



# GUIA DO PACIENTE

QUINTA DOR  
HOSPITAL

## SEJA BEM-VINDO AO HOSPITAL QUINTA D'OR!

Caro Paciente,

Este guia foi especialmente desenvolvido para melhor orientá-lo durante a sua permanência no hospital. Nele constam orientações sobre o funcionamento das diversas áreas da Instituição.

Nossa Missão é prestar atendimento médico-hospitalar de excelência com equipes qualificadas e motivadas. A Rede D'Or preocupa-se com a sua segurança e a de seus familiares e por isso informamos que 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 uma pulseira de identificação com os seus dados. Ela deverá ser utilizada durante todo seu período de internação e não deve ser removida. A pulseira **vermelha** é usada para sinalizar alguma alergia relatada e/ou identificada, com informações dos nomes das medicações. A pulseira **amarela** é usada para sinalizar os pacientes com possível risco de queda.

Todos os colaboradores envolvidos na assistência solicitarão a confirmação de **nome completo e data de nascimento** antes de administrar medicamentos, realizar procedimentos e ofertar alimentação.

#### 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. Depois, peça-a de volta.

#### Controle de Infecção Intra-hospitalar

A principal medida para o controle das infecções é a higienização das mãos. Recomendamos que os acompanhantes e visitantes higienizem suas mãos antes de tocarem em você e que evitem realizar visitas a outros pacientes internados. Fique atento e observe se os profissionais de saúde estão higienizando as mãos.

#### 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 produzir lesões, 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 ele está em contato permanente com o paciente. 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.

As orientações para prevenção de queda são realizadas a partir de escalas de predição de risco, de forma individualizada a cada paciente e a adesão às recomendações da equipe de saúde é a melhor forma para evitar danos ao paciente.

O banheiro é um local onde o risco de queda é maior e por esse motivo, a presença de um profissional da assistência acompanhando o paciente, quando indicado, se faz fundamental para a redução de quedas e acidentes durante a internação.

## **Prevenção de Lesão de Pele**

Para a prevenção de lesão de pele, temos profissionais especializados que atuam através da aplicação de protocolos interdisciplinares diretamente na prevenção e tratamento das lesões, e a cooperação de pacientes e familiares é muito importante neste processo assistencial.

## **Prevenção de Tromboembolismo Venoso (TEV)**

A trombose é a formação de coágulos nas veias. As condições clínicas e cirúrgicas, que motivam a internação, podem se comportar como fatores de risco para o aparecimento da trombose. Estes eventos podem contribuir para o aumento do tempo de permanência hospitalar ou agravamento da condição clínica. Neste sentido, a instituição utiliza medidas medicamentosas e/ou mecânicas (caminhada precoce, meia elástica e uso de compressor pneumático nas pernas) a fim de prevenir o TEV.

## **Outros Protocolos de Avaliação Assistencial**

Nossas equipes assistenciais são treinadas para aplicação do protocolo de dor que monitora e classifica diariamente o nível de dor do paciente, atuando para sua redução e controle da dor.

Através da avaliação regular da intensidade da dor, quando presente, orientações sobre medicamentos analgésicos ou medidas de alívio a serem implementadas. É um padrão da Instituição informar ao paciente e/ou ao acompanhante as indicações e possíveis efeitos colaterais de novos medicamentos que possam vir a ser administrados.

O silêncio também faz parte do tratamento e da recuperação do paciente no ambiente hospitalar e contamos com a cooperação de todos para mantermos um ambiente calmo e tranquilo.

No momento da alta, reforçando todas as informações já passadas durante a internação, nossas equipes também oferecem orientações de alta por escrito, em cartilhas e outros documentos, ficando disponível para esclarecer qualquer dúvida ou para informações complementares.

## SUMÁRIO

<b>INTERNAÇÃO / ALTA HOSPITALAR.....</b>	<b>5</b>
<b>TRANSFERÊNCIAS.....</b>	<b>5</b>
<b>EQUIPE DE SAÚDE.....</b>	<b>6</b>
<b>ORIENTAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE.....</b>	<b>10</b>
<b>TELEFONES ÚTEIS.....</b>	<b>10</b>
<b>DECLARAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>ANOTAÇÕES.....</b>	<b>15</b>

## **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 ou plano de saúde.

As despesas não cobertas pelo plano de saúde serão pagas à parte pelo paciente 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 às 10h, impreterivelmente. Após a alta, o quarto deverá ser desocupado até este horário.

Caso haja alguma recomendação médica, este horário poderá ser alterado.

Todos os acertos necessários deverão ser realizados no setor de Check out, localizado próximo à Internação, no térreo do Prédio Imperial.

## **TRANSFERÊNCIAS**

### **TRANSFERÊNCIA INTERNA**

Na eventualidade do paciente ser transferido do quarto para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), 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, enfermeiros, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais e farmacêuticos para realizar toda assistência necessária durante sua internação. Por outro lado, esclarecemos que o paciente poderá ser acompanhado pelo seu médico particular, se for do seu desejo.

## 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 dos pacientes são oferecidas nos locais onde eles estiverem internados.

### Horário de refeição para pacientes

Café da manhã	6h30 às 8h
Almoço	11h30 às 13h30
Lanche	15h às 16h
Jantar	17h30h às 20h

A Colação e Ceia seguem conforme demanda de hábito e necessidade nutricional dos pacientes

### Horário de refeições para acompanhantes no Restaurante Avenida

Café da manhã	7h às 8h30
Almoço	11h às 14h
Jantar	18h às 20h

As refeições de acompanhantes são oferecidas no Restaurante Avenida, localizado no prédio anexo, nos fundos do Hospital, mediante apresentação da identificação de acesso, liberada no setor de internação.

A entrega das refeições do acompanhante pode ser solicitada no leito de unidades abertas (quartos), mediante confirmação prévia com a equipe de nutrição e nos casos de acompanhamento contínuo (menores de 18 anos ou idosos acima de 60 anos) conforme legislação vigente ou necessidades especiais clínicas de acompanhamento, até os horários abaixo:

Desjejum até as 22h do dia anterior.

Almoço até 10h do dia vigente.

Jantar até 15h do dia vigente.

Informamos que na impossibilidade de atendimento a marcas específicas, viabilizaremos similares nutricionais correspondentes em alinhamento com a equipe de nutrição.

Todas as fórmulas infantis são entregues em mamadeiras esterilizadas da própria unidade, não sendo possível a manipulação de recipientes próprios

**Importante:** A informação sobre cobertura das refeições do acompanhante pelo convênio deverá ser confirmada previamente, diretamente com a equipe de internação.

## ORIENTAÇÕES GERAIS

### SERVIÇO DE GOVERNANÇA

O Serviço de Governança tem como objetivo prestar um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente durante o período de internação e estamos disponíveis 24h por dia no ramal 4000.

### ACHADOS E PERDIDOS

Todo objeto encontrado será mantido no Hospital Quinta D'Or pelo prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o hospital providenciará doação do mesmo.

**Ramal: 3681**

### 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 à Recepção Social, com documento de identificação com foto, para receber a etiqueta de identificação, que dará acesso aos leitos.

Recomenda-se lavar as mãos antes e após as visitas, não se sentar no leito do paciente e 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.

Os acompanhantes receberão **kit para pernoite, composto de 2 lençóis, 1 fronha, 1 toalha de banho.**

Os kits serão entregues a partir das 16h, quando houver cobertura contratual, de acordo com seu plano de saúde. Em casos de não haver cobertura contratual, o pernoite poderá ser adquirido e deverá ser solicitado à Hotelaria e dará direito a 1 kit para pernoite e 1 QRCode válido para o café da manhã do dia seguinte no Restaurante Avenida.

## EXAMES COMPLEMENTARES

Os resultados dos exames de imagem realizados durante o período de sua internação estarão disponíveis no site [www.rededor.com.br/paciente](http://www.rededor.com.br/paciente) em até 5 dias úteis, após a sua alta hospitalar.

Para acesso ao resultado on-line, você deverá seguir o passo a passo para o cadastro digital na área do paciente, lembrando que seu e-mail e telefone de contato devem estar atualizados em nosso sistema para positivação do cadastro. Dessa forma, garantimos que somente você poderá acessar o resultado dos seus exames.

Acesse também através deste qrcode:



## WI-FI

Como acessar a rede Wi-fi Rede D'Or 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. 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 está limitado a somente DOIS dispositivos. Para conectar os demais equipamentos, pode ser utilizado o Wi-Fi RDSL Visitantes

## **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

ou através do site: [www.rededor.com.br/hospital/quintador/fale-conosco](http://www.rededor.com.br/hospital/quintador/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.

## **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.

Nas unidades de CTI e Semi-intensiva não existem cofres para pertences. Nesse caso, a família deve manter os objetos de valor em seus cuidados ou, em caso de manutenção de objetos de uso pessoal com o paciente, há necessidade de cadastro desses objetos pela equipe do 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 que 12 meses, é de 15 dias úteis.

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE



## DIREITOS

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente da sua 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 através de nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
4. Exigir que o profissional de saúde que irá lhe atender esteja com as mãos higienizadas.
5. Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêutica e riscos envolvidos.
6. 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 vida, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções Morais e/ou legais.
7. Solicitar uma segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e caso julgue necessário, substituição do médico responsável.
8. 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.
9. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
10. Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
11. Ter garantia a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

## RESPONSABILIDADES E DEVERES DE PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

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 números 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 adultos considerados incapazes os direitos e responsabilidades descritos deverão ser exercidos pelos seus respectivos representantes legais.

## TELEFONES ÚTEIS



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

Agendamento online





# DECLARAÇÃO

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

Horário: \_\_\_\_\_

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

pele (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 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





The image features a blue-tinted photograph of a modern multi-story hospital building. In the foreground, a tall, curved sign for 'Quinta D'Or Hospital' is visible, with the name written vertically in large, bold letters. The sign also features a stylized logo at the top. The building's facade is composed of many windows, and a palm tree is partially visible in the middle ground. The overall aesthetic is clean and professional.

# QUINTA D'OR HOSPITAL

Rua Almirante Baltazar, 435, São Cristóvão - RJ  
Telefone: (21) 3461-3600

[www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/quintador](http://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/quintador)