

Guia do
PACIENTE

BARRA D'OR
HOSPITAL

Este guia foi desenvolvido especialmente para a melhor orientação dos pacientes e acompanhantes 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 3624 / 3625 / 3626 ou pelo telefone (21) 2430-3600.

Esperamos que tenha uma rápida recuperação. Seja bem-vindo!

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.

BARRA D'OR HOSPITAL

Sumário

Internação 4

Direitos e deveres dos pacientes 11

Declaração 15

Anotações 17

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 seguintes documentos originais: carteira de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e o pedido médico no caso de internações para procedimentos previamente agendados.

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 3624 / 3625 / 3626 de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, ou sexta-feira, das 7h às 16h.

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

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 do mesmo.

Custos com ligações telefônicas 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.

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 danificação da pulseira, comprometendo a visualização dos dados nela contidos, o responsável pela enfermagem do setor deverá ser informado 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 atendimentos de urgência ou eventuais intercorrências. 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 Recepção Social, caso não possuam crachá de identificação.

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, 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, no entanto, antes do procedimento a ser realizado.

A transferência ao Centro Cirúrgico 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 referentes ao setor, bem como as principais medidas de prevenção de queda.

Acesse o QR Code que direciona para o vídeo institucional sobre o tema.

Seguindo essas dicas, todos ajudam na promoção da segurança do paciente em sua estadia na unidade.

Prevenção de quedas na Pediatria

Durante a internação, os pacientes receberão os cuidados de uma equipe que estará à disposição 24 horas por dia.

Sempre que precisar de auxílio da enfermagem, o paciente ou acompanhante 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 fazem parte da equipe multiprofissional e que são acionados de acordo com as necessidades individuais de cada paciente.

PSICOLOGIA

O hospital oferece um serviço especializado em Psicologia que poderá ser solicitado à equipe médica ou de enfermagem, bem como pelo paciente ou seu familiar caso seja necessário.

EXAMES COMPLEMENTARES

Os resultados de exames estarão disponíveis e poderão ser visualizados através do aplicativo Rede D'Or, obtido através do QR code abaixo.

Resultados de exames

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 pelos ramais 3942/4203.

HOTELARIA

O serviço de Hotelaria funciona 24 horas por dia.

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

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

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

Outras demandas serão atendidas sempre que solicitadas pelos ramais 3942/4203.

OUVIDORIA

O serviço de Ouvidoria é o canal direto para elogios, sugestões ou reclamações. Com atendimento e soluções ágeis, representa o direito de todos, contribuindo 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:** 3940.

- **Telefone:** (21) 3003-4330
- **Site:** https://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/barrador/fale-conosco
- **Pesquisa de satisfação:** responda à pesquisa que chegará no seu e-mail ou pelo Whatsapp.

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

LIGAÇÕES EXTERNAS

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

VISITANTES

Os visitantes deverão se dirigir à 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 sua 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.

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

	UTI PEDIÁTRICA	UNIDADE DE INTERNAÇÃO
Horário de visita:	15h às 16h.	8h às 20h.
Visitantes:	Máximo de **2 por dia,** entrando **1 por vez.**	Sem limite diário, podendo entrar até **4 pessoas juntas.**
Idade mínima:	Crianças **a partir de 6** anos podem visitar.	Sem restrição de idade para visitantes.
Acompanhante:	Permitido **1 por paciente,** com **mais de 18 anos.** É possível revezar o acompanhante ao longo das 24h, mantendo apenas **1 pessoa por vez** no box com a criança.	Até **2 no período diurno** e **1 no período noturno,** com idade mínima de **18 anos.**

ACOMPANHANTES

Caso a diária do acompanhante não esteja prevista pelo plano de saúde, as cobranças referentes às taxas de pernoite serão quitadas diariamente, de acordo com o tempo de internação de cada paciente.

Será oferecido refeição para um acompanhante no quarto, nos seguintes horários:

REFEIÇÃO PARA ACOMPANHANTES:	
Desjejum:	6h às 7h
Almoço:	11h30 às 14h
Jantar:	18h às 20h

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. Durante todo o processo de internação, crianças precisam ter um acompanhante.

TRANSFERÊNCIA EXTERNA

A transferência para outro hospital, por desejo do médico assistente, do próprio paciente ou de seus familiares, somente ocorre mediante liberação médica e contato com o hospital de destino, o qual deverá manifestar concordância e informar o nome do médico que receberá o paciente. O processo é registrado em prontuário, mencionando a ocorrência e a ciência dos familiares, quando for o caso. Em caso de transferência pelo convênio, esta somente poderá ser realizada após a concordância por escrito do próprio paciente ou de seus responsáveis legais.



USO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS

A utilização de babyliss, chapinha, secador de cabelo, carregadores de celular, adaptador de tomada e filtro de linha não é recomendada, pois gera risco de curto circuito elétrico, podendo provocar um incêndio.

Prevenir é a melhor solução. Em caso de qualquer sinal de foco de incêndio, acione o ramal 4500.

Atenção: todas as tomadas da unidade são 220V.

ALTA HOSPITALAR

O processo de alta tem início assim que o médico comunica ao hospital. O profissional deverá informar a equipe de enfermagem e poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem realizados antes da saída do paciente do quarto.

A enfermagem será responsável por acionar um maqueiro, e ambos acompanharão o paciente até o setor de Internação/"Check Out", para que seja assinado o livro de saída e tomadas as eventuais providências necessárias.

As diárias encerram-se às 10 horas de cada dia. Após a alta, o quarto deverá ser desocupado em até 60 minutos. Um formulário de pesquisa de satisfação será encaminhado aos endereços de e-mail e WhatsApp cadastrados no momento da internação. É de grande importância o seu preenchimento, a fim de que, diariamente, os processos e serviços internos sejam aprimorados.

ESTACIONAMENTO

Para maior comodidade, o Hospital dispõe de estacionamento sob administração terceirizada. Solicitamos que a tabela de preços seja verificada junto à cabine do estacionamento, bem como os valores e condições para pernoite.

APOIO RELIGIOSO

O paciente e/ou seus familiares podem escolher e trazer líderes de qualquer crença ou religião para que prestem assistência religiosa, com o conhecimento da equipe responsável pelo cuidado. O Hospital dispõe de capela aberta 24 horas, localizada no térreo.

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 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 direitos e responsabilidades descritos acima deverão ser exercidos pelos seus responsáveis legais.

PRINCIPAIS RAMAIS

Nutrição: 3659

Rouparia: 3903

Hotelaria: 3942 / 3686

Recepção Internação: 3624 / 3625 / 3626

Rouparia: 3903

Telefonista: #9

Para entrar em contato com o Hospital Barra D'Or, ligue: (21) 2430-3600 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: Telefone fixo, disque o 0 e o número desejado. Se precisar realizar ligação para telefone celular, digite #9 para falar com a telefonista.

RAMAL DE EMERGÊNCIA

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

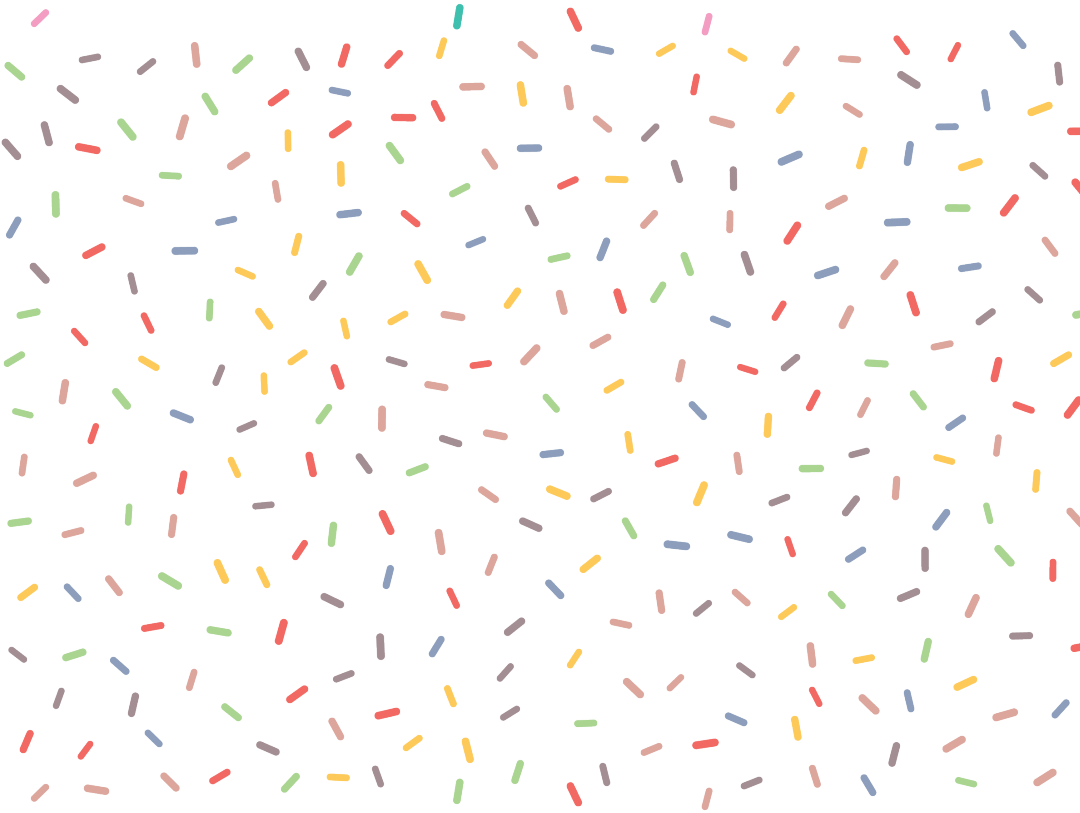
Este ramal deve ser acionado em casos de:

- Princípio de Incêndio, ou Incêndio propriamente dito;
- Desaparecimento de pessoas;
- Pessoa suspeita circulando pelo hospital;
- Agressão (física ou material);
- Risco estrutural;
- Qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

ALERTA COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS / GOLPE

O Hospital Barra D'Or não realiza qualquer tipo de cobrança por meio de contato telefônico. Pessoas com o objetivo de obter vantagens financeiras podem realizar ligações durante ou após a internação, identificando-se indevidamente como médicos ou funcionários e efetuando cobranças não autorizadas.

Em caso de recebimento de ligação com esse teor, orientamos que o paciente entre em contato imediatamente com seu médico, utilizando os telefones previamente informados pela equipe responsável pelo atendimento, ou ligue para o Hospital Barra D'Or, no número (21) 2430-3600, relatando o incidente. Nessa hipótese, não deve ser realizada qualquer transação bancária, pois tal prática não integra os procedimentos do Hospital Barra D'Or.



DECLARAÇÃO

Data da internação: _____ / _____ / _____

Horário: _____

Eu, _____,
Paciente / Responsável legal pelo(a)

pelo (a) _____,

declaro que recebi nesta data todas as orientações necessárias em relação ao funcionamento do Hospital Barra D'Or, de suas práticas, horários e demais procedimentos que devo observar durante minha permanência na Instituição, visando ao meu bem-estar e plena recuperação.

Nessa ocasião, tive a oportunidade de formular perguntas e obtive respostas satisfatórias do profissional indicado abaixo:

_____
Assinatura do profissional que forneceu informações

_____
Assinatura do paciente / responsável legal

ANOTAÇÕES



Av. Ayrton Senna, 3079 - Barra da Tijuca
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 2448-3600

www.barrador.com.br

BARRA D'OR
HOSPITAL