

TRANSFERÊNCIA PARA CTI

Por ser um local de Terapia Intensiva, não é permitida a presença de acompanhantes. Quando o paciente necessita ser transferido para o CTI, o quarto em que ele estava deve ser desocupado assim que ele for transferido. Caso isso não ocorra poderá acarretar em cobrança de diária particular.

ALTA HOSPITALAR

Este processo é iniciado a partir da alta médica fornecida por escrito pelo médico assistente e finalizado após a liberação pela enfermagem e tesouraria, quando são concluídos os procedimentos técnicos e administrativos. O paciente deverá aguardar o processo em sua acomodação. A permanência no apartamento ou enfermaria após a liberação da enfermagem poderá acarretar em cobrança de diária particular. Após a alta, o paciente só poderá deixar o hospital com a presença de acompanhante.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O Hospital Belo Horizonte oferece Assistência Religiosa, tanto para pacientes internados quanto para a comunidade em geral.

Os pacientes e/ou familiares que necessitem de assistência especial (oração, unção dos enfermos, comunhão, etc) podem solicitar nos seguintes ramais: 7110 / 7074.

Missa

6ª feira - 8h

SERVIÇO SOCIAL

O serviço Social do Hospital Belo Horizonte realiza atendimento e acompanhamento aos pacientes e familiares possibilitando, dentre outras atividades, o repasse de informações sobre direitos e deveres e sobre recursos sociais oferecidos na sociedade. O horário de atendimento é de segunda à sexta-feira de 7h às 13h, ramal: 7400.

OUVIDORIA

O serviço de Ouvidoria tem como objetivo integrar e estreitar a relação com o cliente, sendo responsável pelo registro de dúvidas, sugestões, críticas e elogios. Sua opinião é fundamental para a melhoria dos nossos processos e atendimento. Ramal: 7999, e-mail: ouvidoria@hbh.com.br.

SCIH

Os pacientes que realizaram cirurgias devem retornar ao hospital ou comunicar ao Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), caso apresentem alguma intercorrência no período de até dois anos após o procedimento.

Gentileza entrar em contato no telefone: (31)3449-7806.

Cuidados Importantes

- Fale baixo e não faça barulho;
- Respeite os horários de visita;
- Não assente na cama do paciente;
- Não é permitida a entrada de flores naturais e ou artificiais nas unidades de Internação;
- Para proteger pacientes e visitantes, lave as mãos com água e sabonete ao chegar e ao deixar o hospital;
- Não manipule os equipamentos e materiais usados pelo paciente (sonda, medicação, bomba de infusão);
- Sempre que possível, evite visitar se você estiver com alguma doença infectocontagiosa;
- Colabore com a limpeza dos hospital utilizando os cestos de lixo.

| Telefones úteis (Ramal) | | Telefones úteis (Ramal) | |
|-------------------------|------|-------------------------|-------------|
| 3º Andar | 7350 | Internação | 7053 / 7154 |
| 5º Andar | 7550 | Tesouraria | 7109 / 7131 |
| 7º Andar | 7750 | Nutrição Clínica | 7413 / 7456 |
| CTI Adulto | 7260 | Rouparia | 7070 |
| CTI Infantil | 7201 | Higienização | 7988 |
| SCIH | 7806 | Serviço Social | 7400 |
| SND | 7806 | Lanchonete | 7039 |
| Ouvidoria | 7999 | | |

*É expressamente proibido fumar nas dependências do Hospital
(de acordo com a Lei 3.035/09)*

Av. Presidente Antônio Carlos, 1.694 - B: Cacchoeirinha
CEP: 31.130-122 - Belo Horizonte/MG | Tel.: (31)3449-7000
www.hospitalbelohorizonte.com.br

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Prezado(a) Cliente

O Hospital Belo Horizonte fica feliz por sua confiança. Visando seu bem estar, qualidade e satisfação, registramos neste Guia de Orientação ao Cliente as normas de funcionamento e informações úteis para que sua estadia seja mais tranquila possível. Em respeito aos nossos clientes o hospital trabalha com a confidencialidade dos seus registros de atendimentos.

USO DE TELEVISÃO

01. Dirija-se ao Setor de Internação, retire a guia e realize o pagamento da taxa de uso na Tesouraria.

02. Após a alta o acompanhante deverá comparecer no setor de Tesouraria portando o controle da TV para devolução.

Restrições: Nos horários de visita médica, favor manter o aparelho desligado. Em caso de enfermaria, respeitar o outro paciente quanto ao horário de uso e ao volume do som.

USO DO TELEFONE

Dirija-se ao Setor de Internação e solicite o serviço. Este será liberado mediante o pagamento de taxa na Tesouraria. São permitidas somente ligações locais.

Ligações locais: basta discar o 0 (zero), aguardar o sinal e discar o número desejado.

Ligações para celulares e interurbanos: somente à cobrar, através da Telefonista (disque 9), até às 22h, de segunda à sexta-feira, ou da seguinte maneira:

- Ligação local para fixo e celular: 804 + número desejado
- Interurbano à cobrar: 805 + número desejado

EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS / ELETRÔNICOS

Não é permitida a entrada de aparelhos de TV, ferros elétricos, ventiladores ou outro tipo de equipamento elétrico ou eletrônico.

TESOURARIA

Horário de funcionamento: de segunda à quinta-feira de 7h às 18h. Sexta-feira de 07h às 17h.

Após estes horários, nos finais de semana ou feriados, este serviço funciona na caixa do Pronto Atendimento.

O acerto das contas de internações particulares deve ser realizado somente na Tesouraria, no andar térreo.

ACHADOS E PERDIDOS

Para sua segurança e conforto os achados e perdidos ficam armazenados no setor de Ouvidoria (subsolo 1), por até 90 (noventa) dias. Passado este período os objetos são encaminhados para doação.

VISITAS E ACOMPANHANTES

A presença de acompanhantes e visitantes, quando possível, pode contribuir muito para a recuperação do paciente, desde que sejam seguidas as instruções.

Visando a segurança de todos, o acesso aos andares de internação e CTI's ocorre mediante o uso do crachá, entregue no Hall dos Elevadores.

• Em apartamentos é permitida a permanência de um acompanhante em período integral e dois visitantes por vez durante o horário de visita.

• Em enfermarias é permitida a presença de um acompanhante, em período integral, para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos. Durante o horário de visitas é permitida a presença de dois visitantes por vez.

Visitas são permitidas apenas ao paciente informado na portaria (não visitar outros pacientes).

• No CTI Adulto são permitidos quatro visitantes, sendo dois em cada 30 minutos com troca de crachá na recepção. Informações sobre pacientes serão fornecidas pessoalmente após as visitas diárias pela equipe médica (exceto na visita noturna) para dois familiares. Todos os dias pela manhã, o CTI Adulto emite um boletim médico escrito, que fica à disposição dos familiares na Portaria B (ramal: 7042) e no Hall dos Elevadores (ramal: 7095).

Horário de Visitas *

| Acomodação | Periodicidade | Horário | Observação |
|--------------|------------------|---|---|
| Apartamento | Diariamente | 10h às 21h | |
| Enfermaria | Diariamente | 10h às 18h | |
| CTI Adulto | Diariamente | 09h30 às 10h30 | Box 01 ao 10 |
| | | 14h30 às 15h30 | Box 11 ao 20 |
| | | 4 pessoas por paciente, sendo 2 a cada 30 minutos, com troca do crachá na recepção. | |
| | | 20h30 às 21h | 1 pessoa por leito. |
| CTI Infantil | Segunda à Sábado | 13h às 18h | Pais ou responsáveis e irmãos (maiores de 12 anos). |
| | | 19h30 às 22h | |
| | Domingo | 14h às 14h30 | Box Par |
| | | 14h30 às 15h | Box Ímpar |
| | | Parentes e amigos acompanhados pelos pais ou responsáveis. | |

* Não é permitido visita de menores de 12 anos, exceto na Maternidade e Pediatria.

Horário de Visitas *

Pacientes internados menores de 18 anos e maiores de 60 anos devem ser acompanhados em tempo integral, sendo o acompanhante preferencialmente do mesmo sexo que o paciente internado.

O horário de trocas de acompanhantes é das 6h às 21h, diariamente. O hospital **NÃO** fornece informações dos seus pacientes por telefone.

ALIMENTAÇÃO

As refeições dos pacientes são servidas de acordo com as prescrições médicas. Alguns pacientes necessitam de dietas especiais com restrição de alguns alimentos e condimentos. Não é permitido oferecer ao paciente dieta diferente da prescrita e enviada pelo Serviço de Nutrição e Dietética (SND).

| Café da manhã | Almoço | Lanche |
|----------------|--------------------------|------------|
| 7h30 às 8h30 | 11h30 às 12h30 | 15h às 16h |
| Jantar | Pacientes pós cirúrgicos | |
| 17h30 às 18h30 | Sopa até 21h30 | |

Alimentação dos Acompanhantes

As refeições de acompanhantes serão oferecidas de acordo com a cobertura dos convênios. Confirmações de cobertura devm ser realizadas no setor de Internação. Caso o acompanhante não possua cobertura do convênio é necessário adquirir o ticket no refeitório e entregá-lo na copa do andar nos seguintes horários:

• **almoço: até às 10h30 | jantar: até às 16h30**

O café da manhã é fornecido ao acompanhante como cortesia do Hospital Belo Horizonte.

NUTRIÇÃO CLÍNICA

A visita da Nutricionista Clínica ao paciente ocorre após 48 horas da sua internação, quando é feita a triagem nutricional e avaliação da presença ou não do risco nutricional, bem como a classificação do mesmo, para que assim seja dada sequência ao acompanhamento pela equipe de nutrição.

BENS E VALORES

O Hospital Belo Horizonte não se responsabiliza por objetos e bens de valores. Portanto, evite trazê-los para o Hospital. Traga somente os objetos indispensáveis à permanência do paciente e acompanhante.

SERVIÇO DE HOTELARIA

A roupa de cama dos pacientes é trocada pela equipe de enfermagem diariamente e quando necessário. Roupas de uso pessoal, como pijamas e camisolas, são disponibilizadas para pacientes dependentes, conforme solicitação da equipe de enfermagem. Qualquer outra demanda, em relação a rouparia entrar em contato com o setor no ramal: 7070.

Todas as dependências do hospital passam por higienização diária. Caso seja necessário, o serviço de limpeza pode ser acionado para atendimentos não programados.

Para a sua conveniência o hospital possui lanchonete e estacionamento, sendo estes serviços terceirizados.

Em caso de problemas referente ao quarto entre em contato com o posto de enfermagem do seu andar.