



GUIA DO **PACIENTE**

HOSPITAL
Rio Barra 

Bem-vindo ao HOSPITAL RIO BARRA,

Temos como objetivo oferecer a melhor experiência de assistência à sua saúde.

Este guia foi desenvolvido com o intuito de facilitar o relacionamento entre o paciente, os familiares e o hospital garantindo total segurança, qualidade e conforto ao utilizar nossos serviços.

Para isso, pedimos que leia atentamente as informações contidas neste manual, com o intuito de esclarecer dúvidas relativas ao período da internação.

Para maior segurança dos pacientes, dispomos de equipamentos modernos e equipe multidisciplinar especializada para assisti-lo nas 24 horas do dia.

Todo paciente é internado sob responsabilidade de um médico legalmente habilitado e devidamente cadastrado no HOSPITAL RIO BARRA. Os médicos prescrevem a medicação, os exames e a dieta, além de outros cuidados necessários para sua recuperação. Nenhum medicamento ou exame será providenciado, nem a alimentação será servida sem a avaliação e prescrição médica. Na ausência do médico assistente do paciente, o hospital dispõe de equipes médicas em diversas especialidades. Somente serão executados, para os pacientes, ordens dos médicos e de seus assistentes autorizados, por escrito no prontuário. Exames especiais exigidos pelo médico assistente, e não executados no HOSPITAL RIO BARRA, deverão ser pagos no ato, às instituições que realizarem.

SUMÁRIO

Internação por Plano de Saúde.....	4
Hotelaria	5
Nutrição	8
Ouvidoria.....	9
Direitos e deveres dos pacientes	11
Alta hospitalar	14



As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio; e as não cobertas são pagas à parte pelo paciente ou seu responsável, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como de suas limitações e exclusões, no momento da internação.

OBS.: verifique antecipadamente se seu plano de saúde dá cobertura para itens especiais, como prótese, órtese, placa, cateter, tela e outros. Esta informação é possível apenas através do contato com a central da operadora.

Reforçamos que o hospital **não faz cobranças por telefone** aos pacientes que se encontram internados.

O **pagamento** de exames, medicamentos ou quaisquer outras despesas hospitalares, devem ser realizados **em horário comercial no setor da tesouraria, nos finais de semana devem ser direcionado a recepção social.**

O Hospital Rio Barra não aceita cheques. Qualquer pagamento de procedimento médico hospitalar ou prótese, endo próteses, diárias e qualquer outro serviço só poderão ser pagos através de moeda corrente, cartão de crédito/ débito ou boleto bancário.

Qualquer abordagem de cobrança por telefone, solicitando depósito bancário de forma imediata, deve ser comunicada à equipe de enfermagem ou ao médico plantonista para as devidas providências.

LEMBRE-SE:

Cada plano de saúde tem suas normas /exigências (direito a acompanhante, liberação de senhas, aprovação on-line dos procedimentos, etc). É muito importante que o paciente tenha conhecimento dessas normas. Tais exigências podem ocasionar alguma espera na efetivação da internação, pois fogem totalmente ao nosso controle e responsabilidade e, dessa forma, contamos com sua compreensão.

As internações em caráter particular tem duas modalidades distintas: internações programadas (ou eletivas) e internações de emergência.

As internações programadas ocorrem, em geral, para os procedimentos cirúrgicos eletivos ou agendados. Este tipo de internação, por ser planejada, pode ter o seu pagamento da seguinte forma: 48 h úteis antes da realização do procedimento através de depósito bancário identificado; boleto bancário; ou ainda no momento da admissão do paciente no hospital. Em caso de outras despesas adicionais ao longo da internação, estas serão informadas e cobradas no momento da alta hospitalar do paciente.

As internações particulares de caráter emergencial funcionam como contas abertas, ou seja, ao término da internação será efetuada a cobrança dos valores referentes à assistência prestada pela instituição. Em alguns casos, estes valores podem ser cobrados ao longo da internação, em parcelas semanais, por exemplo, pela área financeira do hospital, através de representante legitimado, e que se identificará pessoalmente ao paciente e/ou seus familiares.

Reiteramos que o hospital não realiza cobranças telefônicas aos pacientes e familiares para pagamento de medicamentos, exames, consultas médicas, etc.

O Hospital Rio Barra não realiza cobranças de cheque caução em nenhuma hipótese, respeitando a legislação vigente.



Os quartos da unidade de internação são equipados com:

- Frigobar;
- TV a cabo;
- Sistema de chamada de enfermagem;
- Telefone;
- Controle remoto.

Importante: os valores e pertences do paciente ficarão sob a guarda de seu acompanhante e/ou responsável no caso de internações nos quartos da Unidade de Internação. No caso do paciente ser internado em unidade fechada (UTI) e estiver desacompanhado, o Hospital fará a guarda dos pertences de forma protocolada em sala de acesso restrito e tais pertences somente serão entregues ao próprio paciente ou ao seu familiar devidamente identificado.

O Hospital não se responsabiliza por objetos deixados ou esquecidos em suas dependências. Caso seja encontrado algum pertence, será protocolado ao setor de Hotelaria que realizará a guarda pelo prazo de 30 dias. Após esse período, o hospital providenciará a doação ou descarte dos pertences. Se forem encontrados alimentos de qualquer natureza eles serão descartados imediatamente.

SERVIÇOS

O Hospital Rio Barra conta com diversos serviços à disposição para atendê-lo da melhor forma possível. Caso necessite de algum serviço, favor comunicar-se através dos ramais telefônicos:

Ligações Locais	0 + Número
Telefonista	9
Recepção	1136 / 1159
Nutrição	1165 / 1316
Copa	231
Posto De Enfermagem 1ºandar	1100 / 1141
Posto De Enfermagem 2ºandar	1200 /1241

VISITANTES

O horário de visita nos quartos será das 09h às 20h, e na CTI de segunda a sexta-feira das 13h às 15h e sábados, domingos e feriados das 12h às 14h. Após esse horário, somente o acompanhante poderá permanecer com o paciente, sendo observadas as orientações para permanência do acompanhante. A troca de acompanhante só poderá ocorrer até as 19h para maior segurança de todos.

Para garantir a proteção, o bem-estar, o repouso e a recuperação do paciente, seguem algumas orientações para os visitantes e acompanhantes:

- É obrigatório se apresentar na recepção social do hospital para receber informações sobre a localização do paciente e ser identificado com etiqueta, que deverá ser colada em local visível;
- É obrigatória a lavagem das mãos antes e depois do contato com o paciente;
- É obrigatório o cumprimento dos horários de visitação e a quantidade de pessoas por quarto também deve ser respeitada de até 2 pessoas por vez respeitando o limite diário de 6 visitantes para Unidades de Internação e 4 para Unidades de Terapia Intensiva;
- Recomendamos desligar o aparelho celular ou colocar em modo silencioso durante as visitas;
- São proibidas visitas trajando short, chinelos e roupas de banho;
- Não é permitida a entrada no hospital sem camisa;
- Não é permitida a entrada de animais no hospital;
- Recomendamos que pessoas com resfriado, gripe ou outras doenças contagiosas não entrem em contato com o paciente, evitando, assim, infecções hospitalares (e protegendo o paciente);

- Informamos que a enfermagem da unidade presta cuidados apenas ao paciente. Qualquer intercorrência com acompanhantes ou visitantes, eles serão encaminhados para a Emergência.
- Reforçamos que o ambiente hospitalar não é um ambiente propício às crianças, e sendo assim orientamos que crianças abaixo de 12 anos evitem realizar visitas.
- Não é permitido trazer alimentos de fora para consumo dentro das dependências do Hospital

Caso exista alguma necessidade especial, deverá ser tratada junto à equipe assistencial do setor.

ACOMPANHANTES

Para maior segurança dos pacientes, visitantes e funcionários do hospital, todos os acompanhantes e visitantes devem se identificar na recepção social; solicitamos também que, durante sua permanência, mantenham visível a identificação.

No quarto só é permitido o pernoite de 1 (um) acompanhante, de acordo com a modalidade do plano de saúde. Deverá ser informado à recepção de internação, o nome de quem acompanhará o paciente. Caso o plano de saúde não dê cobertura para acompanhante, o pernoite será cobrado na alta hospitalar. Consulte os valores na recepção de internação. Somente uma pessoa poderá permanecer como acompanhante e esta deverá ser maior de idade (acima de 18 anos). O pernoite para acompanhante inclui roupa de cama e café da manhã. Será solicitado ao acompanhante sua assinatura e dados de identificação, a partir de 22 horas, em impresso próprio, comprovando a sua permanência no hospital.

O acompanhante deve permanecer com trajés adequados durante toda a sua estadia em companhia ao paciente.

O acompanhante e as visitas deverão abster-se de permanecer nos corredores do Hospital e de conversar em voz alta para resguardarem o repouso dos pacientes internados.

Não é permitido trazer alimentos de fora para consumo dentro das dependências do Hospital. Caso opte por solicitar refeição externa, disponibilizamos o refeitório do hospital para consumo imediato, não sendo permitido o acondicionamento nas dependências.

Acompanhantes	O pernoite para acompanhante inclui café da manhã. Para o melhor atendimento dos pacientes, servimos refeições para acompanhantes no quarto, logo após a entrega de todas as refeições de pacientes.
Café da manhã	de 7h às 08h30
Almoço	de 12h às 13h30
Jantar	de 18h às 19h
Forma de pagamento de refeições somente em cartão de débito.	



Contamos com uma equipe de nutricionistas que realiza visitas diárias aos pacientes, determinando a dieta de acordo com a prescrição médica e a preferência do paciente. As copeiras de andar são responsáveis pela distribuição das refeições. Caso o paciente necessite e tenha condições clínicas para receber, a equipe de enfermagem ou de fonoaudiologia (caso esteja em acompanhamento por tal serviço), pode ajudar a servir e ofertar a refeição. Nenhum alimento preparado fora do serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Rio Barra pode ser oferecido ao paciente, pois coloca o paciente em situação de risco.

Horário das Refeições	
Café da manhã	das 06h30 às 08h
Colação	09h
Almoço	das 11h30 às 13h30
Lanche	das 14h30 às 16h
Jantar	das 17h30 às 18h30
Ceia	das 20h30 às 21h

IMPORTANTE

Lembramos que os pacientes possuem dietas e horários de alimentação que são determinados pela equipe médica e de nutrição. Portanto, não devem receber quaisquer alimentos de acompanhantes e visitantes.

É vedada toda e qualquer entrada de alimentos nas dependências do hospital.

SERVIÇO DE PSICOLOGIA

Contamos com o serviço de psicologia destinado à avaliação e pareceres especializados dos pacientes internados, quando solicitados pela equipe médica. Sempre que necessário, oferecemos também orientação e apoio aos familiares.



A Ouvidoria é o canal de comunicação do paciente e seus familiares/acompanhantes para a manifestação de sugestões, elogios ou críticas relacionados ao serviço do Hospital, com o intuito de oferecer a melhor experiência de serviço durante a sua internação.

O serviço funciona de segunda a quinta-feira de 8h às 17h e sexta-feira de 8h às 16h. Localiza-se no andar térreo do hospital. Caso deseje falar com o Ouvidor, entre em contato com a equipe de enfermagem do setor que eles solicitarão a presença do Ouvidor ao leito ou entre em contato através do ramal telefônico.

Caso a sua necessidade ocorra além do horário citado acima, acione o supervisor de enfermagem da sua unidade que ele estará pronto a atender as suas necessidades, ou entre em contato com nosso canal da Ouvidoria Corporativa pelo número **3003-4330** ou acesse o site **www.rededor.com.br**.

Após a sua alta hospitalar, o paciente receberá um questionário visando entender como foi o período da sua internação e a sua participação é fundamental para que continuemos melhorando os nossos serviços a todos os clientes. Este questionário será enviado para o e-mail cadastrado no ato da internação.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Ajude-nos a cuidar cada vez melhor dos nossos pacientes

Durante a internação de um paciente no hospital, os visitantes e acompanhantes podem colaborar de forma positiva para a segurança do paciente, minimizando a ocorrência de infecção hospitalar, e sugerindo ações de melhoria para o hospital.

Ações que ajudam a reduzir o risco de desenvolvimento de infecção:

- Lavar as mãos antes e depois do contato com o paciente.
- Não se sentar no leito do paciente, não trazer alimentos e arranjos de flores.
- Não fazer visitas hospitalares quando estiver com qualquer infecção (dor de garganta, gripe, doenças de pele e/ou respiratória etc.).
- O toalete é de uso exclusivo dos pacientes e acompanhantes. O hospital disponibiliza toaletes públicos nos corredores.
- A higiene dos quartos é realizada no período da manhã, sendo realizadas novas verificações dos quartos em horários específicos ao longo do dia. Havendo qualquer necessidade adicional, favor contatar o posto de enfermagem para que acionem a equipe de higienização da unidade.

- Os cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados exclusivamente pela equipe multiprofissional do hospital por serem pessoas treinadas e autorizadas. Ao manusear determinados equipamentos, os visitantes/acompanhantes podem, por exemplo, alterar uma programação realizada pela equipe.
- Todos os quartos dispõem, acima do leito, de um painel de gases medicinais com saída de oxigênio, ar comprimido e vácuo. Este painel só pode ser manipulado pela equipe assistencial.
- As caixas de objetos perfurocortantes (amarelas com símbolo de material infectante) não devem ser manuseadas por pacientes, familiares ou visitantes, pois possuem material infectante e com risco de cortes e perfurações.

Bebidas alcoólicas

Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.

Silêncio

O silêncio é fundamental. O descanso propicia a recuperação dos pacientes. Fale em voz baixa. Evite agrupamento de pessoas.

Ao falar ao telefone, procure manter um tom de voz baixo. Se possível, mantenha seu celular no modo silencioso / vibratório. Recomendamos atenção especial ao volume das televisões.

Fumantes (Área reservada para fumar)

É expressamente proibido fumar em qualquer dependência do Hospital, principalmente nos quartos haja vista o risco de acidentes em virtude das saídas de gases medicinais (Lei Municipal nº0112, de 22/11/1958). O Hospital dispõe de uma área própria para a realização do ato de fumar. Informe-se na recepção.

Ramal de emergência

O ramal **4100** 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;
- Ou qualquer outra situação que considerar como inesperada ou potencialmente perigosa.

Dispomos de uma equipe de bombeiros civis e de segurança patrimonial devidamente treinada para atuar em todas estas situações.

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES



DIREITOS

1. O paciente tem direito a atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de intolerância.
2. O paciente tem direito de ser identificado pelo nome e sobrenome. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde ou de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
3. O paciente tem direito a receber do colaborador do hospital, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar.
4. O paciente tem direito a identificar o profissional por crachá, preenchido com o nome completo, a função e o cargo, que deverá ser mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional.
5. O paciente tem direito de exigir que todo material utilizado seja rigorosamente esterilizado e manipulado, segundo as normas de higiene e de prevenção de infecções, expedidas pelos órgãos competentes e contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde, assim como solicitar que o profissional higienize as mãos antes de realizar qualquer procedimento com o paciente.
6. O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas – adaptadas à sua condição cultural – a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas.

7. O paciente tem direito a consentir ou recusar procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação. Quando ocorrem alterações significativas no estado de saúde inicial ou na causa pela qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.

8. O paciente tem direito de revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre e consciente.

9. O paciente tem direito a um prontuário elaborado de forma legível e de consultá-lo, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital. Esse prontuário deve conter a identificação completa do paciente; sua anamnese; o exame físico; os exames complementares, com os respectivos resultados; as hipóteses diagnósticas; o diagnóstico definitivo, os procedimentos ou tratamentos realizados, a evolução do tratamento e a prescrição médica diária, bem como a identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição.

10. O paciente tem direito de receber, quando solicitar, todas as informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

11. O paciente tem direito de ser informado sobre a procedência do sangue ou dos hemoderivados para a transfusão, bem como a comprovação da sorologia efetuada e a validade.

12. O paciente tem direito à segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do hospital.

13. O paciente tem direito de ter seus segredos resguardados, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa ser acessado pelo profissional da saúde, por meio de informações obtidas no histórico do paciente, no exame físico e nos exames laboratoriais e radiológicos.

14. O paciente tem direito a manter a privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que a resguarde.

15. O paciente tem direito de receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e os regulamentos do hospital.

16. O paciente adolescente tem o direito à permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável durante o tratamento em regime de internação. O nome do pai/mãe ou acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.

17. O paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, tem direito a atendimento preferencial imediato, respeitadas as situações de urgência/emergência, sendo-lhe assegurado o direito a acompanhante, salvo nos casos em que o médico assistente, por meio de justificativa escrita, entender a impossibilidade desse acompanhamento; o nome do acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado no prontuário.

18. O paciente tem direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

19. O paciente tem direito à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente sobre o óbito.

20. O paciente tem direito de não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia autorização ou de seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.

21. O paciente tem direito de ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do hospital e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentar reclamações.

DEVERES

1. O paciente ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados com sua saúde.

2. O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis por seu tratamento.

3. O paciente tem o dever de demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando a cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

4. O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

5. O paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças sobre essa indicação.

6. O paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, por meio do Guia do Paciente.

7. O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição.

8. O paciente tem o dever de zelar - e solicitar que seus visitantes e acompanhantes também o façam - pelas propriedades e equipamentos do hospital colocados à sua disposição para seu conforto e tratamento.

9. O paciente tem o dever de participar de seu plano de tratamento e da alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.

10. O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição do fumar nas dependências do hospital, extensivo a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

11. O paciente, assim como seus acompanhantes e visitantes, tem o dever de solicitar a autorização à administração do hospital, caso queira fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital.

ALTA HOSPITALAR



Ao receber alta, comunique à recepção o horário de saída e entregue o impresso próprio de alta na recepção.

Cada diária é considerada até às 10h. Passado esse horário, o Hospital cobrará um novo período de hospitalização diária.

Em caso de orientação, reclamação e outras eventualidades, dirija-se a uma das chefias de enfermagem de plantão ou à Ouvidoria no andar térreo.

Referências Legais

Constituição da República Federativa do Brasil

Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/1/2002)

Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/9/1990)

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/7/1990)

Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01/10/2003)

DECLARAÇÃO

Data da internação: ____ / ____ / ____

Horário: _____

Eu, _____,
Paciente / responsável legal

pelo (a) _____,

declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Rio Barra, suas práticas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando o bem-estar e ampla recuperação.

Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido de forma satisfatória, pelo profissional identificado abaixo:

Assinatura do profissional que forneceu informações

Assinatura do paciente / responsável legal



HOSPITAL
Rio Barra 

Av. Cândido Portinari, 555
Barra da Tijuca | Condomínio Rio Mar
Tel.: (21) 3578-2578

www.hospitalriobarra.com.br