Guia do Paciente

Hospital Caxias D'Or

CAXIAS D'OR
HOSPITAL

Guia do Paciente

Hospital Caxias D'Or

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

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura desse material é muito importante. Se persistir alguma dúvida, não hesite em nos contatar diretamente no setor de internação, pelos ramais: 3797, 3798 e 3799.

Esperamos que tenha uma rápida recuperação.

Seja bem-vindo!

Missão
Proporcionar assistência à saúde de alta qualidade, empregando os melhores materiais e profissionais disponíveis, com foco em alta complexibilidade.

Visão
Consolidar o Hospital Caxias D'Or como estrutura de excelência e referência no estado do Rio de Janeiro no atendimento clínico-cirúrgico eletivo, de emergência e materno infantil.

Valores
Buscar a melhor assistência aos nossos pacientes, balizados por princípios éticos e inspirados no respeito ao ser humano.

ÍNDICE

1 **Internação** 04

2 **Tratamento** 05
- 2.1 Médicos
- 2.2 Enfermagem
- 2.3 Consentimento Informado
- 2.4 Alimentação do Paciente
- 2.5 Exames Complementares
- 2.6 Fisioterapia e Fonoaudiologia
- 2.7 Centro Médico e Exames de Imagem
- 2.8 Psicologia
- 2.9 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

3 **Hospedagem** 09
- 3.1 Quarto
- 3.2 Serviço de Governança
- 3.3 Higiene Hospitalar
- 3.4 Ligações Telefônicas
- 3.5 Achados e Perdidos
- 3.6 Serviços de Wi-fi

4 **Acompanhantes e Visitantes** 12
- 4.1 Acompanhantes
- 4.2 Visitantes

5 **Transferência e Alta Hospitalar** 14
- 5.1 Transferência Interna
- 5.2 Alta Hospitalar

6 **Outros Serviços** 15
- 6.1 Estacionamento
- 6.2 Cafeteria
- 6.3 Ouvidoria
- 6.4 Entrega de Resultados de Exames
- 6.5 Fumantes
- 6.6 Ramal de Emergências

7 **Direitos e Responsabilidades do Paciente** 17
- 7.1 Direitos
- 7.2 Responsabilidades

1

Internação

A recepção de internação é responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. Na sua chegada, é importante que tenha em mãos os documentos originais de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e o pedido de internação.

Os convênios cobrem as despesas hospitalares de acordo com o contrato assinado pelo cliente. O paciente e/ou seu responsável financeiro deve estar ciente das limitações de cobertura do seu seguro de saúde. Despesas hospitalares eventuais e não cobertas pelo plano de saúde poderão ocorrer ao longo de sua internação e serão informadas, pela equipe médica responsável pelo seu caso, pessoalmente.

Despesas hospitalares não serão cobradas por telefone. O Hospital Caxias D'Or não solicitará qualquer depósito bancário para pagamento de despesas hospitalares. Todas as cobranças hospitalares extras serão informadas presencialmente, no Hospital, ou através de telegrama.

Menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal) necessitam de um responsável pela internação, assim como, para maiores de 60 anos, recomenda-se uma referência para o contato.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 10h da manhã do dia da internação às 10h do dia seguinte. No caso de pacientes internados em caráter particular, contas parciais deverão ser quitadas a cada 48 horas.

2 Tratamento

2.1 Médicos

O médico assistente é quem prescreve a medicação e a dieta que é encaminhada ao serviço de nutrição. 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. O Hospital Caxias D'Or seguindo sua norma ética profissional, não interfere na relação entre o Médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo financeiro.

O Hospital tem uma equipe de Médicos Hospitalistas na Unidade de Internação que estão disponíveis 24 horas por dia.

Os pacientes recebem visita clínica diária da equipe no período da manhã e tem à disposição o plantonista no período da tarde e a noite.

Caso o paciente seja internado por um médico assistente, a equipe de hospitalistas estará disponível para eventual atendimento, 24 horas por dia.

2.2 Enfermagem

Assim que chegar ao quarto, o paciente será visitado por um profissional da equipe de enfermagem que fornecerá orientações gerais de sua internação. Durante sua estadia, nossos pacientes recebem os cuidados de uma equipe altamente treinada, que estará à disposição 24 horas por dia. Sempre que precisar de auxílio ou da presença da enfermagem, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada eletrônica, localizados ao lado da cama e no banheiro.

2.3 Consentimento Informado

O Hospital Caxias D'Or entende e respeita o direito às informações relacionadas aos tratamentos, procedimentos e cirurgias, e se preocupa em estabelecer o registro das informações por parte do médico assistente.

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

Os termos de consentimento informado são aplicáveis para: procedimentos cirúrgicos, procedimentos anestésicos, realização de diálise, realização de quimioterapia, transfusão de sangue e hemocomponentes, terapia trombolítica em acidente vascular encefálico, realização de estudos eletrofisiológicos, eco cardiograma transesofágico e/ou estresse e alguns exames radiológicos. Sempre que forem indicados os procedimentos acima relacionados, o médico assistente orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

2.4 Alimentação do Paciente

A alimentação do paciente é prescrita e supervisionada pela equipe de nutricionistas, que determina um cardápio personalizado, de acordo com a dietoterapia. Os horários das refeições diárias são:

Café da Manhã	6h às 8h
Colação	9h às 10h
Almoço	12h às 14h
Lanche da Tarde	15h às 16h
Jantar	18h às 20h
Ceia	21h às 22h

Não é permitida a entrada de alimentos de origem externa no Hospital Caxias D'Or, para consumo do paciente.

Caso haja necessidade a central de Serviços para o paciente poderá ser acionada pelo ramal 4000.

2.5 Exames Complementares

As imagens e laudos originais de exames complementares realizados antes da sua hospitalização e trazidos ao Hospital Caxias D'Or, no momento da sua admissão devem permanecer sob a guarda dos seus familiares, evitando o extravio.

2.6 Fisioterapia e Fonoaudiologia

O Hospital disponibiliza atendimento na área de Fisioterapia e Fonoaudiologia, segundo solicitação médica. As equipes atuam com profissionais treinados, habilitados e especializados no atendimento direcionado a pacientes internados.

2.7 Centro Médico e Exames de Imagem

Os pacientes poderão agendar consultas e exames pelo site www.caxiasdor.com.br ou através da Central de Agendamento em 3003-3230.

Veja a lista de especialidades médicas e dos exames complementares disponíveis no site.

2.8 Psicologia

O período da hospitalização pode provocar ansiedade e estresse ao paciente. Nesse cenário, o psicólogo hospitalar pode auxiliar o paciente e seus familiares a lidar com esses sentimentos e enfrentar o tratamento com mais segurança e confiança.

A presença da psicóloga poderá ser solicitada à equipe médica da Unidade.

2.9 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)

Equipe composta por médicos e enfermeiros especializados, que gerenciam medidas para prevenção e controle das infecções hospitalares, assegurando qualidade e segurança na assistência.

3 Hospedagem

O Hospital Caxias D'Or com o intuito de conciliar saúde com o ato de hospedar bem, oferece o serviço de Hotelaria Hospitalar.

A estrutura do Hospital segue os padrões estabelecidos por legislação hospitalar: RDC 50 e Vigilância Sanitária.

3.1 Quarto

Os quartos foram projetados para garantir conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes. As suítes são equipadas com:

- Camas automáticas, permitindo ao paciente encontrar uma posição ideal através de um controle remoto, regulando posição dos pés e cabeceira;
- Televisão e ar condicionado com controles remotos (a devolução dos controles são de responsabilidade dos pacientes e familiares);
- Telefone;
- Cofre (informações com setor de hotelaria);
- Frigobar;
- Purificador de água;
- Chamada de enfermagem;
- Wi-Fi (senha com a recepção de internação).

3.2 Serviço de Governança

O Serviço de Hotelaria tem como objetivo prestar um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente durante o período de internação do paciente. Ele atende qualquer solicitação referente à higiene, manutenção, nutrição e hotelaria, visando garantir conforto e comodidade aos nossos pacientes.

O Hospital Caxias D'Or não se responsabiliza por equipamentos eletrônicos (celulares, smartwatch, tablets, notebook, entre outros) mantidos em posse do paciente/familiar durante a sua permanência no hospital.

Temos disponível na recepção da internação, sem custo adicional, as chaves para os cofres dos quartos, que poderão ser solicitadas no Setor de Internação. E para os pacientes internados nas unidades fechadas, dispomos do serviço de acautelamento de pertences.

Ao recusar os serviços disponíveis, o paciente/familiar assume total responsabilidade sobre a utilização de equipamentos eletrônicos (celulares, smartwatch, tablets, notebook, entre outros), dentro das dependências da unidade.

Para maiores esclarecimentos entre em contato com a Central de Serviços para o paciente no Ramal 4000.

3.3 Higiene Hospitalar

Diariamente, a equipe de higiene hospitalar efetua a higienização e desinfecção do quarto. Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas a central de serviços do paciente. Ramal 4000.

3.4 Ligações Telefônicas

Para ter acesso a uma linha e efetuar uma ligação local, disque 0 (zero) e em seguida o número do telefone. As ligações para celular ou prefixo DDD / DDI deverão ser realizadas com o auxílio das telefonistas através do ramal 3600.

As despesas com ligações telefônicas poderão ser cobradas no momento da alta. As taxas estão disponíveis no setor de internação.

Em caso de dúvidas, entre em contato nos ramais: 3797, 3798 e 3799.

3.5 Achados e Perdidos

Todo o objeto encontrado será mantido no Hospital Caxias D'Or durante 90 (noventa) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o Hospital providenciará o devido fim para os mesmos.

Central de serviços para o paciente: 4000

3.6 Serviços de Wi-fi

Para ter acesso ao Wi-fi é necessário acessar a Rede D'Or São Luiz como VISITANTE ou PACIENTE e utilizar o login e a senha disponibilizados pelo setor de Internação.

Em caso de dúvidas, entre em contato nos ramais: 3797, 3798 e 3799.

4

Acompanhantes e Visitantes

4.1 Acompanhantes

Para segurança dos pacientes, os acompanhantes deverão se identificar na recepção social e deverão manter visível sua identificação durante toda a sua permanência no hospital.

A decisão da permanência do familiar principal com o paciente idoso ou adolescentes nas UTIs e Semi-intensiva será facultada a equipe médica, quando se entender que há benefício evidente para o paciente, como parte de seu processo de cuidados, além de sua recuperação física e mental.

Na UTI pediátrica é permitido a permanência de um acompanhante por paciente, em tempo integral, respeitando as normas locais de funcionamento.

Os acompanhantes deverão realizar suas refeições no refeitório do hospital ou em local externo às nossas dependências, jamais no interior das unidades de internação, exceto os acompanhantes dos pacientes pediátricos, idosos ou portadores de necessidades especiais, onde a refeição será oferecida para um acompanhante no quarto, nos seguintes horários.

Desjejum:	07h às 08h
Almoço:	13h às 14h
Jantar:	19h às 20h

Consulte a cobertura do seu convênio, no setor de Internação.

Atenção! A troca do acompanhante em todas as Unidades de Internação adulto (Apartamentos, UTI e Semi-intensiva) deverá ocorrer no período de 13h às 18h, não sendo permitida em outro horário.

Nas unidades fechadas e Semi-intensiva, a permanência do acompanhante deve ser autorizada pela equipe assistencial.

4.2 Visitantes

Os visitantes deverão apresentar CPF e documento de identificação com foto na recepção social. E deverão manter visível sua identificação durante toda a sua permanência no hospital.

Devido ao risco de contaminação, recomenda-se não se sentar no leito do paciente, trazer alimentos e arranjos florais.

A presença de crianças para visita a seus familiares será autorizada pela equipe médica, em conjunto com o nosso serviço de psicologia, levando e consideração se será adequada ou não para a criança.

Não será permitida a presença de visitantes após às 20 horas.

Horários de visita:

Unidade Adulto	
Quartos	Todos os dias de 08h às 20 horas
Maternidade	Todos os dias de 08h às 20 horas
Semi-intensiva	Todos os dias de 11h às 16horas
Unidade de Terapia Intensiva	Dois visitantes por dia (sem rodízio).Todos os dias da semana de 12h às 13h
Unidade Pediátrica	
Quartos	Todos os dias de 08h às 20 horas
UTI Pediátrica	15h às 16h (Avós somente às quartas e domingos)
UTI Neo	15h às 16h (Avós somente às quartas e domingos)

ATENÇÃO! Em unidades fechadas e Semi-intensiva, o horário de visitas poderá sofrer atrasos, caso a equipe esteja realizando algum procedimento no paciente.

Os horários de visita e o quantitativo de visitantes estarão sujeitos à alteração sem aviso prévio, como por exemplo em pandemias. Consulte previamente os horários no setor de Internação.

5

Transferência e Alta Hospitalar

5.1 Transferência Interna

Sempre que o paciente necessitar ser transferido para uma Unidade de terapia Intensiva ou Semi-intensiva, o quarto por ele ocupado deverá ser liberado imediatamente, não sendo permitida a permanência do acompanhante e/ou seus pertences no interior do mesmo.

O mesmo se aplica para pacientes cirúrgicos, com previsão de recuperação pós-operatória em Unidade de Terapia Intensiva ou Semi-intensiva.

Para as transferências entre Unidades, consulte previamente as regras de permanência para o acompanhante, de cada Unidade de Internação.

5.2 Alta Hospitalar

Ao determinar a alta do paciente, o médico assistente comunica à equipe de enfermagem do setor, iniciando os procedimentos administrativos de alta. O paciente deverá aguardar a chegada do transporte no quarto, que o acompanhará até a saída das dependências do Hospital, passando pelo Setor de Altas, onde é realizado o fechamento das despesas e assinatura do livro de alta.

Nossas diárias se encerram às 10h, e é importante ressaltar que poderá ocorrer a cobrança de diária adicional para saída após esse horário.

Em caso de internações particulares após a sinalização da alta médica à equipe de enfermagem, o responsável financeiro deverá aguardar até que todos os dados referentes a conta hospitalar sejam processados e encaminhados ao setor de financeiro.

6

Outros Serviços

6.1 Estacionamento

Para sua maior comodidade, o Hospital possui uma parceria com a empresa ESTAPAR, que disponibiliza amplo estacionamento, em local próximo a Unidade, no endereço: Rua Silva Fernandes, 865 – Duque de Caxias.

Solicitamos verificar tabela de preços junto a cabine do Estacionamento, assim como valores e condições de pernoite.

6.2 Cafeteria

Em parceria com a rede de lanchonetes Rei do Mate, o Hospital disponibiliza diariamente o serviço de cafeteria próximo a entrada social do Hospital.

Funcionamento de 07h às 22h, maiores detalhes diretamente com o estabelecimento.

6.3 Ouvidoria

A ouvidoria é um canal de comunicação direto entre a diretoria do Hospital Caxias D'Or e seus clientes. Sua missão é providenciar que o cliente se sinta atendido, satisfeito e esclarecido.

Sugestões, solicitações e críticas são indispensáveis para a melhoria da qualidade do nosso atendimento.

Atendimento presencial	Segunda a quinta-feira: 08h às 18h Sexta-feira: 08h às 17h
Atendimento telefônico	3003-4330 Segunda a sexta-feira: 08h às 18h
Ou acesse o fale conosco no nosso site: www.rededor.com.br	

6.4 Entrega de Resultados de Exames

Os pacientes poderão retirar os resultados dos exames realizados no período de internação ou do atendimento de emergência. Para tanto, basta acessar o portal https://www.rededorsaoluiz.com.br/paciente

Ou por meio de solicitação no setor de entrega de exames, localizado no andar térreo do Centro Médico. Consulte previamente os prazos de entrega.

Horários de entrega de exames:	
Segunda a quinta-feira	7h às 17h
Sexta-feira	7h às 16h

Ramal de Exames Complementares: 2460-3600, ramal 5720.

6.5 Fumantes

De acordo com a portaria 731, artigo 4 do ministério da Saúde e Lei 3868, de 24/06/02, é proibido fumar nas dependências do Hospital.

6.6 Ramal de Emergências

O ramal 3535 é o ramal de comunicação para grandes emergências internas do Hospital. Este ramal só deverá ser acionado nos casos relacionados abaixo:

- Incêndio
- Desaparecimento de pessoas
- Objeto estranho
- Pessoa suspeita
- Agressão (física ou material)
- Risco estrutural

7

Direitos e Responsabilidades do Paciente

7.1 Direitos

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente de sua 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 através de 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 vida, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais.

7. Solicitar uma segunda opinião em relação ao seu diagnostico 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, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.

10 Receber ou recusar assistência psicológica, social e 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 Caxias 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

Internação

Os convênios cobrem as despesas hospitalares de acordo com o contrato assinado pelo cliente. O paciente e/ou seu responsável financeiro deve estar ciente das limitações de cobertura do seu seguro de saúde. Despesas hospitalares eventuais e não cobertas pelo plano de saúde poderão ocorrer ao longo de sua internação e serão informadas, pela equipe médica responsável pelo seu caso, pessoalmente.

Despesas hospitalares não serão cobradas por telefone. O Hospital Caxias D'Or não solicitará qualquer depósito bancário para pagamento de despesas hospitalares. Todas as cobranças hospitalares extras serão informadas presencialmente, no Hospital, ou através de telegrama.

Temos disponível na recepção da internação, sem custo adicional, as chaves para os cofres dos quartos, que poderão ser solicitadas no Setor de Internação. E para os pacientes internados nas unidades fechadas, dispomos do serviço de acautelamento de pertences.

Leito: _____

Acomodação:

☐ Enfermaria ☐ Quarto ☐ UTI Adulto
☐ UTI Pediátrico ☐ UTI NEO ☐ Semi-intensiva

Cobertura de acompanhante: ☐ Sim ☐ Não

Wi-Fi (senha para somente um aparelho):

Rede: visitante Caxias D'Or

Usuário: _____

Senha: _____

Transferência

Sempre que o paciente necessitar ser transferido para uma Unidade de Terapia Intensiva ou Semi-intensiva, o quarto

por ele ocupado deverá ser liberado imediatamente, não sendo permitida a permanência do acompanhante e/ou seus pertences no interior do mesmo.

Acompanhante

Para as transferências entre Unidades, consulte previamente as regras de permanência para o acompanhante, de cada Unidade de Internação.

A troca do acompanhante em todas as Unidades de Internação adulto (Apartamento, UTI e Semi-intensiva) deverá ocorrer no período de 13h às 18h, não sendo permitida em outro horário.

Visita

As Unidades de Internação possuem dias e horários independentes, consulte o item 4.2 deste guia e veja o quadro de horários de visita.

Os horários de visita e o quantitativo de visitantes estarão sujeitos à alteração sem aviso prévio.

Alta Médica

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 10h da manhã do dia da internação às 10h do dia seguinte. É importante ressaltar que poderá ocorrer a cobrança de diária adicional para saída após esse horário. No caso de pacientes internados em caráter particular, contas parciais serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48h.

Centro Médico

Agendamento de consultas e exames: Através do telefone 3003-3230

Retirada de resultado de exames: Através do site www.rededorsaoluiz.com.br/paciente ou informações no ramal 5720.

Ligações:

Principais ramais

Serviço de Governança	4000
Telefonia	3600
Internação	3797, 3798 e 3799
Entrega de Exames Complementares	5720
Emergências	3535

Efetuar Ligações externas: Digitar o zero antes do número desejado.

Recebimento de Ligações Externas: Ligar: 2460-3600 e solicitar a transferência para o quarto.

Lamy

CAXIAS D'OR
HOSPITAL

Av. Brigadeiro Lima e Silva, 821 - Centro
Duque de Caxias - RJ
Telefone: (21) 2460-3600 / 3601

www.caxiasdor.com.br