



Guia do **PACIENTE**

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 pelos ramais 8584/8585/8586/8587 ou pelo telefone (21) 2123-8500.

MISSÃO

Prestar atendimento médico-hospitalar de alta eficácia, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.

VISÃO

Ser referência em gestão hospitalar e na prestação de serviços médicos, com base nos mais elevados padrões técnicos e de responsabilidade socioambiental.

VALORES

Competência, credibilidade, desenvolvimento sustentável, humanização, integridade e respeito.

Sumário

Internação.....	4
Direitos e deveres dos pacientes.....	13
Declaração.....	17
Anotações.....	19



ORIENTAÇÕES SOBRE A INTERNAÇÃO

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

Todo paciente deve ter, no ato de sua internação, um responsável para assinatura do Termo de Responsabilidade. Essa só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no Hospital Barra D'Or.

É importante ter em mãos os documentos originais da carteira de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e o pedido médico.

INTERNAÇÃO PELO PLANO DE SAÚDE

As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado pelo hospital com cada convênio. As não cobertas devem ser pagas à parte pelo paciente ou seu responsável financeiro, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como das limitações e exclusões desse.

Os convênios Bradesco (livre escolha/hospitalar) e SulAmérica (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.

Custos com telefone e demais serviços extras não são cobertos pelo plano de saúde.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 10h da manhã do dia de internação às 10h do dia seguinte.

INTERNAÇÃO PARTICULAR

As despesas com a internação deverão ser quitadas a cada 48 horas ou no máximo no primeiro dia útil após esse prazo, quando serão emitidas parciais da conta e será realizado o contato do setor de Contas com o responsável. Para mais esclarecimentos, entre em contato com os ramais 8575/8576/8577/8578 ou pelo telefone (21) 2123-8500.

A diária hospitalar é indivisível e compreende ao período das 10h da manhã do dia de internação às 10h do dia seguinte.

PULSEIRA DE IDENTIFICAÇÃO

Para proteção e segurança do paciente, uma pulseira de identificação com seus respectivos dados será fornecida no momento da internação, e não poderá ser removida durante a estadia no hospital.

Caso haja rompimento da pulseira, a enfermeira responsável no setor deverá ser informada, para providenciar a reposição.

MÉDICOS PLANTONISTAS/DIARISTAS

Médicos plantonistas / diaristas são aqueles que fazem parte do corpo clínico do hospital e que estão à disposição 24 horas por dia para eventuais atendimentos de urgência. Serão responsáveis pela avaliação diária e condução do paciente, junto aos médicos assistentes, caso haja a preferência pelo paciente e/ou família.

MÉDICOS ASSISTENTES

Médico assistente é aquele escolhido pelo paciente ou indicado pelo plano de saúde para acompanhar a internação. Esse profissional e sua equipe deverão estar cadastrados pela CRM (Central de Relacionamento Médico) do hospital e identificar-se na administração, caso não possuam crachá de identificação deste.

Seguindo seu Código de Ética, o Hospital Barra D'Or não interfere na relação entre médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo o financeiro. Portanto, não sendo responsável por quaisquer valores cobrados pelos profissionais que integram a equipe assistente.

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS/INVASIVOS

Para procedimentos eletivos, o médico responsável deverá fornecer ao paciente o Termo de Consentimento (documento informando os riscos mais comuns de determinado procedimento), que deverá ser assinado antes ou durante a internação, sempre, antes do procedimento a ser realizado.

A transferência ao Centro Cirúrgico/ Hemodinâmica está condicionada à assinatura desse documento pelo anestesista e cirurgião, exceto em casos de urgências ou emergências. Nestas situações, o termo de consentimento informado não precisará ser assinado pelo paciente e/ou representante, e sim por dois médicos relacionados ao caso.

ENFERMAGEM

Ao chegar no quarto, o paciente será recebido por um profissional de Enfermagem, que fornecerá as orientações gerais. Durante a internação, os pacientes receberão os cuidados de uma equipe que estará à disposição 24 horas por dia.

Em cada setor de Internação, há um Supervisor de Enfermagem responsável. Sempre que precisar de auxílio, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada, localizado ao lado da cama e no banheiro.

PRONTUÁRIO MÉDICO

O prontuário médico é a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que participam do cuidado ao paciente. É obrigação dos médicos e dos demais profissionais preenchê-lo corretamente.

As informações contidas nele são de propriedade do paciente, sendo a guarda física no hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso, com acesso restrito às pessoas que participam do cuidado ao paciente ou àquelas autorizadas pelo próprio e/ou responsável legal.

Em caso de necessidade de cópia do prontuário, o paciente e/ou seu representante legal deverá solicitá-la ao setor de Internação. As cópias de prontuários ou qualquer outro documento referente ao atendimento serão entregues em prazo estipulado pelo hospital.

ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Barra D'Or é responsável pela produção e distribuição de refeições aos pacientes internados. Tem como missão oferecer alimentação de qualidade e adequada às condições do paciente, considerando sua crença, restrições e hábitos alimentares.

Pacientes e familiares são orientados a não fornecerem alimentos não produzidos pelo Serviço de Nutrição desta unidade sem prévia ciência do Nutricionista responsável, para que o mesmo avalie o alimento em questão antes do fornecimento ao paciente.

Todos os materiais e utensílios provenientes do serviço de Nutrição são para uso exclusivo do paciente.

FISIOTERAPIA E FONOAUDIOLOGIA

Contamos com profissionais habilitados e especializados dos serviços de Fisioterapia e Fonoaudiologia, que, caso haja necessidade, participarão do seu tratamento.

SERVIÇO SOCIAL

O Barra D'Or 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.

PSICOLOGIA

O hospital oferece um serviço especializado em Psicologia que poderá ser solicitado à equipe médica ou de Enfermagem.

HEMOTERAPIA

O hospital dispõe desse serviço 24 horas, através da Unidade Transfusional.

EXAMES COMPLEMENTARES

Os pacientes têm acesso a todos os exames realizados durante o período de internação ou no atendimento na Emergência. Para solicitação desses exames, deve-se procurar a Recepção de Entrega de Exames de segunda a quinta-feira, das 9h às 17h, ou sexta-feira, das 9h às 16h. Os exames poderão ser acessados de forma online pelo endereço: www.rededorsaoluz.com.br/paciente

Os resultados dos exames estarão disponíveis em 07 (sete) dias úteis, a partir da data de solicitação. Entretanto, em casos especiais, dependendo do tempo de internação ou da complexidade dos exames, o prazo de entrega poderá ser maior.

HIGIENE

O serviço de Higiene Hospitalar funciona 24 horas por dia. Diariamente, após o banho, uma equipe efetuará a higienização e desinfecção do quarto.

Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas pelo ramal 7517/7518.

HOTELARIA

O serviço de Hotelaria funciona 24 horas por dia.

Os quartos são visitados diariamente por um auxiliar de hotelaria que fará a entrega da roupa de cama e banho.

Os quartos do Hospital Barra D'Or são equipados com os seguintes itens:

- Frigobar (somente para guardar água do paciente)
- Chamada Enfermagem
- TV a cabo com controle remoto
- Controle de ar-condicionado
- Cofre

Outras solicitações serão atendidas sempre que solicitado aos ramais 7517/7518.

OUIDORIA

O serviço de Ouvidoria é o canal direto para elogios, sugestões ou reclamações. Com atendimento e soluções ágeis, que representam o seu direito e contribuem para a melhoria do serviço. Além de ser um canal de comunicação direta entre a diretoria do Hospital Barra D'Or e seus clientes.

Os canais de comunicação:

- **Presencial:** atendimento de segunda a quinta, das 7h às 17h e às sextas, das 7h às 16h (exceto feriados).
- **Ramal:** 8561.
- **Telefone:** (21) 3003-4330
- **Site:** www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/barrador/fale-conosco
- **Pesquisa de satisfação:** responda ao nosso questionário enviado por e-mail. É rápido, prático e você vai ajudar a Rede D'Or a aumentar a excelência do seu atendimento.

O serviço atua tanto na resolução, quanto na prevenção de problemas.

LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

As ligações externas devem ser solicitadas pelo ramal #9, inclusive chamadas para celulares, DDD e DDI. Contudo, o custo por essas será cobrado na alta do paciente.

O corpo clínico não está autorizado a fornecer informações de pacientes por ligações externas recebidas, com o objetivo de garantir a segurança da privacidade do paciente.

VISITANTES

Os visitantes deverão se identificar na Recepção Social para receber a identificação que dará acesso ao hospital. Essa identificação deverá permanecer visível a todos.

O excesso de visitantes e a permanência além do permitido podem perturbar e impactar no repouso do paciente e/ou prejudicar a realização de diversos procedimentos necessários à recuperação.

Por orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), recomenda-se:

- Lavar as mãos com água e sabão antes e após as visitas.
- Não se sentar no leito do paciente.
- Não portar alimentos.
- Não manter arranjos de flores dentro do quarto.
- As visitas podem ser suspensas ou adiadas temporariamente por solicitação médica, em casos de intercorrências, mas serão prontamente justificadas aos familiares ou responsáveis, assim que possível.

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 acompanhante do paciente é permanente, não sendo somado à quantidade de visitantes estabelecidos na tabela a seguir.

Visitas

Quartos Adulto

Diariamente das 8h às 20h,
até 3 visitantes juntos.

UTI Adulto, Unidade

Coronariana e Pós-Operatório

Diariamente das 11h30 às 13h,
até 2 visitantes juntos.

USI

Diariamente das 15h às 17h,
até 2 visitantes juntos,
preferencialmente familiares.

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.

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

ACOMPANHANTES

Informamos que o acompanhante deverá ser maior que 18 anos. Para segurança dos pacientes, 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.

É importante informar que os pacientes possuem dieta e horário de alimentação determinados 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.

Os acompanhantes não realizam as refeições no quarto. Elas são realizadas no restaurante do hospital ou em local de escolha, externo às nossas dependências. Aos que desejarem, a cafeteria funciona no térreo desta unidade.

Refeição para acompanhantes	
Restaurante	
Desjejum:	7h às 8h30
Almoço:	12h às 14h
Jantar:	19h30 às 21h30

Nos horários indicados, solicitamos que o acompanhante se dirija à Recepção Principal para retirada do voucher de refeição.

FUMANTES

De acordo com o artigo 1º da Lei Estadual 3.868/2002 e artigo 4º da portaria 731/90 do Ministério da Saúde, é proibido fumar nas dependências do hospital.

TRANSFERÊNCIA INTERNA (INTERSETORIAL)

A transferência interna no hospital acontece por alta de um setor para outro, ou por necessidade de cuidados específicos de um determinado setor.

As altas para quartos da Unidade de Internação, onde o paciente precise de acompanhante, será avisada com antecedência para que os familiares ou responsável possam estar presente na hora da alta do paciente. Em situações específicas e com critérios médicos, a alta entre setores poderá acontecer sem a presença do familiar ou responsável.

TRANSFERÊNCIA EXTERNA

A transferência para outro hospital, por desejo do médico assistente, do próprio paciente ou de seus familiares ocorre somente mediante liberação médica e contato com o hospital de destino, que deverá dar o “de acordo” e informar o nome do médico que receberá o paciente. O convênio também precisa aprovar a transferência.

O processo é registrado em prontuário, mencionando a ocorrência e ciência dos familiares, quando for o caso. Em caso de transferência pelo convênio, essa só poderá ser realizada após a concordância por escrito pelo próprio paciente ou por seus responsáveis, o que também será devidamente descrito no prontuário.

ALTA HOSPITALAR

O processo de alta se inicia assim que o médico comunica ao hospital. Esse deverá informar à Enfermagem e poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem realizados antes do paciente sair do quarto.

A Enfermagem será responsável por providenciar um mensageiro para acompanhar o paciente até o setor de Internação/Check Out, para que seja assinado o livro de saída e tomadas outras providências necessárias.

As diárias encerram-se às 10h de cada dia.

Um formulário de pesquisa de satisfação será encaminhado ao e-mail cadastrado no momento da internação. É muito importante seu preenchimento para que a cada dia processos e serviços internos sejam aprimorados.

É possível preenchê-lo também em **www.rededor.com.br** ou pelo canal Fale Conosco: 3003-4330, das 8h às 18h de segunda a sexta-feira.

SALUS CONSULTÓRIOS MÉDICOS

Conforto, praticidade e excelência são premissas no Salus Consultórios Médicos – Barra. Espaço criado para consultas médicas especializadas e para continuidade do tratamento pós atendimento hospitalar.

Com um corpo clínico com mais de 80 médicos conceituados em 30 especialidades, o serviço oferece atendimento ambulatorial com horário agendado, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e aos sábados, das 8h às 12h.

*As especialidades atendidas no **Salus Barra**, para tratamento e acompanhamento em um único local, são:

- Angiologia / Cirurgia Vascular
- Cardiologia / Arritmia
- Cirurgia Aparelho Digestivo
- Cirurgia Bariátrica
- Cirurgia Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Geral e Oncológica
- Cirurgia Hepatobiliar
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Torácica
- Dermatologia
- Doença Desmielinizante
- Endocrinologista
- Geriatria
- Ginecologia
- Gastro
- Mastologia
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Oncologia Clínica
- Oncologia Cirúrgica
- Ortopedia
- Ortopedia Oncológica
- Pneumologia
- Proctologista
- Reumatologia
- Urologia Geral e Oncológica

- Longevidade

*consulte a elegibilidade de seu convênio.

Telefones de contato: (21) 2430-9400 / (21) 9 9896-5968 (Whatsapp)

Central de agendamento: 3003-3230

Endereço: Av. das Américas, 4666, 3º piso, Centro Médico do Barra Shopping, Salus Consultórios Médicos - Barra.

**Marcação de
consultas**



ESTACIONAMENTO

Para sua comodidade, o hospital possui estacionamento em administração terceirizada. Solicitamos verificar tabela de preços junto à cabine do estacionamento, assim como valores e condições de pernoite.

CAFETERIA

O hospital disponibiliza diariamente o serviço de cafeteria próximo à recepção social no térreo. O horário de funcionamento é das 7h às 22h.

APOIO RELIGIOSO

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

Dispomos de espaço ecumênico aberto 24h, no 1º andar.



DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

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/nome social 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. 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.
7. 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.
8. Receber ou recusar assistência psicológica, social e/ou religiosa.
9. 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

Principais Ramais	
Hotelaria	2054/7517/7518
Higiene (Limpeza de quarto)	7517/7518
Nutrição	7574/ 7575/ 7576/ 7577
Recepção Social	8575/8576/8577/8578
Ouvidoria	8561

Para entrar em contato com o Hospital Barra D'Or, ligue: (21) 2123-8500 e aguarde as instruções da telefonista.

Para efetuar ligações internas, disque somente o número do ramal desejado.

Em casos de dúvida, consulte a lista de ramais próxima ao telefone.

Para realizar ligações externas, a partir do aparelho telefônico do quarto, disque o ramal 4000 e informe o número desejado.

RAMAL DE EMERGÊNCIA

O 4500 é o ramal de comunicação para grandes emergências internas do hospital.

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;
- Qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

***Não fornecemos informações sobre caso clínico dos nossos pacientes internados.**

ALERTA COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS/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** com seu médico por meio dos telefones previamente informados pela equipe médica de seu atendimento ou ligue para o Hospital Barra D'Or no número (21) 2123-8500 e relate o incidente.

Nessa hipótese não faça nenhuma transação bancária, pois essa prática não faz parte dos procedimentos do Hospital Barra D'Or.

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 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



Av. Nelson Mufarrej, 255
Barra da Tijuca, Rio de Janeiro
Tel.: (21) 2123-8500

www.barrador.com.br

BARRA D'OR
HOSPITAL