



# Guia do Paciente

NORTE *D'OR*  
HOSPITAL

**E**sse 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, persistindo alguma dúvida, não hesite em nos contatar, diretamente no setor de internação, pelos ramais 3625 e 3626 ou pelo telefone 3747-3600.

Seja bem-vindo!

Guia  
Paciente

<b>1</b>	<b>Internação / Check in e tratamento.....</b>	<b>01</b>
1.1	Internação Particular	
1.2	Internação por Plano de Saúde	
1.3	Tratamento	
<b>2</b>	<b>Hospedagem.....</b>	<b>07</b>
2.1	Suítes	
2.2	Serviço de Governança	
2.3	Higiene Hospitalar	
2.4	Ligações Telefônicas	
2.5	Achados e Perdidos	
<b>3</b>	<b>Visitantes e acompanhantes.....</b>	<b>09</b>
3.1	Acompanhantes	
3.2	Cafeteria	
3.3	Psicologia	
3.4	Serviço Social	
3.5	Fumantes	
<b>4</b>	<b>Transferência interna e alta hospitalar / Check out.....</b>	<b>12</b>
4.1	Transferência Interna	
4.2	Transferência para outro hospital	
4.3	Alta Hospitalar / Check Out	

<b>5</b>	<b>Outros serviços.....</b>	<b>14</b>
5.1	Estacionamento	
5.2	Auditório	

A recepção de internação é responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. É importante ter em mãos os originais dos documentos de identidade, CPF, comprovante de residência do paciente e seu responsável, carteira do plano de saúde e guia de internação autorizada. Menores de 12 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal), necessitam de um responsável e para maiores de 60 anos recomenda-se uma referência para contato.

---

### **1.1 Internação Particular**

---

As despesas com a internação particular deverão ser quitadas no momento da alta hospitalar. Parciais da conta serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48 horas. Para mais esclarecimentos, contatar a recepção de internação pelo ramal 3683 de Segunda a Quinta das 8 às 18 horas e Sexta das 8 às 17 h.

---

### **1.2 Internação por Plano de Saúde**

---

As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. As despesas não cobertas são pagas a 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. As despesas com telefone, estacionamento e demais serviços extras, não são cobertos pela maioria dos Planos de Saúde.

Pacientes que solicitarem uma acomodação acima da cobertura do plano (suíte), deverão realizar o pagamento dessa à parte.

Ramais: 3625/3626/3527

---

## 1.3 Tratamento

### 1.3.1 Pulseira de Identificação

Uma pulseira de identificação com seus dados será fornecida no momento de sua internação. Essa pulseira é para sua proteção e segurança e não poderá ser removida durante o período de internação no Hospital Norte D'Or. Recomendamos a confirmação desses dados pelo próprio paciente ou responsável.

### 1.3.2 Médicos Assistentes e Médicos Plantonistas

O Médico Assistente é aquele escolhido pelo paciente para acompanhar a internação. O Médico Assistente e sua equipe deverão cadastrar-se na Central de Relacionamento Médico localizado no térreo.

São de responsabilidades do médico assistente: prescrever as medicações e a dieta; manter o paciente informado sobre os procedimentos, bem como suas indicações, riscos e benefícios, e preencher corretamente o prontuário médico em toda sua plenitude, inclusive os termos de consentimento informado.

O Hospital Norte D'Or, seguindo sua norma ética profissional, não interfere na relação entre o médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo o financeiro.



Médicos Plantonistas são aqueles que fazem parte do corpo clínico do Hospital e que estão à disposição 24 horas por dia para eventuais atendimentos. Os plantonistas informarão sempre ao médico assistente quando forem solicitados.

### **1.3.3 Prontuário Médico**

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

As informações contidas no prontuário são de propriedade do paciente, sendo a guarda física responsabilidade do hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso, com acesso restrito às pessoas que participaram do cuidado ao paciente ou aquelas autorizados pelo próprio e / ou seu responsável legal. Em caso de necessidade de cópia do prontuário, deverá o próprio e/ou seu representante legal solicitá-la ao Setor de Internação. O prazo de entrega é de 15 dias úteis e será cobrada uma taxa para custeio das cópias.

### **1.3.4 Consentimento Informado**

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

Os termos de consentimento informado são: procedimentos cirúrgicos, procedimento anestésico, realização de diálise, realização de quimioterapia, transfusão de sangue e hemocomponentes, terapia trombolítica em acidente vascular encefálico, realização de estudos eletrofisiológicos, ecocardiograma transesofágico e/ou estresse, teste ergométrico e tilt test.

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

### 1.3.5 Enfermagem

Assim que chegar ao quarto, o paciente será recebido por um enfermeiro(a), que dará as orientações gerais. Durante a internação, os pacientes recebem os cuidados de uma equipe altamente treinada que estará à disposição 24 horas por dia. Sempre que precisar de auxílio, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada eletrônica, localizados ao lado da cama e no banheiro, para solicitar a presença da enfermagem.

#### Ramais da Enfermagem:

3º andar	3529/3507
5º andar	3652/3676

### 1.3.6 Nutrição

A alimentação do paciente é prescrita e supervisionada pela equipe de nutricionistas, que determina o cardápio de acordo com a dieta prescrita. Caso haja necessidade de utilização de algum alimento que não seja oferecido pelo cardápio do hospital, é necessário que o Serviço de Nutrição seja notificado para orientações e eventuais liberações.



### Os horários de distribuição das refeições diárias são:

Café da Manhã	7h30min às 8h30min
Colação	9h30min às 10h30min
Almoço	12h às 14h
Lanche	15h30min às 16h30min
Jantar	18h às 19h
Ceia	20h30min às 21h30min

### Ramal do Serviço de Nutrição: 3605

#### 1.3.7 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.

#### 1.3.8 Psicologia

O serviço de Psicologia atua na formulação de pareceres especializados dos pacientes internados, quando solicitado pela equipe médica.

#### 1.3.9 Serviço Social

O Serviço Social atua nas unidades de tratamento intensivo e emergência através de visitas diárias por parte das Assistentes Sociais que estarão a disposição para ouvir e contribuir para que sua internação ocorra da melhor maneira possível.

**Ramal: 4153**

### **1.3.10 Exames Complementares**

Os pacientes têm direito aos resultados dos exames realizados no período de internação ou do atendimento de emergência. Para tanto, entre em contato com o setor de entrega de exames após sua alta a fim de que possa ser providenciada, em 3 dias úteis, a liberação de todos os exames realizados. É de inteira responsabilidade do paciente e do seu médico assistente a guarda e os cuidados como os exames realizados externamente e trazidos ao Hospital, não ficando este responsável pelos mesmos.

**Ramal de Exames Complementares: 3855**

O Hospital Norte D'Or com o intuito de conciliar saúde com o ato de hospedar bem, oferece os serviços de Hotelaria Hospitalar.

### **2.1 Suítes**

O Hospital Norte D'Or dispõe de suítes individuais e compartilhadas para dois pacientes.

### **2.2 Serviço de Governança**

O Serviço de Governança tem como objetivo prestar um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente durante o período de internação. As suítes são visitadas diariamente por uma Auxiliar de Governança. O Serviço de Governança atende 24 horas por dia para dar suporte à qualquer solicitação referente à higiene, manutenção, copa e hotelaria, visando seu conforto e comodidade.



---

### **2.3 Higiene Hospitalar**

---


Diariamente, após o banho, a equipe de higiene hospitalar, composta por colaboradores treinados, efetua a higienização e desinfecção da suíte. Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas ao Serviço de Governança.

**Ramal: 3916**

---

### **2.4 Ligações Telefônicas**

---



Para ter acesso a uma linha e efetuar uma ligação, disque 0 (zero). As despesas com telefone serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação, através de um tarifador da operadora local.

---

### **2.5 Achados e perdidos**

---

Todo o objeto encontrado será mantido no Hospital Norte D'Or durante o prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, O Hospital providenciará a doação dos mesmos.

**Ramal: 3527**

## VISITANTES E ACOMPANHANTES

Os visitantes deverão se apresentar na Recepção Social para receber identificação que dará acesso aos quartos. Lembramos que o excesso de visitas e a permanência além do horário permitido, podem perturbar o repouso do paciente e os procedimentos médicos e de enfermagem, prejudicando a recuperação. Por orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, recomenda-se lavar as mãos antes e após as visitas, não sentar no leito do paciente, não portar alimentos e manter arranjos florais externos ao quarto.

### Horários de Visita:

Suítes Individuais	08h às 20h
Suítes Compartilhadas	12h às 19h
UTI	14h às 15h

### 3.1 Acompanhantes

O acompanhante que desejar pernoitar deverá informar a Auxiliar de Governança até às 20h. Será então providenciada a arrumação das acomodações do acompanhante e fornecida roupa de cama e banho e o ticket para o café da manhã. Caso a diária de acompanhante não esteja prevista pelo plano de saúde, a cobrança referente às taxas de pernoite serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação de



cada paciente. O Hospital Norte D'Or não dispõe de acomodações para acompanhantes de pacientes transferidos para as unidades de tratamento intensivo, nas quais a presença de acompanhantes não é permitida.



---

### 3.2 Cafeteria

---

Localizada no andar térreo, funciona diariamente de 8h às 20h.

#### Horários:

Café da Manhã	8h às 9h30min
Almoço	12h as 14h
Jantar	18h às 19h30min

---

### 3.3 Psicologia

---

Reconhecendo a importância da humanização no ambiente hospitalar, o serviço de Psicologia também atende a familiares com o objetivo de fortalecer o equilíbrio emocional diante da hospitalização.

**Ramal:4153**

---

### 3.4 Serviço Social

---

O Serviço Social, buscando facilitar a relação paciente/equipe/família, está a disposição de visitantes e acompanhantes todos os dias das 7h às 19h.

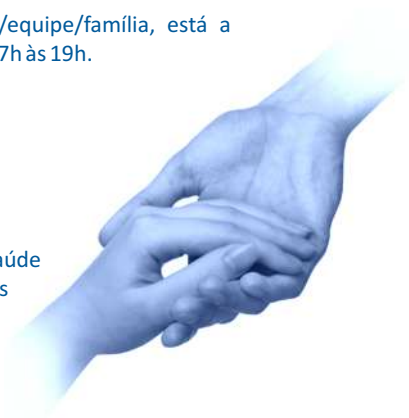
**Ramal:4153**

---

### 3.5 Fumantes

---

De acordo com a portaria nº731 artigo 4 do Ministério da Saúde e lei 3868, de 24/06/02, é proibido fumar nas dependências do Hospital, sendo permitido apenas na área específica.



#### **4.1 Transferência Interna**

Na eventualidade do paciente ser transferido do quarto para a UTI, o quarto deverá ser desocupado o mais breve possível, disponibilizando o aposento para outro paciente que o necessite. Não é permitida a permanência do acompanhante no mesmo. Ao receber alta da nova unidade, o paciente terá a sua disposição um leito no Hospital para continuidade da assistência.

#### **4.2 Transferência para outro hospital**

A transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente, de seus familiares, plano de saúde ou médico assistente, somente ocorrerá mediante liberação médica e contato com o hospital de destino com o seu "de acordo" para recebimento e com informação do médico que receberá o paciente. O procedimento é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares e a ciência dos mesmos sobre o sobre riscos, se for o caso, mediante solicitação por escrito do paciente e/ou responsável.

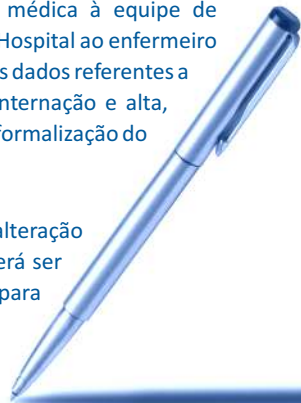


### 4.3 Alta Hospitalar / Check Out

No momento em que o médico lhe comunica a alta, inicia-se um processo que prepara sua saída do Hospital. Seu Médico Assistente deverá formalizá-la junto a equipe de Enfermagem e ainda poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem executados antes de deixar o quarto. Para tanto, sempre informe a enfermagem antes de sair do quarto, pois ela também será responsável por providenciar um mensageiro para acompanhá-lo ao Setor de Alta para que seja assinado o livro de saída e tomadas outras providências necessárias.

Em caso de internações particulares, após a sinalização da alta médica à equipe de enfermagem e, da comunicação de que o paciente está apto a sair do Hospital ao enfermeiro responsável, o responsável financeiro deverá aguardar até que todos os dados referentes a conta hospitalar sejam processados e encaminhados ao setor de internação e alta, quando então, sua presença será solicitada no setor de cobrança para formalização do pagamento.

As diárias vencem, impreterivelmente, às 10h. Caso haja alguma alteração médica, este horário poderá ser alterado. Após a alta, o quarto deverá ser desocupado em até 60 minutos. O Hospital dispõe de mensageiro para auxiliar no transporte de bagagens e condução do paciente até a saída.



---

## OUTROS SERVIÇOS

---

---

### 5.1 Estacionamento

---

Para sua maior comodidade, o Hospital possui um amplo estacionamento de administração terceirizada.

---

### 5.2 Auditório

---

O Hospital Norte D'Or dispõe de um auditório, onde são realizadas, conferências, simpósios e jornadas científicas abordando as principais conquistas da medicina mundial. Neste espaço, também acontecem palestras dirigidas à comunidade, sobre temas relacionados à saúde e qualidade de vida. As palestras são divulgadas regularmente no site do hospital e nos quadros de aviso da instituição.

## DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

### DIREITOS

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso de sua raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa e preconceituosa.
- Poder identificar através de nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
- Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- 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.
- 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 toda e qualquer informação pessoal íntima, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
- 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 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 considerados incapazes, os direitos e responsabilidades descritos deverão ser exercidos pelos seus respectivos representantes legais.





Data da Internação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,

Paciente/responsável legal pelo \_\_\_\_\_,

declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Norte D'Or, suas práticas específicas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando o meu bem-estar e uma ampla recuperação.

Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido, de modo satisfatório, pelo profissional identificado abaixo.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do profissional  
que forneceu informações

\_\_\_\_\_  
Assinatura do paciente/  
representante legal

## PRINCIPAIS RAMAIS

Emergência:.....	4436
3º andar:.....	3529 / 3507
5º andar.....	3652 / 3676
Recepção Social:.....	3603
Serviço Social / Ouvidoria:.....	4133 / 4153
Telefonia:.....	3614



## CANAIS NET DISPONÍVEIS

04.....NET	26.....Rede Vida
06.....TVC Rio	27.....TV 5 Monde
08.....TV Senado	28.....BBC World News
09.....TV Justiça	29.....RAI
10.....TV Câmara	31.....Shoptime
12.....Canal ALERJ	32.....TV Futura
16.....UTV 11	33.....National Geographic
17.....NGT	38.....Sport TV 2
18.....TV Brasil	39.....Sport TV
19.....Globo	40.....Globo News
20.....Rede TV	41.....GNT
21.....Band	42.....Canal Viva
22.....CNT	43.....Universal Channel
23.....SBT	45.....Discovery Kids
24.....Record	50.....Fox
25.....MTV	51.....CNN Internacional

**NORTE** *DOR*  

---

**HOSPITAL**

---

Rua Carolina Machado, 38 - Cascadura  
Rio de Janeiro - RJ  
Tel. Geral: (21) 3747-3600

[www.nortedor.com.br](http://www.nortedor.com.br)