



# 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

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Internação por Plano de Saúde.....</b>    | <b>4</b>  |
| <b>Hotelaria .....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>Nutrição .....</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>Ouvidoria.....</b>                        | <b>9</b>  |
| <b>CCIH e Qualidade .....</b>                | <b>9</b>  |
| <b>Outras informações .....</b>              | <b>14</b> |
| <b>Direitos e deveres dos pacientes.....</b> | <b>16</b> |
| <b>Alta hospitalar .....</b>                 | <b>19</b> |



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

| Horário de visitas   |   |
|--|---|
| Quartos  | CTI   |
| 09h às 20h   6 visitantes totais ao dia, entram 2 por vez. | 13h às 15h (segunda a sexta-feira) e 12h às 14h (sábados, domingos e feriados)<br>4 visitantes totais ao dia, entram 2 por vez. |

Após esses horários, somente o acompanhante poderá permanecer com o paciente, sendo observadas as orientações para permanência.

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 deverá ser respeitada;
- 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. 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. A troca de acompanhante só poderá ocorrer até as 19h para maior segurança de todos.

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

Acompanhantes

O pernoite para acompanhante inclui café da manhã.

Café da manhã

de 7h às 08h30

Forma de pagamento de refeições somente em cartão de débito.

**NUTRIÇÃO**  
(RAMAL 1165 OU 231)



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.

## OUVIDORIA (RAMAL 2523)



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](http://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.

## CCIH E QUALIDADE

O Hospital Rio Barra, através do setor de Qualidade e junto ao Serviço de Controle de Infecção, visa assegurar que os cuidados de saúde oferecidos nesta unidade hospitalar sejam eficientes, seguros e baseados nas melhores práticas. Para garantir que a experiência do paciente seja a melhor possível, todos têm um papel fundamental na sua jornada aqui dentro, participando proativamente do seu cuidado e tomada de decisão, e seguindo as orientações necessárias.

## METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Você sabia que existem as Metas Internacionais de Segurança do Paciente? Essas metas foram estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e adotadas pelo nosso hospital e assim, utilizamos os documentos chamados de Protocolos de Segurança de todas elas, para garantir e nortear que todos os cuidados prestados sejam seguros, eficazes e padronizados.

## SAIBA QUAIS SÃO AS METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE:



Estas metas são fundamentais para garantir a segurança e a qualidade dos cuidados que oferecemos a você. A sua colaboração é vital para que possamos alcançar esses objetivos juntos. Pedimos que sigam as orientações da nossa equipe e comuniquem qualquer dúvida ou preocupação que possam ter.

### IDENTIFICAÇÃO CORRETA DOS PACIENTES

Os pacientes são identificados com pulseira branca em membro superior direito. Em todos os documentos e rótulos de medicamentos é preconizado a identificação por etiqueta com nome completo e data de nascimento.

Utilizamos também outras pulseiras como a de cor vermelha, que sinaliza presença de alergia, e amarela que sinaliza risco de queda. Quando aplicável, são colocadas em membro superior esquerdo.

#### Como você pode colaborar?

- Confirme se as suas informações estão corretas na pulseira e/ou etiqueta de identificação;
- Mantenha a pulseira até o final do atendimento/internação;
- Caso a pulseira esteja ilegível, sinalize para a equipe;
- Certifique-se de que a equipe do hospital confira a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.

## SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, NO USO E NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Se você utiliza algum medicamento antes da internação, não se esqueça de comunicar ao médico, para que eles possam orientá-lo quanto a continuidade de uso.

Medicamentos trazidos de casa precisam ser validados pelo farmacêutico do hospital.

Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que possam ser tomadas as devidas precauções.

### Como você pode colaborar?

- Todo profissional deverá confirmar a sua identificação (nome completo e data de nascimento) antes de administrar qualquer medicação;
- Procure informar-se com o profissional de enfermagem, farmacêutico ou médico sobre qual medicamento está sendo administrado, bem como a sua indicação e intervalo de administração;
- A sua participação é fundamental para a sua segurança e recuperação. Durante ou após a administração de medicamentos, informe seu médico ou o profissional de enfermagem caso apresente mal-estar e/ou desconforto;
- Na sua alta, certifique-se de que compreendeu todas as orientações e, em caso de dúvidas, procure esclarecê-las com o profissional de saúde antes de deixar o hospital.

## CIRURGIA SEGURA

O que é procedimento cirúrgico? É quando o cirurgião realiza uma intervenção manual ou instrumental no corpo do paciente.

### Como você pode colaborar?

- Retirando adornos (piercings, brincos, colares, cílios postiços, apliques capilares, entre outros);
- Realizando o Jejum adequado, conforme orientação da equipe cirúrgica;
- Certifique-se com sua equipe cirúrgica a necessidade de suspensão de alguns medicamentos (antes e após o procedimento);
- Informe ao seu médico sobre as alergias e outros problemas de saúde existentes;
- Antes da sua cirurgia, o cirurgião e o anestesiolegista deverão aplicar os Termos de Consentimento Cirúrgico e Anestésico, respectivamente. Leia atentamente o Termo de

Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte!

- Fique atento às orientações que você receberá de seu cirurgião sobre as opções de cirurgias disponíveis para o seu tratamento, os riscos, benefícios e possíveis complicações;
- Fique atento às orientações que você receberá de seu anestesiolegista sobre a anestesia, os riscos, benefícios, controle da dor no pós-operatório e possíveis complicações;
- Todos os documentos pertinentes ao seu procedimento cirúrgico, como Termos de Consentimento, Avaliação Pré-anestésica, marcação da lateralidade (identificar o local a ser operado, quando se fala de órgãos/membros duplos), bem como exames pertinentes a sua cirurgia, deverão ser checados pela equipe do hospital antes do seu encaminhamento para o centro cirúrgico;
- No Centro Cirúrgico, serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento cirúrgico.
- Você poderá receber uma ligação em breve, para verificar o seu processo na recuperação cirúrgica. A ligação será feita por um membro da nossa equipe de controle de infecção hospitalar e dura em média 3 minutos. Sua resposta é muito importante para garantir a segurança do paciente.

## HIGIENE DAS MÃOS

A higiene das mãos é a principal estratégia de prevenção de infecção relacionada à assistência à saúde, visto que, nossas mãos são o principal mecanismo de disseminação de microrganismos. Sendo assim, com objetivo de prevenir a disseminação de microrganismos de um paciente para outro e/ou de um ambiente contaminado para os pacientes, deve-se higienizar as mãos nas seguintes oportunidades:

- **Na chegada:** ao vir da rua, nossas mãos tocam diversas superfícies extra-hospitalares, como carros e ônibus, então é prudente a higienização ao entrar nos setores do hospital.
- **Antes de contato com paciente:** a indicação é justificada pelo risco de transmissão de microrganismos do ambiente hospitalar como maçanetas e botão do elevador para o paciente.
- **Após contato com paciente:** a indicação é justificada pelo risco de transmissão de microrganismos do paciente para o ambiente.

As mãos devem ser lavadas com água e sabonete quando estiverem visivelmente sujas. Na ausência de sujidade visível, devemos utilizar álcool-gel. Dispomos de material ilustrativo em todos os dispenseres, com orientação e técnica de higiene das mãos.

## PREVENÇÃO DE QUEDA E LESÃO POR PRESSÃO

Você é avaliado diariamente por uma escala, que determina o risco de queda (MORSE) e o risco para lesão por pressão (BRADEN). De acordo com o risco são definidas medidas preventivas, direcionadas ao seu nível de risco, a serem

realizadas pela equipe com participação e envolvimento do paciente e seus familiares/acompanhantes.

### **Como você pode colaborar para prevenção de queda?**

- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você;
- Solicite que a equipe apresente o vídeo de prevenção de queda no momento de admissão nos quartos;
- Evite CAMINHAR sozinho, peça sempre ajuda a algum profissional de enfermagem;
- Sempre solicitar o auxílio da equipe multidisciplinar quando necessário levantar;
- Use calçados com solado antiderrapante, nunca utilize meias quando for caminhar;
- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos a sua cama;
- Mantenha a cama na posição baixa e com as grades elevadas (não altere a posição da cama sem autorização da equipe de enfermagem);
- Informe a enfermagem o período que permanecerá sem acompanhante;
- Solicite auxílio da higiene no caso de banheiro/quarto molhados causando algum risco de queda para o paciente, pois isto pode aumentar o risco de queda para o paciente e seus acompanhantes/visitantes.

### **Como você pode colaborar para prevenção de lesão por pressão?**

- Caso possua capacidade para movimentar-se no leito, evite ficar na mesma posição por muitas horas de forma contínua, pois isto aumenta o risco de lesões;
- A equipe realizará a mudança de decúbito a cada duas horas. Esta medida tem o objetivo de reduzir a pressão em áreas mais frágeis e minimizar a ocorrência de lesões por pressão;
- Em alguns casos, o Serviço de Nutrição do hospital realizará a prescrição de suplementos proteicos com a intenção de aumentar a capacidade nutricional do paciente. Esta suplementação também auxilia na prevenção de lesões ao melhorar a capacidade da pele;
- Colabore com o Serviço de Fisioterapia na realização dos exercícios tanto no leito quanto ao caminhar. Ao reduzir o tempo de inatividade na cama, o risco de desenvolver lesões na pele também é reduzido.



## OUTRAS INFORMAÇÕES

Durante a internação de um paciente no hospital, os visitantes e acompanhantes também podem colaborar de forma positiva para a segurança do paciente.

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

- Lavar as mãos antes e depois do contato com paciente;
- Não se sentar no leito do paciente;
- Não levar alimento;
- Adiar a visita ao hospital se estiver doente e/ou apresentando qualquer sintoma;
- 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. Aos pacientes de longa permanência, poderá ser solicitado a mudança de quarto/leito para que seja realizada a limpeza terminal. Essa prática é uma forma de garantir um ambiente limpo e confortável para os pacientes.
- 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

### FLORES

A proibição de flores em ambiente hospitalar está relacionada a saúde e segurança do paciente pelos seguintes fatores:

- Alergias: muitas pessoas são alérgicas a pólen ou outras substâncias presentes em flores, o que pode desencadear reações alérgicas severas em pacientes ou visitantes.
- Infecções: flores podem carrear bactérias, fungos e outros microrganismos que podem aumentar o risco de infecções principalmente em pacientes com sistema

imunológico comprometido.

- Manutenção de limpeza: a presença de flores pode dificultar a limpeza eficaz do ambiente, além de, a presença de areia e/ou água para manutenção da flor, propicia presença de sujeira e microrganismos.

## **CIRCULAÇÃO ENTRE LEITOS/QUARTOS**

É proibido a circulação de pacientes e/ou acompanhantes em outros leitos/quartos no ambiente hospitalar pelos seguintes fatores:

- Evitar a propagação de microrganismos entre pacientes, visto que, o ambiente hospitalar é um local onde há presença de microrganismos e/ou doenças infectocontagiosas que são transmitidas através do contato direto. Diante disso, evitar a visita a outros pacientes, a outros quartos/leitos, é uma estratégia de prevenção de infecção.

- Lembre - se de trazer apenas o necessário para visita, evite excesso. As bolsas podem ser veículos para microrganismos, quando as apoiamos em superfícies.

## **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;
- 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

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.



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









The image shows the exterior of the Hospital Rio Barra building at dusk. The building is a modern, multi-story structure with a prominent glass facade and a large, curved architectural element on the left side. The sky is a deep blue, and the building's lights are visible. In the foreground, there are several large potted plants and a set of stairs leading up to the entrance. The overall scene is captured in a monochromatic blue color scheme.

HOSPITAL  
**Rio Barra** 

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

[www.hospitalriobarra.com.br](http://www.hospitalriobarra.com.br)