

Guia do Paciente

Hospital Barra D'Or



BARRA D'OR
HOSPITAL

Guia do Paciente

Hospital Barra D'Or

Este guia foi desenvolvido especialmente para melhor orientá-lo durante a sua permanência no hospital.

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida não hesite em nos contatar no setor de Internação pelo ramal 3792 ou pelo telefone (21) 2430-3600.

Apartamento: _____

Telefone direto: (21) 2430- _____

Ligações Locais: 0 (Não Tarifada)

Ligações Celular: 9 (R\$ 1,50/ min.)

Visita: das 8h às 20h30

GOLPE TELEFÔNICO

FIQUE ATENTO!

A direção do Hospital Barra D'Or alerta sobre tentativas de golpes praticados contra familiares de pacientes internados em hospitais privados de todo o Brasil.

Golpistas fazem contato telefônico com familiares de pessoas internadas nos hospitais solicitando depósitos em contas bancárias. O Hospital Barra D'Or esclarece que não faz nenhum tipo de cobrança via telefone.

Qualquer eventual necessidade de pagamento será informada na ocasião da alta hospitalar pela recepção e/ou setor de Contas a Pagar do Hospital.

BARRA D'OR
HOSPITAL



100
95
75
25
5
0



100
95
75
25
5
0

100
95
75
25
5
0



100
95
75
25
5
0





“

O Hospital Barra D'Or foi concebido com amor por um grupo de médicos, engenheiros e arquitetos. Seus ambientes claros e arejados e suas cores alegres servirão para aliviar a angústia dos que nos procurarem.

Por trás desse corpo de linhas suaves se esconde a mais alta e sofisticada tecnologia, porém o mais importante é a sua alma, constituída pelos seus médicos e funcionários cujo propósito é curar quando possível, mas dar conforto sempre.

”

ÍNDICE

1	Internação.....	07
2	Hotelaria.....	08
3	Nutrição e Dietética.....	12
4	Alta Hospitalar.....	13
5	Equipes Multidisciplinares.....	14
6	Outros Serviços.....	16
7	Direitos e Responsabilidades do Paciente.....	19

1

Internação



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

- a) **Internação particular:** Nas internações particulares será apresentada uma parcial da conta a cada 24h, ao responsável financeiro. O setor de Contas Médicas funciona de segunda a sexta-feira das 8h às 17h, ramais: **3635 e 3985**
- b) **Internação por seguro saúde:** as despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. As despesas não cobertas são pagas a parte pelo paciente ou seu responsável financeiro que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como das limitações e exclusões do mesmo.
- c) Os convênios Bradesco (livre escolha/ hospitalar) e Sul América (hospitalar) trabalham com reembolso de honorários médicos. Desta forma, o pagamento de honorários médicos é realizado pelo segurado diretamente ao hospital. Posteriormente o segurado solicita o reembolso ao convênio.

No ato da internação, solicitamos ter em mãos a identidade original, CPF, carteira do plano de saúde e guia de internação autorizada para agilizar o processo de internação.

O Hospital não se responsabiliza por valores deixados nos apartamentos. Os apartamentos possuem cofres sem custo adicional.

1.1 Transferência Interna

Caso haja necessidade de transferência do paciente para outra Unidade do Hospital, o quarto deverá ser desocupado pelos familiares. Tão logo o paciente tenha alta da unidade, será disponibilizado um quarto para continuidade da assistência.



2

Hotelaria

Com o intuito de conciliar saúde com o ato de hospedar bem, diariamente todos os apartamentos são visitados pelo setor de hotelaria.



Se necessário acione o serviço pelo ramal: **3916**

2.1 Hospedagem

O Hospital possui leitos de Unidades de Internação, Unidade Semi-Intensiva, Unidade de Terapia Intensiva, Emergência, Day Hospital e Quarto Terapêutico.

2.2 Apartamentos

Todos os apartamentos são equipados com:

- TV a cabo com controle remoto (fixado junto ao leito)
- Cofre digital

O sistema de chamada de enfermagem localiza-se no canto da cama comunicando-se diretamente com o posto de enfermagem.

2.3 Higiene

É o setor responsável pela higienização de todo hospital.

Contamos com uma equipe devidamente treinada que diariamente efetua a higienização dos apartamentos.

O serviço de limpeza e recolhimento de lixo está disponível 24 horas por dia. Para acioná-lo entre em contato com o ramal de hotelaria: **3916**



Visando melhor conforto, o Hospital conta com um enxoval para os acompanhantes.

2.4 Rouparia

É o setor responsável pela distribuição de roupa de cama e banho ao paciente e acompanhante. O serviço está disponível 24h e pode ser acionado através do ramal: **3903**



2.5 Telefonia



Ligações locais são feitas diretamente de seu apartamento, bastando discar zero para acessar uma linha. Ligações para celulares ou com prefixo DDD podem ser realizadas com auxílio da telefonista, ramal: **#9**.

Será cobrada uma taxa por minuto para a realização das ligações para celulares, DDD. Informe-se na recepção de internação.

2.6 Acompanhantes

Para maior segurança dos nossos clientes, solicitamos que acompanhantes se identifiquem na recepção social e que durante sua permanência mantenham visível sua identificação.

É importante lembrar que os pacientes possuem dieta e horário de alimentação determinada pela equipe médica e nutrição, portanto não devem receber qualquer alimento sem conhecimento e autorização da equipe, pois as mesmas podem interferir/interagir com a medicação do paciente.

As refeições dos acompanhantes serão servidas no restaurante que se localiza no térreo, obedecendo os seguintes horários:

Desjejum	7h às 9h
Almoço	11h30 às 14h30
Jantar	19h30 às 22h



Para os que desejarem, o horário de funcionamento do coffee shop é das 7h às 22h (diariamente).

2.7 Visitantes

Os visitantes deverão se apresentar na recepção social para receber identificação que dará acesso aos apartamentos.

Devido ao risco de contaminação, recomenda-se: não sentar no leito do paciente, não portar alimentos e manter arranjos florais externos ao quarto.



Lembramos que o excesso de visitas e a permanência destas além do horário permitido pode perturbar o repouso do paciente e os procedimentos médicos e de enfermagem, prejudicando sua recuperação.

As visitas são realizadas diariamente, no seguinte horário:

Apartamentos: 8h às 20h30

Consulte os horários de visitas das Unidades Semi-intensiva e Terapia Intensiva junto ao setor.

Pedimos a compreensão de todos para que os horários de visita sejam respeitados visando uma melhor recuperação do paciente.

2.8 Exames

É de inteira responsabilidade do paciente e de seu médico assistente o cuidado com os exames realizados fora do hospital e trazidos no ato da internação.

Os pacientes tem acesso a todos os exames realizados durante o período de internação. É necessário fazer a solicitação na recepção social no momento da alta. Prazo de entrega para emergência 3 dias úteis e para internados 10 dias úteis.



Horário de funcionamento da Entrega de Exames:

Segunda à quinta-feira	8h às 18h
Sexta-feira	8h às 17h



Nutrição e Dietética

É cada dia mais intensa a busca pela manutenção da saúde, longevidade e qualidade de vida. Desta forma precisamos estar atentos a uma alimentação balanceada, composta dos diversos nutrientes que exercem diferentes funções no organismo.



Sendo assim, o serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Barra D'Or oferece uma refeição equilibrada, adequada para a sua condição no momento da internação, considerando suas restrições e hábitos alimentares, sem esquecer do aspecto social e prazeroso desta alimentação na medida em que buscamos qualidade de vida.

Os pacientes receberão desjejum, colazione, almoço, lanche, jantar e ceia. E a composição da dieta respeitará as orientações médicas.

O serviço está disponível 24h e pode ser acionado através dos ramais: **3659 ou 3732.**



4

Alta Hospitalar

Assim que o médico determinar a alta hospitalar, a enfermeira responsável providenciará um mensageiro para acompanhá-lo à recepção de internação para que seja assinado o livro de saída.



Em caso de pacientes particulares, o responsável financeiro poderá aguardar até que todos os dados sejam encaminhados para o faturamento.

Nossas diárias encerram às 10h, sendo cobradas novas diárias após este horário.

O horário de funcionamento do faturamento é de segunda a sexta feira, das 8h às 17h.

Os funcionários do hospital são orientados a não receberem gorjetas. Contamos com a sua colaboração.

Solicitamos que forneça seu e-mail no ato da internação. Após sua alta hospitalar, encaminharemos a pesquisa de satisfação afim de aprimorarmos a cada dia nossos serviços para melhor atendê-lo.



Equipes Multidisciplinares

5.1 Médicos Assistentes e Plantonistas

O médico assistente escolhido pelo paciente para acompanhar a internação é quem prescreve a medicação e a dieta de seu paciente. É do médico assistente a responsabilidade de manter seus pacientes informados sobre os procedimentos a que se submetem, assim como das suas causas e riscos.



Para eventuais atendimentos de emergência, o Hospital dispõe 24h de uma equipe de médicos plantonistas que informarão seu médico assistente sempre que forem solicitados.

5.2 Enfermagem

Ao chegar ao quarto, um profissional de enfermagem irá recebê-lo e passar informações gerais sobre sua internação. A equipe de enfermagem é constantemente treinada e está disponível para atendê-lo durante 24h. Para chamá-los utilize a campainha localizada próxima ao leito.

5.3 CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar)

Uma equipe formada por médicos e enfermeiros especializados formam a CCIH, cuja missão é criar estratégias para prevenção e controle das infecções hospitalares, assegurando qualidade e segurança na assistência.



5.4 Psicologia / Psiquiatria

Contamos com a equipe de psicólogos e psiquiatras destinada à formulação de pareceres especializados dos pacientes internos, quando solicitados pela equipe médica. Sempre que necessário a equipe manterá o atendimento clínico psiquiátrico e psicológico durante a internação, oferecendo também a orientação e apoio aos familiares.



5.5 Fisioterapia

O Serviço de Fisioterapia é disponibilizado quando solicitado através de prescrição médica. A equipe é formada por profissionais habilitados e especializados no atendimento aos pacientes internados.

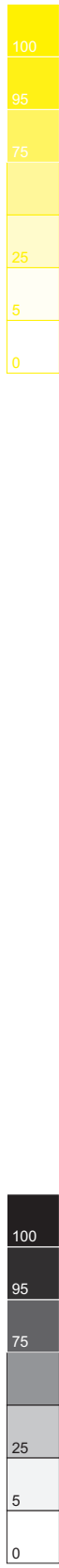
5.6 Serviço Social

O Hospital disponibiliza uma equipe de assistentes sociais, com o objetivo de facilitar a relação paciente/ equipe/ família. A equipe está à disposição de pacientes e familiares. Para contactar o serviço, solicite à enfermagem do setor.

5.7 Ouvidoria

O Hospital disponibiliza este serviço de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h e sexta-feira, das 7h às 16h, através do ramal: **3940**





Outros Serviços



6.1 Hemoterapia

O Hospital dispõe de serviço de hemoterapia 24 horas, através de agência transfusional.

6.2 Estacionamento

Para sua maior comodidade, o Hospital possui estacionamento 24h para os usuários.

6.3 Centro de Educação Continuada em Medicina (CECOM)

O Hospital Barra D'Or realiza freqüentemente conferências e jornadas científicas, abordando as principais conquistas da medicina mundial. Alguns eventos são dedicados ao público não médico, com o intuito de fornecer informação de qualidade sobre temas relevantes da área de saúde.

Para isso, dispomos de um auditório com capacidade para 90 lugares e possibilidade de transmitir e receber eventos via satélite.

6.4 Internet

Os quartos e áreas comuns possuem rede wi-fi.

PARA ACESSO ENTRAR NA REDE.

LOGIN: Número do prontuário.

SENHA: Data de nascimento sem barras

As informações estão disponíveis na pulseira de identificação do paciente.

6.5 Coffee Shop

O Coffee Shop funciona das 7h às 22h diariamente com serviço de lanchonete.



6.6 Capela

Encontra-se no térreo uma capela à disposição de todos que desejarem.

6.7 Achados e Perdidos

Todo material encontrado será mantido no hospital Barra D'Or pelo prazo de 30 dias, sob responsabilidade do setor de Segurança Patrimonial, ramal: **3933**

Após esse período, o Hospital providenciará a doação dos mesmos.

6.8 Fumantes

De acordo com a Lei 12.546/2011 e Lei nº 5517/09 é proibido o ato de fumar cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos, narguilés e outros produtos em locais de uso coletivo, públicos ou privados, como halls e corredores de condomínios, restaurantes e clubes - mesmo que o ambiente esteja parcialmente fechado por uma parede, divisória, teto ou toldo.



6.9 Certificação

O Hospital Barra D'Or é certificado pelo selo Diamante da QMentum, metodologia internacional da Accreditation Canada, uma das mais renomadas empresas de acreditação do mundo.

A certificação QMentum é baseada nos rígidos critérios canadenses de qualidade em saúde e se tornou parâmetro



para o mundo todo. O modelo é construído sobre a filosofia de melhoria contínua da qualidade no atendimento, transferência de conhecimento e desenvolvimento de competências dentro de uma equipe de trabalho. Com isso o paciente tem a certeza de que será atendido e cuidado com toda a qualidade e segurança possíveis em um ambiente hospitalar, desde a sua chegada à unidade até a sua alta.



Outros Serviços

Direitos e Responsabilidades do Paciente

7.1 Direitos

- 1** Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente 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 pelo nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
- 4** Exigir que o profissional de saúde que irá lhe atender esteja com as mãos higienizadas.
- 5** Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- 6** 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, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais.
- 7** Solicitar uma segunda opinião em relação a seu diagnóstico ou tratamento e, caso julgue necessário, substituição do médico responsável.
- 8** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

- 9 Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- 10 Receber ou recusar assistência psicológica, social e/ou religiosa.
- 11 Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

7.2 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 regulamentos 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 o Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação.

Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e responsabilidades descritos deverão ser exercidos pelos seus respectivos representantes legais.

Declaração

Data da Internação: ____/____/____

Horário: ____:____

Eu, _____,
Paciente/responsável legal

pelo(a) _____,

Declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Barra D'Or, suas práticas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando o meu bem-estar e ampla recuperação.

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

Assinatura do profissional
que forneceu informações

Assinatura do paciente/
Responsável Legal



100
95
75
25
5
0

100
95
75
25
5
0

100
95
75
25
5
0

100
95
75
25
5
0





BARRA D'OR
HOSPITAL

Av. Ayrton Senna, 3079
Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
Telefone: (21) 2430-3600

www.barrador.com.br