



GUIA DO **PACIENTE**

RIOS DOR
HOSPITAL

PRINCÍPIOS

De todos os avanços alcançados pela Rede D'Or, o mais importante foi manter a mesma dedicação e respeito pela vida desde sempre, do início até aqui.

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.

BOAS-VINDAS!

O Hospital Rios D'Or disponibiliza instalações modernas para prestar atendimento de qualidade aos acompanhantes, familiares, responsáveis e visitantes. Possui modernos leitos de internação para adultos e crianças. Humanização, cuidado, atenção e respeito são palavras que orientam todas as atividades das equipes. Neste guia, você terá acesso a todas essas informações e muito mais durante a permanência na Instituição.

Seja bem-vindo(a)!

INTRODUÇÃO

O Hospital Rios D'Or apresenta o Guia do Paciente, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e permanência na instituição. Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes). Sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

SUMÁRIO

Direitos e Responsabilidades dos Pacientes	4
Internação	5
Hotelaria	8
Acessibilidade	9
Comissão bioética e cuidados paliativos	9
Transferência interna e externa	10
Alta hospitalar	10
Fumo	11
Estacionamento	11
Cafeteria	11
Apoio Religioso	11
Principais Ramais	12
Ouvidoria	13
Centro Médico Rios D’Or	15
Declaração	16
Anotações	17

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES



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.

INTERNAÇÃO



A Recepção de Internação é a responsável pela formalização do seu acolhimento 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 Rios 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 PELO PLANO DE SAÚDE

As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado pelo hospital com cada convênio. As 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 o período das 10h da manhã do dia de internação às 10h do dia seguinte.

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 de Contas com o responsável. Para mais esclarecimentos, entre em contato com o ramal 3640 de segunda a quinta-feira, das 9h às 17h ou sexta-feira das 9h às 16h.

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

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 no setor deverá ser informada, para providenciar a reposição.

MÉDICOS PLANTONISTAS / DIARISTAS

Médicos plantonistas / diaristas são aqueles que fazem parte do corpo clínico do hospital e que estão à disposição 24 horas por dia para eventuais atendimentos de urgência. Serão responsáveis pela avaliação diária e condução do paciente, junto aos médicos assistentes, caso haja a preferência pelo paciente e/ou família.

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 estar cadastrados pela CRM (Central de Relacionamento Médico) do hospital e identificar-se na administração, caso não possuam crachá de identificação deste.

Seguindo seu Código de Ética, o Hospital Rios D'Or não interfere na relação entre médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo o financeiro. Portanto, não sendo responsável por quaisquer valores cobrados pelos profissionais que integram a equipe assistente.

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS / INVASIVOS

Para procedimentos eletivos, o médico responsável 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 a ser realizado.

A transferência ao Centro Cirúrgico / Hemodinâmica está condicionada à assinatura desse documento pelo anestesista e cirurgião, exceto em casos de urgências ou emergências. Nestas situações, o termo de consentimento informado não precisará ser assinado pelo paciente e/ou representante, e sim por dois médicos relacionados ao caso.

ENFERMAGEM

Ao chegar no quarto, o paciente será recebido por um profissional de enfermagem, que fornecerá as orientações gerais. Durante a internação, os pacientes receberão os cuidados de uma equipe que estará à disposição 24 horas por dia.

Sempre que precisar de auxílio da enfermagem, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada, localizado ao lado da cama e no banheiro.

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 guarda física 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-la 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

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Rios D'or é responsável pela produção e distribuição de refeições aos pacientes internados. Tem como missão oferecer alimentação de qualidade e adequada às condições do paciente, considerando sua crença, restrições e hábitos alimentares.

Pacientes e familiares são orientados a não fornecerem alimentos não produzidos pelo Serviço de Nutrição desta unidade sem prévia ciência do Nutricionista responsável, para que o mesmo avalie o alimento em questão antes do fornecimento ao paciente.

Todos os materiais e utensílios provenientes do serviço de nutrição são para uso EXCLUSIVO do paciente.

Os horários das refeições diárias são:

Desjejum:	6h30 às 7h30	Lanche:	15h às 16h
Colação:	9h às 10h	Jantar:	18h às 19h
Almoço:	12h às 13h	Ceia:	20h30 às 21h30

FISIOTERAPIA E FONOAUDIOLOGIA

Contamos com profissionais habilitados e especializados dos serviços de Fisioterapia e Fonoaudiologia, que caso haja necessidade, participarão do seu tratamento.

PSICOLOGIA

O hospital oferece um serviço especializado em Psicologia que poderá ser solicitado à equipe médica ou de enfermagem.

HEMOTERAPIA

O hospital dispõe desse serviço 24 horas, através da Unidade Transfusional.

EXAMES COMPLEMENTARES

Os pacientes têm acesso a todos os exames realizados durante o período de internação ou no atendimento na Emergência. Para solicitação desses exames, deve-se procurar a Recepção de Entrega de Exames de segunda a quinta-feira, das 9h às 17h ou sexta-feira das 9h às 16h. Os exames poderão ser acessados de forma online pelo endereço: www.rededor.com.br/paciente.

Os resultados dos exames estarão disponíveis em 07 (sete) dias úteis, a partir da data de solicitação. Entretanto, em casos especiais, dependendo do tempo de internação ou da complexidade dos exames, o prazo de entrega poderá ser maior.

HOTELARIA



O serviço de Hotelaria funciona 24 horas por dia.

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

Os quartos do Hospital Rios D'Or são equipados com os seguintes itens:

- Frigobar (somente para guardar água do paciente);
- Chamada Enfermagem;
- TV a cabo com controle remoto;

- Controle de ar-condicionado;
- Cofre.

Outras solicitações serão atendidas sempre que solicitadas ao ramal 3681.

HIGIENE

O serviço de Higiene Hospitalar funciona 24 horas por dia.

Diariamente, após o banho, uma equipe efetuará a higienização e desinfecção do quarto.

Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas pelo Ramal 3637.

ACESSIBILIDADE



A instituição teve sua estrutura projetada desde a fundação para prover ao cliente o que há de mais atual no setor de arquitetura para a saúde, aliando estética, conhecimento técnico e normativo com estrutura segura para atendimento aos nossos clientes.

Dispomos de uma infraestrutura elaborada para garantir acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e/ou necessidades especiais.

COMISSÃO BIOÉTICA E CUIDADOS PALIATIVOS



O Hospital Rios D'OR possui uma comissão de Bioética e Cuidados Paliativos que está à disposição dos pacientes, familiares e/ou responsáveis.

O hospital entende como direito do paciente acionar a comissão e isto pode ser feito através da equipe assistencial ou diretamente pelo QR Code abaixo:



TRANSFERÊNCIA INTERNA E EXTERNA

TRANSFERÊNCIA INTERNA (INTERSETORIAL)

A transferência interna no hospital acontece por alta de um setor para outro, ou por necessidade de cuidados específicos de um determinado setor.

As altas para quartos da unidade de internação, onde o paciente precise de acompanhante, será avisada com antecedência para que os familiares ou responsável possam estar presente na hora da alta do paciente. Em situações específicas e com critérios médicos, a alta entre setores poderá acontecer sem a presença do familiar ou responsável.

No caso de pacientes pediátricos, durante todo processo de internação, a criança precisa ter um acompanhante.

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



O processo de alta se inicia assim que o médico comunica ao hospital. Esse deverá informar à enfermagem e poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem realizados antes do paciente sair do quarto.

A enfermagem será responsável por providenciar um maqueiro para acompanhar o paciente até o setor de Internação/Check Out, para que seja assinado o livro de saída e tomada outras providências necessárias.

As diárias encerram-se às 10h de cada dia. Após a alta, o quarto deverá ser desocupado em até 60 minutos (01 hora).

Um formulário de pesquisa de satisfação será encaminhado ao e-mail cadastrado no momento da internação. É muito importante seu preenchimento para que a cada dia processos e serviços internos sejam aprimorados.

FUMO

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.

ESTACIONAMENTO

Para sua comodidade, o hospital possui estacionamento com administração terceirizada. Solicitamos verificar tabela de preços junto à cabine do estacionamento, assim como valores e condições de pernoite.

CAFETERIA

Em parceria com a Rede de Lanchonetes Rei do Mate, o hospital disponibiliza diariamente o serviço de cafeteria próximo à entrada social do hospital.

*verificar horário de funcionamento no local

APOIO RELIGIOSO

O paciente e/ou familiar pode escolher e trazer líderes de qualquer crença ou religião para prestarem assistência religiosa com o conhecimento da equipe da assistência.

Dispomos da Capela São Francisco de Assis em nossas dependências, localizada próximo ao restaurante do hospital, que fica aberta 24 horas.

Ramais úteis	
Hotelaria	3681
Nutrição	3661
Recepção Social	3626/3603
Ouvidoria	3540
Supervisão enfermagem	3660

Para entrar em contato com o Hospital Rios D'Or, ligue: (21) 2448-3600 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 4500 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;
- Qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

*Não fornecemos Informações sobre caso clínico dos pacientes internados

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 Rios D'Or no número (21) 2448-3600 e relate o incidente.

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

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 Rios D'Or e seus clientes.

Os canais de comunicação:

- Presencial: o horário de funcionamento é segunda-feira a quinta-feira, das 08 às 18h e sexta-feira das 08h às 17h.
- Ramal: 3540
- Telefone Corporativo: (21) 3003-4330.
- Site: <https://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/riosdor/fale-conosco>

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.

O corpo clínico não está autorizado a fornecer informações de pacientes por ligações externas recebidas, com o objetivo de garantir a segurança da privacidade 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.

Visitas	
Quartos Adulto 08h às 20h30, sem restrição no número de visitantes.	UTI Adulto De segunda a sexta-feira das 15h às 17h e sábados e domingos das 12h às 14h, até 4 visitantes por dia, preferencialmente familiares.
USI Diariamente das 15h às 17h, até 4 visitantes por dia, preferencialmente familiares.	Quartos Pediatria Diariamente das 08h às 20h30min, sem restrição no número de visitantes.
UTI Pediátrica Diariamente das 15h às 16h, até 2 visitantes por dia, preferencialmente familiares.	

ACOMPANHANTES

O Hospital Rios 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.

Os acompanhantes deverão realizar suas refeições no restaurante do hospital ou em local de escolha, externo às nossas dependências, evitando consumir alimentos no interior das unidades de internação, salvo acompanhantes dos pacientes pediátricos, onde será oferecido refeição para um acompanhante no quarto, nos seguintes horários:

Refeição para acompanhantes			
Restaurante		Quartos	
Desjejum:	7h30 às 9h	Desjejum:	7h às 9h
Almoço:	11h30 às 14h30	Almoço:	13h às 14h
Jantar:	19h30 às 21h30	Jantar:	19h às 20h



O Hospital Rios D'Or oferece consulta em diversas especialidades, além de exames de imagem e laboratório.

ENDEREÇO:

Centro Médico Freguesia (anexo ao hospital):

Estrada dos Três Rios, 1366 - Freguesia / Telefone: 2448-3440 e 99892-6864

Para agendamento, procure a unidade de sua preferência ou agende pela Central: 3003-3230, pelo whatsapp (21) 2272-3053 ou rededor.com.br

DECLARAÇÃO

Data da internação: ____ / ____ / ____

Horário: _____

Eu, _____,
Paciente / responsável legal

pelo (a) _____,

declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Rios 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



HOSPITAL RIOS D'OR

RIOS D'OR

HOSPITAL

Estr. dos Três Rios, 1366 - Freguesia de Jacarepaguá,
Rio de Janeiro - RJ, CEP: 22745-005
Telefone: (21) 2448-3600

www.rededor.com.br/hospital/riosdor