

Guia do Paciente

Hospital Quinta D'Or



Seja bem-vindo!

Caro Paciente,

neste guia constam orientações sucintas sobre o funcionamento do Hospital Quinta D'Or.

Nossa Missão é Prestar atendimento médico-hospitalar de excelência com equipes qualificadas e motivadas.

A Rede D'Or São Luiz preocupa-se com a sua segurança e a de seus familiares. A instituição NÃO pratica nenhum tipo de cobrança por telefone e não solicita depósitos de qualquer espécie, seja em nome do próprio hospital ou para terceiros.

Conheça algumas das nossas Políticas de Segurança

- **Pulseira de Identificação**

No momento da internação, será fornecida a pulseira de identificação com os seus dados, que não poderá ser removida durante todo seu período de internação. Caso exista alguma alergia relatada e/ou identificada, será colocada também uma pulseira vermelha com nome das medicações.

- **Reconciliação Medicamentosa**

É o processo para obtenção de uma lista completa, precisa e atualizada dos medicamentos que cada cliente utiliza em casa. Sempre que possível, tenha em mãos a receita do médico assistente e a entregue ao médico do setor.



- **Higiene das mãos**

A principal medida para o controle das infecções é a higienização das mãos. Por favor, evite realizar visitas a outros pacientes internados que não sejam seu familiar.

- **Cirurgia Segura**

Adotamos um conjunto de medidas de segurança para melhorar a qualidade da assistência cirúrgica, tais como: uso de Termo de Consentimento Informado (termo de autorização), *Check List* (dupla checagem das informações mais relevantes), marcação gráfica da Lateralidade do Sítio Cirúrgico, uso de Profilaxia Antibiótica e a realização do *Time out* ou pausa cirúrgica (pausa antes da incisão cirúrgica para confirmação de informações sobre procedimento a ser realizado).



- **Prevenção da Ocorrência de Quedas**

A queda é responsável por aumentar o tempo de internação e agravar o quadro clínico do cliente. A participação do familiar/acompanhante é imprescindível para a prevenção de queda, uma vez que está em contato permanente com o cliente. Não deixe que o paciente se levante sozinho do leito. Caso seja necessário solicite ajuda da equipe de enfermagem.

Os profissionais de saúde orientarão sobre as maneiras de evitar acidentes durante a hospitalização.

Internação / Alta Hospitalar

- **Internação particular**

As despesas com a internação deverão ser pagas a cada 24 horas na apresentação das parciais de sua conta. Na alta hospitalar todos os débitos deverão ser quitados.

- **Internação por plano de saúde**

As despesas serão cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. As que não forem cobertas serão pagas à parte pelo cliente ou responsável financeiro, que devem estar cientes da abrangência de cobertura do seu plano, bem como de suas limitações e exclusões.

- **Alta Hospitalar**



As diárias vencem, impreterivelmente às 10h. Caso haja alguma recomendação médica, este horário poderá ser alterado. Após a alta, o quarto deverá ser desocupado até este horário.

Será providenciado um técnico de transporte para acompanhá-lo até o setor do *Check out* para a conclusão administrativa de sua alta.

Todos os acertos deverão ser realizados no setor de *Check out*, localizado próximo a internação no térreo do prédio Imperial.

Transferências

- **Transferência Interna**

Na eventualidade do paciente ser transferido do quarto para a Unidade de Terapia Intensiva, o quarto deverá ser desocupado imediatamente. Não é permitida a permanência do acompanhante no mesmo.

Para pacientes cirúrgicos, com previsão de recuperação pós-operatória em Unidade de Terapia Intensiva, o leito deverá ser desocupado no momento da saída para o Centro Cirúrgico.

- **Transferência para outro Hospital**

As transferências para outro Hospital, por desejo do cliente, de seus familiares, plano de saúde ou médico assistente, somente ocorrerão mediante liberação médica e contato com hospital de destino. O hospital de destino deverá dar o seu “de acordo” para o recebimento do paciente e informar qual o médico que o receberá, após contato médico.

Equipe de Saúde



Oferecemos uma equipe de saúde multidisciplinar composta por médicos, enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas e farmacêuticos para realizar toda assistência necessária durante sua internação.

Nutrição

Não é permitido oferecer aos clientes alimentos e/ou bebidas que não sejam os fornecidos pelo Serviço de Nutrição Clínica, sem autorização da nutricionista.

As refeições de pacientes são oferecidas no local onde este estiver internado.

Horário de refeição para pacientes:

| | |
|----------|--------------|
| Desjejum | 6h30 às 8h30 |
| Colação | 9h30 às 10h |
| Almoço | 11h30 às 15h |
| Lanche | 15h às 16h |
| Jantar | 18h às 21h |
| Ceia | 21h às 21h30 |



Horário de refeições para acompanhantes no Restaurante Avenida são:

| | |
|----------|--------------|
| Desjejum | 7h às 8h30 |
| Almoço | 11h às 14h30 |
| Jantar | 18h às 20h30 |

A entrega do *ticket* será realizada até as 20h.

As refeições de acompanhantes são oferecidas no Restaurante Avenida, localizado no prédio anexo nos fundos do Hospital.

Por motivo de segurança e controle de infecção, não aquecemos refeições entregues e/ou externas.

Orientações Gerais

- **Ligações Telefônicas**

Para ter acesso a uma linha e efetuar uma ligação, é preciso discar 0 (zero), aguardar o sinal de linha e digitar o número desejado. As ligações DDI deverão ser realizadas com auxílio da telefonista através da tecla 9 (nove). As despesas com telefone serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação, através de um tarifador da operadora local.



- **Visitantes e Acompanhantes**

Os visitantes deverão se apresentar na Recepção Social, para receber identificação que

dará acesso aos leitos, com documento de identificação com foto. Recomenda-se lavar as mãos antes e após as visitas, não sentar no leito do paciente, não portar alimentos e flores.

A presença de visitas é essencial para recuperação dos pacientes. Contudo, o excesso poderá interferir no repouso do paciente e nos procedimentos médicos e de enfermagem. Nas unidades intensivas, no horário de visita, são permitidas a entrada de 2 (dois) acompanhantes por vez, em cada leito, podendo ocorrer revezamento.



É recomendado que os visitantes sejam maiores de 12 anos.

Acompanhantes receberão *kit* para pernoite, composto de 2 lençóis, 1 fronha, 1 toalha de banho e 1 *ticket* de café da manhã para o dia seguinte, que serão entregues a partir das 18h, quando houver cobertura contratual de acordo com seu plano de saúde.

• Exames Complementares

Poderão ser solicitados diretamente no setor da Radiologia durante a internação ou após a alta pelo *site* do Hospital Quinta D'Or (www.quintador.com.br), clicando em SOLICITAÇÃO DE EXAMES, na página principal. Após a solicitação, seus exames estarão disponíveis para retirada na Unidade Hospitalar em 3 (três) dias úteis.

Resultados de exames trazidos de outro local, após devolvidos pela equipe assistencial, são de responsabilidade do paciente/acompanhante até sua alta médica.

• Wi-fi

Como acessar a rede *Wi-fi* Rede D'Or São Luiz gratuitamente:

- 1- Localize em seu dispositivo a rede *Wi-fi* RDSL Pacientes e clique em conectar;
- 2- Será aberta, de forma automática, uma página em seu navegador de Internet, onde será solicitado *login* e senha;

- 3- Nessa página, digite o *login* e a senha conforme as informações entregues pela Internação no folheto “Como acessar a rede *Wi-fi* da Rede D’Or São Luiz”. Aceite os termos de uso e clique no botão “Entrar”;
- 4- Na tela seguinte será informado o nome do paciente e será necessário inserir um *e-mail* pessoal no campo “*E-mail*”;
- 5- Após clicar no botão “Entrar”, será apresentada uma página informando a liberação do acesso à Internet. Fique atento ao prazo limite liberado para o seu acesso.

O *login* utilizado para acesso ao *Wi-fi* não está limitado a somente um dispositivo, você pode conectar seus equipamentos utilizando as mesmas credenciais de acesso.

- **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 18h.

Telefone: (21) 3003-4330 ou através do site: www.quintador.com.br



- **Valores e pertences**

Todos os quartos dispõem de cofre para guarda de pertences pessoais, portanto o Quinta D’Or não se responsabiliza por objetos e valores pessoais durante a permanência do cliente no Hospital.

- **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 a 12 meses, é de 15 dias úteis.

Direitos e Responsabilidades do Cliente

- **Direitos**

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente de sua raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
- Ter garantidas sua segurança e integridade física, psíquica e moral.

- **Responsabilidades**

- Respeitar as normas e regulamentos do Hospital.
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição.
- Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação.
- De acordo com a portaria nº 731, artigo 4, do Ministério da Saúde e Lei 3868, de 24/06/02, é proibido fumar em todas as dependências do Hospital.

Declaração

Data da Internação: ____/____/____ Horário: ____:____

Eu, _____,
Paciente/responsável legal

pelo(a) _____,

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



QUINTA D'OR
HOSPITAL



Emergência Adulto: (21) 3461-3668
Emergência Pediátrica: (21) 3461-3777
Central de Marcação de Consultas e Exames: (21) 3003-3230

Rua Almirante Baltazar, 435, São Cristóvão - RJ - Tel. Geral: (21) 3461-3600
www.quintador.com.br