

M A N U A L D O

PACIENTE E ACOMPANHANTE



VISÃO

Destacar-se pela excelência e pioneirismo na 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

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,

Irmã Fabiana Cândido

DIRETORA GERAL

Hospital Madre Teresa

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
5. MEDICINA DIAGNÓSTICA	18
5.1 CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	18
5.2 MÉTODOS GRÁFICOS	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)	27
9.1 ACHADOS E PERDIDOS.	28
10. HOTELARIA	28
10.1 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA	28
10.2 SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO	29
11. PASTORAL DA SAÚDE	30
12. ESTACIONAMENTO	31
13. PRECAUÇÃO À FRAUDE	32

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 e sobrenome, 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.

» 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 prejudicam o silêncio, que é necessário para manter o ambiente hospitalar o mais propício ao seu pronto reestabelecimento, bem como dos demais pacientes.

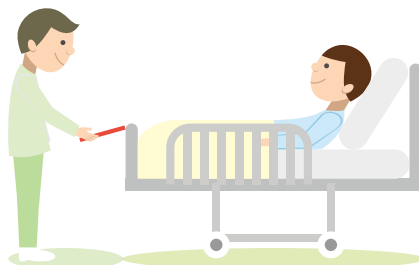
2

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 consentida 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 28).

3 INTERNAÇÃO

O setor de Internação do Hospital Madre Teresa é responsável pelo acolhimento e orientação aos pacientes clientes. A internação 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.

Nesses documentos serão definidos os compromissos entre o HMT e o paciente cliente ou responsável. Neles, são acertadas questões relativas às normas do hospital e às responsabilidades de natureza financeira.

PARA EFETIVAÇÃO DA INTERNAÇÃO É NECESSÁRIO

- > Carteira de identidade e CPF;
- > Carteira do plano de saúde, quando necessário;
- > Guia de internação autorizada ou pedido de internação;
- > Termo de Consentimento Informado (consultar a página 10);
- > Ficha pré-anestésica, quando necessário.

No ato da internação, o cliente paciente receberá uma pulseira de identificação na cor branca para efeito de registro e segurança.



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.

Na urgência e com risco iminente de morte, o procedimento será realizado mesmo sem este contato prévio e as questões administrativas serão tratadas posteriormente.

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. É a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que participam do cuidado. É obrigação do médico e dos demais profissionais de saúde preenchê-lo de forma correta.

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, de segunda a sexta-feira, das 8h às 15h, pelo telefone (31) 3339-8525.

3.3 – Transferências

As transferências para UTIs serão feitas somente mediante consentimento médico. Sempre que o paciente for transferido para terapias intensivas, 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 cliente ou responsável legal serão realizadas mediante cobrança de taxa equivalente ao valor de uma diária da acomodação em que o paciente foi instalado no ato da internação. A solicitação deve ser feita na Gestão de Leitos, no ramal **8044**.

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 pelo médico e assinado pelo paciente cliente ou responsável legal. O documento ficará anexado ao prontuário.

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.

O Hospital Madre Teresa reforça que existem outras reservas para admissão de pacientes que aguardam internação. Por isso, 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 uma nova diária e gastos adicionais na modalidade particular.

O acompanhante deverá entregar o protocolo de liberação emitido pela Tesouraria para a secretária da unidade de internação – no andar onde o paciente se encontra.

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



4 UNIDADES DE INTERNAÇÃO

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\$ 100,00 (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. 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 pijama, em caso de paciente cirúrgico
- > 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;
- » Sem limites de tempo de permanência e sem limite de pessoas, dentro do horário permitido, porém, sendo quatro visitantes por vez.

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;
- » Dois visitantes 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 9h30
- » **UTI 2 (UCO)** – 10h às 11h
- » **UTI 3** – 8h às 9h30 (2ª a 6ª-feira)
9h30 às 11h30 (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
UTI 1	8h às 9h30	6	2 visitantes por vez
	16h às 17h30	2	Sem revezamento
	21h às 22h	2	Sem revezamento
UCO	9h às 11h	6	2 visitantes por vez
	16h às 17h	2	Sem revezamento
	21h às 22h	2	Sem revezamento
UTI 3	8h às 9h30 (2ª a 6ª feira)	6	2 visitantes por vez
	9h30 às 11h30 (sáb, dom e feriados)		
	16h às 17h30	2	Sem revezamento
	21h às 22h	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.

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

- > Solicite orientação à equipe de enfermagem quanto o uso do aparelho celular.

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.

NOSSA ESTRUTURA

- > **15 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;
- > **2 salas de pré-operatório**, separadas por sexo;
- > **2 salas 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.

5

MEDICINA DIAGNÓSTICA

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 Vascular 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 Gráficos

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 Vascular 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.

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 e uroanálises, macrobiológicos, além de apoio para os testes imunológicos e hormonais. Os exames de Anatomia Patológica e Citopatologia são realizados em parceria com o Instituto Roberto Alvarenga (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 19h
- » **IRA** - 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, entre 7h e 21h. Já nas enfermarias, os horários são de 7h às 8h, de 12h às 13h e de 19h às 20h.

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.

6.2 – Enxoval para Acompanhantes

Em um apartamento individual é fornecido um lençol, um virol, um travesseiro, 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 fechado, o 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 a equipe assistencial do Hospital realizará 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, 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 promover o uso racional

dos medicamentos, analisando diariamente as prescrições, realizando o acompanhamento farmacoterapêutico, farmacovigilância, dentre outras. É importante que informações de uso de medicamentos prévios à internação e alergias sejam comunicados à equipe assistencial.

7.5 – Atendimento Multidisciplinar

Reconhecendo a importância da multiplicidade da assistência integral ao paciente, o Hospital Madre Teresa disponibiliza atendimento nas áreas de Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia.

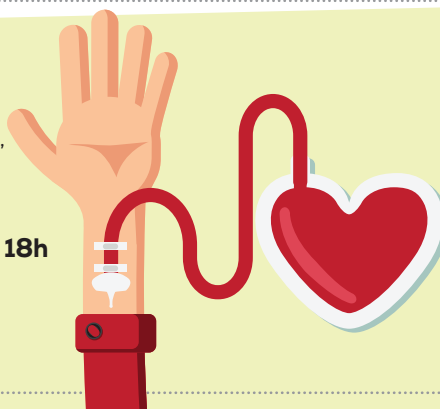
7.6 – Agência Transfusional

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 20 anos e as doações de sangue para os pacientes são realizadas na Fundação Hemominas.

FUNDAÇÃO HEMOMINAS

- » Alameda Ezequiel Dias, 321, Bairro Santa Efigênia.
- » Funcionamento:
Segunda a sábado, das 7h às 18h
- » Mais informações:
www.hemominas.mg.gov.br



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 hospitalares adquiridas durante a internação, que representam uma carga significativa na recuperação do paciente cliente.

8.1 – Higienização das Mãos

O SCIH do Hospital Madre Teresa, conta com uma equipe qualificada que atua com o objetivo de prevenir e controlar infecções hospitalares. Desenvolvem ações mínimas necessárias com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

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

QUEM DEVE HIGIENIZAR AS MÃOS?

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

COMO FAZER?

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

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

» **ATENÇÃO:** O uso do álcool é recomendado quando as mãos não estiverem visivelmente sujas.

Lembre-se de higienizar as mãos:

- Antes e depois visitar o paciente;
- Após contato com as áreas próximas ao paciente;
- Antes e após o contato direto com o paciente;
- Antes e depois de ir ao banheiro;
- 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 será necessário tomar medidas junto ao paciente, portanto é importante observar as placas de precaução localizadas a 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 – Circulação mínima

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

Colabore com as ações para **prevenção** e **controle** das infecções!



9 SERVIÇO DE OUVIDORIA (SOU)

Primeiramente, o cliente deve procurar atendimento à sua demanda junto ao colaborador ou supervisão do setor.

Se após o atendimento prestado, ainda 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 (elogio, reclamação e sugestão).

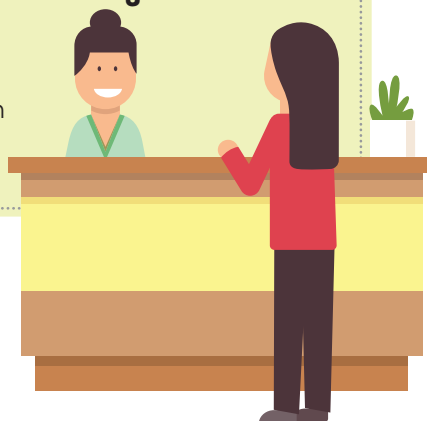
O SOU também é responsável pela realização de Pesquisas de Satisfação dos Clientes, atuando de forma imparcial, por meio da confiança, credibilidade e transparência nas relações entre o cliente e a Instituição.

Mensagem ao Paciente: pensando na impossibilidade de fazer uma visita ao ente querido, o Hospital Madre Teresa disponibiliza um canal gratuito para envio de mensagem ao paciente internado.

Basta entrar no site www.hospitalmadreteresa.org.br, localizar a opção "Mensagem ao 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 Conosco"
- > Atendimento:
2ª a 5ª feira – das 7h às 18h
6ª feira – das 7h às 17h




9.1 – 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 tem como objetivo geral o auxílio ao cuidado da saúde integral do cliente paciente, independente de sua orientação religiosa, participando da construção de uma sociedade justa e solidária a serviço da vida.

O trabalho da Pastoral da Saúde não é voltado apenas para o cuidado dos doentes, mas também para a saúde integral, englobando os aspectos profissional, institucional e social dos colaboradores dos Hospital, dentro da filosofia de “saber cuidar de si, para poder cuidar do outro”.

A Capela Santa Terezinha tem capacidade para acolher 150 pessoas com celebrações diárias às 18h30, de segunda a sexta-feira, 18h, sábado, domingo e feriado.

No terceiro andar do Bloco A, no Setor E, aberta 24h, encontra-se a Capela Interna para momentos de prece e reflexão, com missas diariamente, de segunda a segunda às 10h.

Padre Marcelo

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. Então fique atento para **NÃO CAIR EM GOLPES**.

TODO CUIDADO É POUCO E OS SEGUINTES 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 Gabágliã 1002 - Gutierrez
Belo Horizonte - MG, 30380-090

