



Prezado(a) Cliente! O Hospital Belo Horizonte, visando o bem estar, a qualidade e a satisfação dos Clientes, registrou neste Guia de Orientação ao Cliente, as normas de funcionamento e informações úteis da Instituição. Em respeito aos pacientes, o Hospital trabalha com a confidencialidade dos registros de atendimentos. Agradecemos pela confiança e estamos à disposição para esclarecimentos.

## VISITANTES E ACOMPANHANTES

A presença de acompanhantes e visitantes, quando possível, pode contribuir 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

O convênio/operadora autoriza a internação do Recém Nascido(RN) durante os primeiros 30 dias de vida do bebê (exceto RN neto), na Unidade de Internação ou CTI Infantil/Neonatal. Durante este período faz-se necessário a inclusão do RN no plano de saúde dos responsáveis. A não inclusão no prazo implica no pagamento dos custos como particular.

## USO DE TELEVISÃO

Dirija-se ao setor de Tesouraria e efetue o pagamento da taxa de uso. 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 DE TELEFONE E WIFI

O serviço de telefonia é limitado ao uso para chamadas internas, para evitar tentativas de golpes telefônicos.

## 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, sendo estes itens pertencentes ao Hospital, não podendo ser levados para o seu domicílio. O Hospital permite a entrada de notebook, tablet, celular e equipamentos médicos portáteis (BIPAP e CPAP), mas é necessário um cadastro na Portaria. Caso o cadastro não tenha sido realizado, contatar a Equipe Assistencial.

## 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	14h30 à 15h30
	Ceia	
	19h30 às 21h30	

## ALIMENTAÇÃO DOS ACOMPANHANTES

As refeições dos acompanhantes serão oferecidas de acordo com a cobertura dos convênios/operadoras. A verificação da cobertura deve ser realizada no setor de Internação. Caso o acompanhante não possua cobertura do convênio/operadora, 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. Além disso, o Hospital possui em suas dependências uma Lanchonete, localizada na Portaria B, com funcionamento de segunda a sexta, de 7h às 20h45, e sábado, domingo e feriados, de 7h às 18h.

## 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 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 pelo ramal: 7400.

## EQUIPE ASSISTENCIAL/MULTIDISCIPLINAR

O Hospital oferece atendimento de Equipe Multidisciplinar altamente qualificada e, quando necessário, será direcionada para atender o paciente. Horário de troca de plantão e passagem dos cuidados da Equipe de Enfermagem: 06h30 e 18h30. Os banhos são programados para serem realizados no período da manhã, salvo necessidade de adequação.

## ATENDIMENTO MÉDICO

A Equipe Médica realiza visitas aos pacientes diariamente para avaliação, condução do melhor tratamento e esclarecimento das dúvidas. O atendimento médico é realizado 24 horas.

## 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 Protocolo. Enxoval para acompanhantes: caso necessite de lençol e/ou fronha, entrar em contato com o setor de Rouparia no ramal: 7070 e informar o nº do leito. Todas as dependências do Hospital passam por higienização diária. Importante: para permanência superior a 15 dias de internação, é realizada a troca de acomodação/leito para limpeza terminal, conforme definição do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - SCIH em atendimento ao Manual da Anvisa. Caso seja necessário, o serviço de limpeza pode ser acionado para atendimentos não programados no ramal 7988. A limpeza do quarto será realizada na presença do paciente ou acompanhante.

## SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - 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.

## SEGURANÇA DO PACIENTE

Ajude-nos a evitar situações de riscos indesejáveis durante a permanência no Hospital. Pergunte, esclareça dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado. Siga as orientações da Equipe/Multidisciplinar. Seguem 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 Assistencial. 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 Orientação Paciente/Acompanhante Unidade de Internação com orientações que será entregue pela Equipe de Enfermagem. Para os pacientes que possuem o risco de queda aumentado, será identificado com a pulseira dourada.

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

**CIRURGIA SEGURA:** Fique atento às orientações que receberá de seu Cirurgião e Anestesiologista. 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. A sua participação e de seu acompanhante é fundamental nesse processo!

**Caso identifique alguma situação que coloque em risco a sua segurança ou que traxe 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 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

## RETIRADA DE EXAMES

Previamente à alta, solicitar pessoalmente, munido de documento de identificação do paciente, os exames realizados na Instituição durante a internação. CDI (Térreo): RX, Tomografia, Ultrassonografia Laboratório (1º andar): Exames laboratoriais.

## TESOURARIA

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª feira, das 6h30 às 19h. Sábados, Domingos e Feriados, das 7h às 19h. Após estes horários este serviço funciona no Caixa do Pronto Atendimento. O acerto das contas de internações particulares deve ser realizado na Tesouraria, nos horários indicados.



Prezado(a) Cliente! O Hospital Belo Horizonte, visando o bem estar, a qualidade e a satisfação dos Clientes, registrou neste Guia de Orientação ao Cliente, as normas de funcionamento e informações úteis da Instituição. Em respeito aos pacientes, o Hospital trabalha com a confidencialidade dos registros de atendimentos. Agradecemos pela confiança e estamos à disposição para esclarecimentos.

## DIREITOS DOS PACIENTES

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação;
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome ou nome social e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
3. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital;
4. Determinar qual/quais familiares ou terceiros estão autorizados a receber informações e quais as informações poderão ser fornecidas;
5. Decidir livremente sobre a sua pessoa ou o seu bem estar;
6. Obter informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas e a duração do tratamento;
7. Ter direito de ser avisado da não cobertura de benefício;
8. Estar informado pessoalmente ou através de seu representante legal sobre seu diagnóstico e prognóstico;
9. Consentir, após informação detalhada, com cada uma das etapas de seu tratamento;
10. Ter seu prontuário médico elaborado de forma legível e de consultá-lo a qualquer momento;
11. Receber laudos médicos;
12. Ter o sigilo das informações garantidos;
13. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações, através do NEPEC - Ouvidoria e/ou Canal Confidencial, e receber informações, orientações e esclarecimentos.

O Hospital **NÃO** fornece informações dos seus pacientes por telefone.

## DEVERES DOS PACIENTES

1. Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde;
2. Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
3. Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da Equipe Assistencial;
4. Cumprir os regulamentos da Instituição e preservar os recursos da mesma;
5. Respeitar os direitos dos demais pacientes e dos profissionais da Instituição;
6. Utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital durante a sua permanência e tratamento, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento;
7. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e fazer perguntas sempre que tiver dúvidas;
8. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
9. Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
10. Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar pelo responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes;
11. Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de ruídos e de uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente;
12. Todos os deveres são extensivos ao acompanhante e familiar.

## NÚCLEO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE E DO COLABORADOR - NEPEC(Ouvidoria)

O NEPEC - 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 processos e do atendimento. Ramais: 7999/7997/7996 ou e-mail: [nepec@hbh.com.br](mailto:nepec@hbh.com.br).

Horário de funcionamento do NEPEC-Ouvidoria: 2ª a 5ª feira, das 8h às 18h e na 6ª feira, das 8h às 17h. Após esses horários, encaminhe seu relato via e-mail ([nepec@hbh.com.br](mailto:nepec@hbh.com.br)). O contato também pode ser realizado através do formulário físico, disponível em todas as áreas assistenciais.

Pesquisa de Satisfação do Cliente: sua opinião é muito importante. Após a alta, o Hospital entrará em contato via e-mail, whatsapp ou ligação telefônica para realizar uma breve pesquisa. Neste momento, sua resposta será avaliada para melhoria dos processos.

## ACHADOS E PERDIDOS

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

## BENS E VALORES

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

## TRANSFERÊNCIA ENTRE UNIDADES

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 de alta em sua acomodação e terá até 1 hora para desocupar o leito, na presença de um acompanhante. Caso seja ultrapassado este prazo, será cobrada uma taxa adicional.

## TELEFONES ÚTEIS

RAMAIS		
CTI Adulto	7270	2º andar
CTI Infantil	7200	2º andar
Estacionamento	7092	Portaria A
Higienização	7988	Térreo
Internação	7053	Térreo
Lanchonete	7039	Térreo
NEPEC - Ouvidoria	7999/7997/7996	Subsolo 1
Nutrição Clínica/Lactário	7413/7456	4º Andar
Rouparia	7070	Térreo
SAME	7479	4º Andar
SCIH	7806	8º Andar
Serviço Social	7400	4º Andar
SND	7060/7061	Térreo
Tesouraria	7109/7131	Térreo

## ESTACIONAMENTO

O Hospital possui estacionamento próprio com funcionamento 24horas. Consulte as taxas no local ou pelo ramal 7092. Formas de pagamento: dinheiro, cartão de débito/crédito ou Pix. Praticidade e conforto com monitoramento dia e noite.

## ACESSO A PRONTUÁRIOS

O Serviço de Arquivo Médico – SAME é o setor responsável pela guarda dos prontuários. Para solicitar a cópia do seu prontuário, compareça pessoalmente ao SAME, seguindo as orientações:

- Próprio paciente: compareça munido de documento de identificação e preencha o requerimento de solicitação;
- Pacientes menores de 18 anos: pais ou responsáveis legais deverão comparecer munidos de seu documento de identificação e do menor e preencher o requerimento de solicitação;
- Representantes legais: comparecer munido de procuração devidamente registrada em cartório com firma reconhecida e com os documentos de identificação de ambos (representante legal e paciente) e preencher o requerimento de solicitação;
- Representantes legais de pacientes absolutamente ou relativamente incapaz: comparecer com documentação que comprove a representação, devidamente registrada em cartório com firma reconhecida e com os documentos de identificação de ambos (representante legal e paciente) e preencher o requerimento de solicitação.

O prazo para atendimento da solicitação é de 15(quinze) dias corridos, sendo cobrado o valor referente as fotocópias.

Ramal: 7479.

## TROTOS E GOLPES TELEFÔNICOS

Não caia em golpe. O Hospital não realiza cobranças por telefone. Assuntos financeiros são tratados diretamente no Setor de Tesouraria, presencialmente. Para evitar golpes não passe informações a respeito do quadro clínico dos pacientes por telefone.

## PARTICULARIDADES DAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE

O Hospital funciona 24h 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. É necessária a compreensão sobre possíveis incômodos que possam ocorrer, pois são inerentes ao funcionamento do Hospital.

## INSTRUÇÕES GERAIS

- Ao sair do leito apague as luzes;
- Desligue o aparelho de ar-condicionado quando não estiver usando;
- Não jogue no vaso sanitário: papel higiênico, absorventes íntimos, haste flexível com ponto de algodão, papéis ou lenços, para isto utilize as lixeiras localizadas no leito;
- Ao utilizar as torneiras, feche-as após a utilização;
- Utilize os chuveiros de forma racional evitando o desperdício;
- Não deixe o aparelho telefônico conectado na tomada após o carregamento;
- É proibido filmar ou fotografar a Equipe Assistencial;
- Ao acompanhante: não utilizar como apoio as grades laterais da cama; não deitar ou sentar-se na cama do paciente, fale baixo e não faça barulho.

**Após a alta médica o tempo de permanência no leito é de até 01 (uma) hora, caso ultrapasse esse prazo será cobrado uma taxa adicional.**

Acesse o site do Hospital Belo Horizonte através do QR Code abaixo ou pelo endereço: [www.hospitalbelohorizonte.com.br](http://www.hospitalbelohorizonte.com.br)

