

Guia do Paciente

Hospital Copa D'Or



Guia do Paciente Hospital Copa D'Or

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

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida, não hesite em nos contatar.

Seja bem-vindo!

ÍNDICE

1	Internação e Tratamento	05
	1.1 Procedimentos de Internação	
	1.2 Tratamento	
	1.2.1 Médicos Assistentes e Médicos Plantonistas	
	1.2.2 Prontuário Médico	
	1.2.3 Consentimento Informado	
	1.2.4 Alimentação do Paciente	
	1.2.5 Exames Complementares	
	1.2.6 Enfermagem	
	1.2.7 Fisioterapia e Fonoaudiologia	
	1.2.8 Psicologia	
2	Hospedagem	12
	2.1 Serviços disponíveis durante a estada	
	2.1.1 Suítes	
	2.1.2 Higiene Hospitalar	
	2.1.3 Governança	
	2.1.4 Ouvidoria	
	2.1.5 Restaurante e Cafeteria	
	2.1.6 Ligações Telefônicas	
	2.1.7 Wi-Fi	
	2.2 Informações para Visitantes e Acompanhantes	
	2.2.1 Visitantes	
	2.2.2 Acompanhantes	
	2.2.3 Informações sobre Pacientes	
	2.2.4 Informações Úteis na Prevenção de Infecções	
3	Procedimentos para Alta e Transferência Interna	18
	3.1 Transferência Interna	
	3.2 Alta Hospitalar	
4	Outros Serviços.....	20
	4.1 Estacionamento	
	4.2 Resgate Aéreo e Terrestre	
	4.3 Serviço Religioso	
	4.4 Auditório	
	4.5 Solicitação de Prontuários	
5	Principais Ramais	22
6	Direitos e Responsabilidades do Paciente.....	23
	6.1 Direitos	
	6.2 Responsabilidades	

Excelência em cuidado é a busca permanente de práticas fundamentadas em princípios éticos.

“

VISÃO

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

MISSÃO

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

VALORES

Humanização, Credibilidade, Respeito, Desenvolvimento, Competência e Integridade.

”

É para você que construímos serviços e nos preparamos, a cada dia, para oferecer o que há de melhor em cuidados.

Internação e Tratamento

1.1 Procedimentos de Internação

A Recepção de Internação é a responsável pela formalização do acolhimento dos pacientes durante a sua chegada ao hospital. A internação só poderá ser efetuada mediante a solicitação e responsabilidade de um médico cadastrado no Hospital Copa D'Or.



É importante ter em mãos os documentos originais de carteira de identificação com foto, CPF, carteira do plano de saúde e a respectiva guia de internação já autorizada (quando se tratar de uma internação programada ou eletiva).

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 seguro de saúde. Despesas hospitalares eventuais 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 Copa 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.

Pacientes menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão física ou legal necessitam de um responsável pela internação; para maiores de 60 anos, recomenda-se uma referência para 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 serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48h.

Para maior segurança, no momento da internação o paciente deverá ser identificado através de uma pulseira com uma etiqueta contendo seu nome completo, data de nascimento e número de registro no Hospital Copa D'Or.

Essa pulseira deverá ser mantida durante todo o período que o paciente estiver internado. Quando o seu conteúdo estiver apagando, caso ainda não tenha sido trocada, recomendamos que você ou seus familiares solicitem a troca.

Os pacientes admitidos da unidade de emergência devem aguardar a liberação, higienização completa e preparo do leito para recebê-los. A equipe de internação informará ao paciente uma previsão de liberação deste leito.

1.2 Tratamento

1.2.1 - Médicos Assistentes e Médicos Plantonistas



O médico assistente é aquele escolhido pelo paciente (e/ou seus familiares) para conduzir tecnicamente a sua internação. O médico assistente e sua equipe (caso exista) deverão se cadastrar no serviço de cadastro médico, localizado no térreo.

São deveres do médico assistente: prescrever as medicações e a dieta; manter o paciente informado sobre seu estado clínico e seus procedimentos, com suas indicações, causas e consequências; preencher corretamente o prontuário médico em sua plenitude, inclusive os termos de consentimento informado (quando aplicáveis) e o sumário de alta.

Caso o paciente não indique um médico para conduzir o seu caso, o Hospital Copa D'Or indicará uma equipe de referência para o seu acompanhamento durante a internação clínica, cirúrgica, pediátrica e em demais especialidades.

Se o paciente necessitar de avaliação clínica após o horário da visita do seu médico assistente ou do médico que acompanha o caso, o médico plantonista estará disponível 24h para prestar atendimento.

Nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI) e na Unidade Semi-Intensiva (USI) haverá uma equipe dedicada de médicos intensivistas, disponíveis para prestar cuidados.

1.2.2 - Prontuário Médico

O prontuário médico é a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que participam do cuidado ao paciente. É obrigação de todos os médicos e demais profissionais de saúde preenchê-lo de forma correta e completa.

As informações contidas no prontuário são de propriedade do paciente, sendo sua guarda física responsabilidade do hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso, com acesso restrito somente às pessoas que participarem do cuidado ao paciente, ou àquelas autorizadas pelo próprio e/ou seu responsável legal. Familiares de pacientes que se identifiquem como profissionais de saúde e queiram ter acesso ao prontuário somente o farão mediante autorização do paciente e/ou de seu responsável legal. Caso a família necessite de informações sobre o paciente, solicitamos que faça contato com a equipe médica assistente.

1.2.3 - Consentimento Informado

O Hospital Copa D'Or entende, respeita e estimula o seu direito às informações relacionadas aos tratamentos, procedimentos e cirurgias, sempre documentando este registro no seu prontuário.



Sempre que forem indicados os procedimentos abaixo relacionados, o médico orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre riscos, benefícios, alternativas e potenciais complicações envolvidas. Esta prática é formalizada por meio de um termo de consentimento informado, preenchido pelo próprio médico e assinado pelo paciente e/ou representante legal.

Em situação de emergência o termo de consentimento informado não necessitará ser assinado pelo paciente e/ou representante, mas por dois médicos relacionados ao caso.

Os termos de consentimento informado são utilizados nas seguintes situações: procedimentos cirúrgicos, anestésias, hemodiálises, tratamento quimioterápico, transfusão de sangue e hemocomponentes, terapia trombolítica em acidente vascular encefálico, realização de estudos eletrofisiológicos, ecocardiograma transesofágico e/ou estresse, teste ergométrico, tilt teste, radiologia intervencionista e procedimentos hemodinâmicos invasivos diagnósticos e terapêuticos.

1.2.4 - Alimentação do Paciente



A Equipe de Nutrição Clínica é responsável pela dietoterapia do paciente internado, estabelecendo um cardápio individualizado, levando em consideração a dieta prescrita, sua enfermidade, as necessidades nutricionais e as informações contidas no questionário de anamnese alimentar. É necessário que o paciente ou acompanhante o preencha o mais breve possível de forma clara e objetiva, para que os hábitos alimentares do paciente sejam conhecidos e respeitados. Os cardápios estão adequados a qualquer tipo de doença ou restrição alimentar, o que dispensa a escolha de qualquer outra preparação. Quando necessário, a nutricionista fará as adaptações.

Não é permitido oferecer aos pacientes alimentos e/ou bebidas (inclusive os da Cafeteria da unidade) que não sejam fornecidos pelo Serviço de Nutrição Clínica sem autorização da nutricionista ou da equipe multiprofissional. O consumo destes poderá prejudicar o tratamento e o restabelecimento do paciente, inclusive retardando procedimentos diagnósticos e cirúrgicos.

OBS: Todos os materiais e utensílios provenientes do Serviço de Nutrição e Dietética são para uso EXCLUSIVO dos pacientes. Assim, não é permitida a utilização por parte de acompanhantes e visitantes.

Os horários das refeições devem ser respeitados:

Desjejum:	07h às 08h
Colação:	09h às 10h
Almoço:	12h às 14h30min
Lanche:	15h às 16h
Jantar:	18h às 20h30min
Ceia:	21h às 22h

“A alimentação adequada é parte essencial para a saúde e bem-estar dos indivíduos.”

Sua opinião sobre o sabor e a aparência dos pratos é fundamental para tornarmos sua estada mais agradável. Caso necessite falar com a nutricionista, informe à equipe de enfermagem. Consulte o ramal do setor na relação de ramais (anexo neste livreto).

As despesas com alimentos e bebidas fora da dieta prescrita e demais serviços extras não são cobertas pelos planos de saúde e devem ser quitadas no momento do consumo. As despesas com ligações e pernoites de acompanhantes são quitadas no momento da alta.

Os acompanhantes de pacientes internados na UTI Pediátrica, Unidade Coronária e Unidade Ventilatória, Unidade Semi-Intensiva e quartos particulares poderão ter acesso ao Restaurante Le Jardin para alimentação, localizado no 1º andar.

Pedimos entrar em contato com a recepção de internação (ramal 3572) para informações sobre a cobertura do convênio do paciente para este serviço.

1.2.5 - Exames Complementares

As imagens e laudos originais de exames complementares realizados antes de sua hospitalização e trazidos ao Hospital Copa D’Or no momento de sua admissão devem permanecer sob a guarda de seus familiares, evitando o extravio. Solicitamos que esses documentos sejam guardados em local seguro após a avaliação da equipe médica.



Os pacientes têm o direito aos resultados de seus exames e ao seu prontuário após internação. O resultado dos exames realizados durante a internação poderá ser acessado online através do Portal do Paciente logo após a alta hospitalar ou mediante solicitação telefônica para retirada em mãos. O Portal do Paciente é um site que agrega os diversos exames realizados, incluindo exames clínicos (sangue, urina e outros), exames de imagem e laudos. Na sua chegada ao hospital, você receberá um cartão com um número de acesso e uma senha para acesso ao Portal - caso isso não tenha ocorrido, entre em contato com a Internação e solicite seu acesso. Seus exames estarão disponíveis para visualização após a alta hospitalar. No Portal, você ainda terá a opção de compartilhar os resultados com seus médicos. O acesso é feito via *browser* de internet pelo celular ou computador, através do endereço <https://portal.rededor.com.br>. Caso sua opção seja pelos laudos e imagens impressos, após a alta, solicite através do tel. 2545-3926. A entrega é processada em 5 dias úteis.

Obs: Alguns exames não são disponibilizados no Portal, como exames de endoscopia, MAPA, Holter e teste ergométrico. Para alguns destes, o laudo é entregue imediatamente após o exame. A listagem completa pode ser conferida no site.

Lembramos que, para o bom acompanhamento posterior de qualquer tratamento de saúde, é importante ter em mãos os resultados dos exames para uma análise comparativa por parte do médico assistente.

1.2.6 - Enfermagem

Durante a internação, os pacientes receberão os cuidados de uma equipe constantemente treinada e pronta para atender a todas as necessidades. Sempre que necessitar, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada viva-voz, localizado ao lado da cama e nos banheiros, para solicitar auxílio da enfermagem ou de outro membro da equipe. Nas UTIs e USI, o paciente ou o familiar responsável poderá acionar a campainha de enfermagem para atendê-lo.

1.2.7 - Fisioterapia e Fonoaudiologia

O hospital disponibiliza atendimento nas áreas de Fisioterapia e Fonoaudiologia, segundo prescrição médica. O paciente conveniado deverá consultar o seu plano de saúde e verificar a possibilidade de cobertura.

1.2.8 - 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 ou de enfermagem da unidade.

Hospedagem



2.1 Serviços disponíveis durante a estada

2.1.1 - Suítes

As suítes foram projetadas para garantir conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes.

Os serviços de enfermagem podem ser solicitados pressionando o botão vermelho localizado no banheiro da suíte.

As camas são automáticas, permitindo ao paciente encontrar a posição ideal. Os botões externos colocados nas grades laterais da cama regulam a sua altura, enquanto os internos controlam a posição dos pés e da cabeceira. Nas UTIs e USI, antes de apertar os botões internos, consulte a enfermagem, pois a posição elevada da cabeceira, por exemplo, poderá fazer parte da recomendação médica.

Os controles de televisão e a chave do cofre serão entregues mediante um termo de responsabilidade, e deverão ser devolvidos antes da alta do paciente. Caso não sejam devolvidos ou sejam danificados, será cobrada uma taxa para sua reposição. O valor da taxa pode ser obtido no Setor de Altas.

Os achados e perdidos são mantidos no hospital por um prazo de 90 (noventa) dias, sob responsabilidade do Serviço de Hotelaria.

Ligações telefônicas: as taxas estão disponíveis no setor de altas e telefonia.

É importante lembrar que o Hospital Copa D'Or não se responsabiliza por objetos e valores pessoais durante a permanência do paciente.

2.1.2 - Higiene Hospitalar

Diariamente, a equipe de higiene hospitalar, composta por operadores treinados, efetua a higienização e desinfecção das suítes. Outras higienizações são realizadas sempre que necessário, ou quando solicitadas para a enfermagem.

2.1.3 - Governança

O hospital possui um grupo de Governanças que tem como objetivo apoiar o paciente durante sua estadia no hospital. Elas podem ser acionadas 24 horas por dia.

2.1.4 - Ouvidoria



A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre a diretoria do Hospital Copa 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 à Quinta-feira: 08h às 18h

Sexta: 08h às 17h

Atendimento Telefônico

21 3003-4330

Segunda a sexta-feira: 08h às 18h

Ou acesse o Fale Conosco em nosso site:
www.rededor.com.br

2.1.5 - Restaurante e Cafeteria

O Restaurante Le Jardin, localizado no 1º andar, atende para café da manhã, almoço e jantar.

Para a alimentação de acompanhantes neste local, pedimos verificar as regras de cobertura do convênio com o serviço de Internação no ramal 3572.

Café da Manhã	de 07h 30min às 09h30min
Almoço	de 12h às 15h
Jantar	de 19h às 21h

Lanches e pequenas refeições são servidos na cafeteria, localizada no andar térreo, em funcionamento no seguinte horário:

Lanches: 07h às 23h



2.1.6 - Ligações Telefônicas

Para chamadas a cobrar, disque 0+9+DDD+número desejado. Ligações a cobrar interurbanas ou internacionais também resultam em cobrança de taxa de serviço. As despesas com ligações telefônicas são quitadas no momento da alta. As taxas estão disponíveis no Setor de Internação e Telefonia.

2.1.7 – Wi-Fi

O hospital possui rede Wi-Fi disponível, cuja senha será oferecida no momento da internação.

2.2 Informações para visitantes e acompanhantes



2.2.1 - Visitantes

Os visitantes deverão apresentar documento de identificação com foto na Recepção Social. Ao caminhar pelos setores do hospital, o visitante deverá manter a etiqueta de identificação fornecida pela Recepção Social em local visível.

Nas UTIs e USI, não há limitação do número de visitantes por pacientes, entretanto, o excesso de visitas e sua permanência podem interferir no repouso do paciente e na realização de procedimentos médicos e de enfermagem.

Nas UTIs permite-se a entrada de dois visitantes por vez para o quarto de cada paciente.

Presença de crianças nas UTIs:

A presença de menores de 15 anos para visita a seus familiares será autorizada pela equipe médica, em conjunto com nosso serviço de Psicologia, levando em consideração se será adequada ou não para a criança.

Horários de visita:

As visitas são ampliadas, ocorrendo no período de 14h às 18h.

ATENÇÃO: A visita poderá ser interrompida caso ocorra algum problema médico importante em que o paciente precise de atendimento.



2.2.2 - Acompanhantes

Os acompanhantes que desejarem permanecer com os pacientes após as 22h deverão informar a auxiliar de governança até as 19h, para que seja fornecida roupa de cama e banho. Caso a diária do acompanhante não esteja prevista pelo plano de saúde, a cobrança será feita por ocasião da alta do paciente.

Não será permitida a presença de mais de um acompanhante por paciente após as 22h.

O Hospital Copa D'Or não dispõe de acomodações para acompanhantes de pacientes nas UTIs, onde a sua presença, habitualmente, não é permitida. A auxiliar de governança está apta a indicar hotéis próximos.

A decisão da permanência do familiar principal com o paciente idoso ou adolescente nas UTIs será facultada ao

médico, quando se entender que há benefício evidente para o paciente em seu processo de cuidados e sua recuperação física e mental.

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

2.2.3 - Informações sobre pacientes

As informações sobre as condições clínicas do paciente só poderão ser fornecidas pelo médico assistente responsável por ele. No caso das UTIs e USI, as informações serão transmitidas preferencialmente de maneira presencial pelos médicos diaristas (Rotinas, Supervisores ou Coordenadores) para os familiares, considerados "porta-vozes" e durante os horários de visita.

Os horários de visita são fundamentais para o esclarecimento de todas as dúvidas de familiares e visitantes sobre o estado de saúde diário do paciente. Por razões de privacidade, confidencialidade e segurança do paciente, evitamos passar informações médicas pelo telefone, principalmente quando não conhecermos o interlocutor que faz o contato, mesmo se identificando como médico. Nesse caso, retornaremos a ligação para a pessoa em questão, garantindo que o interlocutor é verdadeiramente médico, como se identificou.

Na UTI Pediátrica, o familiar receberá informações sobre o estado do paciente durante todo o período de permanência. No entanto, recomendamos que as informações sejam preferencialmente fornecidas pelo médico da rotina no horário da manhã.

Não serão fornecidas informações pelo telefone. Pedimos a compreensão.

2.2.4 - Informações úteis na prevenção de infecções



As mãos são o principal veículo de transmissão de microrganismos causadores de infecções hospitalares. Higienize suas mãos com água e sabão ou álcool-gel antes de ter contato com o paciente e, principalmente, ao sair do quarto ou da unidade onde o mesmo se encontra internado.

"Nosso paciente também pode nos ajudar na tarefa de prevenir infecções, lembrando aos seus entes queridos de sempre higienizarem suas mãos ao entrarem no quarto para visitá-lo."

Alguns pacientes necessitam permanecer sob cuidados que denominamos "precaução de contato". Durante um tempo determinado ou por todo o período de internação, a equipe de saúde usará luvas e capotes ao entrar em contato com o paciente. Estas medidas são necessárias para controlar a disseminação de microrganismos. Não possuem qualquer relação com a gravidade da doença ou prognóstico clínico.



Dar flores é um gesto de atenção e carinho, mas a presença de flores em hospitais está relacionada à possibilidade de contaminação para o paciente. Por isso, as flores destinadas aos pacientes serão mantidas sob a guarda da Hotelaria durante 01 dia, para que a família as leve para casa. Recomendamos que os visitantes evitem trazê-las.

Procedimentos para Alta e Transferência Interna

3.1 Transferência Interna

Sempre que o paciente necessitar ser transferido para uma Unidade de Terapia Intensiva, a suíte por ele ocupada deverá ser liberada imediatamente, não sendo permitida a permanência do acompanhante e/ou seus pertences.

Para pacientes cirúrgicos com previsão de recuperação pós-operatória em Unidade de Terapia Intensiva, o leito deverá ser desocupado no momento de sua saída para o Centro Cirúrgico. Nos casos de retorno do paciente para uma unidade onde já esteve, o leito disponibilizado não será necessariamente o mesmo ocupado anteriormente.

3.2 Alta Hospitalar

Ao determinar a alta do paciente, o médico assistente comunica à enfermeira do setor, iniciando os procedimentos administrativos de alta. O paciente deverá aguardar na suíte a chegada do mensageiro que o acompanhará até a saída das dependências do hospital, passando pelo Setor de Altas, onde é realizado o fechamento das despesas.



As diárias vencem impreterivelmente às 10h e são indivisíveis, devendo a suíte ser desocupada até este horário. Nas situações em que houver pendência quanto à formalização da alta em prontuário, haverá uma tolerância de 60 minutos. Após esse período, caso a suíte permaneça ocupada, será cobrada diária adicional.

É obrigatório o preenchimento do formulário de Sumário de Alta pelo médico no prontuário do paciente. Uma cópia fica no

prontuário e outra é entregue ao paciente para ser levada no acompanhamento ambulatorial. Caso necessite retornar ao hospital após a alta hospitalar, pedimos que traga sempre este formulário, visando facilitar a comunicação com a equipe da emergência.

O hospital dispõe de mensageiro para auxiliar no transporte de bagagens e condução do paciente até a sua saída. Ao receber as orientações de alta, aguarde na suíte a chegada do mensageiro para efetuar a sua liberação.

Os colaboradores do hospital são proibidos de receber gorjetas. A satisfação de nossos clientes é a nossa principal recompensa.

Outros Serviços

4.1 Estacionamento

O hospital disponibiliza um serviço de estacionamento terceirizado com guarda do veículo em estacionamento externo. A retirada do mesmo poderá ser feita no próprio hospital, com espera estimada em 20 minutos.

As tarifas estão disponibilizadas nos guichês localizados na recepção principal e nos acessos das emergências (adulto e pediatria).



4.2 Resgate Aéreo e Terrestre

O Hospital Copa D'Or dispõe de ambulância para transporte de pacientes entre hospitais, não realizando atendimento pré-hospitalar ou domiciliar. O transporte está limitado à disponibilidade e deve ser agendado com a equipe da central de vagas.



O Hospital Copa D'Or não disponibiliza transporte aéreo. O heliponto do hospital poderá ser utilizado, desde que o transporte seja comunicado com antecedência à nossa central de internação.

4.3. Serviço Religioso

No andar intensivo (entre o 3º e 4º andares), há uma sala denominada de "Espaço Ecumênico", destinada à prestação de serviços religiosos e aberta durante 24h, não se vinculando a nenhuma religião em particular.

O Hospital Copa D'Or conta também com a presença de membros da Pastoral da Saúde que atendem mediante a solicitação de acompanhantes, através de agendamento prévio via telefone, bastando que se solicite à governança.

4.4 Auditório



O Hospital Copa D'Or dispõe de um auditório com capacidade para 70 pessoas, onde são realizadas conferências, simpósios, cursos e jornadas científicas, abordando as principais e futuras conquistas da medicina mundial.

Neste espaço também acontecem palestras dirigidas à comunidade sobre temas ligados à saúde preventiva.

4.5 Solicitação de Prontuários

Após receber alta, o paciente poderá solicitar uma cópia do seu prontuário. A solicitação deverá ser feita no Setor de Altas, mediante o preenchimento de formulário específico, e será atendida no prazo de 15 a 60 dias úteis.

Principais Ramais



CTI Geral - ala lilás	3300/3301
CTI Geral - ala azul	3307/3308
CTI Geral - ala amarela	3311/3312
CTI Geral - ala verde	3309/3310
Unidade Neuro intensiva	3412/3457
UTI Pulmonar	3736/3737
Unidade de Internação (3º andar)	3352/3353
UTI Pediátrica (4º andar)	3326/3517
UI Pediátrica (4º andar)	3524/3500
UTI Pós-Operatória (5º andar)	3400/3419
UTI Cuidados Especiais (6º andar)	3621/3620
UTI Cardiointensiva (7º andar)	3700/3707
Unidade Semi Intensiva Cardio (8º andar)	3800/3723
Unidade Semi Intensiva (9º andar)	3923/3920
Unidade Semi Intensiva (10º andar)	3421/3420
Unidade de Internação (11º andar)	3426/3427
Unidade de Internação (12º andar)	3440/3441
Unidade de Internação (13º andar)	3370/3324
Exames Complementares	3633/3632
Receção de Internação	3624/3572
Remoções (Internação Emergência)	3666/3748
Solicitação de entrega de exames	3987/3747
Hotelaria	3869/3546
Ouvidoria	3839/3228

Direitos e Responsabilidades do Paciente

6.1 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 através de nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
- 4 Receber informações claras e compreensíveis acerca de 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, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais.
- 6 Solicitar uma segunda opinião em relação a 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 padronizadas 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 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/ou religiosa.
- 11 Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

6.2 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 comportamento de seus visitantes.
- 5 Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao 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.

SEGURANÇA DO PACIENTE

O link a seguir é fornecido para caso queira relatar preocupações sobre segurança do paciente, fale conosco:

<https://qualidor-notifica.rededor.com.br/notificar-evento>

Caso queira falar com a JCI sobre segurança do paciente acesse aqui:

<https://www.jointcommissioninternational.org/contact-us/report-a-quality-and-safety-issue/>

DILEMAS BIOÉTICAS

O link a seguir é fornecido para caso queira relatar dilemas bioéticos:

[SOLICITAÇÃO DE CONSULTORIA À COMISSÃO DE BIOÉTICA HOSPITAL COPA D'OR – Preencher o formulário](#)



Declaração

Data da Internação: _____ / _____ / _____

Horário: _____ : _____

Eu, _____,
Paciente/responsável legal

pelo(a) _____,

Declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Copa 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



COPA DOR
HOSPITAL



Acreditado desde 2007
Accredited since 2007

Rua Figueiredo de Magalhães, 875, Copacabana
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 2545-3600 - Emergência: (21) 2545-3666
www.copador.com.br