentar na recepção social do hospital, portando documento com foto (RG, carteira de motorista, passaporte, carteira de trabalho) para receber informações sobre a localização do paciente e ser identificado com etiqueta, que deverá ser colada em local visível.

É obrigatória a lavagem das mãos antes e depois do contato com o paciente.

Recomendamos desligar o aparelho celular ou colocar em modo silencioso durante as visitas.

Não é permitida a entrada no hospital sem camisa.

Não é permitida a entrada de animais no hospital.

Recomendamos que pessoas com resfriado, gripe ou outras doenças contagiosas não entrem em contato com o paciente, evitando, assim, infecções hospitalares (e protegendo o paciente).



O serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Bangu oferece uma refeição adequada à condição do paciente, considerando suas restrições e hábitos alimentares, não sendo permitida qualquer alimentação fora do cardápio pré-estabelecido.

Horários das refeições diárias

Dejejum	07h às 08h
Colação	09h às 10h
Almoço	11:30h às 13h
Lanche	15h às 16h
Jantar	17:30h às 19h
Ceia	21h às 22h

Importante: após os horários estabelecidos para “almoço” e “jantar”, só poderão ser disponibilizadas refeições tipo “lanche”.

O serviço de Nutrição e Dietética está disponível **24 horas por dia**. Quando necessário, o acione via ramais: **5621** ou **5624**.



Cada diária é considerada até às 10h. Passado esse horário, o Hospital cobrará um novo período de hospitalização diária.

Em caso de orientação, reclamação e outras eventualidades, dirija-se a uma das chefias de enfermagem de plantão ou Ouvidoria no andar térreo.

Referências Legais

Constituição da República Federativa do Brasil

Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/1/2002)

Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/9/1990)

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/7/1990)

Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01/10/2003)



MÉDICOS ASSISTENTES E PLANTONISTAS

O médico assistente é aquele que prescreve a medicação e a dieta que é encaminhada ao setor de Nutrição. É do médico assistente a responsabilidade de manter seus pacientes informados sobre os procedimentos a que se submetem, assim como suas causas e riscos.

Para eventuais atendimentos de emergência, o hospital possui uma equipe de médicos plantonistas **24 horas por dia**, que informará seu médico assistente, sempre que for solicitado.

ENFERMAGEM

Ao chegar no quarto, um profissional de enfermagem irá recepcionar o paciente e passar as informações gerais sobre a internação.

A equipe de enfermagem é constantemente treinada e está disponível para atendê-lo **24 horas por dia**. Para acioná-los, utilize a chamada de emergência localizada próxima ao leito.

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O nutricionista fará o atendimento nas primeiras horas após a internação do paciente, momento em que serão feitos questionamentos alimentares e uma análise de sua patologia.

A liberação da alimentação ocorrerá respeitando seus hábitos alimentares, prescrição médica e a disponibilidade do hospital.

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar é formada por uma equipe de médicos e enfermeiros especializados, cuja missão é criar estratégias para prevenção e controle das infecções hospitalares, assegurando a qualidade na assistência.

A CCIH do Hospital Bangu não permite que acompanhantes tragam refeições. As refeições devem acontecer dentro da suíte somente quando disponibilizadas pela equipe de nutrição do hospital, e não permite a permanência de flores e animais no ambiente hospitalar.

FISIOTERAPIA

Dispomos do serviço de Fisioterapia com profissionais habilitados e especializados, podendo ser solicitados às equipes médica ou de enfermagem da Unidade de atendimento, que intermediarão o contato.



A Ouvidoria é o canal de comunicação do paciente e seus familiares/acompanhantes para a manifestação de sugestões, elogios ou críticas relacionados ao serviço do Hospital, com o intuito de oferecer a melhor experiência de serviço durante a sua internação.

O serviço funciona de segunda a quinta-feira, de 7h às 17h, e sexta-feira, de 7h às 16h. Localiza-se no andar térreo do hospital. Caso deseje falar com o Ouvidor, entre em contato com a equipe de enfermagem do setor, que ela solicitará a presença do Ouvidor ao leito, ou entre em contato através do ramal telefônico.

Caso a sua necessidade ocorra além do horário citado acima, acione o supervisor de enfermagem da sua unidade, que ele estará pronto a atender as suas necessidades, ou entre em contato com nosso canal da Ouvidoria Corporativa pelo número **3003-4330** ou acesse o site **www.rededor.com.br**.

Após a sua alta hospitalar, o paciente receberá um questionário, visando entender como foi o período da sua internação. A sua participação é fundamental para que continuemos melhorando os nossos serviços a todos os clientes. Este questionário será enviado para o e-mail cadastrado no ato da internação.

Ajude-nos a cuidar cada vez melhor dos nossos pacientes.

Durante a internação de um paciente no hospital, os visitantes e acompanhantes podem colaborar de forma positiva para a segurança do paciente, minimizando a ocorrência de infecção hospitalar e sugerindo ações de melhoria para o hospital.

Ações que ajudam a reduzir o risco de desenvolvimento de infecção:

- Lavar as mãos antes e depois do contato com o paciente.
- Não se sentar no leito do paciente, não trazer alimentos e arranjos de flores.
- Não fazer visitas hospitalares quando estiver com qualquer infecção (dor de garganta, gripe, doenças de pele e/ou respiratória etc.).
- O toailete é de uso exclusivo dos pacientes e acompanhantes. O hospital disponibiliza toaletes públicos nos corredores.
- A higiene dos quartos é feita no período da manhã, sendo realizadas novas verificações dos quartos em horários específicos ao longo do dia. Havendo

qualquer necessidade adicional, favor contatar o posto de enfermagem para que acionem a equipe de higienização da unidade.

- Os cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados exclusivamente pela equipe multiprofissional do hospital, por serem pessoas treinadas e autorizadas. Ao manusear determinados equipamentos, os visitantes/acompanhantes podem, por exemplo, alterar uma programação realizada pela equipe.
- Todos os quartos dispõem, acima do leito, de um painel de gases medicinais com saída de oxigênio, ar comprimido e vácuo. Este painel só pode ser manipulado pela equipe assistencial.
- As caixas de objetos perfurocortantes (amarelas com símbolo de material infectante) não devem ser manuseadas por pacientes, familiares ou visitantes, pois possuem material infectante e com risco de cortes e perfurações.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Bebidas alcoólicas

Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.

Silêncio

O silêncio é fundamental. O descanso propicia a recuperação dos pacientes. Fale em voz baixa. Evite agrupamento de pessoas.

Ao falar ao telefone, procure manter um tom de voz baixo. Se possível, mantenha seu celular no modo silencioso / vibratório. Recomendamos atenção especial ao volume das televisões.

Fumantes (Área reservada para fumar)

É expressamente proibido fumar em qualquer dependência do Hospital, principalmente nos quartos, haja vista o risco de acidentes em virtude das saídas de gases medicinais (Lei Municipal nº0112, de 22/11/1958). O Hospital dispõe de uma área própria para a realização do ato de fumar. Informe-se na recepção.

Ramal de emergência

O ramal de comunicação para grandes emergências internas do Hospital é **4500**.

Este ramal deve ser acionado em casos de:

- Princípio de Incêndio, ou Incêndio propriamente dito;

- Desaparecimento de pessoas;
- Objetos estranhos;
- Pessoa suspeita circulando pelo hospital;
- Agressão (física ou material);
- Risco estrutural;
- Ou qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

Dispomos de uma equipe de bombeiros civis e de segurança patrimonial devidamente treinada para atuar em todas estas situações.

OUTROS SERVIÇOS



APOIO RELIGIOSO

O paciente e/ou familiar pode escolher e trazer líderes de qualquer crença ou religião para prestarem assistência religiosa, com o conhecimento da equipe de assistência.

FUMANTES

De acordo com a **portaria 731, artigo 4 de 31/05/90** do **Ministério da Saúde**, é **proibido fumar** nas dependências do hospital.



DIREITOS

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente de raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome, e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Poder identificar, por meio do nome e função, os profissionais envolvidos em seus cuidados.
4. Receber informações claras e compreensíveis sobre seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
5. Consentir ou recusar, a qualquer tempo, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos de forma livre e voluntária, após receber adequada informação sobre o tratamento sugerido, desde que não esteja em risco de morte e sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou Legais.
6. Solicitar uma segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, caso julgue necessário, substituição do médico responsável.
7. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizados sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.
8. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, pela manutenção e sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
9. O paciente tem direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
10. Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

RESPONSABILIDADES

1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
2. Respeitar as normas e regulamento do hospital.
3. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição.

4. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.

5. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital sobre quaisquer mudanças nessa indicação.

Importante: Para crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e responsabilidades descritos acima deverão ser exercidos pelos seus Responsáveis Legais.

ALERTA / GOLPE

Não realizamos nenhum tipo de cobrança via telefone. Pessoas com o objetivo de obter vantagens financeiras podem realizar contatos telefônicos durante ou após a internação no hospital. Geralmente, identificam-se como médicos ou funcionários e fazem cobranças indevidas.

Em caso de recebimento de alguma ligação neste sentido, orientamos que entre em contato **IMEDIATAMENTE**.

Nessa hipótese, não faça nenhuma transação bancária, pois essa prática não faz parte dos procedimentos do Hospital Bangu.

DECLARAÇÃO

Data da internação: ____ / ____ / ____

Horário: _____

Eu, _____,
Paciente / responsável legal

pelo (a) _____,

declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Bangu, suas práticas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante minha permanência na Instituição, visando meu bem-estar e ampla recuperação.

Nessa ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido de modo satisfatório, pelo profissional indicado abaixo:

Assinatura do profissional que forneceu informações

Assinatura do paciente / responsável legal

HOSPITAL BANGU



Rua Francisco Real, 752 - Bangu,
Rio de Janeiro - RJ, CEP: 21810-042
Telefone: (21) 3107-5600

www.hospitalbangu.com.br