

## **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.

### **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 da identificação, entregue na Portaria. Nos apartamentos são permitidas 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 e parturientes. 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 identificação na Portaria. Informações sobre pacientes serão fornecidas pessoalmente após as visitas diárias pela equipe médica (exceto na visita noturna) para dois familiares.

No CTI Infantil é permitida a visita de familiares/ amigos aos domingos nos horários estabelecidos.

Visita de crianças e adolescentes: Conforme protocolo institucional, deve ter autorização dos profissionais do setor e do serviço de psicologia, que acompanhará a visita, se necessário.

Papel do acompanhante na clínica: O hospital oferece a oportunidade de inserção do acompanhante nos cuidados aos pacientes, preparando-o para receber o familiar em domicílio, para continuidade do cuidado extra-hospitalar.

### **Maternidade/ CTI Infantil**

Sr. Pais ou Responsáveis de pacientes do CTI-Infantil, o convênio autoriza a internação do Recém Nascido durante os primeiros 30 dias de vida do bebê (exceto RN neto). Neste período faz-se necessária a inclusão do RN no plano de saúde dos responsáveis.

Orientamos que procurem a empresa do titular ou a própria operadora para que haja extensão do plano e continuidade de cobertura da internação do paciente. A não inclusão no prazo implica no pagamento dos custos como particular.

### Uso da televisão

Dirija-se ao Setor de Internação, retire o formulário e efetue o pagamento da taxa de uso na Tesouraria. Após a alta o acompanhante deverá comparecer no setor de Tesouraria portando o controle da TV para devolução, e quitar o restante dos valores pendentes.

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

O serviço de telefonia é limitado ao uso para chamadas internas.

### Equipamentos elétricos/ eletrônicos

Não é permitida a entrada de aparelhos de TV, ferros elétricos, ventiladores ou outro tipo de equipamento elétrico ou eletrônico durante sua internação. O hospital fornecerá todos os equipamentos necessários para seu tratamento.

OBS: Esses itens pertencem ao hospital, não podendo ser levados para o domicílio.

O HBH permite a entrada de notebook, tablete, celular e equipamentos médicos portáteis (BiPAP e CPAP), mas deve ser realizado um cadastro na portaria, caso não tenha realizado na entrada, solicitar à portaria o cadastramento.

### 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

7h30 às 8h30

Almoço

11h30 às 12h30

Lanche

14h30 às 15h30

Ceia

19h30 às 21h30

### Alimentação dos acompanhantes

## Alimentação dos Acompanhantes

As refeições dos acompanhantes serão oferecidas de acordo com a cobertura dos convênios. A verificação da cobertura devem ser realizadas no Setor de Internação. Caso o acompanhante não possua cobertura do convênio é necessário adquirir o ticket com a copeira do andar ou no restaurante. O café da manhã é fornecido ao acompanhante como cortesia do Hospital Belo Horizonte.

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.

Importante! Evite trazer/oferecer ao paciente alimentos não fornecidos pelo Serviço de Nutrição e Dietética desta instituição sem o consentimento dos profissionais que estão prestando o cuidado.

Copos descartáveis: são entregues pelo profissional que distribui as refeições.

## 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.

## 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.

Certifique-se do horário de funcionamento através do ramal: 7400.

## Equipe multidisciplinar:

O hospital oferece atendimento de uma equipe multidisciplinar altamente qualificada e, quando necessário, será acionada para atender e acompanhar o paciente.

## Atendimento Médico

### Horários: notícias, alta, atestados e relatórios

Os leitos são visitados pela equipe médica diariamente.

É importante que a família se organize e tenha definido quem receberá o boletim de notícias do dia.

Há médicos 24h para atendimentos de emergência, urgências, reavaliações e admissões.

## Horário de troca de plantão e passagem dos cuidados da Equipe de Enfermagem:

Ocorrem às 06h30 e 18h30.

OBS: os banhos são programados para ser realizados no período da manhã, salvo necessidade de adequação.

## 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 ramal 7988. A limpeza do quarto será realizada na presença do paciente ou acompanhante.

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

Para sua conveniência o hospital possui lanchonete terceirizada e estacionamento (tabela de preços disponível no ramal: 7092).

Acrescentar: Enxoval para acompanhantes: caso necessite de enxoval (lençol e/ou fronha) entrar em contato com o setor de Rouparia no ramal: 7070 e informar o Nº do quarto e leito.

**Importante:** para permanência superior a 15 dias de internação, é providenciada a troca de acomodação/ leito para realizar desinfecção terminal, conforme definição do SCIH em atendimento ao Manual da Anvisa.

### Serviço de Controle de Infecção

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.

### Segurança do Paciente

Algumas iniciativas importantes são adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações de riscos indesejáveis durante sua permanência nesta instituição:

- Pergunte, esclareça dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado;
- Siga as orientações da equipe que está cuidando de você.

Segue algumas recomendações extremamente importantes de acordo com os Protocolos de Segurança do Paciente, adotados pela instituição:

**IDENTIFICAÇÃO:** Confirme se suas informações estão corretas e completas (pulseira e quadro); Mantenha os meios de identificação até a alta hospitalar; Fique atento a sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de medicamentos.

**MEDICAMENTOS:** Se você utiliza algum medicamento em casa, comunique à equipe. Certifique da continuidade do uso durante sua permanência.

**Alergia:** Caso possua, relate à equipe, será colocada a pulseira rosa para sinalizar o risco.

**PREVENÇÃO DE QUEDAS:** Ter uma queda pode levar a lesões e até sequelas aumentando sua permanência na instituição, por essa razão leia e siga o Termo com orientações que será entregue pela equipe de enfermagem. Para os pacientes que possui o risco de queda aumentado, iremos identificá-los com a pulseira dourada.

**LESÃO POR PRESSÃO:** Pode ocorrer em pacientes que estão acamados, portanto, mexa-se, mude de posição sempre que possível, caso precise peça ajuda à enfermagem.

**CIRURGIA SEGURA:** Fique atento as orientações que receberá de seu cirurgião e anestesologista. Leia cuidadosamente o Termo de Consentimento antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte!

Enfim, situações indesejáveis podem ser evitadas se medidas preventivas forem adotadas por todos, sua participação e de seu acompanhante é fundamental nesse processo!

**Caso identifique alguma situação que coloque em risco a sua segurança ou que trouxe dano NOTIFIQUE ao Núcleo de Segurança do Paciente por meio do e-mail: [qualidade@hbh.com.br](mailto:qualidade@hbh.com.br) ou via NEPEC.**

### 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 necessitarem de assistência especial (oração, unção dos enfermos, comunhão, etc) podem solicitar nos seguintes ramais: 7110 / 7808.

Momento de Oração  
Quarta-feira - Às 8h

Missa  
Sexta-feira - Às 8h

### Direitos

1. Decidir livremente sobre a sua pessoa ou o seu bem estar;
2. A informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do tratamento, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia, qual o instrumento a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos;
3. Escolher livremente, em qualquer etapa de seu tratamento, o estabelecimento de saúde e a equipe médica responsáveis por seu tratamento;
4. Ser respeitado pela sua operadora de saúde complementar;
5. Estar informado pessoalmente ou através de seu representante legal sobre seu diagnóstico e prognóstico;
6. Consentir, após informação detalhada, com cada uma das etapas de seu tratamento;
7. Ter seu prontuário médico elaborado de forma legível e de consultá-lo a qualquer momento. Este prontuário deve conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas;
8. Receber laudos médicos quando solicitar;

9. Obter seu diagnóstico e tratamento por escrito, identificado com o nome do profissional de saúde e seu registro no respectivo Conselho Profissional, de forma clara e legível;
10. Ter o seu segredo médico mantido;
11. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações, através do NEPEC e/ou Canal Confidencial, e receber informações, orientações e esclarecimentos.

O Hospital NÃO fornece informações dos seus pacientes por telefone.

### Deveres

- .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 do hospital utilizando os cestos de lixo;
- .Os itens de higiene pessoal, não possuem cobertura pelos convênios, devendo ser providenciados pelos familiares: escovas de dentes (cerdas macias e tamanho 35 ou 40), creme dental, desodorante, pente ou escova de cabelo (plástico), shampoo e condicionador, creme hidratante (Nutraplus ou fórmula manipulada – creme de ureia 20% - 60 gramas).

### Particularidades das instituições de saúde:

O hospital funciona 24 hs por dia, portanto exames, transferências ocorrem a qualquer momento. Existem vários aparelhos necessários aos cuidados dos pacientes que emitem sons e que necessitam estar ligados mesmo no período noturno. Pedimos a compreensão de todos sobre possíveis incômodos que possam ocorrer, mas são inerentes ao funcionamento de um hospital. Assim como pedimos a colaboração quanto ao volume no uso de celular, TV e rádio após as 22 h.

### NÚCLEO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE E COLABORADOR (NEPEC – 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: [nepec@hbh.com.br](mailto:nepec@hbh.com.br).

O NEPEC funciona de segunda a sexta-feira de 08h30 às 17h. Após esses horários, procurar o enfermeiro de plantão ou encaminhar seu relato via e-mail ([nepec@hbh.com.br](mailto:nepec@hbh.com.br)) que entraremos em contato com você.

Pesquisa de satisfação do cliente: sua opinião é muito importante para nós, portanto, após a alta o HBH entrará em contato via e-mail, whatsapp ou ligação telefônica para realizar uma breve pesquisa com você, neste momento gostaríamos de contar com sua avaliação para que possamos melhorar cada vez mais melhorar os processos.

### Achados e Perdidos

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

### 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.

### Transferência para CTI

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.

OBS.: O paciente deverá aguardar o processo de alta em sua acomodação e, terá até 1 hora para desocupar o leito.

### Retirada de exames:

Previamente a alta, solicitar pessoalmente, munido de documento de identificação do paciente, nos setores os exames realizados na instituição durante a internação.

(CDI térreo – RX, TC / Laboratório 1º andar).

### Tesouraria

Horário de funcionamento: todos os dias no horário de 06h30 às 18h30.

Após estes horários este serviço funciona no caixa do Pronto Atendimento.

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

Telefones úteis

Ramais

3º Andar	7350	Ouvidoria	7999
6º Andar	7650	Tesouraria	7109 / 7131
7º Andar	7750	Nutrição Clínica	7413 / 7456
CTI Adulto	7270	Rouparia	7070
CTI Infantil	7200	Higienização	7988
SCIH	7806	Serviço Social	7400
SND	7060 / 7061	Internação	7053 / 7154
Estacionamento	7092	Lanchonete	7039

### Estacionamento

O Hospital Belo Horizonte possui estacionamento próprio com funcionamento 24 horas. Consulte as taxas no local. Forma de pagamento: dinheiro, cartão débito/ crédito ou pix. Praticidade e conforto com monitoramento dia e noite.

### Acesso a Prontuários

É direito de todo paciente ter acesso ao seu prontuário ou solicitar cópia, a qualquer momento. O Hospital Belo Horizonte possui o SAME – Serviço de Arquivo Médico que fica alocado no 4º andar. Para solicitar a cópia do seu prontuário deve-se:

- Comparecer pessoalmente ao SAME, para preencher requerimento de fotocópias de prontuários;  
Quem pode solicitar?

- O próprio paciente: Comparecer com documento de identificação;

- Pais de paciente menor de 18 anos: Documento de identificação dos pais, e documento de identificação do menor (RG ou certidão de nascimento);

- Representantes legais: Procuração registrada em cartório e com firma reconhecida, documento de identificação do representante legal e do paciente;

- Para representantes legais de pacientes absolutamente ou relativamente incapaz: Documentação que comprove a representação, devidamente registrada em cartório e com firma reconhecida, e o documento de identificação de ambos.

O prazo para finalização do requerimento é de 15 dias corridos.

É cobrado o valor referente ao xérox.

### Trotes e Golpes

Não caia em golpes!

O Hospital Belo Horizonte não realiza cobranças por telefone. Assuntos financeiros são tratados diretamente na tesouraria, presencialmente.

Para evitar golpes não passe informações a respeito do quadro clínico dos pacientes por telefone.