

M A N U A L D O

PACIENTE E ACOMPANHANTE





Prezado (a) paciente e acompanhante,

É com imenso carinho que o acolhemos em nosso hospital durante a sua estadia.

Preocupados com o seu bem-estar e sua segurança, criamos este manual para informá-lo sobre nossas rotinas, serviços e práticas.

O Hospital Madre Teresa (HMT) tem o compromisso de oferecer atendimento integral ao ser humano – biológico, psíquico, social e espiritual, valorizando a saúde do Cliente Paciente.

Somos equipados com tecnologia de ponta e nossas equipes são altamente qualificadas para cuidar de você e seus familiares.

Agradecemos por nos confiar todos os cuidados de sua saúde ou de alguém muito importante para você.

Desejamos que sua recuperação seja rápida e que retorne o mais breve possível às suas atividades habituais. Enquanto permanecer conosco, faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para superar suas expectativas.

As orientações aqui apresentadas tornarão a sua estadia mais segura e tranquila.

Com as bênçãos do senhor,

Diretoria

Hospital Madre Teresa

VISÃO

Ser referência de excelência no cuidado e pioneirismo em saúde

MISSÃO

Cuidar da saúde integral dos clientes com excelência e sustentabilidade.

VALORES

- Fundamentação no evangelho.
- Ética profissional.
- Comprometimento social e respeito ao meio ambiente.
- Permanente atualização científica e tecnológica.
- Assistência segura.
- Valorização das pessoas.
- Colaboração e trabalho em equipe.

SUMÁRIO

1. ORIENTAÇÕES GERAIS.	6
2. REGULAMENTO INTERNO.	7
3. INTERNAÇÃO.	8
3.1 AUTORIZAÇÕES	9
3.2 PRONTUÁRIO	10
3.3 TRANSFERÊNCIAS	10
3.4 CONSENTIMENTO INFORMADO	10
3.5 ALTA HOSPITALAR	11
4. UNIDADES DE INTERNAÇÃO.	12
4.1 APARTAMENTOS INDIVIDUAIS	12
4.2 ENFERMARIAS	13
4.3 UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA	14
4.4 BLOCO CIRÚRGICO	17
4.5 ATENDIMENTO 24 HORAS	17
5. MEDICINA DIAGNÓSTICA.	18
5.1 CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	18
5.2 MÉTODOS COMPLEMENTARES	18
5.3 FUNÇÃO PULMONAR	19
5.4 LABORATÓRIO DO SONO	19
5.5 EXAMES DE LABORATÓRIO	20
5.6 MARCAÇÃO DE EXAMES	20

6. ACOMPANHANTES	21
6.1 ALIMENTAÇÃO PARA ACOMPANHANTES	21
6.2 ENXOVAL PARA ACOMPANHANTES	21
7. EQUIPE ASSISTENCIAL	22
7.1 CORPO CLÍNICO	22
7.2 ENFERMAGEM	22
7.3 SERVIÇO SOCIAL	23
7.4 ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	23
7.5 ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR	24
7.6 AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	24
8. SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	25
8.1 HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	25
8.2 PACIENTES EM PRECAUÇÃO	26
8.3 CIRCULAÇÃO MÍNIMA	26
9. SERVIÇO DE OUVIDORIA (SOU)	28
9.1 PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS	29
9.1 ACHADOS E PERDIDOS	30
10. HOTELARIA	30
10.1 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA	30
10.2 SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO	31
11. PASTORAL DA SAÚDE	32
12. ESTACIONAMENTO	33
13. PRECAUÇÃO À FRAUDE	34

A equipe de profissionais do Hospital Madre Teresa está preparada para atendê-lo (a) com dignidade, respeito, dedicação e humanidade, isenta de preconceitos ou discriminações.

A sua individualidade e integridade física são asseguradas em qualquer momento do atendimento e você receberá informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito de seu diagnóstico ou hipótese diagnóstica e tratamento.



1

ORIENTAÇÕES GERAIS

- Você será identificado (a) por seu nome social, incluindo o nome completo da mãe. Estas informações estarão contidas em uma pulseira de identificação branca localizada em seu pulso.
- É assegurada a confidencialidade de suas informações por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital Madre Teresa, observando-se a legislação vigente.
- É seu direito consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos de forma livre e voluntária, após ser devidamente informado (a) e orientado (a) e desde que não esteja em risco eminente de morte.
- Para alcançarmos melhores resultados em seu atendimento, necessitamos de informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros diagnósticos.
- Contamos com o seu auxílio para responsabilizar-se e zelar pelas propriedades do Hospital Madre Teresa que são colocadas a sua disposição.
- É necessário respeitar os direitos dos demais pacientes clientes, colaboradores e prestadores de serviço do Hospital, tratando-os com civilidade e cortesia. [Orientamos a leitura do documento "Direitos e Deveres do Paciente" disponível em nossas recepções, postos de atendimento e em nosso site, na aba Pacientes.](#)
- Oriente ou solicite orientação aos seus visitantes quanto aos horários de visita, limite de visitantes, entre outros aspectos. Isto porque o excesso de visitantes ou a permanência em horários divergentes do permitido

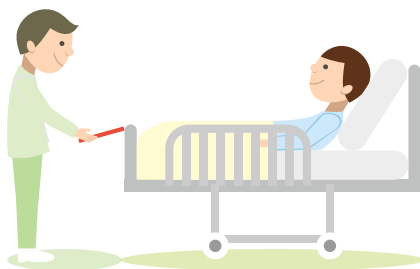
2

REGULAMENTO INTERNO

- É proibido fumar nas dependências do Hospital de acordo com as definições do Ministério da Saúde, conforme Portaria no 731 de 31/05/1990.
- Não é permitido que acompanhantes ou visitantes utilizem o leito hospitalar, que é de uso exclusivo do paciente cliente.
- Não é permitida a manipulação de quaisquer equipamentos hospitalares. Aguarde sempre a ajuda da equipe de enfermagem do andar.
- É obrigatória a higienização das mãos por profissionais de saúde, acompanhantes e visitantes antes e após o contato com o paciente cliente e seus objetos. Ela pode ser feita com água e sabão ou solução alcoólica.
- Para a segurança do paciente cliente, é obrigatório a identificação, com foto, dos visitantes na Portaria 1. Um crachá ou uma etiqueta será entregue e o uso do mesmo é obrigatório em todas as dependências do hospital e deve ser devolvido na saída.
- É proibida a entrada de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital sob qualquer pretexto.
- É proibida a entrada de alimentos para pacientes clientes sem autorização do Serviço de Nutrição e Dietética.
- Durante a sua estadia no Hospital Madre Teresa, opte por roupas mais leves e que lhe tragam conforto, como pijamas compostos de calças e blusas. Caso sua escolha seja por uma camisola opte por uma de maior comprimento, uma vez que poderá ocorrer transportes internos dentro do hospital. Oriente seus visitantes que não é permitida a entrada de pessoas sem trajar a camisa.
- Não é permitida a entrada e a circulação de pessoas não autorizadas nas salas de serviços, postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas aos colaboradores.
- É necessário observar as placas de precauções localizadas próximo ao leito. As recomendações devem ser seguidas por todas as pessoas que tiverem acesso às dependências do paciente cliente, sem exceções.
- O Hospital Madre Teresa não se responsabiliza por perdas ou extravio de objetos e pertences do paciente cliente, acompanhantes e visitantes. Tais objetos devem ser mantidos sob a responsabilidade do familiar ou responsável. Caso sejam encontrados, serão encaminhados para o Serviço de Achados e Perdidos (página 30).

3 INTERNAÇÃO

O Setor de Internação do Hospital Madre Teresa é responsável pelo acolhimento, orientação aos pacientes e acompanhantes e execução do processo de internação. Este setor funciona 24h por dia, 7 dias por semana. A internação do paciente ocorrerá somente sob a responsabilidade de um médico integrante do corpo clínico do Hospital. Todo paciente deverá estar acompanhado de um responsável legal no ato da internação para a assinatura dos documentos pertinentes à admissão.



Nos casos de impossibilidade da presença de um acompanhante, o próprio paciente deverá assinar os documentos pertinentes à sua admissão, caso o mesmo se encontre lúcido e orientado. Nesses documentos serão definidos os compromissos entre o HMT e o paciente ou responsável, com a exposição e solicitação de aceite às normas do hospital e às responsabilidades de natureza financeira.

PARA EFETIVAÇÃO DA INTERNAÇÃO É NECESSÁRIO

1. Documento de identificação com foto e CPF;
2. Carteira do plano de saúde, quando necessário;
3. Guia de internação autorizada ou pedido de internação;
4. Termo de Consentimento Informado (consultar a página 10);
5. Ficha pré-anestésica, quando necessário.

No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação na cor branca para efeito de registro e segurança, a qual terá como marcadores de identificação principais: nome completo do paciente e nome completo de sua mãe.



3.1- Autorizações

Todo o processo de autorização de procedimentos e materiais – órteses, próteses e medicamentos de alto custo – serão providenciados junto às operadoras, pela **Central de Autorizações do Hospital Madre Teresa (CAMEP)**. Para verificação do status da guia, favor dirigir-se ao posto de enfermagem do setor de internação em que o paciente se encontra e solicitar a secretária ou supervisora de enfermagem informações sobre o andamento do processo.

O HMT recomenda aos pacientes clientes e responsáveis que se informem antecipadamente sobre a abrangência de cobertura do seu convênio, restrições do plano e, em caso de reembolso, sobre as respectivas limitações, conforme o contrato firmado entre as partes.

Exames, materiais, medicamentos, visitas médicas e outros procedimentos realizados durante a internação do paciente cliente que não sejam cobertos pelos convênios gerarão, automaticamente, contas particulares que deverão ser quitadas na alta hospitalar.

É importante lembrar que o Hospital mantém um contrato de prestação de serviço com o plano de saúde e não dispõe das informações referentes às coberturas e carências individuais dos pacientes. A opção por acomodações superiores às de direito implicará na necessidade de pagamento da diferença dos aposentos e honorários médicos. As carências estabelecidas pelos convênios serão observadas e obedecidas. Desta forma, dentro do período de carência, as internações assumirão caráter particular.

Caso o paciente cliente ou o responsável legal opte pela internação particular, é necessário se dirigir à Tesouraria ou entrar em contato pelo telefone **(31) 3339-8017**. O setor está preparado para disponibilizar as informações necessárias e o esclarecimento de possíveis dúvidas.

Em momento algum o Hospital solicita por telefone depósitos ou pagamentos, apenas pessoalmente, na Tesouraria.

3.2 – Prontuário

Prontuário é o conjunto de documentos padronizados destinados ao registro e ao arquivamento de todas as informações referentes aos cuidados prestados ao paciente cliente por toda equipe multiprofissional.

As informações contidas no prontuário são propriedade do paciente cliente e o arquivamento físico é de responsabilidade do Hospital. Todas as informações têm caráter sigiloso e os profissionais que participarem do cuidado ao cliente paciente, bem como aqueles autorizados por ele ou responsável legal, terão acesso restrito ao prontuário.

Caso seja necessário solicitar uma cópia do documento, o próprio cliente paciente ou o seu responsável legal poderá solicitá-la ao Serviço de Arquivo, o mesmo deverá entrar no site do Hospital Madre Teresa no link: <https://www.hospitalmadreteresa.org.br/servicos/requisicao-de-prontuario/>. E o prazo de disponibilidade do prontuário é de 05 (cinco dias úteis).

3.3 – Transferências

As transferências para as UTI's serão feitas somente mediante pedido médico. Sempre que o paciente for transferido para as unidades de terapia intensiva, o apartamento ou leito de enfermaria deverá ser desocupado pelo acompanhante em até 1 (uma) hora. A não desocupação no horário previsto incidirá na cobrança de uma diária na modalidade particular

Mudanças de acomodação solicitadas pelo paciente ou responsável legal, serão realizadas mediante disponibilidade de vaga e cobrança de taxa equivalente à nova acomodação solicitada. Importante esclarecer que a mudança de acomodação pode implicar no pagamento de complementação de honorários médicos, que deverão ser negociados diretamente com seu médico assistente e anestesista, se for o caso. A solicitação de troca de acomodação deve ser feita no Setor Gestão de Leitos, nos ramais 8044 ou 8624. Os valores das taxas serão informados pelo Setor de Tesouraria.

3.4 – Consentimento Informado

- **Sempre que procedimentos invasivos forem indicados, o médico assistente orientará o paciente cliente ou representante legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.**
- Esta prática é formalizada por meio do Termo de Consentimento Informado, preenchido e assinado pelo médico e assinado pelo paciente ou responsável

legal. O documento ficará anexado ao prontuário. Também será obtido o consentimento específico do paciente e/ou responsável, nos procedimentos que demandarem anestesia.

3.5 – Alta Hospitalar

A alta hospitalar deve ser formalizada por escrito pelo médico responsável. Após recebê-la, o responsável legal pelo paciente cliente deverá dirigir-se à Tesouraria para o fechamento da conta hospitalar, mesmo que o convênio ou plano de saúde tenha coberto todas as despesas.



A Tesouraria está localizada no primeiro andar do Bloco A, Portaria 1, e funciona das 7h às 19h. Telefone: (31) 3339-8017, ramal 8017.

Após o fechamento da conta hospitalar na Tesouraria, o acompanhante deve retornar à unidade em que o paciente se encontra internado e comunicar com a secretária ou equipe de enfermagem da área que já compareceu ao Setor de Tesouraria. Na sequência a equipe da área verificará a informação via sistema e garantirá o transporte seguro do paciente, até a portaria de saída (Portaria 03).

O Hospital Madre Teresa reforça que o leito hospitalar é uma estrutura voltada para o cuidado dos pacientes, portanto, mediante a desocupação de um leito, a equipe do Setor Gestão de Leitos já se organiza para proceder com a internação de novos pacientes. Assim, solicitamos que após a alta hospitalar, assinada pelo médico, o leito seja desocupado no prazo de 1 (uma) hora. A não desocupação no horário previsto incidirá na cobrança de taxas adicionais, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços, preenchido e assinado no ato da internação do paciente.

O paciente com alta hospitalar será encaminhado de cadeira de rodas ou maca pela enfermagem e seu acompanhante até a Portaria 3, conforme protocolo institucional de transporte interno



4.1 – Apartamentos Individuais

4.1.1 Equipamentos

Os apartamentos do Hospital Madre Teresa foram projetados para garantir conforto e segurança aos pacientes clientes, bem como aos seus acompanhantes. Nossas instalações dispõem de TV a cabo, telefone, frigobar e serviço de acesso à internet.

Caso ocorram danos por mau uso do controle remoto da TV, será cobrada uma taxa de R\$ 50,00 (cem reais). Custos de reparo com os outros aparelhos serão cobrados após avaliação, pagos no decorrer da internação ou no fechamento da conta do paciente na Tesouraria.

4.1.2 Enxoval

A roupa de cama do paciente cliente é trocada diariamente após o banho pela equipe de enfermagem. Ao longo do dia, caso haja necessidade de nova troca, solicite à equipe de enfermagem do andar.

O paciente cliente receberá o enxoval composto por:

- 1 lençol
- 1 cobertor
- 1 virol
- 1 toalha de banho
- 1 travesseiro
- 1 fronha

Os apartamentos individuais dispõem de acomodações para 1 (um) acompanhante. É fornecido o enxoval a cada 3 (três) dias, após às 17h, composto por:

- 1 lençol
- 1 travesseiro
- 1 cobertor
- 1 virol
- 1 fronha

4.1.3 Visitas, Apartamentos Individuais

Liberadas para maiores de 12 anos;

Todos os dias, das 7h às 21h;

A visita, realizada dentro do horário acima designado, não possui limite de tempo de permanência. O número máximo de visitantes simultâneos são de 2 (duas) pessoas, devendo os próximos visitantes aguardarem a saída daqueles que já se encontram no local.

4.2 – Enfermarias

4.2.1 Equipamentos

As enfermarias do Hospital Madre Teresa são amplas e confortáveis e possuem de 2 (dois) a 4 (quatro) leitos, 1 (um) banheiro coletivo, TV a cabo compartilhada, sendo que a mesma pode ficar ligada até às 22h.

4.2.2 Enxoval

O paciente cliente receberá o enxoval composto por:

- 1 lençol
- 1 fronha
- 1 virol
- 1 cobertor
- 1 travesseiro
- 1 toalha

A roupa de cama do paciente cliente será trocada diariamente pela equipe de enfermagem após o banho. Ao longo do dia, caso haja necessidade de nova troca, solicite à equipe de enfermagem do andar.

Os apartamentos coletivos não têm leito para acompanhante. Neste caso, se necessário, o acompanhante será acomodado em poltrona confortável.

4.2.3 Visitas nas Enfermarias

Liberadas para maiores de 12 anos;

Todos os dias, das 12h às 20h;

Um visitante por vez.

4.3 - Unidades de Terapia Intensiva (UTI 1, UCO e UTI 3)

O Hospital Madre Teresa dispõe de três unidades de terapia intensiva distribuídas entre Geral (UTI 1), Cirúrgica (UTI 3) e Unidade Coronariana (UCO). As UTI's são equipadas com aparelhos modernos, instalações amplas e boxes com divisórias que preservam a privacidade dos pacientes.

Uma grande equipe multiprofissional se divide entre as três unidades e presta atendimentos baseados na experiência para o tratamento do paciente crítico.

4.3.1 Boletim médico

Informações sobre a evolução e o estado do paciente nas últimas 24 horas podem ser obtidas com o médico coordenador exclusivamente durante o Boletim Médico que é fornecido na visita diária:

- **UTI 1** – Início às 9h00 às 10h00
- **UTI 2 (UCO)** – 08h30 às 09h30
- **UTI 3** – 7h30 às 8h30 (2ª a 6ª-feira)
9h00 às 10h00 (sábados, domingos e feriados)

As dúvidas sobre o boletim podem ser solucionadas durante o horário com a equipe assistencial. Caso seja necessário, a equipe médica entrará em contato com o responsável pelo paciente.

IMPORTANTE!

Não são transmitidas informações sobre o estado clínico do paciente pelo telefone.

4.3.2 Visitas quando autorizadas

	Horário	Número de pessoas	Observação
UTI1	9:00h às 10:00h	2	sem revezamento
UCO	08:30h às 09:30h	2	sem revezamento
UTI3	07:30h às 08:30h (2ª a 6ª feira) 09:00h às 10:00h (sáb, dom e feriados)	2	sem revezamento



ATENÇÃO!

É possível que o horário de visitas e o Boletim Médico sofram atrasos devido à intercorrências ocasionais. Imprevistos podem acontecer. É necessário que sejam compreendidos, pois, referem-se aos cuidados com o paciente.

Em situações de risco epidemiológico os horários do boletim e de visita poderão sofrer alterações.

4.3.3 Considerações importantes

Contribua com a privacidade dos pacientes

- É proibido a qualquer visitante circular pela UTI, observar os leitos ou manter contato com os outros pacientes na unidade.

Contribua com informações/histórico de saúde do paciente

- Traga a lista de medicamentos com dosagem e intervalo de uso;
- Informe sobre possíveis alergias do paciente.

Contribua com a prevenção da confusão mental

- Informe-se com a supervisão de enfermagem se o paciente pode utilizar óculos, aparelhos de audição, próteses dentárias etc. O paciente sente-se melhor quando está confortável para ver, ouvir, falar e comer bem;
- Traga fotos da família e de amigos para ficar ao lado do paciente. Esta medida o auxilia em sua orientação;
- Aproveite a visita para conversar e transmitir carinho e segurança;
- Caso detecte alguma confusão mental como problemas de memória ou alterações bruscas de humor, por exemplo, comunique à equipe imediatamente.

Evite o uso do telefone celular ao entrar na UTI

- É proibida a realização de filmagens ou fotografias do paciente, da equipe assistencial, dos demais pacientes, da realização de procedimentos ou qualquer imagem ofensiva a dignidade humana.

Pertences dos pacientes

- Solicitamos ao paciente permanecer, apenas, com o material de higiene pessoal e chinelo.

IMPORTANTE!

O HMT não se responsabiliza pelo extravio ou perda de objetos e pertences deixados no box.

4.4 Bloco Cirúrgico

O bloco cirúrgico do Hospital Madre Teresa conta com moderna tecnologia para realização de procedimentos de diversas especialidades e diferentes níveis de complexidade, como cirurgias gerais, neurocirurgias, cirurgias ortopédicas, torácicas e cardiovasculares e robóticas.

NOSSA ESTRUTURA

- **19 salas cirúrgicas**, sendo uma delas híbrida, equipada com avançados equipamentos de imagens como o de Angiografia. Esse equipamento de imagem permite a realização de procedimentos minimamente invasivos, que são menos traumáticos para o paciente; Nas salas ortopédicas temos o Robô Mako a primeira tecnologia robótica ortopédica do Brasil.
- **2 salas de pré-operatório**, separadas por sexo;
- **21 leitos de recuperação anestésica**;
- **1 central de esterilização** de materiais.

Todas as salas funcionam em um espaço próximo as Unidades de Terapia Intensiva e Unidade Coronariana de forma a constituir uma forte integração de apoio aos casos mais exigentes e delicados.

O bloco cirúrgico do HMT funciona 24 horas por dia e atende a procedimentos eletivos, de urgência e emergência, todos realizados por uma equipe altamente especializada, que dispõe de equipamentos tecnológicos avançados, como intensificadores de imagem, torres de vídeo, microscópios cirúrgicos e mesas radiotransparentes, assegurando a excelência de serviços para nossos usuários e segurança para o trabalho da equipe multiprofissional.

4.5 Atendimento 24 horas

Com investimentos contínuos na equipe e infraestrutura, o serviço de Urgência e Emergência do HMT conta com atendimento das especialidades de Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, ortopedia e Neurologia. A estrutura é integrada com laboratório próprio, centro de Diagnóstico por Imagem de alta definição, Ambulatório, além da integração com mais de 30 especialidades clínicas e cirúrgicas. possui salas de classificação de risco, medicação, observação, urgência, pequenos procedimentos, tomógrafo, raio-x, consultórios e farmácia.

O Hospital Madre Teresa oferece uma grande variedade de serviços diagnósticos que completam a assistência integral ao paciente.

5.1 – Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

O Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) do HMT possui uma estrutura completa para diagnósticos e terapias por imagens de alta definição e precisão que visam atender as diversas indicações e especialidades, como: Ressonância Magnética, Hemodinâmica, Cardiologia e Radiologia Vasculária Intervencionista, Tomografia Computadorizada, Medicina Nuclear, Eletrofisiologia Cardíaca, Exames Neurológicos, Endoscopia Digestiva, Colonoscopia, Radiologia Digital e Intervencionista, Tratamento Endovascular, Ultrassonografia etc.

O CDI atende a procedimentos particulares e convênios, de pacientes internados ou ambulatoriais, inclusive recomendados de outros hospitais.

ATENDIMENTO

- De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h
- Aos sábados e domingos, das 7h às 19h

5.2 – Métodos Complementares

Os métodos gráficos são recursos tecnológicos utilizados para diagnosticar problemas cardiovasculares. O HMT possui equipamentos de última geração que permitem precisão e rapidez nesses exames, como Duplex Scan Vasculária e Arterial, Duplex Scan Renal – Aorta, Abdominal e Transcraniano, Ecodopplercardiografia de Stress Farmacológico, Ecodopplercardiografia Transesofágica, Ecodopplercardiografia Tridimensional, Eletrocardiografia Convencional e Dinâmica (Holter), Monitorização Ambulatorial da Pressão Arterial (MAPA), Teste Ergométrico Computadorizado, Teste de Inclinação (Tilt-test), Eletroencefalograma, entre outros.

São realizados os procedimentos particulares e de convênios dos pacientes internados, ambulatoriais e de outros hospitais.

- **ATENDIMENTO**

De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

5.3 - Função Pulmonar

O Laboratório de Função Pulmonar disponibiliza os mais diversos exames utilizados na avaliação do aparelho respiratório como: Espirometria, Medida da Difusão de Monóxido de Carbono, Medida dos Volumes Pulmonares e da Resistência das Vias Aéreas por Pletismografia, Teste de Caminhada em Seis Minutos, Teste de Broncoprovocação com Carbacol e Exercício, Medida do Peak Flow Circadiano e Medida das Pressões Respiratórias Máximas. Também realiza testes na Medicina Esportiva, como Ergoespirometria ou Teste Cardiopulmonar de Esforço Completo.

São atendidos clientes particulares e de convênios, pacientes internados, ambulatoriais e de outros hospitais.

- **ATENDIMENTO**

De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

5.4 – Laboratório do Sono

Aliando experiência, qualidade e tecnologia, o Hospital Madre Teresa oferece o Laboratório de Estudo do Sono. O objetivo é auxiliar médicos e pacientes na busca por um diagnóstico preciso e tratamento adequado dos distúrbios e doenças do sono. O destaque deste novo serviço é o exame de polissonografia, que consiste em um estudo detalhado do sono, atendendo à demanda de especialistas das áreas de Pneumologia, Cardiologia, Endocrinologia, Neurologia, Otorrinolaringologia, Cirurgia Bariátrica, Psiquiatria e outros.

O exame é realizado em um ambiente completo, moderno e padronizado conforme as normas e recomendações da Associação Brasileira do Sono e da Academia Americana de Medicina do Sono. Por meio da polissonografia, é possível diagnosticar doenças como a síndrome da apneia do sono, hipoventilação alveolar, parassonias, sonambulismo, narcolepsia e outros.

O Laboratório do Sono do Hospital Madre Teresa é coordenado pelas médicas Dra. Regina Magalhães Lopes e Dra. Luciana Macedo Guedes. As coordenadoras

são pneumologistas, especialistas em sono pela Universidade de São Paulo (USP), possuem titulação em medicina do sono pela Associação de Medicina Brasileira e Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia e possuem mais de 15 anos de experiência na área.

A estrutura do laboratório está disponível no prédio do Hospital Dia e a realização dos exames pode ser agendada direto com a secretária do serviço, no (31) 3339 8392 ou na Central de Marcação no (31) 3339-8455 ou (31) 3339-8000

5.5 – Exames Laboratoriais

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Madre Teresa (HMT) oferece um serviço de excelência com equipamentos de moderna tecnologia, o que garante completa segurança nas análises e suporte a importantes tomadas de decisões clínicas para diagnósticos e tratamentos. Atualmente são realizados exames hematológicos, bioquímicos, coagulação, uroanálises, microbiologias, além de apoio para testes imunológicos, hormonais e biologia molecular. Os exames de Anatomia Patológica e Citopatologia são realizados em parceria com o Oncoclínicas (IRA), oferecendo aos clientes estudo de peças cirúrgicas, biopsias, exames preventivos e punções aspirativas. São realizados atendimentos particulares e de convênios, tanto aos pacientes internados quanto para os outros clientes.

ATENDIMENTO

- **Laboratório de Análises Clínicas** - 2ª a 6ª feira, das 7h às 18h
IRA (Oncoclínicas)- 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h

5.6 – Marcação de Exames

O agendamento de exames pode ser feito pelo telefone (31) 3339-8455 e nos postos de marcação localizado na Portaria 3 – Ambulatório 2, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

O HMT também oferece o agendamento online no site **www.hospitalmadreteresa.org.br**. Os clientes pacientes podem encontrar disponíveis para a emissão o resultado de diversos tipos de exame, em todos os dias em qualquer horário.

6 ACOMPANHANTES

Os pacientes clientes internados em apartamentos devem cotar obrigatoriamente com a presença de um acompanhante. No caso dos pacientes internados nas enfermarias, esse direito é concedido apenas àqueles menores de 18 anos e aos maiores de 60 anos.

Todo acompanhante deverá portar a identificação disponibilizada pelos atendentes do HMT em local visível.

A troca de acompanhante, nos apartamentos, caso seja necessário, deverá ser realizada na Portaria 1,

6.1 - Alimentação para Acompanhantes

O desjejum é servido a todos os acompanhantes que passarem a noite no Hospital. As demais refeições para acompanhantes – almoço, lanche da tarde e jantar (bandejas amarelas) – poderão ser servidas mediante cobertura do convênio ou plano de saúde. A solicitação do serviço deverá ser realizada na Tesouraria, no ato da internação, ou pelos telefones (31) 3339-8017, ramal 8017.

Diariamente, um colaborador do setor de nutrição entrará em contato com o acompanhante para confirmar a solicitação.



O acompanhante que solicitar a refeição e não estiver no Hospital (quarto ou enfermaria) nos horários pré-estabelecidos não receberá o serviço solicitado.

Para esclarecimento de dúvidas sobre o atendimento ao acompanhante, entrar em contato no ramal 8133 (ARA) - Atendimento de Refeição ao Acompanhante

6.2 – Enxoval para Acompanhantes

Em um apartamento individual é fornecido um lençol, um virol, um traveseiro, uma fronha e um cobertor a cada três dias, após as 17h.

Não são fornecidas toalhas de banho.

7

EQUIPE ASSISTENCIAL

O Hospital Madre Teresa possui uma equipe de profissionais altamente qualificados, que contam com um parque tecnológico de ponta para exercer suas atividades assistenciais.

7.1 – Corpo Clínico

O HMT mantém um corpo clínico qualificado, que permite maior integração na assistência interdisciplinar, visando sempre as melhores práticas e a segurança do paciente cliente.

Visite o site www.hospitalmadreteresa.org.br e veja o minicurrículo dos médicos que atuam no HMT.

7.2 – Enfermagem

A equipe de enfermagem do Hospital Madre Teresa é integrada por enfermeiros e técnicos de enfermagem que trabalham em consonância com outros membros da equipe multiprofissional, prestando assistência com foco na segurança do paciente/cliente e do seu acompanhante ou familiar.

No momento da chegada à unidade de internação, o paciente cliente é avaliado pelo enfermeiro, que identifica e classifica os riscos a que o paciente está exposto em função da internação e do diagnóstico, estabelecendo medidas preventivas para cada risco identificado.

A responsabilidade ética e legal de prestação de cuidados de enfermagem é única e integralmente da equipe de enfermagem do HMT, referenciada pela Gerência de Coordenação de Enfermagem. Caso a família ou o paciente cliente optem pela presença de um cuidador durante a internação, ainda que este seja um profissional de saúde, é importante ressaltar que a equipe multidisciplinar do HMT realizará as atividades assistenciais. No momento da admissão na unidade de internação é aplicado um termo ao responsável do paciente ressaltando que durante a internação é de responsabilidade da equipe assistencial do Hospital realizar a assistência do mesmo.

7.3 – Serviço Social

O Serviço Social do Hospital Madre Teresa atua com o objetivo de identificar as necessidades dos usuários e as condições sociais em que ele está inserido, numa perspectiva de totalidade, passando a interpretar, junto à equipe, os aspectos relevantes ao âmbito social.

As atividades realizadas pelo Serviço Social do HMT se traduzem no acolhimento aos pacientes e familiares nas diversas situações apresentadas. Ao compor o trabalho em equipe na saúde, dispõe de ângulos particulares de observação e de intervenção nas condições sociais que impactam na saúde do usuário.

Somado a isto, o Serviço Social passa a intervir junto a equipe multiprofissional durante o processo de internação atuando com a Comissão de Desospitalização nas orientações de alta hospitalar de forma planejada e em tempo hábil, favorecendo o acesso a continuidade do cuidado em domicílio.

ATENDIMENTO

- Bloco A, Portaria 1
- De segunda a sexta, das 7h às 17h
- Telefones: (31) 3339-8060/ (31) 3339-8025 ou (31) 99773-7054
- Ramais 8060 e 8025, para ligações internas.

7.4 – Assistência Farmacêutica

O Serviço de Farmácia do Hospital Madre Teresa conta com uma equipe qualificada de farmacêuticos hospitalares, farmacêuticos clínicos e auxiliares de farmácia disponíveis 24 horas, empenhados em garantir a qualidade dos produtos e serviços fornecidos ao cliente e no suporte à equipe assistencial.

Visando melhorar a segurança da assistência, a equipe de farmacêuticos do HMT desenvolve atividades diárias para garantir a qualidade de toda cadeia logística,

promover o uso racional dos medicamentos, analisando diariamente as prescrições, realizando o acompanhamento farmacoterapêutico, farmacovigilância, dentre outras.

É importante que o paciente ou familiar informe à equipe assistencial quais são os medicamentos que faz uso prévio à internação e alergias, através do preenchimento do Formulário “Medicamentos de uso habitual do paciente e alergias”. Caso tenha dúvida sobre os medicamentos em uso, a equipe de farmacêuticos está à disposição para a esclarecer.

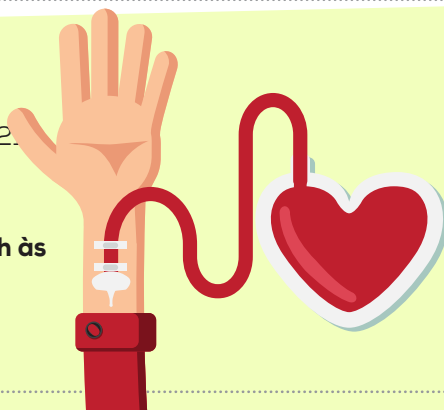
7.5 – Atendimento Multidisciplinar

O perfil cirúrgico do HMT necessita de diversas bolsas de sangue para atendimento aos pacientes cirúrgicos cardiovasculares, da Neurocirurgia, Ortopedia, Cirurgia Geral e Clínica Médica. A Agência Transfusional do Hospital Madre Teresa funciona há mais de 30 anos e as doações de sangue para os pacientes são realizadas na Fundação Hemominas.

Atualmente, fazemos parte do grupo GSH CORP especialista em hemoterapia.

FUNDAÇÃO HEMOMINAS

- Alameda Ezequiel Dias, 32.
Bairro Santa Efigênia.
- Funcionamento:
Segunda a sábado, das 7h às 18h
- Mais informações:



8

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) do HMT atua com o objetivo de prevenir e controlar infecções relacionadas a assistência à saúde adquiridas durante a internação/procedimento, que representam uma carga significativa na recuperação do paciente/cliente.

8.1 – Higienização das Mãos

A equipe do SCIH desenvolve diversas ações necessárias visando à redução máxima possível da incidência e gravidade das infecções e disseminação de germes de importância epidemiológica.

As infecções adquiridas em ambientes de assistência à saúde representam uma carga significativa tanto para o paciente, como para sua família/acompanhantes e comunidade, por este motivo torna-se de extrema importância a adoção de medidas para a prevenção, tendo a HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS como a mais simples e mais eficaz neste combate.

QUEM DEVE HIGIENIZAR AS MÃOS?

Todos os profissionais que mantém contato direto ou indireto com os pacientes. Além desses, também os acompanhantes, visitantes, pacientes e pessoas em geral que entrarem em contato com o mesmo.

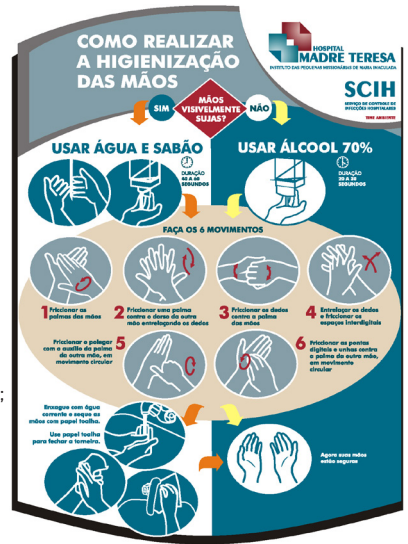
COMO FAZER?

6 Antes de iniciar a higiene das mãos é necessário retirar adornos (anéis, pulseiras, relógio), pois sob tais objetos podem acumular microorganismos;

6 As mãos podem ser higienizadas utilizando-se: **água e sabão ou preparação alcóolica;**

6 ATENÇÃO:

O uso do álcool é recomendado quando as mãos não estiverem visivelmente sujas e água e sabão quando visivelmente sujas.



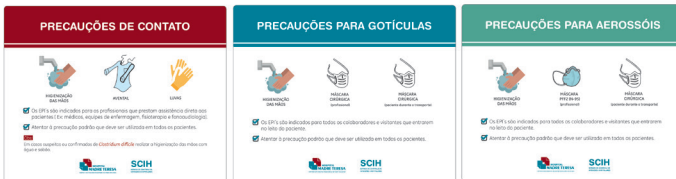
Lembre-se de higienizar as mãos:

1. Antes e depois de visitar o paciente;
2. Após contato com as áreas próximas ao paciente;
3. Antes e após do contato direto com o paciente;
4. Depois do contato com fluidos corpóreos;
5. Antes e depois das refeições.

Em caso de dúvida, informe-se com a equipe sobre a melhor maneira de fazer a higienização. Eles estão preparados para orientá-lo.

8.2 – Pacientes em precaução

Em algumas situações específicas será necessário tomar medidas junto ao paciente, portanto é importante observar as placas de precaução localizadas na maçaneta da porta (lado de fora) e dentro do quarto (beira leito) do paciente. As recomendações devem ser seguidas com orientação da equipe multidisciplinar. Em caso de dúvida, informe-se com a equipe de enfermagem.



8.3 – Restrição de acesso

8.3.1 – Circulação Mínima

É proibido circular por entre outros leitos/box que não seja o do seu familiar/paciente, pois existe o risco de infecção/contaminação cruzada.

8.3.2 Equipamentos ventilador/circulador de ar

O uso de ventilador causa turbulência e não apresenta condições mínimas que garanta a salubridade do ambiente, favorecendo a dispersão de partículas. Para segurança de nossos pacientes não permitimos a entradas destes equipamentos na instituição.

8.3.3 Plantas

No sentido de evitar fontes de fungos e outros germes, orientamos a não trazer para o paciente vasos com flores e plantas, estes não devem permanecer nos quartos ou áreas assistenciais.

8.3.4 Pessoas com sintomas de doenças infectocontagiosa

Pessoas com sintomas ou suspeita de doenças infectocontagiosa não devem realizar visitas ou acompanhar pacientes. Caso a visita tenha acontecido a equipe assistencial deverá ser comunicada para realizar investigação de transmissão.

Colabore com as ações para prevenção e controle de infecções!

9

SERVIÇO DE OUVIDORIA (SOU)

O Hospital Madre Teresa disponibiliza o Serviço de Ouvidoria (SOU) para garantir a eficiência do diálogo entre a Instituição e os clientes que passam pelo Hospital. Através deste canal, os clientes poderão registrar elogios, sugestões e reclamações, sendo opcional a sua identificação.

Se após o atendimento prestado pelos nossos profissionais e supervisores da área, desejar formalizar a sua manifestação, entre em contato com o Serviço de Ouvidoria (SOU), que é o serviço que atua no recebimento, análise e resposta à manifestação.

O SOU também é responsável pela realização de Pesquisas para avaliar o nível de experiência e lealdade do cliente, atuando de forma imparcial, por meio da confiança, credibilidade e transparência nas relações entre o cliente e a Instituição.

Mensagem para o Paciente: O Hospital Madre Teresa disponibiliza este serviço às pessoas que se encontram impossibilitadas de visitar seu familiar e/ou amigo internado na Instituição. Através deste espaço é possível descrever o quanto o restabelecimento do paciente é esperado por você, além de palavras de incentivo e apoio à sua recuperação. Basta entrar no site www.hospitalmadreteresa.org.br; localizar a opção “Mensagem para o Paciente”, preencher os dados e sua mensagem será entregue ao paciente.

CONTATOS COM O SOU

- Para ligação interna use o **ramal 8008**
- Telefone: **(31) 3339-8008**
- E-mail: **sou@hospitalmadreteresa.org.br**
- Site: Link “Fale com a Ouvidoria”
- Atendimento:
2ª a 6ª feira – das 8h às 17h



9.1 - Proteção e privacidade de dados

O Hospital Madre Teresa reconhece a importância da privacidade de dados pessoais, e em atendimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), deseja que você se familiarize com a maneira como realizamos o tratamento dos seus dados. Assim, disponibilizamos em nosso site a Política de Privacidade que descreve as práticas adotadas quanto aos dados coletados, operados e controlados pelo Hospital Madre Teresa.

Caso tenha qualquer dúvida relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais e com os direitos que lhe são conferidos pela legislação aplicável, em especial às informações disponibilizadas na Política de Privacidade, poderá contatar os encarregados, nomeados: Rosimar Bernardes, Vinicius Oliveira e Waldirene Batista.

Telefone: (31) 3339- 8154

E-mail: dpo@hospitalmadreteresa.org.br

Link: [clique aqui](#) para exercer os seus direitos como titular do dado, disponibilizado no site do Hospital, junto à Política de Privacidade.

9.2– Achados e perdidos

O Hospital Madre Teresa não se responsabiliza por objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes. É de responsabilidade do paciente/acompanhante a guarda e vigilância dos objetos pessoais.

Contudo, os objetos encontrados nas dependências do Hospital são guardados durante 90 dias e devem ser procurados no SOU – Serviço de Ouvidoria, das 8 às 16h, de segunda a sexta-feira. Após este período, os objetos são descartados.

Os documentos como CPF, RG e Título de Eleitor permanecerão à disposição dos interessados por 30 dias. Após esse prazo, serão encaminhados aos Correios.

**Para ligação interna use o ramal 8008
Telefone: (31) 3339-8008**



10

HOTELARIA

10.1 – Serviço de Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Madre Teresa é composto por uma equipe de nutricionistas e técnicas em nutrição que planejam e supervisionam a produção e a distribuição de todas as refeições. Desta forma, não é permitido oferecer para pacientes clientes alimentos ou bebidas que não foram preparados pelo hospital ou não foram autorizados pelo Serviço de Nutrição e Dietética.

HORÁRIO DE ENTREGA DAS REFEIÇÕES PARA OS PACIENTES



Desjejum
7h30 às 8h30



Almoço
11h30 às 13h30



Lanche da tarde
14h30 às 15h30



Jantar
17h30 às 19h



Ceia
20h às 22h

Após as 20h, não servimos refeições, mas sim, ceia.

Para as novas internações e dietas liberadas após 20h serviremos ceia ou sopa com torradas.

Os horários das refeições devem ser respeitados. Não é recomendável que as bandejas com alimentos fiquem nos quartos fora da refrigeração adequada por questões de segurança alimentar. Após 30 (trinta) minutos da distribuição de todas as refeições ocorrerá o recolhimento dos utensílios (bandejas, garrafas e jarras).

Importante lembrar que não é permitido alimentar-se nos corredores e salas de espera do Hospital.

Atendimento de Refeição ao Acompanhante (ARA) 3339-8133 ou apenas o ramal 8133.

Refeições para os acompanhantes: leia no item 6.1 (Pág. 21)

10.2 – Serviço de Higienização

A limpeza do quarto ocorre uma vez ao dia sempre após o banho. Se houver necessidade de limpeza extra, solicite à equipe de enfermagem do andar, que acionará o Serviço de Higienização. Ao final do plantão diurno é feita uma revisão nas lixeiras.



A Pastoral da Saúde do Hospital Madre Teresa é um serviço de assistência espiritual pautado nas diretrizes da arquidiocese de Belo Horizonte e orientação das Irmãs Pequenas Missionárias de Maria Imaculada e nela atuam: padre, diácono, voluntários e colaboradores, em conformidade com a equipe multidisciplinar, visando o cuidado integral do paciente, de acordo com sua orientação religiosa.

Os membros da Pastoral da Saúde realizam visitas aos pacientes nas enfermarias, apartamentos e UTIs, sendo presença fraterna e cristã para eles e também para os seus familiares. Aqueles que professam a fé católica podem receber o conforto dos Sacramentos e ter acesso às capelas internas do setor C e do setor E, destinadas à oração pessoal e à capela central (capela Santa Teresinha), na qual de segunda a sexta temos Missa ou Celebração da Palavra. Também são realizados outros momentos de espiritualidade: o passeio eucarístico e bênção do Santíssimo Sacramento e momento mariano, geralmente às quintas e sextas pela manhã, de acordo com programação pré-estabelecida.

A Pastoral da Saúde do Hospital Madre Teresa faz parte da experiência do paciente!

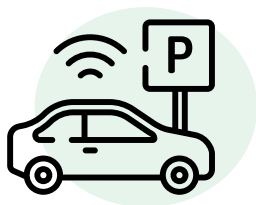
MAIS INFORMAÇÕES

Visite o site www.hospitalmadreteresa.org.br ou acesse pelo QR-code ao lado. Notícias, serviços, dicas de saúde, agendamento de consultas e exame.



É PROIBIDO

- Fumar nas dependências do Hospital;
- Entrar com bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto;
- Trazer alimentos para pacientes sem autorização do Serviço de Nutrição e Dietética;
- Transitar pelo Hospital sem crachá ou pulseira de identificação do paciente;
- Circular por entre apartamentos e leitos de outros pacientes, a fim de minimizar o risco de infecção cruzada.



ESTACIONAMENTO

O estacionamento do HMT funciona 24h e sua administração é terceirizada, sendo de inteira responsabilidade da empresa a definição dos preços e seguros de veículos.

Aviso de **PRECAUÇÃO À FRAUDE**

Prezados clientes,

Informamos que o Hospital Madre Teresa não indica terceiro para prestação de serviço, muito menos realiza cobranças de procedimentos assistenciais por telefone. Por isso, se alguém entrar em contato com você ou algum familiar por telefone, solicitando pagamento para esse tipo de serviço, não faça qualquer tipo de depósitos.

Nesta Instituição, as questões relacionadas à cobertura assistencial são tratadas no Setor de Tesouraria por profissionais devidamente identificados.

TODO CUIDADO É POUCO E OS SEGUINTE PROCEDIMENTOS DEVEM SEMPRE SER OBSERVADOS:

- › Fique atento ao receber ligações de números desconhecidos e visita de estranhos.
- › Não confirme nenhum dado por telefone, mesmo se alguma informação que for repassada estiver correta. Entre em contato diretamente com o Hospital Madre Teresa por meio do telefone **(31) 3339 8017** e busque o devido esclarecimento.
- › Em caso de dúvidas, acione a Enfermagem ou a Administração.

**TELEFONES ÚTEIS PARA LIGAÇÕES INTERNAS, DISQUE
OS QUATRO ÚLTIMOS NÚMEROS, DISPENSANDO O PREFIXO.**

RECEPÇÃO/ PORTARIA CENTRAL

(31) 3339 8011

SOU HMT – SERVIÇO DE OUVIDORIA

(31) 3339 8008

TESOURARIA

(31) 3339 8017

SEGURANÇA

(31) 3339 8022

HOTELARIA

(31) 3339 8138

COPA GERAL

(31) 3339 8187

REFEIÇÃO PARA ACOMPANHANTE

(31) 3339 8133

PASTORAL DA SAÚDE

(31) 3339 8031



Av. Raja Gabáglia, 1002
Gutierrez - Belo Horizonte
Mina Gerais - CEP.:30.380-090