



Guia do **PACIENTE**

GLÓRIA D'OR
HOSPITAL

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

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento. A leitura deste material é muito importante.

Se persistir alguma dúvida, não hesite em nos contatar diretamente no setor de internação, pelos ramais 2019, 2020 e 2021.

Esperamos que tenha uma rápida recuperação.

Seja bem-vindo!



Sumário

Internação e Check-In	4
Tratamento	5
Hospedagem.....	8
Visitantes e Acompanhantes	11
Transferência e Alta Hospitalar / Check Out.....	13
Outros Serviços	14
Direitos e Responsabilidades dos Pacientes	15
Declaração	19
Anotações.....	21



INTERNAÇÃO E CHECK-IN

A Recepção de Internação é a responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. Na sua chegada serão solicitados documento original de identidade com foto, CPF, carteira de plano de saúde e a guia de internação autorizada (quando se tratar de uma internação programada ou eletiva).

Menores de 18 anos ou incapacitados por quaisquer razões (físicas ou legal) necessitam de um responsável pela internação. Para pacientes acima de 60 anos de idade será solicitado uma referência para contato. A diárida hospitalar compreende o período das 10h da manhã do dia da internação às 10h do dia seguinte e é indivisível.

A Rede D'Or São Luiz não realiza cobrança, via telefone, de procedimentos não-realizados em suas unidades. O Hospital Glória D'Or não solicitará qualquer depósito bancário para pagamento de despesas hospitalares. Todas as cobranças hospitalares extras serão informadas presencialmente, no hospital, ou por meio de e-mail.

No momento do check-in você será identificado por uma pulseira contendo seu nome completo e sua data de nascimento. Essa pulseira deverá ser mantida durante todo o período da internação. Ela é importante para sua segurança, garantindo sua identificação correta durante todas as etapas do cuidado. A confirmação de seu nome e data de nascimento, será realizada em todas as etapas de seu atendimento pelos profissionais do Hospital.

A Rede D'Or São Luiz se preocupa com a sua segurança e a de seus familiares. Além da presença constante de seguranças devidamente uniformizados, monitoramos continuamente as dependências da unidade através de modernas câmeras de vigilância, o que possibilita que registremos a entrada e saída de visitantes em todas as nossas recepções. Embora adotemos todos esses esforços, pessoas de má-fé estão utilizando o telefone para obter vantagens financeiras indevidas.

A Rede D'Or São Luiz e o Hospital Glória D'Or esclarecem que não praticam nenhum tipo de cobrança por telefone e não solicitam depósitos de qualquer natureza, seja em nome do hospital ou de terceiros. Caso seja necessário, nossa equipe do financeiro entrará em contato orientando o procedimento de cobrança. Por respeito à privacidade dos nossos pacientes, todos os aposentos podem receber ligações telefônicas externas não monitoradas pela Instituição. Reforçamos não informar seus dados pessoais por telefone! Caso receba por telefone uma solicitação de pagamento de honorário médico, ou solicitação de informações pessoais, fale antes com seu médico pessoal ou nossa equipe médica.

As diárias vencem, impreterivelmente, às 10h e são indivisíveis. O hospital se reserva ao direito de efetuar cobrança de diária adicional para saídas após esse horário. O check-out será realizado no setor de Internação e Alta localizado no térreo.

INTERRAÇÃO PARTICULAR

As despesas com a internação particular eletiva deverão ser quitadas na chegada. Para as internações particulares não eletivas, parciais da conta serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48 horas. Para mais esclarecimentos, contatar o setor financeiro pelo ramal 2026, de segunda a sexta, das 8h às 18h.

INTERRAÇÃO POR PLANO DE SAÚDE

As despesas hospitalares são cobertas de acordo com o contrato firmado pelo hospital com cada convênio. É importante que você esteja ciente da abrangência de cobertura, das restrições e exclusões de seu plano. As despesas hospitalares não cobertas pelo plano de saúde serão informadas, pela equipe médica responsável, pessoalmente. Gastos com telefone, estacionamento e serviços extras não são cobertos pela maioria dos planos.

TRATAMENTO

MÉDICOS

O Hospital Glória D'Or possui equipes de referência para o seu acompanhamento durante a internação clínica, cirúrgica, pediátrica e demais especialidades. Caso seja preferência do paciente ou de seus familiares, um médico pode ser indicado para conduzir tecnicamente a sua internação. O médico assistente e sua equipe devem se cadastrar no Serviço de Relacionamento Médico, localizado no térreo (ramal 2011).

Os pacientes receberão visita médica diária, preferencialmente no período da manhã. O Hospital Glória D'Or tem uma equipe de médica disponível 24 horas por dia para prestar atendimento.

ENFERMAGEM

Durante o período de internação, o paciente será avaliado por um profissional da equipe de enfermagem, que permanecerá à disposição de forma contínua. Sempre que precisar de auxílio ou da presença da equipe de enfermagem, o paciente deve acionar o sistema de chamada eletrônica, localizado ao lado do leito e no banheiro.

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 obtidas via anamnese alimentar em visita na admissão.

Os cardápios são ajustados a qualquer tipo de doença ou restrição alimentar/religiosa, o que dispensa a escolha do mesmo frente a coleta das informações individuais. Quando necessário, o nutricionista fará as adaptações.

Ressaltamos que não é permitido oferecer aos pacientes alimentos e/ou bebidas que não sejam fornecidos pelo Serviço de Nutrição Clínica, exceto quando em autorização do nutricionista ou da equipe médica.

Caso o cliente opte por trazer alimentos não autorizados ele se responsabilizará possíveis danos em seu tratamento.

Horários das refeições

Café da manhã 6h às 7h

Almoço 12h às 13h

Lanche 15h às 16h

Jantar 18h às 19h

Ceia 21h às 22h

Colação sob demanda conforme hábito e necessidades do paciente.

Horários das refeições Acompanhante

Café da manhã 6h às 7h

Almoço 12h às 13h

Jantar 18h às 19h

PRECAUÇÕES

Algumas medidas são adotadas quando os pacientes apresentam suspeita ou infecção confirmada por microrganismos transmissíveis (bactérias, fungos e vírus). Em caso de confirmação, medidas adicionais são necessárias para interromper sua transmissão. Nesses casos, os pacientes devem receber cuidados adicionais para evitar a transmissão de doenças entre outros internados, visitantes e profissionais de saúde. Essas medidas serão informadas pela equipe de saúde.

PARA PACIENTES EM PRECAUÇÃO DE CONTATO

- É obrigatória a higienização das mãos ao entrar e sair do quarto;
- o número de visitantes deve ser reduzido durante o período de precaução;
- pacientes em precaução de contato devem, antes de andar pelos corredores do hospital, comunicar a Enfermagem;
- limite-se a visitar e acompanhar apenas o seu paciente;
- não compartilhar nenhum objeto ou mobília com outro quarto.

PACIENTES EM PRECAUÇÃO RESPIRATÓRIA:

- a visita deve ser restrita durante o período de precaução;
- durante o período de precaução é necessário o uso da máscara específica para visitantes, acompanhantes e profissionais, enquanto estiverem na unidade do paciente;
- a porta do quarto deve ser mantida fechada;
- pacientes em precaução respiratória não devem sair do quarto, a não ser quando for necessário, sempre utilizando máscara cirúrgica e acompanhados por algum profissional de saúde.

FONOAUDIOLOGIA

O Hospital Glória D'Or dispõe de equipe de Fonoaudiologia para acompanhamento dos pacientes internados conforme solicitação médica. Tem como objetivos: prevenção, avaliação e diagnóstico, orientação, terapia de pacientes com alta complexidade com alterações na deglutição, motricidade orofacial, voz e linguagem, otimizar a reabilitação e promover a alta hospitalar de forma segura, devolvendo funções e melhorando a qualidade de vida.

FISIOTERAPIA

O Hospital Glória D'Or conta com equipe de fisioterapeutas de diversas especialidades, 24 horas por dia, prestando atendimento a todos os pacientes, da chegada ao momento de sua alta, nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI) e Unidades de Internação (UI) Adulto, conforme definição com equipe médica.

O fisioterapeuta compõe a equipe de saúde, visando garantir a estabilização da causa de internação e permitir um processo mais rápido e seguro de desospitalização, primando pelo tratamento e reabilitação das disfunções respiratórias, cardiovasculares, neurológicas e traumato-ortopédicas, entre outras.

PSICOLOGIA

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

A visita da psicóloga poderá ser solicitada à equipe médica ou de enfermagem do hospital.

CENTRO MÉDICO E SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

Consultas médicas e exames complementares podem ser agendados pelo site www.rededorsaoluiz.eom.br/hospital/gloriador ou pela Central de Agendamento pelo telefone **3003-3230** ou direto no Centro Médico pelo telefone **3262-2040**.

ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMES

Os resultados dos exames realizados durante a internação poderão ser acessados no **Portal Eletrônico da Rede D'Or: www.rededorsaoluiz.eom.br/paciente**. Durante o procedimento no portal, será solicitado um breve cadastro seguido de positivação por e-mail ou celular. Confira se os dados estão atualizados.

O paciente terá acesso a todas as imagens realizadas, assim como os laudos médicos de diversos exames de imagem, laboratório e anatomia patológica, incluindo radiografias, tomografia computadorizada, ressonância magnética, ecocardiogramas, dopplers vasculares e ultrassonografias.

Os resultados dos exames estarão disponíveis no portal 7 dias úteis após a alta hospitalar. No Portal você ainda terá a opção de compartilhar as imagens e laudos com seu médico.

OBSERVAÇÕES

- Alguns exames não são disponibilizados nos portais (ex.: exames de endoscopia, MAPA, Holter, teste ergométrico). A listagem completa pode ser conferida no site.
- Caso sua opção seja pelos laudos e imagens impressos, faça a solicitação após a alta pelo telefone 3262-2068. O prazo de entrega é de 7 dias úteis após a solicitação.
- Horário de entrega de exames: de segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

HOSPEDAGEM

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

QUARTO

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

- camas automáticas, permitindo ao paciente encontrar uma posição ideal acionando um controle remoto, regulando altura, posição dos pés e cabeceira;

- televisão com controle remoto (devolução dos controles são de responsabilidade do paciente e familiares);
- telefone;
- cofre (informações com setor de hotelaria);
- frigobar;
- chamada de enfermagem;
- wi-fi (senha com a recepção de internação).

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 e hotelaria, visando garantir conforto e comodidade aos nossos pacientes.

Diariamente, após o banho do paciente, a equipe de higiene hospitalar, composta por terceirizados treinados, efetua a higienização e desinfecção do leito. Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas ao Serviço de Hotelaria. Para solicitações à equipe de Hotelaria, acionar o ramal 4000.

LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Para ter acesso a uma linha e efetuar uma ligação, **disque O (zero)** e em seguida o número do telefone. As ligações **DDI** deverão ser realizadas com o auxílio das telefonistas nos ramais: **2051 e 2052**. As despesas com telefone serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação, por um tarifador da operadora local. Qualquer tipo de ligação externa é tarifada.

Principais Ramais	
UTI A	9023 / 9024
UTI B	9013 / 9014
UTI C	9016 / 9017
1º andar - maternidade	5120-5130
2º andar - maternidade	5230
3º andar - adulto	5330
4º andar - adulto	5430
5º andar - adulto	5530

6º andar	(temporariamente inativo)
7º andar	7714
Exames Complementares	2034 / 7715
Recepção de Internação	2019 / 2020 / 2021
Recepção de Emergência	2027 / 2028
Recepção Centro Médico	2028 / 2029
Recepção Centro Médico Perinatal	2470
Remoções	2019 / 2020 / 2021
Solicitação de entrega de exames	2068
Hotelaria	4000
Ouvidoria	3003-4330 (corporativo, estamos temporariamente sem ouvidora local)

PERTENÇES/ACHADOS E PERDIDOS

Todo objeto encontrado será mantido no Hospital Glória D'Or durante 60 (sessenta dias), sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o hospital providenciará seu devido fim. O Hospital Glória D'Or não se responsabiliza por pertences deixados nas áreas hospitalares. Nas leitos recomendamos a utilização do cofre.

Caso haja alguma impossibilidade de o paciente assumir a responsabilidade por seus pertences, estes serão contabilizados e guardados pela Equipe de Hotelaria.

Ramais do Serviço de Hotelaria: 9852, 9853 ou 4000.

SERVIÇOS DE WI-FI

Para ter acesso ao wi-fi é necessário realizar seu cadastro na Rede D'Or como VISITANTE ou PACIENTE. Em caso de dúvidas, entre em contato pelos ramais do Serviço de Hotelaria: 9851, 9852, 9853 ou 4000.



VISITANTES E ACOMPANHANTES

ACOMPANHANTES

Os acompanhantes e/ou visitantes deverão apresentar documento de identificação com foto na Recepção Social. Será fornecida uma etiqueta de identificação que deverá ser mantida colada na roupa em local visível durante todo o período que permanecer no hospital.

O acompanhante que for pernoitar deverá informar ao setor de hotelaria até as 20h, para que seja providenciada a roupa de cama e banho. Caso a diária ou a refeição não estejam previstas pelo plano de saúde, o Hospital conta com uma cafeteria próximo à entrada social, no qual disponibiliza todas as refeições, para acerto direto no local.

O Hospital Glória D'Or não dispõe de acomodações para acompanhantes de pacientes transferidos para as unidades de tratamento intensivo e Day Clinic.

Nos leitos será permitida a permanência de 1 (um) acompanhante e até 3 (três) visitantes por vez. Lembramos que o excesso de visitas e a permanência de visitantes por longos períodos pode interferir na rotina de cuidado, no repouso e recuperação do paciente.

Nas Unidades Semi-intensivas é permitida a permanência de 1 (um) acompanhante durante o período de internação e 2 (dois) visitantes por vez ao leito de cada paciente nos horários de visita de cada unidade.

Nas Unidades de Terapia Intensiva é permitida a entrada de até 2 (dois) visitantes por vez para o leito de cada paciente nos horários de visita de cada unidade.

Situações especiais em que a permanência do acompanhante pode auxiliar o tratamento do paciente serão discutidas com as equipes médicas e enfermagem.

A presença de crianças para visitas a seus familiares deverá ser autorizada previamente pela equipe de saúde, em conjunto com nosso Serviço de Psicologia, levando em consideração se será adequada ou não para a criança.

OBSERVAÇÃO

A política de visitantes e acompanhantes pode sofrer alterações devido a períodos de maiores riscos para os pacientes, como exemplo epidemia/pandemia.

REFEIÇÃO DO ACOMPANHANTE

Os acompanhantes de pacientes internados com cobertura pelo plano de saúde receberão suas refeições no quarto.

O cardápio do almoço e jantar são disponibilizados via ramais **9062 ou 9827** - ou durante a visita do nutricionista ao quarto. As refeições disponibilizadas para os acompanhantes são: desjejum, almoço e jantar.

Para receber informações sobre a cobertura do convênio do paciente para estes serviços, entre em contato com o Serviço de Hotelaria nos ramais 9852 ou 9853.

Horários	
Desjejum	7h às 8h
Almoço	12h às 13h
Jantar	18h às 19h

PREVENÇÃO DE INFECÇÕES

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) tem como função colaborar na redução do risco de transmissão de infecção aos pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais do hospital.

Como prevenir infecções

As infecções podem ser prevenidas com algumas regras simples, nas quais os pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais têm um papel fundamental.

HIGIENE DAS MÃOS

A higienização das mãos com água e sabão ou álcool em gel é a medida mais simples de prevenção, pois reduz a quantidade de microrganismos, e evita que eles se espalhem pelos ambientes ou cheguem a outros pacientes.

ACOMPANHANTES E VISITANTES DEVEM SEMPRE HIGIENIZAR AS MÃOS:

- antes e depois de ter contato com o paciente;
- após qualquer atividade que possa contaminar as mãos, tais como usar o banheiro, assoar o nariz, ao manipular dinheiro;
- antes e depois das refeições;
- após a visita, para não levar germes do ambiente hospitalar para casa.

FIQUE ATENTO

- Evite levar alimentos para o hospital, pois podem favorecer o aparecimento de vetores (formigas, baratas e moscas), podendo acarretar a piora no quadro de saúde do paciente.
- Evite calçar sapatos abertos. Seu uso não é recomendado para visitantes e acompanhantes, devido ao risco de acidentes com matéria orgânica e materiais perfurocortantes.
- Não traga flores para os pacientes internados, pois atraem vetores (insetos) e também contêm fungos e bactérias que podem ser prejudiciais à recuperação do paciente.

- Não sente na cama do paciente, pois as roupas possuem germes que podem gerar infecções ao doente.
- Evite a circulação nas dependências do hospital. A visita a leitos vizinhos não é permitida. Procure permanecer no quarto.
- Higienize sempre as mãos. As infecções também passam através das mãos não lavadas.
- Respeite a sinalização das placas de precaução fixadas nas portas dos quartos/leitos dos pacientes. Em caso de dúvidas, peça orientação à equipe de enfermagem.

INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE

As informações sobre as condições clínicas do paciente só poderão ser fornecidas pela Equipe Médica e Assistencial.

No caso das Unidades de Terapia Intensiva as informações serão transmitidas de maneira presencial pelos médicos diaristas para os familiares elencados como responsáveis durante os horários de visita.

Os horários de visita são fundamentais para o esclarecimento de todas as dúvidas dos familiares e/ou visitantes sobre o estado de saúde diário do paciente.

Nas unidades de internação e semi-intensivas, 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.

Por razões de privacidade, confidencialidade e segurança do paciente, não serão fornecidas informações pelo telefone.

FUMANTES

De acordo com a portaria nº731, artigo 4 do Ministério da Saúde e lei 3.868, de 24/06/02, é proibido fumar nas dependências do hospital, inclusive nas áreas abertas.

TRANSFERÊNCIA E ALTA HOSPITALAR / CHECK OUT

TRANSFERÊNCIA INTERNA

Se o paciente for transferido da Unidade de Internação para uma Unidade de Terapia Intensiva, a leito 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, a suite deverá ser desocupada apôs o encaminhamento do paciente para o Centro Cirúrgico.

ALTA HOSPITALAR/CHECK-OUT

Após fornecer toda a orientação necessária ao paciente e seus familiares, a equipe médica deve confirmar e comunicar a alta hospitalar à equipe de enfermagem. No caso de internações particulares após a confirmação da alta, todos os dados referentes à conta hospitalar serão processados antes do check-out. As diárias vencem, impreterivelmente, às 10h e são indivisíveis. O hospital se reserva ao direito de efetuar cobrança de diária adicional para saídas após esse horário. O check-out será realizado no setor de Internação e Alta localizado no térreo.

ACOMPANHAMENTO DAS CIRURGIAS

O hospital poderá entrar em contato com o paciente e familiar, para acompanhamento do quadro após a alta. As informações dadas serão muito importantes para o controle da qualidade do atendimento prestado.



OUTROS SERVIÇOS

ESTACIONAMENTO

Para sua maior comodidade, o hospital possui estacionamento administrado por empresa terceirizada. Consulte os valores diretamente com a empresa.

OUVIDORIA

A Ouvidoria é o seu canal de comunicação direta para o registro de reclamações, sugestões e elogios. Horário de Atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 17h. Telefone: (21) 3003-4330 e/ou (21) 3262-2000, ramal 9011 ou através do site: www.rededor.com.br/hospital/gloriador/fale-conosco

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após a alta hospitalar, será enviado por e-mail uma pesquisa de satisfação para avaliação da experiência durante a internação. Por favor, certifique-se que o cadastro do e-mail está correto e responda a esta pesquisa!

A sua opinião nos ajudará a aperfeiçoar nossos serviços! Contamos com a sua opinião.

PRONTUÁRIO MÉDICO

As informações contidas no prontuário são de propriedade do cliente, sendo a guarda física responsabilidade do Hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso e restrito ao próprio paciente e/ou seu responsável legal (pais, filhos, cônjuge, representante legal). Em caso de necessidade de cópia do prontuário, deverá o próprio paciente e/ou seu representante legal solicitá-la pessoalmente ao Setor de Internação, através do preenchimento de formulário próprio e apresentação das cópias dos documentos necessários (documento legal de identificação comprobatória de responsabilidade legal). O prazo de entrega da cópia do prontuário, para internações com intervalo menor que 12 meses, é de 15 dias úteis.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

DIREITOS DO PACIENTE

São direitos dos pacientes atendidos no Hospital Glória D'Or:

- receber atendimento digno e respeitoso, independentemente de seu diagnóstico, etnia, credo, cor, idade, sexo, ou orientação sexual;
- ser identificado pelo seu nome ou sobrenome e data de nascimento e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
- poder identificar através do crachá com fotografia, nome, função e cargo, disposto em local facilmente visualizável, os profissionais envolvidos em seus cuidados;
- receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos, sendo utilizada linguagem compreensível (e, se necessário em idioma diverso do português);
- consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida. Em caso de recusa ou revogação do consentimento, não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais;
- 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;
- ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública;
- ter todos os seus dados fornecidos durante cadastramento/atendimento resguardados e utilizados apenas para os fins necessários, sendo proibida a sua apresentação a terceiros quando não para as finalidades de tratamento;
- receber ou recusar assistência psicológica, moral, social e religiosa, tendo respeitada crença espiritual e religiosa;
- ter garantidas a sua segurança, privacidade, integridade física, psíquica e moral em qualquer momento do atendimento;
- ter todo o suporte necessário para preservar a sua dignidade, seus valores, opiniões pessoais, privacidade e confidencialidade de suas informações; bem como a proteção de sua integridade física nas dependências do hospital e de seus pertences pessoais (havendo informações claras sobre a responsabilidade do hospital acerca de roubos e furtos);
- determinar quais informações sobre cuidados devem ser fornecidas à família e a terceiros e em que circunstâncias;
- ter acesso a informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural/social, a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas e seus efeitos, da duração do tratamento e dos instrumentos e medicamentos a serem utilizado nele; bem como se é experimental ou faz parte de pesquisas; se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos;
- receber informações de como agir em caso de queixas, conflitos e diferenças de opinião sobre os cuidados dos pacientes;
- receber do colaborador presente no local auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar;

- exigir - e ter meios para fiscalizar - que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde;
- avaliar e gerenciar a sua dor, sendo cuidado com compaixão e respeito;
- solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, sem temer que o cuidado prestado a ele por esta instituição será comprometido; e se desejar, substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando assim entender pertinente, sendo que, na impossibilidade de tal procedimento ser feito de imediato, terá a garantia de que o será com brevidade;
- receber as receitas médicas com instruções legíveis, contendo a assinatura e com o número de registro do respectivo conselho regional do profissional que as prescreveu;
- em caso de transfusão de sangue (que só poderá ocorrer com o seu consentimento, exceto em casos extremos para salvar a sua vida), conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados, bem como a comprovação de sorologias efetuadas e sua validade;
- receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e os regulamentos do hospital;
- se tratando de criança e adolescente, ter assegurados todos os direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal nº 8.069/90), em especial a permanência, em caso de internação e/ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário;
- em se tratando de idoso, ter assegurados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/03), em especial a permanência, em caso de internação e/ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário;
- ter assistência respeitosa e com compaixão mesmo após a morte, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído do seu corpo sem sua prévia autorização, de seus familiares ou responsável legal, os quais devem ser avisados imediatamente após o óbito;
- ter direito a acessibilidade no hospital, que deverá fornecer rampas apropriadas, elevadores e todos os outros mecanismos necessários para a perfeita circulação e acomodação, buscando incluir a pessoa com deficiência;
- tratando-se de população de risco, estas serão identificadas e protegidas de eventuais vulnerabilidades;
- expressar suas preocupações ou queixas para direção da Instituição, através de serviço de Ouvidoria (cujas informações estarão disponíveis em lugares de fácil acesso no interior hospitalar) e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- ter acesso às contas hospitalares detalhadas referentes às despesas do seu tratamento, incluindo exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos, bem como tabela de preços e serviços hospitalares oferecidos pelo hospital, segundo o vínculo do paciente a um plano ou seguro - saúde ou atendimento particular.

RESPONSABILIDADES OU DEVERES DO PACIENTE/ FAMILIARES

São responsabilidades e deveres dos pacientes e familiares atendidos no Hospital Glória D'Or:

- dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência e outros problemas relacionados à sua saúde;

- agir com boa-fé, informando, quando conhecidas, as possíveis mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de seu tratamento pela operadora (plano ou seguro de saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando a sua recusa ao hospital;
- conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital;
- conservar, zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição para o tratamento (incluindo-se equipamentos variados), e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes ajam do mesmo modo;
- acatar às instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pela consequência de sua recusa;
- 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;
- atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme legislação vigente;
- indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- honrar o seu compromisso financeiro com a instituição, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários dos médicos assistentes.

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

NOTIFICAÇÕES

**Caso queira relatar
preocupações sobre segurança
do paciente, fale conosco:**



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



DECLARAÇÃO

Data da internação: ____ / ____ / ____

Horário: _____

Eu, _____,
Paciente / responsável legal

pelo (a) _____,

declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Glória 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

ANOTAÇÕES



Rua da Glória, 122 - Glória
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 3262-2000

www.gloriador.com.br

GLÓRIA D'OR
HOSPITAL