



GUÍA DEL PACIENTE

QUINTA DOR
HOSPITAL

¡BIENVENIDOS AL HOSPITAL QUINTA D'OR!

Estimado paciente,

Esta guía fue desarrollada especialmente para guiarlo mejor durante su estadía en el hospital. Contiene lineamientos sobre el funcionamiento de las diversas áreas de la Institución.

Nuestra Misión es brindar una excelente atención médica y hospitalaria con equipos calificados y motivados. Rede D'Or se preocupa por tu seguridad y la de tus familiares y por eso te informamos que la institución NO realiza ningún tipo de facturación telefónica y NO solicita depósitos de ningún tipo, ya sea a nombre de del propio hospital o de terceros

CONOCE ALGUNAS DE NUESTRAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD.

Pulsera de identificación

En el momento de la admisión, se le facilitará una pulsera identificativa con sus datos. Debe utilizarse durante todo el período de hospitalización y no debe retirarse. La pulsera roja se utiliza para señalar cualquier alergia notificada y/o identificada, con información sobre los nombres de los medicamentos. La pulsera amarilla se utiliza para señalar a los pacientes con posible riesgo de caída.

Todos los empleados involucrados en la asistencia solicitarán confirmación de su nombre completo y fecha de nacimiento. antes de administrar medicamentos, realizar trámites y ofrecer alimentos.

Reconciliación de medicamentos

Es el proceso de obtener un listado completo, preciso y actualizado de los medicamentos que cada cliente utiliza en su hogar. Siempre que sea posible, tenga a mano la receta del médico tratante y entréguela al médico del departamento. Luego, pídelo que te lo devuelvan.

Control de infecciones intrahospitalarias

La principal medida para controlar las infecciones es la higiene de manos. Recomendamos a acompañantes y visitantes lavarse las manos antes de tocarlo y evitar visitar a otros pacientes hospitalizados. Esté atento y observe si los profesionales de la salud se están desinfectando las manos.

Cirugía segura

Adoptamos un conjunto de medidas de seguridad para mejorar la calidad de asistencia quirúrgica, tales como:

- uso de un Formulario de Consentimiento Informado (formulario de autorización),
- check list (doble comprobación de la información más relevante),
- marcación gráfica de la Lateralidad del Sitio Quirúrgico,
- uso de Profilaxia Antibiótica,
- y realización de Time out o pausa quirúrgica (pausa antes de la incisión quirúrgica para confirmar información sobre el procedimiento a realizar).

Prevención de Caídas

La caída es responsable de provocar lesiones, aumentar la estancia hospitalaria y

empeorar el estado clínico del cliente. La participación del familiar/acompañante es fundamental para prevenir caídas, ya que está en contacto permanente con el paciente. No permita que el paciente se levante solo de la cama. Si es necesario, pida ayuda al equipo de enfermería. Los profesionales de la salud asesorarán sobre formas de evitar accidentes durante la hospitalización.

Las pautas para la prevención de caídas se realizan en base a escalas de predicción de riesgo, de forma individual para cada paciente y el cumplimiento de las recomendaciones del equipo de salud es la mejor manera de evitar daños al paciente.

El baño es un lugar donde el riesgo de caídas es mayor y por ello, la presencia de un profesional asistencial que acompañe al paciente, cuando esté indicado, es fundamental para reducir caídas y accidentes durante la hospitalización.

Prevención de lesiones cutáneas

Para prevenir lesiones en la piel contamos con profesionales especializados que trabajan mediante la aplicación de protocolos interdisciplinarios directamente en la prevención y tratamiento de las lesiones, siendo muy importante la cooperación de los pacientes y familiares en este proceso de atención.

Prevención de la tromboembolia venosa (TEV)

La trombosis es la formación de coágulos en las venas. Las condiciones clínicas y quirúrgicas que motivan la hospitalización pueden comportarse como factores de riesgo para la aparición de trombosis. Estos eventos pueden contribuir a un aumento de la duración de la estancia hospitalaria o al empeoramiento del cuadro clínico. En este sentido, la institución utiliza medidas medicinales y/o mecánicas (caminada temprana, medias elásticas y uso de compresor neumático en las piernas) para prevenir la TEV.

Otros protocolos de evaluación de la atención

Nuestros equipos de atención están capacitados para aplicar el protocolo del dolor que monitorea y clasifica el nivel de dolor del paciente diariamente, trabajando para reducir y controlar el dolor.

Mediante evaluación periódica de la intensidad del dolor, cuando esté presente, orientación sobre medicamentos analgésicos o medidas de alivio a implementar. Es norma de la Institución informar al paciente y/o acompañante de las indicaciones y posibles efectos secundarios de los nuevos medicamentos que puedan administrarse.

El silencio también forma parte del tratamiento y recuperación del paciente en el ambiente hospitalario y contamos con la cooperación de todos para mantener un ambiente tranquilo y pacífico.

En el momento del alta, reforzando toda la información ya proporcionada durante la hospitalización, nuestros equipos también ofrecen orientación al alta por escrito, en folletos y otros documentos, estando disponibles para aclarar cualquier duda o proporcionar información adicional.

ÍNDICE

ADMISIÓN / ALTA DEL HOSPITAL	5
TRANSFERENCIAS.....	5
EQUIPO DE SALUD	6
ORIENTACIONES GENERALES.....	7
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE.....	10
TELÉFONOS ÚTILES.....	10
DECLARACIÓN	13
ANOTACIONES.....	15

ADMISIÓN / ALTA DEL HOSPITAL



HOSPITALIZACIÓN PRIVADA

Los gastos de hospitalización deberán pagarse cada 24 horas previa presentación de su cuenta parcial.

Al alta del hospital, se deben pagar todas las deudas.

ADMISIÓN POR PLAN DE SALUD

Los gastos serán cubiertos de acuerdo con el contrato firmado con cada convenio o plan de salud.

Los gastos no cubiertos por el plan de salud serán pagados por separado por el paciente o tutor financiero, quien deberá conocer el alcance de cobertura de su plan, así como sus limitaciones y exclusiones.

ALTA HOSPITALARIA

Las tarifas diarias vencen a las 10 a. m., sin excepción. Después del alta, la habitación debe estar libre hasta este horario.

Si hay alguna recomendación médica, este horario podrá modificarse.

Todos los arreglos necesarios deben realizarse en el sector Check out, ubicado cerca de Admisiones, en la planta baja del Edificio Imperial.

TRANSFERENCIAS

TRANSFERENCIA INTERNA

Si el paciente es trasladado de la habitación a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), se debe desalojar la habitación inmediatamente. El acompañante no podrá permanecer en UCI.

Para los pacientes quirúrgicos que se espera que se recuperen postoperatoriamente en la Unidad de Cuidados Intensivos, la cama debe quedar libre al salir hacia el Centro Quirúrgico.

TRASLADO A OTRO HOSPITAL

Los traslados a otro Hospital, a solicitud del cliente, sus familiares, plan de salud o médico tratante, sólo se producirán previa aprobación médica y contacto con el hospital de destino.

El hospital de destino debe dar su “consentimiento” para recibir al paciente e informar qué médico lo recibirá, previo contacto médico.

EQUIPO DE SALUD

Ofrecemos un equipo de salud multidisciplinar compuesto por médicos, enfermeras, fisioterapeutas, logopedas, psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales y farmacéuticos para brindarle toda la asistencia necesaria durante su hospitalización. Por otro lado, aclaramos que el paciente podrá estar acompañado de su médico personal, si así lo desea.

NUTRICIÓN

No está permitido ofrecer a los clientes alimentos y/o bebidas distintas a los proporcionados por el Servicio de Nutrición Clínica, sin autorización del nutricionista.

Las comidas para los pacientes se ofrecen dondequiera que estén hospitalizados.

Horario de comidas para pacientes.	
Desayuno	6:30 am a 8 am
Almuerzo	11:30 a.m. a 1:30 p.m.
Bocadillo	3 p.m. a 4 p.m.
Cena	5:30 p.m. a 8 p.m.

La colación y la cena continúan de acuerdo con la demanda de los hábitos y necesidades nutricionales de los pacientes

Horarios de comida para acompañantes en Restaurante Avenida	
Desayuno	7 am a 8:30 am
Almuerzo	De 11 a.m. a 2 p.m.
Cena	6 p.m. a 8 p.m.

Las comidas para acompañantes se ofrecen en el Restaurante Avenida, ubicado en el edificio anexo, al fondo del Hospital, previa presentación de identificación de acceso, liberada en el sector de hospitalización.

Se podrá solicitar la entrega de las comidas del acompañante en la cama de las unidades abiertas (habitaciones), previa confirmación con el equipo de nutrición y en los casos de seguimiento continuo (menores de 18 años o personas mayores de 60 años) de acuerdo con la legislación vigente o clínicas de seguimiento de necesidades especiales, hasta los horarios a continuación:

Desayuno hasta las 10 pm del día anterior. Almuerzo hasta las 10 a.m. del día en curso. Cena hasta las 3 p.m. del día actual.

Tenga en cuenta que si es imposible atender marcas específicas, proporcionaremos los equivalentes nutricionales correspondientes en coordinación con el equipo de nutrición.

Todas las fórmulas infantiles se entregan en biberones esterilizados desde la propia unidad, no siendo posible manipular envases propios.

Importante: La información sobre la cobertura de alimentación del acompañante bajo convenio deberá ser confirmada previamente, directamente con el equipo de hospitalización.

ORIENTACIONES GENERALES

SERVICIO DE GOBERNANZA

El Servicio de Gobernación tiene como objetivo brindar un servicio de calidad, humanizado y eficiente durante el período de hospitalización y estamos disponibles las 24 horas del día en la extensión 4000.

OBJETOS PERDIDOS

Cualquier objeto encontrado será conservado en el Hospital Quinta D'Or por un período de

60 (sesenta) días, bajo responsabilidad de la Hostelería. Transcurrido este periodo, el hospital se encargará de donarlo.

Ramal: 3681

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Para acceder a una línea y realizar una llamada, debe marcar 0 (cero), esperar el tono de marcado y marcar el número deseado. Las llamadas DDI deberán realizarse con la ayuda del operador, utilizando la tecla 9 (nueve).

Los gastos de telefonía se pagarán periódicamente, según la duración de la estancia, a través de la tarifa del operador local.

VISITANTES Y ACOMPAÑANTES

Los visitantes deberán presentarse en la Recepción Social, con identificación con fotografía, para recibir la etiqueta de identificación, que les dará acceso a las camas.

Se recomienda lavarse las manos antes y después de las visitas, no sentarse en la cama del paciente y no llevar comida ni flores. La presencia de visitas es fundamental para la recuperación del paciente. Sin embargo, el exceso puede interferir con el descanso del paciente y con los procedimientos médicos y de enfermería.

En las unidades intensivas, durante el horario de visita, se permiten 2 (dos) acompañantes a la vez, en cada cama, pudiendo ocurrir rotaciones. Se recomienda que los visitantes sean mayores de 12 años.

Los acompañantes recibirán **Kit de noche, compuesto por 2 sábanas, 1 funda, 1 toalla de baño.**

Los kits se entregarán a partir de las 4 pm horas, cuando exista cobertura contractual, según su plan de salud. En los casos en los que no exista cobertura contractual, la pernocta se podrá adquirir y deberá solicitarse a la Dirección del Hotel y dará derecho a 1 kit para la pernoctación y 1 QRCode válido para el desayuno del día siguiente en Restaurante Avenida.

EXAMENES COMPLEMENTARIOS

Los resultados de las pruebas de imagen realizadas durante su hospitalización estarán disponibles en www.rededor.com.br/paciente en los 5 días hábiles siguientes a su alta.

Para acceder a los resultados online deberás seguir paso a paso las instrucciones de registro digital en el área de pacientes, recordando que tu correo electrónico y teléfono de contacto deben estar actualizados en nuestro sistema para que el registro sea positivo. De esta manera, garantizamos que solo usted podrá acceder a los resultados de su examen.

Accede también usando este qrcode:



WI-FI

Cómo acceder gratis a la red Wi-Fi de Rede D'Or:

- 1- Localiza la red Wi-Fi RDSL Pacientes en tu dispositivo y haz clic en conectar;
- 2- Se abrirá automáticamente una página en tu navegador de Internet, donde se le pedirá su nombre de usuario y contraseña;
- 3- En esta página, introduzca el nombre de usuario y la contraseña según la información proporcionada por el pasante en el folleto "Cómo acceder a la red Wi-Fi de la Rede D'Or. Acepte los términos de uso y haga clic en el botón "Entrar";

4- En la siguiente pantalla se informará el nombre del paciente y será necesario ingresar un correo electrónico personal en el campo “Correo electrónico”;

5- Después de hacer clic en el botón “Entrar”, se mostrará una página informándole del acceso a Internet. Atención a la fecha límite de acceso.

El inicio de sesión utilizado para acceder a Wi-Fi está limitado a solo DOS dispositivos. Para conectar otros equipos se puede utilizar RDSL Visitantes Wi-Fi

ESCUCHA

La Escucha es tu canal de comunicación directo para registrar quejas, sugerencias y elogios.

Horario de atención: lunes a viernes de 8 am a 5pm horas.

Teléfono: (21) 3003-4330

o a través del sitio web: www.rededor.com.br/hospital/quintador/fale-conosco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Tras el alta hospitalaria se enviará por correo electrónico una encuesta de satisfacción para evaluar la experiencia durante la hospitalización. ¡Asegúrese de que su registro por correo electrónico sea correcto y responda esta encuesta!

¡Tu opinión nos ayudará a mejorar nuestros servicios! Contamos con su opinión.

VALORES Y PERTENENCIAS

Todas las habitaciones cuentan con caja de seguridad para guardar objetos personales, por lo que Quinta D’Or no se hace responsable de los objetos personales y de valor durante la estancia del cliente en el Hospital.

En la UCI y unidades de Semiintensivo no existen cajas fuertes para las pertenencias. En este caso, la familia debe conservar objetos de valor a su cuidado o, en el caso de guardar objetos personales con el paciente, es necesario que estos objetos sean registrados por el equipo del Hospital.

HISTORIAL MÉDICO

La información contenida en la historia clínica es propiedad del cliente, y la custodia física es responsabilidad del Hospital. Toda la información generada es confidencial y restringida al paciente y/o su tutor legal (padres, hijos, cónyuge, representante legal). Si se necesita copia de la historia clínica, el paciente y/o su representante legal deberá solicitarla personalmente al Sector de Admisiones, llenando un formulario específico y presentando copia de los documentos necesarios (documento de identificación legal que acredite la responsabilidad legal). El plazo para la entrega de copia de la historia clínica, para hospitalizaciones con intervalo inferior a 12 meses, es de 15 días hábiles

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE



DERECHOS

1. Recibir atención digna, atenta y respetuosa sin importar su raza, credo, color, edad, sexo, orientación sexual, diagnóstico o cualquier otra forma de prejuicio.
2. Ser identificado por su nombre y apellido y no por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma irrespetuosa o prejuiciosa.
3. Ser capaz de identificar, mediante nombre y función, a los profesionales implicados en su cuidado.
4. Exigir que el profesional de la salud que lo atenderá tenga sus manos desinfectadas.
5. Reciba información clara y comprensible sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos involucrados.
6. Consentir o rechazar, en cualquier momento, procedimientos diagnósticos o terapéuticos libre y voluntariamente, después de recibir información adecuada sobre el tratamiento sugerido, siempre que no ponga en peligro la vida, sin que se le impute sanción moral y/o legal alguna.
7. Solicitar una segunda opinión sobre su diagnóstico o tratamiento y, si lo considera necesario, sustituir al médico responsable.
8. Tener acceso a su expediente médico de acuerdo con las normas de la institución. La historia clínica debe incluir un conjunto de documentos estandarizados e información sobre la historia del paciente, principios y evolución de la enfermedad, abordajes terapéuticos y otras notas clínicas.
9. Mantener la confidencialidad de toda la información personal manteniendo el secreto profesional, siempre que no suponga un riesgo para terceros o la salud pública.
10. Recibir o rechazar asistencia psicológica, social y religiosa.
11. Tener garantizada su seguridad, integridad física, psíquica y moral.

RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES, ACOMPAÑANTES Y VISITANTES

1. Brindar información completa y precisa sobre su historial de salud, enfermedades previas, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.
2. Respetar las normas y reglamentos del hospital.
3. Cuidar y hacerse responsable de los bienes de la institución puestos a su disposición.
4. Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la institución, tratándolos con civismo y cortesía, contribuyendo al control del ruido y el comportamiento de los visitantes.
5. Indique quién es económicamente responsable de su tratamiento hospitalario, informando al hospital sobre cualquier cambio en esta indicación.

En el caso de niños adolescentes o adultos considerados incapaces, los derechos y responsabilidades descritos deberán ser ejercidos por sus respectivos representantes legales.

TELÉFONOS ÚTILES



Teléfonos Útiles	
Emergencia Adulto	(21) 3461-3668
Emergencia pediátrica	(21) 3461-3777
Centro de Citas y Programación de Exámenes	(21) 3003-3230

Planificación en línea



DECLARACIÓN

Fecha de hospitalización: ____ / ____ / ____

Horario: _____

Yo, _____,
Paciente/tutor legal

por el (la) _____,

Declaro que recibí, en la presente fecha, la orientación necesaria sobre el funcionamiento del Hospital Quinta D'Or, sus prácticas, horarios y demás procedimientos que debo adoptar durante mi estancia en la Institución, encaminados a mi bienestar y recuperación integral.

En esa ocasión tuve la oportunidad de hacer preguntas y fui respondida satisfactoriamente, por el profesional indicado a continuación:

Firma del profesional que proporcionó la información

Firma del paciente/tutor legal

The image shows a tall, modern hospital building with a glass facade, partially obscured by a large vertical sign on the left. The sign features the hospital's logo and name. The entire scene is overlaid with a blue tint. The main title 'QUINTA D'OR HOSPITAL' is centered in white, with 'D'OR' in a script font and 'HOSPITAL' in a bold sans-serif font, separated by horizontal lines.

QUINTA D'OR HOSPITAL

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

www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/quintador