

MANUAL DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Bem-vindo(a)!

Prezado(a) paciente e acompanhante,

É com imenso carinho que acolhemos você em nosso hospital. Preocupados com o seu bem-estar e a sua segurança, criamos este manual para informar 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 paciente. Somos equipados com tecnologia de ponta e nossas equipes são altamente qualificadas para cuidar de você e de seus familiares.

Agradecemos por nos confiar os cuidados de sua saúde ou de alguém muito importante para você. Desejamos uma recuperação rápida e que você 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 internação mais segura e tranquila.

Diretoria do Hospital Madre Teresa

Sobre o Hospital Madre Teresa

Nossa instituição é referência em alta complexidade em Minas Gerais e no Brasil. Conheça nossa história, especialidades e serviços oferecidos em nosso site www.hospitalmadreteresa.org.br e nas redes sociais @hospitalmadreteresa.

Nosso Propósito	Nossa Visão	Nossos Valores
Servir à vida promovendo saúde com excelência e sustentabilidade.	Ser referência nacional em saúde de alta complexidade com excelência, inovação e sustentabilidade.	<ul style="list-style-type: none">• Princípios cristãos• Ética• Responsabilidade socioambientais• Qualidade assistencial• Acolhimento• Trabalho em equipe• Valorização das pessoas

Orientações Gerais

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

- **Direito à Informação:** Sua individualidade e integridade física são asseguradas em qualquer momento do atendimento. Você receberá informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito de seu diagnóstico ou hipótese diagnóstica e tratamento.

- **Identificação Segura:** Você será identificado(a) por seu nome, incluindo o nome completo da mãe. Essas informações estarão contidas em uma pulseira de identificação branca localizada em seu pulso.
- **Confidencialidade:** É assegurada a confidencialidade de suas informações por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital, observando-se a legislação vigente.
- **Autonomia do Paciente:** É seu direito consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos de forma livre e voluntária, após ser devidamente informado(a) e orientado(a), desde que não esteja em risco iminente de morte.
- **Histórico de Saúde:** 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.
- **Zelo e Convivência:** Contamos com você para zelar pelas propriedades do Hospital que são colocadas à sua disposição. É necessário respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço do Hospital, tratando-os com civilidade e cortesia. Orientamos a leitura da Política de Direitos e Deveres do Paciente, disponível no site e nos leitos.
- **Visitantes:** Solicite orientação quanto aos horários de visita, limite de visitantes, entre outros aspectos, e alinhe com seus familiares. Isso porque o excesso de visitantes ou a permanência em horários divergentes não será permitido.

Regulamento Interno

ATENÇÃO: Estas regras garantem a segurança e o bem-estar de todos os pacientes e visitantes.

- **Tabagismo:** Proibido fumar nas dependências do Hospital (Portaria 731 de 31/05/1990).
- **Uso do Leito:** Leito exclusivo do paciente; acompanhantes e visitantes não podem utilizar.
- **Equipamentos:** Não manipule equipamentos hospitalares; aguarde a equipe de enfermagem.
- **Higienização:** Higienização das mãos obrigatória antes e após contato com o paciente (água e sabão ou álcool em gel).
- **Acesso:** Identificação obrigatória por meio de crachá ou etiqueta fornecido na Portaria 1.
- **Bebidas e Alimentos:** Entrada proibida de bebidas alcoólicas. Alimentos externos somente são permitidos com autorização do Serviço de Nutrição.
- **Vestimenta:** Uso de vestimenta adequada (pijamas ou roupas confortáveis). Não é permitida a entrada sem camisa.
- **Circulação:** Proibido entrar em áreas restritas como salas de serviços, postos de enfermagem e copas.
- **Sinalização:** Observe e siga todas as orientações das placas de precaução próximas ao leito.
- **Pertences:** O Hospital não se responsabiliza por perdas ou extravios de pertences pessoais.

Internação

O Setor de Internação do Hospital Madre Teresa é responsável pelo acolhimento, orientação aos pacientes e acompanhantes e pela execução de todo o processo de internação. Este setor funciona 24 horas 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.

Em casos de impossibilidade da presença de um acompanhante, o próprio paciente deverá assinar os documentos pertinentes à sua admissão, caso 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.

Documentos necessários para internação:

- Documento de identificação com foto e CPF
- Carteira do plano de saúde (quando necessário)
- Guia de internação autorizada
- Termo de Consentimento Informado
- Ficha pré-anestésica (quando necessário)
- Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços

No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação 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**.

IMPORTANTE:

A pulseira de identificação deve permanecer no pulso durante toda a internação. Não remova!

Unidades de Internação

1. Apartamentos Individuais

- **Instalações:** Projetados para garantir conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes. Dispõem de TV a cabo, telefone, frigobar e serviço de acesso à internet.
Custos extras: Danos ao controle remoto da TV geram taxa de R\$ 50,00. Outros reparos serão avaliados e cobrados.
- **Enxoval do Paciente:** A roupa de cama é trocada diariamente após o banho pela camareira do setor. Caso haja necessidade de nova troca ao longo do dia, solicite à equipe de enfermagem. O kit é composto por: 2 lençóis, 1 virol, 1 travesseiro, 1 fronha, 1 cobertor e 1 toalha de banho.
Aviso: Não fornecemos vestimentas para as unidades de internação. O pijama do Hospital é de uso exclusivo para UTIs, exames e procedimentos cirúrgicos. Recomendamos trazer roupas de casa.

- **Enxoval do Acompanhante:** Fornecido a cada 3 dias após as 17h, contendo: 2 lençóis, 1 travesseiro, 1 fronha e 1 cobertor.
- **Horário de Visitas:** Todos os dias, das 7h às 21h. Liberado para maiores de 12 anos, com limite máximo de 2 visitantes simultâneos. Não há limite de tempo dentro do horário permitido, mas os próximos visitantes devem aguardar a saída dos anteriores.

2. Enfermarias

- **Instalações:** As enfermarias são amplas, confortáveis e possuem de 2 a 4 leitos, 1 banheiro coletivo e TV a cabo compartilhada (que pode permanecer ligada até às 22h).
- **Enxoval:** O paciente receberá 2 lençóis, 1 virol, 1 travesseiro, 1 fronha, 1 cobertor e 1 toalha. A troca é realizada pela equipe de enfermagem de rotina ou sob solicitação se houver necessidade.
- **Horário de Visitas:** Todos os dias, das 12h às 20h. Liberado para maiores de 12 anos, sendo permitido apenas 1 visitante por vez.

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

O Hospital Madre Teresa dispõe de três Unidades de Terapia Intensiva: Geral (UTI 1), Cirúrgica (UTI 3) e Unidade Coronariana (UCO). Elas 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 para o tratamento do paciente crítico.

Boletim Médico

As informações sobre a evolução do paciente nas últimas 24 horas são fornecidas pelo médico coordenador exclusivamente de forma presencial durante a visita diária nos seguintes horários:

- **UTI 1:** 08h30 às 10h30
- **UCO:** 08h30 às 10h30
- **UTI 3:** 07h30 às 09h30 (segunda a sexta) | 09h00 às 11h00 (sábados, domingos e feriados)

Horários e Regras de Visita nas UTIs

Setor	Horário	Nº de Pessoas	Observação
UTI 1	08h30 às 10h30 / 15h30 às 17h30	4 / 2	Com revezamento / Sem revezamento
UCO	08h30 às 10h30 / 15h30 às 17h30	4 / 2	Com revezamento / Sem revezamento
UTI 3	07h30 às 09h30 (Seg a Sex) / 15h00 às 17h00 09h00 às 11h00 (Sáb, Dom e Fer)	4 / 2 / 2	Com revezamento / Sem revezamento / Com revezamento

⚠ ATENÇÃO: Os horários podem sofrer atrasos devido a intercorrências médicas ou alterações em situações de risco epidemiológico.

Considerações Importantes nas UTIs:

- É proibido circular pela unidade ou observar outros leitos.
- Traga a lista de medicamentos de uso habitual com dosagem e intervalos, e informe sobre alergias.
- Consulte a supervisão sobre o uso de óculos, aparelhos auditivos e próteses dentárias.
- É permitido e recomendado trazer fotos da família para auxiliar na orientação do paciente.
- Proibido realizar filmagens ou fotografias.
- O paciente deve permanecer apenas com material de higiene pessoal e chinelo. O HMT não se responsabiliza por objetos deixados no box.

4. Bloco Cirúrgico

Conta com moderna tecnologia para a realização de procedimentos de alta complexidade (cirurgias gerais, neurocirurgias, ortopédicas, torácicas, cardiovasculares e robóticas).

Nossa Estrutura:

- 19 salas cirúrgicas (incluindo uma sala híbrida equipada com Angiografia).
- Robô Mako (primeira tecnologia robótica ortopédica do Brasil).
- 2 salas de pré-operatório individuais separadas por sexo.
- 21 leitos de recuperação anestésica e 1 central de esterilização de materiais.

O Bloco funciona 24 horas por dia para procedimentos eletivos, de urgência e emergência. Sua proximidade com as UTIs garante uma forte integração nos cuidados críticos.

IMPORTANTE: Não são transmitidas informações sobre o estado clínico do paciente por telefone.

5. Atendimento 24 Horas (Urgência e Emergência)

O serviço conta com pronto atendimento nas especialidades de **Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ortopedia e Neurologia**. A estrutura é integrada com laboratório próprio, Centro de Diagnóstico por Imagem de alta definição e retaguarda de mais de 30 especialidades. Dispõe de salas de classificação de risco, medicação, observação e pequenos procedimentos.

- **Acompanhante:** É permitida a presença de apenas UM acompanhante no Atendimento 24 Horas.

Medicina Diagnóstica

1. Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

Estrutura completa para exames de alta precisão (Ressonância Magnética, Hemodinâmica, Tomografia Computadorizada, Medicina Nuclear, Endoscopia, Colonoscopia, Ultrassonografia, entre outros). Atende pacientes internados, ambulatoriais, particulares e convênios.

- **Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 7h às 22h | Sábados e domingos, das 7h às 19h.

2. Métodos Complementares (Gráficos)

Equipamentos de última geração para diagnósticos cardiovasculares e neurológicos (Duplex Scan, Ecodopplercardiografia, Holter, MAPA, Teste Ergométrico, Tilt-test, Eletroencefalograma).

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

3. Função Pulmonar

Laboratório especializado em exames respiratórios e de Medicina Esportiva (Espirometria, pletismografia, teste de caminhada, ergoespirometria, entre outros).

- **Atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

4. Laboratório do Sono

Destinado ao diagnóstico de distúrbios do sono por meio do exame de polissonografia, coordenado por corpo clínico pneumologista especializado. Agendamentos: (31) 3339-8392.

5. Exames Laboratoriais e Anatomia Patológica

O Laboratório de Análises Clínicas funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h. Os exames de Anatomia Patológica e Citopatologia (biópsias) são realizados em parceria com o IRA Oncoclínicas (atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h).

6. Marcação de Exames

Agendamentos pelo telefone (31) 3339-8455, online pelo site oficial, ou presencialmente na Portaria 3 (Ambulatório 2), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Regras para Acompanhantes

- **Obrigatoriedade:** O acompanhamento é obrigatório para pacientes internados em apartamentos individuais. Nas enfermarias, é permitido apenas para menores de 18 anos, maiores de 60 anos ou sob justificativa e autorização médica expressa.
- **Identificação e Troca:** O acompanhante deve usar o crachá de identificação de forma visível o tempo todo. A troca de turnos entre acompanhantes deve ser realizada obrigatoriamente na Portaria 1.
- **Acomodação:** Nos apartamentos coletivos (enfermarias) não há leito para acompanhantes, sendo disponibilizada uma cadeira confortável ao lado do leito.

1. Alimentação para Acompanhantes

O café da manhã é cortesia para os acompanhantes que pernoitam no Hospital. As demais refeições (servidas em bandejas amarelas) dependem da cobertura de cada convênio ou podem ser solicitadas e pagas diretamente na Tesouraria pelo telefone (31) 3339-8017.

Nota: A equipe de Nutrição confirma os dados diariamente e o acompanhante deve estar no quarto nos horários das refeições. Dúvidas no ramal 8133 (ARA).

2. Enxoval para Acompanhantes

Nos apartamentos individuais, o enxoval é fornecido a cada 3 dias após as 17h (2 lençóis, 1 travesseiro, 1 fronha e 1 cobertor). **Não são fornecidas toalhas de banho para acompanhantes.**

Equipe Assistencial

1. Corpo Clínico e Enfermagem

O HMT mantém um corpo clínico altamente qualificado integrado à equipe assistencial de enfermagem (enfermeiros e técnicos). Na admissão, o enfermeiro avalia e classifica os riscos do paciente, sinalizando-os no quadro à beira-leito.

Aviso sobre Cuidadores: A responsabilidade ética e legal pela assistência de enfermagem é exclusiva do HMT. Caso a família contrate um cuidador particular (mesmo que seja profissional da saúde), ele não poderá realizar procedimentos; toda a assistência será feita pela equipe do hospital.

2. Serviço Social

Acolhe pacientes e famílias em condições sociais que impactam a saúde e atua junto à Comissão de Desospitalização na organização da alta programada.

- **Atendimento:** Bloco A, Portaria 1 | Segunda a sexta, 7h às 17h. Telefones: (31) 3339-8060 / (31) 3339-8025 / (31) 99773-7054 (Ramais 8060/8025).

3. Assistência Farmacêutica

Serviço disponível 24 horas para garantir a segurança da cadeia de medicamentos. É fundamental preencher o formulário de "medicamentos de uso habitual e alergias" na admissão para que a equipe valide a reconciliação medicamentosa.

4. Banco de Sangue

Devido ao perfil cirúrgico de alta complexidade do HMT, o setor gerencia um grande volume de hemocomponentes para assegurar o suporte transfusional imediato aos pacientes.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

O SCIH atua diretamente na prevenção de infecções associadas à assistência à saúde. A colaboração de todos é indispensável.

1. Higienização das Mãos

É a medida mais simples e eficaz para prevenir a transmissão de germes.

- **Quem deve fazer:** Profissionais de saúde, acompanhantes, visitantes e os próprios pacientes.
- **Como fazer:** Retire adornos (anéis, pulseiras, relógios) antes de lavar. Use água e sabão quando as mãos estiverem visivelmente sujas, ou preparação alcoólica (gel) se não houver sujeira visível.

- **Momentos obrigatórios:**

1. Antes e depois de visitar o paciente;
2. Após contato com superfícies e áreas próximas ao leito;
3. Antes e após o contato direto com o paciente;
4. Após contato com fluidos corporais;
5. Antes e depois das refeições.

2. Pacientes em Precaução

Pacientes em isolamento preventivo terão placas coloridas fixadas na maçaneta externa e ao lado do leito. As orientações dessas placas devem ser rigorosamente seguidas. Em caso de dúvidas, consulte a enfermagem.

3. Restrições de Acesso e Segurança Ambiental

- **Circulação Mínima:** É estritamente proibido visitar ou entrar em outros leitos e boxes para evitar o risco de infecção cruzada.
- **Ventiladores:** O uso de ventiladores ou circuladores de ar particulares é proibido, pois a turbulência espalha partículas e compromete a segurança do ar ambiente.
- **Plantas e Flores:** Vasos de plantas e flores não são permitidos nos quartos ou áreas assistenciais, pois são fontes de fungos e bactérias.
- **Sintomas Infeciosos:** Pessoas com febre, tosse, coriza ou suspeita de doenças transmissíveis não devem realizar visitas.

Serviço de Ouvidoria (SOU) e Privacidade

Canal imparcial focado no diálogo, recebimento de elogios, sugestões ou reclamações.

- **Mensagem para o Paciente:** Familiares distantes podem enviar mensagens de apoio pelo site oficial. A equipe da Ouvidoria imprime e entrega diretamente ao leito do paciente.
- **Contatos SOU:** Ramal interno 8008 | Telefone (31) 3339-8008 | E-mail: sou@hospitalmadreteresa.org.br (Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h).
- **Achados e Perdidos:** Itens esquecidos são guardados pela Ouvidoria e podem ser retirados de segunda a sexta, das 8h às 16h. O Hospital reforça que não se responsabiliza por perdas de objetos de valor no complexo.
- **Proteção de Dados (LGPD):** O HMT realiza o tratamento de dados conforme a Lei 13.709/2018. Para exercer seus direitos de titular ou sanar dúvidas, contate os encarregados de dados (Rosimar Bernardes, Vinicius Oliveira ou Waldirene Batista) pelo e-mail dpo@hospitalmadreteresa.org.br ou telefone (31) 3339-8154.

Hotelaria e Serviços Complementares

1. Serviço de Nutrição e Dietética (SND)

A equipe de nutricionistas planeja e supervisiona a produção de todas as refeições. **Não é permitida a entrada de alimentos externos sem autorização expressa do SND.**

Horários de Distribuição (Pacientes):

- **Desjejum:** 07h30 às 08h30
- **Almoço:** 11h30 às 13h30
- **Lanche da Tarde:** 14h30 às 15h30
- **Jantar:** 17h30 às 19h00
- **Ceia:** 20h00 às 22h00

Nota: Após as 20h não são servidos pratos quentes de jantar. Para admissões tardias, será disponibilizada ceia ou sopa com torradas. As bandejas e utensílios são recolhidos 30 minutos após a entrega por segurança alimentar. É proibido alimentar-se em corredores ou salas de espera.

2. Serviço de Higienização

A limpeza completa do quarto ocorre uma vez por dia, sempre após o horário do banho do paciente. Os coletores de lixo são revisados ao final do turno da tarde. Limpezas extras devem ser solicitadas à enfermagem.

3. Pastoral da Saúde

Assistência espiritual ecumênica realizada em consonância com a Arquidiocese de Belo Horizonte e as Pequenas Missionárias de Maria Imaculada. A equipe (padres, diáconos e voluntários) visita os leitos oferecendo suporte fraterno. Pacientes católicos podem solicitar os sacramentos. O hospital conta com capelas nos setores C e E, além da Capela Central Santa Teresinha, com missas e momentos marianos programados de segunda a sexta-feira.

4. Estacionamento

Funciona 24 horas por dia. A administração é terceirizada e a empresa parceira responde integralmente pelas tarifas, cobranças e segurança dos veículos.

É Expressamente Proibido:

- Fumar em qualquer área interna ou externa do complexo hospitalar.
- Entrar com bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto.
- Trazer alimentos sem autorização da Nutrição.
- Circular pelas dependências do hospital sem crachá ou pulseira de identificação.
- Transitar ou entrar em quartos e leitos de outros pacientes.

 **AVISO DE PRECAUÇÃO CONTRA FRAUDES**

Prezados clientes e familiares,

NÃO REALIZE PAGAMENTOS POR TELEFONE. O Hospital Madre Teresa nunca solicita depósitos, PIX ou transferências bancárias por meio de ligações ou mensagens de texto.

- Qualquer acerto financeiro ou cobrança deve ser verificado e pago **presencialmente na Tesouraria** do hospital.
- Desconfie de cobranças com caráter de urgência médica feitas por canais digitais ou números desconhecidos.