



# GUIA DO **PACIENTE**

  
Perinatal

OESTE DOR  
HOSPITAL

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

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida, não hesite em nos contatar no setor de Internação pelos ramais 4026 e 4027 ou no telefone (21) 2414-3626.

### **MISSÃO**

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

### **VISÃO**

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

### **VALORES**

Competência, credibilidade, desenvolvimento sustentável, humanização, integridade e respeito.

## **SUMÁRIO**

<b>Check In .....</b>	<b>4</b>
<b>Tratamento .....</b>	<b>5</b>
<b>Internação .....</b>	<b>7</b>
<b>Transferência interna .....</b>	<b>9</b>
<b>Alta hospitalar .....</b>	<b>10</b>
<b>Direitos e deveres dos pacientes.....</b>	<b>10</b>
<b>Principais ramais .....</b>	<b>11</b>
<b>Horários .....</b>	<b>12</b>
<b>Declaração.....</b>	<b>13</b>
<b>Anotações.....</b>	<b>14</b>



## CHECK IN



A Recepção de Internação é a responsável pela formalização de sua acolhida neste Hospital.

Todo paciente deve ter, no ato de sua internação, um responsável para assinatura do Termo de Responsabilidade. Essa só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no **Hospital Oeste D'Or**.

É importante ter em mãos os documentos originais da carteira de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e o pedido médico.

## INTERNAÇÃO PARTICULAR

As despesas com a internação deverão ser quitadas a cada **48 horas** ou no máximo no **primeiro dia útil** após esse prazo, quando serão emitidas parciais da conta e será realizado o contato do setor Financeiro com o responsável. Para mais esclarecimentos, entre em contato nos **ramais 4013 e 4014 de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h ou sexta-feira das 8h às 17h**.

A diária hospitalar é indivisível e compreende ao período das **10h da manhã** do dia de internação às **10h do dia seguinte**.

## INTERNAÇÃO PELO PLANO DE SAÚDE

As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado pelo hospital com cada convênio. As despesas não cobertas devem ser pagas à parte pelo paciente ou seu responsável financeiro, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como das limitações e exclusões desse.

Custos com telefone e demais serviços extras não são cobertos pelo plano de saúde.

A diária hospitalar é indivisível e compreende ao período das **10h da manhã** do dia de internação às **10h do dia seguinte**.

## TRATAMENTO



### PULSEIRA DE IDENTIFICAÇÃO

Para proteção e segurança do paciente, uma pulseira de identificação com seus respectivos dados será fornecida no momento da internação, e não poderá ser removida durante a estadia no hospital.

Caso haja rompimento da pulseira, a enfermeira responsável do setor deverá ser informada, para providenciar a reposição.

### MÉDICOS ASSISTENTES

Médico assistente é aquele escolhido pelo paciente ou indicado pelo plano de saúde para acompanhar a internação. Esse profissional e sua equipe deverão cadastrar-se na administração do hospital.

São de responsabilidade do médico assistente:

- Prescrever as medicações e dieta;
- Manter os pacientes informados sobre os procedimentos, bem como suas causas e consequências;
- Preencher corretamente o prontuário médico.

A visita pelo médico do paciente ou de seus assistentes é feita uma vez ao dia, momento no qual serão dadas as orientações aos familiares.

Para procedimentos eletivos, o médico assistente deverá fornecer ao paciente o Termo de Consentimento (documento informando os riscos mais comuns de determinado procedimento), que deverá ser assinado antes ou durante a internação, no entanto, antes do procedimento cirúrgico a ser realizado.

A transferência ao Centro Cirúrgico está condicionada à assinatura desse documento pelo anestesista e cirurgião, exceto em casos de urgência ou emergências.

Em casos de internação na maternidade, a escolha da equipe de anestesia e pediatras de sala é do obstetra e/ou paciente.

A indicação da necessidade de UTI Neonatal é feita pelo pediatra de sala escolhido. A equipe de UTI Neonatal é própria do hospital.

### Importante:

Seguindo seu Código de Ética, o **Hospital Oeste D'Or** não interfere na relação entre médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo o financeiro.

Portante, não sendo responsável por quaisquer valores cobrados pelos profissionais que integram a equipe assistente.

### PRONTUÁRIO MÉDICO

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

As informações contidas nele são de propriedade do paciente, sendo a guardafísica no hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso, com acesso restrito às pessoas que participam do cuidado ao paciente ou aquelas autorizadas pelo próprio e/ou responsável Legal.

Em caso de necessidade de cópia do prontuário, o paciente e/ou seu representante Legal deverá solicitá-lo ao setor de Internação. As cópias de prontuários ou qualquer outro documento referente ao atendimento serão entregues em prazo estipulado pelo hospital.

### ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE

A equipe de Nutrição Clínica é responsável pela dietoterapia do paciente internado.

Não é permitida a entrada no hospital de alimentos e/ou bebidas que não sejam fornecidos pelo serviço de nutrição. O consumo desses pode prejudicar o tratamento e restabelecimento. Portanto, possíveis consequência não serão de responsabilidade da Nutrição Clínica.

Todos os materiais e utensílios provenientes do serviço de nutrição são para uso **EXCLUSIVO** do paciente. Logo, não é permitido o uso pelos acompanhantes e visitantes.

## INTERNAÇÃO



### EXAMES COMPLEMENTARES

O resultado dos exames realizados durante o período de internação pode ser solicitado pelo site <https://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/oestedor/form/solicitacao-exames-imagem-analise-clinica>. Após a solicitação, o prazo para retirada é de **5 dias úteis**. Em caso de internação prolongada, esse prazo pode se estender.

### HOTELARIA

O serviço de Hotelaria funciona **24 horas por dia**.

Os quartos e enfermarias são visitados diariamente por um auxiliar de hotelaria que fará a entrega da roupa de cama e banho.

Outras solicitações serão atendidas sempre que solicitado ao ramal **4058**.

Os quartos da unidade de internação são equipados com:

- Frigobar;
- TV a cabo;
- Sistema de chamada de enfermagem;
- Telefone;
- Controle remoto;
- Cofre.

**Importante:** os valores e pertences do paciente ficarão sob a guarda de seu acompanhante e/ou responsável no caso de internações nos quartos da Unidade de Internação. No caso do paciente ser internado em unidade fechada (UTI) e estiver desacompanhado, o Hospital fará a guarda dos pertences de forma protocolada em sala de acesso restrito e tais pertences somente serão entregues ao próprio paciente ou ao seu familiar devidamente identificado.

O Hospital não se responsabiliza por objetos deixados ou esquecidos em suas dependências. Caso seja encontrado algum pertence, será protocolado ao setor de Hotelaria que realizará a guarda pelo prazo de 30 dias. Após esse período, o hospital providenciará a doação ou descarte dos pertences. Se forem encontrados alimentos de qualquer natureza eles serão descartados imediatamente.

## OUVIDORIA

O serviço de Ouvidoria é o canal direto para elogios, sugestões ou reclamações. Com atendimento e soluções ágeis, que representam o seu direito e contribuem para a melhoria do serviço, além de ser um canal de comunicação direta entre a diretoria do **Hospital Oeste D'Or** e seus clientes.

Os canais de comunicação:

- Presencial: atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.
- E-mail: [ouvidoria@oestedor.com.br](mailto:ouvidoria@oestedor.com.br)
- Telefone: (21) 2414-3600 – ramal 4107 ou 2114-3602
- Site: [www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/oestedor/fale-conosco](http://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/oestedor/fale-conosco)
- Pesquisa de satisfação: um colaborador solicitará seu e-mail e, posteriormente, você receberá nossa pesquisa de satisfação. Ao respondê-la, você contribuirá para que possamos atendê-lo cada vez melhor.

O serviço atua tanto na resolução quanto na prevenção de problemas.

## LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

As ligações externas devem ser solicitadas pelo **ramal 4000**, inclusive chamadas para celulares, DDD e DDI. Contudo, o custo por essas será cobrado na alta do paciente.

## VISITANTES

Os visitantes deverão se identificar na Recepção Social para receber a identificação que dará acesso ao hospital. Essa identificação deverá permanecer visível a todos.

O excesso de visitantes e a permanência além do permitido podem perturbar e impactar no repouso do paciente e/ou prejudicar a realização de diversos procedimentos necessários à recuperação.

Por orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), recomenda-se:

- Lavar as mãos com água e sabão antes e após as visitas;
- Não se sentar no leito do paciente;
- Não portar alimentos;
- Não manter arranjos de flores dentro do quarto.

As visitas podem ser suspensas ou adiadas temporariamente por solicitação médica, em casos de intercorrências, mas serão prontamente justificadas aos familiares ou responsáveis, assim que possível.

## ACOMPANHANTES

Caso a diária do acompanhante não esteja prevista pelo plano de saúde, as cobranças referentes às taxas de pernoite serão quitadas diariamente, de acordo com o tempo de internação de cada paciente.

O **Hospital Oeste D'Or** não dispõe de acomodações para acompanhantes de pacientes transferidos para Unidades de Tratamento Intensivo (UTI), na qual a presença de acompanhantes não é permitida.

Refeição para acompanhantes			
Refeitório		Quartos	
<b>Desjejum</b>	Das 8h15 às 9h	<b>Desjejum</b>	Entre 8h - 9h
<b>Almoço</b>	Das 12h às 13h	<b>Almoço</b>	Entre 12h - 13h
<b>Jantar</b>	Das 20h às 22h	<b>Jantar</b>	Entre 20h - 21h

Horário e quantitativo de visitantes			
SETOR	HORARIO	QUANTIDADE	TRAMITE DAS VISITAS
UTI térreo	12h às 13h	2/dia	Entram juntos
UTI 5º andar	13h às 14h	2/dia	Entram juntos

## FUMANTES

De acordo com o **artigo 1º da Lei Estadual 3.868/2002** e artigo 4º da portaria **731/90 do Ministério da Saúde**, é proibido fumar nas dependências do hospital.

UCI	14h às 15h	2/dia	Entram juntos
UTI 2º andar	15h às 16h	2/dia	Entram juntos
UTI Pediátrica	15h às 16h	2/dia	Quartas e domingos. Entram juntos.
UTI Neonatal	13h30 às 17h	2/dia	, Agendamento prévio com o setor
Adulta e Pediátrica / apartamento	8h às 20h	3/vez	Todos os dias
Perinatal / apartamento	8h às 20h	4/vez	Todos os dias
UNI Adulta e Pediátrica / Enfermaria	8h às 20h	2/vez	Todos os dias
Perinatal / Enfermaria	8h às 20h	3/vez	Todos os dias

- OBS:**
- A entrada de visitantes, nos quartos no setor adulto só é permitida para maiores de 12 anos.
  - A entrada de visitantes na Perinatal só é permitida para maiores de 12 anos.
  - A entrada de visitantes na UNI Pediátrica só é permitida para maiores de 12 anos.
  - É permitida a visita na UTI Neonatal dos avós e dos irmãos do RN acima de 10 anos de idade.

As exceções, serão tratadas diretamente com os responsáveis dos seus respectivos setores.  
Em caso de dúvidas, contactar o setor.

## ALERTA COM LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Não realizamos nenhum tipo de cobrança via telefone. Pessoas com o objetivo de obter vantagens financeiras podem realizar contatos telefônicos durante ou após a internação no hospital. Geralmente identificam-se como médicos ou funcionários e fazem cobranças indevidas.

Em caso de recebimento de alguma ligação neste sentido, orientamos que entre em contato **IMEDIATAMENTE** com seu médico por meio dos telefones previamente informados pela equipe médica de seu atendimento ou ligue para o **Hospital Oeste D'Or** no número **(21) 2414-3600** e relate o incidente.

Nessa hipótese não faça nenhuma transação bancária, pois essa prática não faz parte dos procedimentos do **Hospital Oeste D'Or**.

## TRANSFERÊNCIA EXTERNA



A transferência para outro Hospital, por desejo do médico assistente, do próprio paciente ou de seus familiares ocorre somente mediante liberação médica e contato com o Hospital de destino, que deverá dar o “de acordo” e informar o nome do médico que receberá o paciente.

O processo é registrado em prontuário, mencionando a ocorrência e ciência dos familiares, quando for o caso. Em caso de transferência pelo convênio, essa só poderá ser realizada após a concordância por escrito pelo próprio paciente ou por seus responsáveis, o que também será devidamente descrito no prontuário.

## ALTA HOSPITALAR



Ao receber alta, dirija-se ao check-out no setor de internação.

Cada diária é considerada até 10h. Passado esse horário, o Hospital cobrará uma nova diária.

Em caso de orientação, reclamação e outras eventualidades, dirija-se a uma das chefias de enfermagem de plantão ou à Ouvidoria no andar térreo.

### Referências Legais

Constituição da República Federativa do Brasil

Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/1/2002)

Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/9/1990)

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/7/1990)

Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01/10/2003)



### 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 por meio do nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
4. Receber informações claras e compreensíveis sobre 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 e sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou Legais.
6. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizados sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.
7. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, pela manutenção e sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
8. Receber ou recusar assistência psicológica, social e/ou religiosa.
9. 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 regulamento 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 ao hospital sobre quaisquer mudanças nessa indicação.

**Importante:** Para crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e responsabilidades descritos acima deverão ser exercidos pelos seus Responsáveis Legais.

## PRINCIPAIS RAMAIS



Para entrar em contato com o **Hospital Oeste D'Or**, ligue: **(21) 2414-3600** e aguarde as instruções da telefonista.

Para efetuar ligações internas, disque somente o número do ramal desejado.

Em casos de dúvida, consulte a lista de ramais próxima ao telefone.

Para realizar ligações externas, a partir do aparelho telefônico do quarto, disque o **ramal 4000** e informe o número desejado.

### RAMAL DE EMERGÊNCIA

O ramal **4140** é o ramal de comunicação para grandes emergências internas do hospital.

Este ramal deve ser acionado em casos de:

- Princípio de Incêndio, ou Incêndio propriamente dito;
- Desaparecimento de pessoas;
- Objetos estranhos;
- Pessoa suspeita circulando pelo hospital;
- Agressão (física ou material);
- Risco estrutural;
- Ou qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

## DECLARAÇÃO

Data da internação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,  
Paciente / responsável legal

pelo (a) \_\_\_\_\_,

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

Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido de forma satisfatória, pelo profissional identificado abaixo:

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do paciente / responsável legal



