



HOSPITAL  
**BALBINO** 

Central de Marcação de Consultas e Exames: (21) 2101-2699

Rua Angélica Mota, 90 - Olaria - RJ  
[www.hospitalbalbino.com.br](http://www.hospitalbalbino.com.br)  
(21) 3977-2000

# Guia do Paciente

Hospital Balbino

HOSPITAL  
**BALBINO** 



## Declaração

Data de Internação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Paciente/  
Responsável Legal



## MARCAÇÃO DE CONSULTA E EXAMES

Buscando sempre um atendimento ético e humanizado, disponibilizamos uma equipe que fará o agendamento da sua consulta e/ou exame de forma rápida e eficaz.

(21) 2101-2699 | De segunda a sexta-feira – Das 07h às 19h



## HOSPITAL BALBINO NA MÍDIA

@hospitalbalbino

Você conhece nossas Redes Sociais?

Confira toda nossa Estrutura, Corpo Clínico, Especialidades, Convênios e fique por dentro de todas as notícias, eventos e conteúdos sobre saúde.



Facebook



Instagram



Site

Caro Cliente,

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

Aqui serão encontradas orientações sucintas sobre o nosso funcionamento.

A leitura deste material é muito importante!

Se persistir alguma dúvida, não hesite em nos contatar diretamente no setor de Internação, através do ramal: 2154.

O Hospital Balbino se preocupa com a sua segurança e a de seus familiares.

Esperamos que tenha uma rápida recuperação.

Seja bem vindo!

## Missão

Oferecer assistência com qualidade e segurança aos clientes, com atendimento ético e humanizado.

## Visão

Ser reconhecido como um hospital de referência no atendimento clínico e cirúrgico, sempre superando a expectativa e a percepção de segurança e qualidade dos clientes.

## Valores

- Ética
- Humanização
- Confiabilidade
- Responsabilidade Social

HOSPITAL  
**BALBINO**



## OUVIDORIA

A ouvidoria é o seu canal de comunicação direta com o Hospital Balbino, sendo possível solicitar informações, apresentar reclamações, sugestões e/ou fazer elogios. Cabe à Ouvidoria tratar sua manifestação com ética e compromisso, prezando pela qualidade no atendimento e satisfação de nossos clientes.

Nosso 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.

Por isso, sua opinião é muito importante para nós!

### Canais de atendimento:



- Ramal | Ouvidoria Local: 2002
- Ouvidoria Corporativa | Rede D'or: (21) 3003-4330
- E-mail: [ouvidoriahospitalbalbino@rededor.com.br](mailto:ouvidoriahospitalbalbino@rededor.com.br)
- Site: [www.hospitalbalbino.com.br](http://www.hospitalbalbino.com.br)
- Presencial: De segunda a sexta-feira das 08h30 às 17h



## RAMAIS ÚTEIS

- Internação: 2154 | 2112 (24h)
- Hotelaria: 2262 | 2263 (24h)
- Nutrição: 2251 (24h)
- Supervisão da Nutrição: 2211 (Das 06h30 às 16h)
- Supervisão de Enfermagem: 2123 (24h)
- Quarto/leito \_\_\_\_\_: 3977-2000 | Ramal: \_\_\_\_\_

## • 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.
- Recomendamos que não sejam trazidos objetos de valores, pois o Hospital não se responsabiliza pelo extravio dos mesmos.



## ALERTA GOLPE

Pessoas mal-intencionadas podem realizar contatos telefônicos durante a internação ou após a alta do paciente, identificando-se como médicos ou funcionários desta Instituição.

Por isso, reforçamos que **o Hospital Balbino não realiza nenhum tipo de cobrança por telefone** e não solicita depósitos de qualquer espécie, seja em nome do próprio Hospital ou para terceiros.

Em caso de dúvidas sobre cobranças, procure nossa Supervisão de Atendimento, localizada no térreo do prédio da Internação.

Fique atento!



## CONHEÇA ALGUMA 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 seus familiares.



### • 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 o 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 a ajuda da 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 às 10 horas, impreterivelmente. Caso haja alguma recomendação médica, este horário poderá ser alterado.



Todos os acertos necessários deverão ser realizados na Supervisão de Atendimento, localizado próximo a recepção de internação no térreo.

### • Exames Complementares

Os resultados dos exames realizados durante o período da internação estarão disponíveis em seus respectivos setores (Imagem, Laboratório e/ou Raio X).



### • 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, o próprio paciente ou seu representante legal deverá fazer a solicitação no 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 é de 10 dias.



## 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.
- Ter garantidas sua segurança e integridade física, psíquica e moral.

## • Acompanhantes

Acompanhantes receberão kit para pernoite, composto de 2 lençóis, 1 fronha, 1 toalha de banho. Os *kits* serão entregues a partir das 17h, quando houver cobertura contratual, de acordo com seu plano de saúde.

**Unidade de Internação:** Autorizados por lei e/ou convênio.

**UTI:** Só os autorizados por lei: Idade igual ou maior que 60 anos, menor de 18 anos ou PCD's.

Importante ressaltar que:

- Leitos de UTI não possuem acomodação individual adequados para acompanhantes.
- São permitidas duas trocas por dia em UI e UTI, realizadas de 08h às 09h e 20h às 21h.
- Não é permitida a entrada de alimentos.
- Na UTI não é permitido entrar com adornos e sapatos abertos.
- Cada unidade possui um Enfermeiro responsável, procure-o em caso de dúvidas.

## • Informações Médicas

**Unidade de Internação:** Obtidas pelo responsável com o Médico Internista das 08h às 12h.

**UTI:** Obtidas pelo responsável com o Médico Intensivista durante o horário da visita (das 14h às 16h).



## TRANSFERÊNCIAS

### • Transferência Interna

Na eventualidade do paciente ser transferido do quarto para a Unidade de Terapia Intensiva, o quarto deverá ser desocupado imediatamente.

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 o 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, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e farmacêuticos para realizar toda assistência necessária durante sua internação.



## NUTRIÇÃO

Não é permitido oferecer aos pacientes 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 das refeições dos Pacientes	
Desjejum	Das 06h00 às 07h30
Colação	Das 09h00 às 09h30
Almoço	Das 11h30 às 12h00
Lanche	Das 14h30 às 15h00
Jantar	Das 17h30 às 18h00
Ceia	Das 21h00 às 21h30

As refeições dos acompanhantes da Unidade de Internação são oferecidas nos apartamentos/enfermarias. Para os acompanhantes da UTI, as refeições são oferecidas no Refeitório do Hospital, localizado no térreo.

Horário das refeições dos Acompanhantes	
Desjejum	Das 07h00 às 08h00
Almoço	Das 11h00 às 13h00
Jantar	Das 18h00 às 19h00

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 o auxílio da telefonista através da tecla 9 (nove). As despesas com o telefone serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação, através de um tarifador da operadora local.

### • Visitantes

Os visitantes deverão se apresentar na Recepção de Internação, para receber a 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 a recuperação dos pacientes. Contudo, o excesso poderá interferir no repouso do paciente e nos procedimentos médicos e de enfermagem.

### Horário de Visitas

- **Unidade de Internação:** Das 08h às 20h | Sem limite, sendo dois por vez.
- **UTI:** Das 14h às 16h | 2 (dois) visitantes por dia.

É recomendado que os visitantes sejam maiores de 12 anos.