



GUÍA DEL PACIENTE

NORTE DOR
HOSPITAL

Esta guía ha sido especialmente desarrollada para guiarle mejor durante su estancia en el Hospital.

Aquí encontrará información sobre nuestra operación.

Leer este material es muy importante. Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros directamente en el sector de la hospitalización, mediante las extensiones 3527, 3748, 3625, 3626.

Esperamos que tenga una pronta recuperación.

¡Sea bienvenido!

ÍNDICE

Hospitalización	4
Tratamiento	5
Alojamiento	8
Acompañantes y visitantes	9
Traslado y alta hospitalaria.....	11
Otros servicios	12
Derechos y responsabilidades de los pacientes.....	13
Declaración	17
Anotaciones	19



La recepción de hospitalización es responsable de la formalización de su recepción en este hospital. A su llegada, es importante que tenga a mano los documentos de identidad originales, el CPF, la tarjeta del seguro médico y la solicitud de hospitalización.

Algunas camas cuentan con cámara de monitoreo, las 24 horas del día, lo que permite visualizar a los pacientes en mayor vigilancia y tratamiento, y las áreas donde se manejan medicamentos y materiales.

HOSPITALIZACIÓN PRIVADA

Los gastos con hospitalización electiva privada deben pagarse en el momento del registro. Los gastos de hospitalización de emergencia se emitirán cada 48/48 horas. Para mayor aclaración, contactar con el sector financiero mediante las extensiones 3861 o 3683 de lunes a jueves de 8 a 18 horas y viernes de 8 a 16 horas.

HOSPITALIZACIÓN POR EL SEGURO MÉDICO

Los convenios cubren los gastos hospitalarios de acuerdo con el contrato firmado por el cliente. El paciente y/o su patrocinador financiero deben conocer el alcance y las limitaciones de su cobertura de seguro médico. Los eventuales gastos hospitalarios no cubiertos por el seguro médico pueden ocurrir durante su hospitalización y serán informados por el equipo médico responsable de su caso, en persona. La mayoría de los seguros médicos no cubren los gastos con teléfono, estacionamiento y otros servicios adicionales.

Los menores de 18 años o discapacitados por cualquier causa (física o jurídica) requieren de una persona responsable de la hospitalización, así como, para los mayores de 60 años, se recomienda una referencia de contacto.

La tarifa hospitalaria es indivisible y comprende el periodo comprendido entre las 10 horas del día de ingreso y las 10 horas del día siguiente. En el caso de pacientes hospitalizados de forma privada, las facturas parciales se pagarán y deben pagarse cada 48 horas.

Estimado paciente,

La Red D'or se preocupa por su seguridad y la de los miembros de su familia. Además de la presencia constante de conserjes debidamente uniformados, supervisamos continuamente las instalaciones de la unidad a través de modernas cámaras de vigilancia, lo que nos permite registrar la entrada y salida de visitantes en todas nuestras recepciones. ¡Si bien aceptamos todos estos esfuerzos hay

personas de mala fe que utilizan el teléfono para obtener ventajas financieras indebidas! ¡No te dejes llevar por el golpe!

En general, el paciente o su acompañante son abordados por el delincuente llamando a la habitación o al teléfono de los miembros de la familia, haciéndose pasar por un médico o empleado del hospital, alegando la necesidad de un depósito financiero para posibles exámenes y tratamientos no cubiertos por el seguro médico.

Otro enfoque es afirmar la necesidad de un nuevo tratamiento, como “se descubrió un cáncer durante la cirugía” o “el tratamiento actual requiere medicamentos especiales”. Y en este momento el delincuente solicita un depósito o PIX en una cuenta bancaria como “garantía o ingreso” para el procedimiento

Red D’Or aclara que nuestra institución NO practica ningún tipo de facturación telefónica y no solicita depósitos bancarios de ningún tipo, ni en nombre del hospital ni a terceros. Existen áreas presenciales específicas en el hospital para atender estas demandas.

Cualquier pregunta relacionada con la adquisición de medicamentos o la realización de exámenes/ procedimientos debe aclararse solo con su médico y SIEMPRE EN PERSONA.

¡No introduzca sus datos personales por teléfono o whatsapp!

Si recibe una llamada o una solicitud de pago, póngase en contacto con nuestro equipo médico en persona.

TRATAMIENTO



MÉDICOS

El Hospital cuenta con un equipo de Médicos Hospitalarios que están disponibles las 24 horas del día en todos los sectores de hospitalización. Este equipo está compuesto por médicos de rutina y de guardia que están en el hospital las 24 horas del día.

Los pacientes reciben una visita clínica diaria del equipo por la mañana y el médico de guardia está disponible por la tarde y por la noche.

¡Es importante que informe al equipo médico quién en su familia puede recibir noticias e información sobre su salud!

Si el paciente es admitido por un médico tratante, nuestro equipo está disponible.

El médico tratante es aquel que no es empleado del hospital y que es elegido

por el paciente para controlar su hospitalización. El médico tratante debe registrarse en el CRM (centro de relaciones médicas) del Hospital.

Cuando el paciente tiene un médico tratante, es él quien prescribe el medicamento y la dieta que se remite al servicio de nutrición. Es responsabilidad del médico tratante mantener a sus pacientes informados sobre los procedimientos a los que se someten, así como sus causas y riesgos. El Hospital Norte D'Or, siguiendo su estándar ético profesional, no interfiere en la relación entre el Médico tratante y el paciente en ningún nivel, incluido el financiero.

ENFERMERÍA

Tan pronto como llegue al cuarto, el paciente será visitado por un profesional del equipo de enfermería que le proporcionará orientaciones generales para su hospitalización. Durante su estancia, nuestros pacientes reciben la atención de un equipo altamente capacitado, que estará disponible las 24 horas del día. Siempre que necesite ayuda o la presencia de enfermería, el paciente puede utilizar el sistema de llamadas electrónicas, ubicado junto a la cama y en el baño.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Hospital Norte D'Or entiende y respeta el derecho a la información relacionada con los tratamientos, procedimientos y cirugías, y se preocupa por establecer el registro de la información por parte del médico tratante.

Los formularios de consentimiento informado deben aplicarse en procedimientos quirúrgicos, procedimientos anestésicos, diálisis, quimioterapia, transfusión de sangre y componentes sanguíneos, terapia trombolítica en accidentes cerebrovasculares, estudios electrofisiológicos, ecocardiografía transesofágica y/o estrés y en algunos exámenes radiológicos.

Siempre que se indiquen estos procedimientos informados, el médico tratante guiará al paciente y/o a su representante legal sobre los riesgos y beneficios involucrados.

Esta práctica se formaliza a través de un término de consentimiento informado, completado por el médico y firmado por el paciente/ y/o representante. En situaciones de emergencia, el término de consentimiento informado no tendrá que ser firmado por el paciente/ y/o representante, sino por dos médicos relacionados con el caso. Este documento se guarda con la historia clínica.

ALIMENTACIÓN DEL PACIENTE

La dieta del paciente puede ser cambiada por el nutricionista de acuerdo con la condición clínica, comunicada al equipo médico y supervisada por el servicio

de nutrición, que determina un menú personalizado, de acuerdo con la terapia dietética. Los horarios diarios de las comidas son:

Desayuno	6h a 8h
Almuerzo	12h a 14h
Merienda de la tarde	15h a 16h
Cena	18h a 20h
Cena	21h a 22h

ATENCIÓN: No se permite el ingreso de alimentos de origen externo al Hospital Norte D'Or para consumo del paciente.

EXÁMENES COMPLEMENTARIOS

Las imágenes originales y los informes de los exámenes complementarios realizados antes de su hospitalización y llevados al Hospital Norte D'Or en el momento de su ingreso deben permanecer bajo la custodia de los miembros de su familia, evitando la pérdida.

FISIOTERAPIA Y LOGOPEDIA

El Hospital brinda atención en el área de Fisioterapia y Logopedia, de acuerdo con la solicitud médica. Los equipos trabajan con profesionales capacitados, calificados y especializados en la atención dirigida a pacientes hospitalizados.

CENTRO MÉDICO Y EXÁMENES POR IMÁGENES

Los pacientes pueden programar citas y exámenes a través del sitio web www.nortedor.com.br, a través del Centro de Citas al 3003-3230 o llamando al 3747-3800 (extensión 3805, 3806 y 3809). Los pacientes podrán retirar los resultados de los exámenes realizados durante la hospitalización o la atención de emergencia. Para ello, deberán ponerse en contacto con el sector de entrega de exámenes, ubicado en la planta baja, después de su alta y solicitar la liberación de los exámenes.

PSICOLOGÍA

El período de hospitalización puede causar ansiedad y estrés al paciente. En este escenario, el psicólogo hospitalario puede ayudar al paciente y a sus familias a afrontar estos sentimientos y afrontar el tratamiento con más seguridad y confianza.

Se podrá solicitar la presencia del psicólogo al equipo médico de la Unidad.

COMITÉ DE CONTROL DE INFECCIONES HOSPITALARIAS (CCIH)

Un equipo compuesto por médicos y enfermeras especializados, que gestionan medidas para la prevención y el control de infecciones hospitalarias, garantizando la calidad y la seguridad en la atención.

ALOJAMIENTO



El Hospital Norte D'Or, con el fin de conciliar la salud con el acto de acoger bien, ofrece el servicio de Hospitalidad.

La estructura del Hospital sigue los estándares establecidos por la legislación hospitalaria: RDC 50 y Vigilancia Sanitaria.

CUARTO

Los cuartos han sido diseñados para garantizar la comodidad y la seguridad de los pacientes y acompañantes. El cuarto estará equipado con los siguientes elementos de ajuar: dos sábanas, una manta, una toalla y una funda de almohada.

Cada paciente puede solicitar, a través del Centro de Servicio, la extensión 4203, más una sábana, una manta y una toalla. Las suites están equipadas con:

- Camas automáticas, que permiten al paciente encontrar una posición ideal a través de un control remoto, regulando la altura, la posición de los pies y la cabecera;
- Teléfono;
- Aire Condicionado;
- Seguro (información con el sector de hospitalización);
- Minibar;
- Llamada de enfermería;
- Wi-Fi;

SERVICIO DE GOBIERNO

El Servicio de Hospitalidad tiene como objetivo proporcionar una atención de calidad, humana y eficiente durante el período de hospitalización del paciente. Cumple con cualquier requerimiento en materia de higiene y hospitalidad, con el objetivo de garantizar el confort y la comodidad a nuestros pacientes y familiares.

HIGIENE HOSPITALARIA

A diario, el equipo de higiene hospitalaria limpia el cuarto. Se realizarán otras desinfecciones siempre que sea necesario o cuando lo solicite el centro de servicio del paciente. Extensión 4203.

OBJETOS PERDIDOS

Todos los objetos encontrados se mantendrán en el Hospital Norte D'Or durante 90 (noventa) días, bajo la responsabilidad de la Hospitalidad. Transcurrido este plazo, el Hospital se encargará de la debida finalización de los mismos.

Centro de servicio al paciente y gobierno: 4203.

SERVICIOS DE WI-FI

Para acceder a Wi-Fi, debe registrarse en la Red D'Or como VISITANTE o PACIENTE.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con las extensiones 3527, 3748, 3625, 3626.

ACOMPAÑANTES Y VISITANTES

ACOMPAÑANTES

Por seguridad del paciente, los acompañantes deben identificarse en la recepción social y deben mantener su identificación visible durante toda su estancia en el hospital.

No se permitirá la presencia de más de un acompañante por paciente después de las 20 horas.

Se facilitará al equipo médico la decisión de permanencia del familiar principal con el paciente anciano o adolescente en las UCI, cuando se entienda que existe un beneficio evidente para el paciente, como parte de su proceso asistencial, además de su recuperación física y mental.

Los acompañantes deben comer en el restaurante del hospital o en un lugar fuera de nuestras instalaciones. El suministro de alimentos para el acompañante dependerá de la cobertura contractual de su plan de seguro médico; en caso de duda, consulte a nuestro departamento de hospitalización. Los horarios de las comidas serán:

- Desayuno: de 7:00 a 8:00, en el restaurante del hospital;
- Almuerzo: de 12:00 a 14:00, en el restaurante del hospital;
- Cena: de 20:00 a 21:00, en el restaurante del hospital.

VISITANTE

Los visitantes deben presentar el CPF y una identificación con foto en la recepción social. Y deben mantener su identificación visible durante toda su estancia en el hospital.

En las Unidades de Cuidados Intensivos, se permiten dos visitantes a la vez para cada paciente, hasta un límite de tres (3) visitantes diarios.

Debido al riesgo de contaminación, se recomienda no sentarse en la cama del paciente, llevar alimentos y arreglos florales.

La presencia de niños para visitar a sus familias será autorizada por el equipo médico, junto con nuestro servicio de psicología, teniendo en cuenta si será o no adecuado para el niño y el paciente.

Horas de visita	
Unidad para Adultos 08h a 20h	Unidad Intensiva Cardio 15h a 16h
Semi Intensiva 08h a 20h	UTI postoperatoria 13h a 14h
Unidad de Cuidados Intensivos Puesto 1 y 3: 12h a 13h Puesto 2 y 4: 13h a 14h	

Las horas de visita estarán sujetas a cambios sin previo aviso.

¡ATENCIÓN! Las horas de visita pueden retrasarse si el equipo está realizando algún procedimiento en el paciente.



TRANSFERENCIA INTERNA

Siempre que el paciente necesite ser trasladado a una Unidad de Cuidados Intensivos, el cuarto ocupado por él debe ser liberado de inmediato, y no se permite que el acompañante y/o sus pertenencias permanezcan dentro de él, para que el cuarto pueda ser puesto a disposición de otro paciente que lo necesite.

Lo mismo se aplica a los pacientes quirúrgicos, que se espera que se recuperen postoperatoriamente en la Unidad de Cuidados Intensivos o en la Unidad de Cuidados Postoperatorios.

ALTA HOSPITALARIA Y CHECK OUT

Al determinar el alta del paciente, el médico tratante deberá comunicar al equipo de enfermería del sector, iniciando los procedimientos administrativos de alta. El paciente debe esperar la llegada del transporte a la habitación, que lo acompañará hasta la salida de las instalaciones del Hospital, pasando por el Sector de Recepción de Hospitalización, donde se cierran los gastos y se firma el libro de alta.

Nuestras tarifas diarias terminan a las 10:00 horas, y es importante tener en cuenta que se puede cobrar una tarifa diaria adicional por la salida después de esta hora.

En caso de hospitalizaciones privadas posteriores a la señalización del alta médica al equipo de enfermería, comunica el check out que verificará la factura y se dirigirá a la cama para cerrar la cuenta.



ESTACIONAMIENTO

Para su comodidad, el Hospital tiene una asociación con una empresa externa, que proporciona un amplio estacionamiento en el exterior.

Le solicitamos que consulte la lista de precios junto a la cabina de estacionamiento, así como los valores y las condiciones de pernoctación.

DEFENSORÍA

La Defensoría del Pueblo es un canal de comunicación directa entre la junta directiva del Hospital Norte D'Or y sus clientes. Su misión es garantizar que el cliente se sienta atendido, satisfecho e iluminado.

Las sugerencias, solicitudes y críticas son indispensables para mejorar la calidad de nuestro servicio.

Servicio presencial en días laborables de 7:00 a 17:00 (excepto viernes, de 7:00 a 16:00).

Atención telefónica a través de las extensiones 3647.

Soporte por correo electrónico: ouvidoria@nortedor.com.br

FUMADORES

De acuerdo con la ordenanza 731, el artículo 4 del Ministerio de Salud y la Ley 3868, de 24/06/02, está prohibido fumar en las instalaciones del Hospital.



DERECHOS

1. Recibir atención digna, afectuosa y respetuosa independientemente de su raza, credo, edad, sexo, orientación sexual, diagnóstico o cualquier otra forma
2. Ser identificado por su nombre y apellido, fecha de nacimiento y no por el nombre, número, código o cualquier otra forma de identificación de su enfermedad.
3. Ser capaz de identificar por su nombre y función a los profesionales que intervienen en su cuidado.
4. Recibir información clara y comprensible sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y los riesgos que implica.
5. Consentir o rechazar, en cualquier momento, los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, libre y voluntariamente, después de recibir la información adecuada sobre el tratamiento sugerido, siempre que no sea potencialmente mortal, sin que se le imponga ninguna sanción moral y/o legal.
6. Solicitar una segunda opinión sobre su diagnóstico o tratamiento y, si lo considera necesario, el reemplazo del médico responsable.
7. Tener acceso a su historia clínica de acuerdo con las normas de la Institución. La historia clínica incluye el conjunto de documentos e información estandarizada sobre la historia del paciente, los principios y la evolución de la enfermedad, las conductas terapéuticas y otras notas clínicas.
8. Haber salvaguardado la confidencialidad de toda y cualquier información personal íntima, mediante el mantenimiento del secreto profesional, siempre que no suponga un riesgo para terceros o la salud pública.
9. Recibir o rechazar asistencia psicológica, social y religiosa.
10. Tener garantizada su seguridad, integridad física, psicológica y moral.
11. Recibir información sobre las normas de la institución que protege sus pertenencias personales.
12. Recibir información sobre los medicamentos que se le administrarán, así como el origen de la sangre y los productos sanguíneos, antes de recibirlos;
13. Recibir información sobre las normas de la institución que protege sus pertenencias personales
14. Recibir tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico; de acuerdo con las pautas o protocolos clínicos de la institución;

15. Respeto a sus creencias espirituales y religiosas, así como a sus valores éticos y culturales;
16. Haber garantizado, en el caso de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad o de edad avanzada, sus derechos de conformidad con la legislación vigente;
17. Tener derecho a un acompañante de su elección durante todo el período de hospitalización, de conformidad con las normas de la institución;
18. Se le anima a participar en todas las decisiones sobre su atención, asegurándose de que el equipo que le asiste proporcionará información y aclaraciones sobre las dudas, los resultados de la atención y el tratamiento, así como los resultados imprevistos;
19. Poder designar a un miembro de la familia o persona responsable de la información y toma de decisiones con respecto a los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, incluidos los tratamientos, los procedimientos y medidas de atención y reanimación u otros tratamientos de soporte vital, aplicables a los mayores de 18 años o legalmente emancipados;
20. Expresar sus inquietudes o quejas a la dirección de la Institución, a través del Servicio de Defensoría del Pueblo y recibir información y aclaraciones pertinentes, de conformidad con sus normas y reglamentos;
21. Tener una asistencia respetuosa y compasiva al final de su vida y ser tratado con dignidad y respeto después de su muerte y no tener ningún órgano o tejido extraído de su cuerpo sin su autorización previa, de su familia o del tutor legal.

RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES, ACOMPAÑANTES Y FAMILIARES

1. Proporcionar información completa y precisa sobre su historia clínica, enfermedades previas, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.
2. Respetar las normas y reglamentos del Hospital.
3. Asegurar y ser responsable de las propiedades de la Institución puestas a su disposición.
4. Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la Institución, tratándolos con civilidad y cortesía, contribuyendo al control del ruido, número y comportamientos de sus visitantes.
5. Indicar el responsable financiero de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en esta indicación.
6. Tratándose de niños, niñas, adolescentes o adultos considerados incapaces, los derechos y responsabilidades descritos deberán ser ejercidos por sus respectivos

representantes legales.

7. Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multidisciplinar que asiste al paciente, haciéndose responsable de las consecuencias de su negativa;

8. Ser responsable de todos y cada uno de los gastos incurridos durante la hospitalización y/o la atención ambulatoria o indicar el responsable legal y financiero de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en esta indicación;

9. Respetar la prohibición de fumar, extendida a sus acompañantes y visitantes, de conformidad con la legislación vigente;

Cuando se lesione algún derecho o no se cumpla con la responsabilidad, el líder de la unidad buscará asegurar su adecuación, como representante de la institución. En última instancia, tanto los pacientes como las familias, así como la propia institución, cuentan con la ayuda de la Defensoría del Pueblo, que se interrelacionará entre ellos.

DECLARACIÓN

Fecha de hospitalización: ____ / ____ / ____

Horario: _____

Yo, _____,

Paciente/tutor legal para _____

Declaro que he recibido, en esta fecha, la orientación necesaria sobre el funcionamiento del Hospital Norte D'Or, sus prácticas, horarios y otros procedimientos que debo adoptar durante mi estancia en la institución, con el objetivo de mi bienestar y recuperación completa.

En esta ocasión, tuve la oportunidad de hacer preguntas y el profesional identificado a continuación me respondió satisfactoriamente:

Firma del profesional que proporcionó la información

Firma del paciente / tutor legal

NORTE D'OR
HOSPITAL

NORTE D'OR
HOSPITAL

Rua Carolina Machado, 38 - Cascadura, Rio de Janeiro,
CEP: 21350-135
Teléfono: (21) 3747-3600

www.nortedor.com.br