



MC H o s p i t a l
MedCenter

MANUAL DO PACIENTE

Bem vindo(a) ao

HOSPITAL MED CENTER

A nossa equipe agradece por escolher o Hospital Med Center e por confiar os cuidados a serem prestados com sua saúde ou de alguém muito importante para você! Os esclarecimentos a seguir serão úteis durante a sua permanência no Hospital. É importante que você leia com atenção e, em caso de dúvida, estamos à disposição.

MISSÃO

Oferecer soluções em saúde através da utilização de alta tecnologia, com o objetivo maior de preservar e salvar vidas.

VISÃO

Responsabilidade, Humanismo, Inovação, Excelência, Consciência Ambiental e Dinamismo Profissional.

VALORES

Ser líder e pioneira em assistência médico-hospitalar na região, sendo reconhecida pela excelência em serviços e pelo comprometimento e respeito pela vida humana.

DIRETORIA DO HOSPITAL MED CENTER

Diretor Técnico:

Dr. Luiz Henrique Bernardes

Diretor Clínico:

Dr. Gustavo Alberto Magalhães Pinto

Diretor Presidente:

Dr. Paulo Roberto Bernardes

Presidente da Comissão de Ética:

Dr. Rodrigo Teófilo Tavares

Presidente da Comissão de CCIH:

Dr. Dirceu José Brigatto Paviato

ÍNDICE

Direitos do paciente do Hospital Med Center	5
Responsabilidades	6
Consentimento Informado	7
Acomodações	7
Rouparia e higiene hospitalar	8
Alimentação do paciente	8
Alimentação do acompanhante	9
Horário de visita	9
Serviços	9
Informações sobre a maternidade	10
Serviço de Controle e Prevenção de Infecção Hospitalar (SCIH)	12
Comissão de Gestão de Risco	12
A alta hospitalar	12
Alô Farmácia	13
Fale com o Med Center	13
Informações úteis	14
Lista de ramais	15

DIREITOS DOS PACIENTES DO HOSPITAL MED CENTER

Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores e equipe multiprofissional do Hospital Med Center, sem qualquer forma de preconceito e discriminação.

Ser identificado pelo seu nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.

Poder identificar as pessoas responsáveis, por meio de uniformes e/ou crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização.

Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento.

Assegurar o direito a confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital Med Center, desde que observada à legislação vigente, salvo se acarretar em riscos para a comunidade em geral ou a terceiros.

Receber informações claras a respeito de sua doença ou hipótese diagnóstica do tratamento.

Ter acesso ao seu prontuário em até 15 dias úteis, de acordo com as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais notações clínicas.

Indicar um representante legal de sua livre escolha a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia.

Ter acesso às caixas de sugestões, elogios e reclamações encontradas na recepção principal e em todos os postos de enfermagem.

RESPONSABILIDADES

Para atendimento eletivo, providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de seu tratamento pelo Convênio, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital Med Center.

Ter ciência de todas as condições de admissão e/ou internação de acordo com o termo do Hospital Med Center.

O paciente ou a família elegerá somente uma pessoa para responder pelo paciente ou pela própria família.

Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

Zelar pela sua saúde. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências da não observação de tais instruções.

Fazer as refeições de acordo com a prescrição médica.

Não manipular os equipamentos e materiais que esteja fazendo uso (sondas, curativos, acessos venosos, bombas de infusão, etc.).

Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do Hospital Med Center, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações, passivo de punição.

Deixar seus pertences pessoais com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional a guarda de tais bens (roupas, jóias, carteiras, documentos, equipamentos eletrônicos, etc.).

Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados.

Não andar pelos corredores sem estar adequadamente trajado.

Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital Med Center, proibição esta, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital Med Center, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

CONSENTIMENTO INFORMADO

Sempre que forem indicados procedimentos cirúrgicos, o médico orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre riscos e benefícios envolvidos. Essa prática é formalizada por meio do Termo de Consentimento Informado, preenchido pelo médico e assinado pelo paciente e/ou representante. Este documento é mantido junto ao prontuário.

ACOMODAÇÕES

APARTAMENTOS

Todos os nossos apartamentos dispõem de TV, frigobar, ar condicionado, sofá cama e poltrona, sendo que os opcionais (suíte luxo) possui uma antessala. As acomodações são confortáveis, proporcionando o bem estar para o paciente e seus familiares.

ENFERMARIA

São disponibilizadas enfermarias masculinas e femininas. As enfermarias possuem 02 leitos para acomodação dos pacientes e dispõem de um banheiro coletivo para ambos os leitos. Além disso, são dotadas de poltrona para acompanhantes. Recomendamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente evitando constrangimentos nos pacientes. Caso não seja possível, solicitamos que os acompanhantes se retirem do quarto, quando os procedimentos ao paciente requerem privacidade.

Nossas enfermarias possuem diferencial para nossos clientes e são dotadas de TV e Telefone. Os clientes podem optar pela locação do frigobar, no entanto, haverá cobrança adicional. Para solicitar, é necessário a verificação da disponibilidade do mesmo junto à Copa (ramal 5721).

HOSPITAL DIA

Trata-se de uma internação com autorização do convênio para a permanência no Hospital Med Center até 12 horas, sem pernoite. Geralmente é concedida para procedimentos cirúrgicos de baixa complexidade.

TRANSFERÊNCIA PARA UTI

Atenção: caso durante sua permanência no Hospital Med Center você ou seu familiar seja transferido para a UTI, os acompanhantes deverão desocupar o apartamento ou enfermaria, guardando todos os pertences ou poderão optar por permanecer no apartamento/enfermaria pagando às diárias a parte.

Durante a permanência na UTI a equipe de enfermagem irá orientá-lo sobre as normas e rotinas internas da unidade.

Ao receber alta/sair da UTI, você será transferido para a acomodação disponível de acordo com o seu convênio.

ROUPARIA E HIGIENE HOSPITALAR

Temos grande preocupação com a hospitalidade oferecida aos nossos clientes. No ato da internação, a acomodação do paciente já se encontra pronta para uso.

A roupa de cama do paciente é trocada diariamente ou sempre que necessário. Para o acompanhante é disponibilizada apenas a rouparia de pernoite. O enxoval disponibilizado é controlado pelo serviço de rouparia e as peças danificadas ou desaparecidas serão cobradas. Disponibilizamos kit de banho composto por toalha, sabonete, shampoo, condicionador e kit para higiene bucal que o paciente deverá solicitar a equipe de enfermagem.

A limpeza do apartamento é realizada diariamente por uma equipe capacitada, com técnicas e produtos específicos para área hospitalar, seguindo todos os requisitos do Serviço de Controle e Prevenção de Infecção Hospitalar. Caso queira fazer solicitação de nova limpeza do apartamento, poderá fazê-la através do posto de enfermagem da sua ala.

ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE

Contamos com uma equipe qualificada, que planeja e supervisiona a produção e distribuição de todas as refeições, que são adaptadas às patologias, favorecendo a recuperação do paciente.

HORÁRIO DE ENTREGA DAS REFEIÇÕES NAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO:

Desjejum:	7:30h às 8h30
Almoço:	11h às 12h00
Lanche da tarde:	14:30h às 15:30h
Jantar:	17h às 19h
Ceia:	20h30

Para garantir a segurança alimentar, eliminando riscos de contaminação **não autorizamos** trazer alimentação para o paciente. Garantimos a qualidade da alimentação servida, bem como a recuperação. Maiores esclarecimentos sobre a alimentação pode ser obtido com a Nutricionista do Med Center. Em caso de dúvidas, procure o Serviço de Nutrição através do ramal 5721.

ALIMENTAÇÃO DO ACOMPANHANTE

As refeições (almoço e jantar) para acompanhantes poderão ser servidas mediante cobertura do plano de saúde. Normalmente os convênios garantem o direito às duas principais refeições nos seguintes casos:

- ▶ Pacientes com 18 anos incompletos
- ▶ Pacientes com idade superior a 60/65 anos
- ▶ Pacientes portadores de necessidades especiais

As despesas de alimentação dos acompanhantes que não estão disponíveis na diária hospitalar poderão ser solicitadas. Porém, estas serão cobradas, de acordo com a tabela vigente do Hospital.

HORÁRIOS DE VISITA

Apartamentos: 10h às 22h

Enfermarias: 10h às 22h

UTI Adulto: Diariamente

Manhã: 10h30 às 11h (após o boletim médico) - 3 acompanhantes

Tarde: 16h às 16h30 (não será fornecido boletim) - 3 acompanhantes

Noite: 20h às 20h10 (não será fornecido boletim) - 1 acompanhante

SERVIÇOS

USO DO TELEFONE

Ao retirar o telefone do gancho sua chamada será direcionada automaticamente para a telefonista a qual você poderá solicitar ligações (locais, estaduais ou internacionais) ou qualquer outro serviço do hospital, como enxoval, dietas, limpeza do quarto entre outros.

Todas as ligações Externas serão tarifadas (exceto para ramais internos) e verificadas no momento da alta hospitalar. A cobrança dos telefonemas efetuados será feita no acerto final, após a alta, na Tesouraria ou Recepção do Hospital.

INFORMAÇÕES SOBRE A MATERNIDADE

MATERNIDADE

O que deve ser levado ao Hospital no momento da internação?

Esta lista é uma sugestão do Hospital Med Center para composição mínima da mala da mamãe e do bebê, fica a critério de cada paciente o que quiser levar a mais.

MALA DO BEBÊ

- 01 pacote de fralda descartável (tamanho recém-nascido);
- 03 body;
- 03 calça/mijão;
- 03 macacão;
- 03 meias;
- 02 sapatinhos e luvinhas (no frio de preferência que seja de lã);
- 03 lençinhos de tecido de boca;
- 02 toucas (no frio de preferência que seja de lã);
- 01 manta (conforme a estação);
- 01 cobertor;
- 01 escovinha macia ou pente para cabelo;
- 01 sabonete neutro glicerina (barra ou líquido);
- Lembrancinhas;
- Suporte de porta (Observação: Hospital disponibiliza o suporte durante o período de internação).

MALA DA MAMÃE

- 01 pacote de absorvente para pós-parto;
- 03 camisolas e ou pijamas abertos na frente (botão) para facilitar a amamentação;
- 02 sutiãs para amamentação;
- 01 caixa para protetor de seio;
- 06 calcinhas altas (que não fica sob a cicatriz da cirurgia);
- 01 cinta pós-parto conforme indicação médica (siga orientação do seu médico);
- 01 chinelo para banho;
- 01 roupa para o dia da alta;
- Produtos de higiene íntima (sabonete, shampoo, condicionador, pasta de dente, escova de dente...).

OBSERVAÇÃO: máquina e ou filmadora carregada para registrar os bons momentos.

ALOJAMENTO CONJUNTO

O Hospital Med Center, oferece a seus pacientes a opção de alojamento conjunto, assim, após o nascimento do bebê, o pediatra realiza a sua avaliação e este é

encaminhado ao berçário para observação durante a permanência da mãe na sala de parto.

Assim, o recém-nascido permanece com a mãe no apartamento integralmente, inclusive recebendo todos os cuidados de enfermagem, diretamente no quarto da mãe.

Esclarecemos que todos os cuidados com o Recém Nascido como banho, curativo do umbigo e amamentação serão realizados com orientação da equipe de enfermagem e do pediatra.

A mãe e o bebê deverão permanecer com a pulseira de identificação no braço até a alta hospitalar!

BERÇÁRIO

Tecnologia sem calor humano não é nada. Por isso, no Hospital e Maternidade Med Center, você conta com atendimento atencioso, pronto para prestar os melhores serviços com total segurança. É permitido somente a entrada do pai e/ou 1 acompanhante responsável durante o período de observação do bebê no berçário. Os demais acompanhantes poderão acompanhar os cuidados realizados ao bebê pelo visor.

REGISTRO

Para registrar o bebê é necessário que os pais obtenham com a equipe de Enfermagem a “Declaração de Nascidos Vivos” (DNV – folha amarela). O prazo de registro é de até 15 dias para o pai ou até 60 dias para a mãe, após o nascimento da criança. O registro poderá ser feito pelo cartório de Patrocínio ou da região de sua residência. A naturalidade do bebê será de Patrocínio, Minas Gerais. Para o registro, o pai deverá levar a DNV (folha amarela), a original da certidão de casamento e um documento da mãe (original). Caso a mãe venha a fazer o registro, deverá levar os mesmos documentos, porém o documento do pai deve ser o original.

Caso o casal não possua a certidão de casamento, basta levar ao cartório os documentos originais dos pais, juntamente com a DNV. Neste caso, para o registro da paternidade, é necessária a presença do pai no cartório.

BERÇÁRIO VIRTUAL

O Hospital e Maternidade Med Center oferece a você, mamãe, o “Berçário Virtual” – opção de colocar disponível em nosso site, fotos do seu bebê, de forma que seus amigos e familiares distantes tenham a oportunidade de conhecer o bebê ainda nos seus primeiros dias de vida.

Você receberá da Enfermagem o “Termo de autorização” e, caso tenha interesse, preencha-o com atenção e o entregue à enfermagem, para que nossa fotógrafa

seja acionada e lhe faça uma visita. Para visualizá-la entre em nosso site (www.hospitalmedcenter.com.br), mediante a senha disponibilizada pela enfermeira, clique em Clientes e Berçário Virtual. Este serviço é gratuito.

BRINDE

Mamães e papais que tiveram seu bebê no Hospital e Maternidade Med Center serão presenteados pela nossa maternidade com um lindo brinde. Aguarde a visita de nossa equipe em seu apartamento ou enfermaria durante a sua internação.

SERVIÇO DE CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

O SCIH do Hospital e Maternidade Med Center vem atuando desde o início das atividades da instituição, com um intenso trabalho de parceria junto à comunidade do Hospital. Este trabalho vem alcançando resultados extraordinários, fazendo do Med Center um exemplo de qualidade na prevenção das infecções hospitalares. Os ótimos resultados obtidos ao longo destes anos de trabalho são fruto não apenas da capacitação técnica dos membros do SCIH, mas também do alto comprometimento de todos aqui atuantes, tanto com o paciente quanto com a instituição.

COMISSÃO DE GESTÃO DE RISCOS (CGR)

O Hospital Med Center conta com a CGR que tem o objetivo de identificar, classificar e gerenciar os riscos existentes no ambiente intra-hospitalar, com vistas à prevenção de eventos adversos e outras situações indesejáveis. O Evento adverso pode resultar de ação ou omissão técnica, administrativa ou assistencial, gerando transtorno físico ou emocional inesperado ao paciente.

A ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é um processo complexo, que se inicia com a comunicação pelo médico de que o paciente está apto a deixar o Hospital, em seguida será feito o levantamento de todos os dados do paciente e o fechamento da sua conta, o que irá depender de informações obtidas em diferentes áreas do Hospital e Maternidade Med Center.

Nosso esforço é para que este processo seja realizado o mais rápido possível. Mas, como ele depende de diversas informações, que chegam até o setor responsável, somente depois da comunicação do médico e, eventualmente, da execução de pequenos procedimentos (como curativos, etc.), sua finalização pode durar um pouco mais de uma hora. Nesse período, o paciente deverá aguardar no seu quarto, organizando seus pertences sendo chamado pela

Tesouraria ou pela secretária do posto de enfermagem, assim que a conta estiver finalizada.

Assim que o paciente ou seu acompanhante for chamado para o fechamento da conta, solicitamos a liberação do quarto (e a retirada de todos os seus pertences), evitando a cobrança de uma diária extra.

Dúvidas em relação à alta hospitalar entrem em contato com o setor de gerenciamento de leitos, ramal 5644.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA TESOURARIA

De segunda a sexta-feira: das 8h às 11h30 e das 13h às 16h30

Sábado: das 8h às 12h

Para altas previstas no período noturno e ou nos finais de semana após o fechamento do setor financeiro, o cliente ou seu acompanhante deverá apresentar-se à tesouraria do hospital ainda nos horários de funcionamento e acertar a conta fechada até o presente momento. Caso haja necessidade de consumo e ou assistência após a finalização da conta, o acerto restante será realizado na recepção do hospital no momento da liberação do paciente.

ALÔ FARMÁCIA

O Serviço de Farmácia do Hospital Med Center encontra-se à disposição para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao uso de medicamentos após a alta hospitalar. Caso necessite de ajuda, entre em contato com nossos farmacêuticos através do ramal 5637, segunda a sexta 7h30 às 12h e das 14h às 15h30.

FALE COM O MED CENTER

Nosso objetivo é ouvir você para buscar soluções, por isso contamos com o serviço de Ouvidoria hospitalar. A Ouvidoria do Med Center constrói um canal de comunicação entre o Hospital e usuários, visando identificar e buscar soluções para as reclamações apresentadas, oferecendo um “feed-back” e promovendo a melhoria contínua dos nossos serviços. Sugestões, reclamações e críticas são indispensáveis para a melhoria da qualidade do nosso atendimento. Participe! Preencha a pesquisa de satisfação do cliente antes de sua alta hospitalar e deposite-a nas urnas disponíveis nas recepções e postos de enfermagem.

Funcionamento: segunda a sexta-feira, 7h30 às 12h e 13h30 às 17h.

Formas de contato:

Ouvidoria – (34)3839-5617.

E-mail: ouvidoria@hospitalmedcenter.com.br

Cartas: Rua Otávio de Brito, 20

São Lucas - Patrocínio - MG - CEP: 38740-000

INFORMAÇÕES ÚTEIS

- ▶ Não fume nas dependências do Med Center.
- ▶ Não sente na cama do paciente.
- ▶ Caminhe lentamente nos corredores e escadas, procurando não fazer barulho ou incomodar os demais pacientes internados.
- ▶ Procure falar baixo, com discrição.
- ▶ Observe e respeite a capacidade de lotação do elevador.
- ▶ Obedeça às orientações dos profissionais de enfermagem e dos médicos.
- ▶ É proibido ao acompanhante, mesmo que seja profissional da saúde, executar procedimentos médicos ou de enfermagem.
- ▶ O hospital não se responsabiliza por perda de dinheiro, celular, laptop, joias, documentos e outros pertences de valor deixados no quarto. É recomendável que o paciente traga somente o necessário para sua estadia.
- ▶ Deixar flores no apartamento pode aumentar os riscos de infecção hospitalar se não forem bem conservadas. Elas podem favorecer o surgimento de alergias.
- ▶ Obedeçam as regras do Hospital e Maternidade Med Center e colabore para que elas sejam cumpridas.

LISTA DE RAMAIS

Posto de Enfermagem da Maternidade e Internação Cirúrgica (2º andar) - 5624

Posto de Enfermagem da Internação Clínica (3º andar) - 5655

Posto de Enfermagem da UTI (3º andar) - 5691

Copa - 5721

Hotelaria e Ouvidoria - 5644

Comunicação - 5630

Recepção Central - 5601

Telefonista - 9

Tesouraria - 5602

Faturamento Internação - 5714

Farmácia - 5637

Laboratório - 5625

Dr. Luiz Henrique Bernardes
Diretor Técnico
CRM-MG: 24.871

portfólio

Qualidade total em saúde
www.hospitalmedcenter.com.br

MC Hospital MedCenter



INSTITUTO
DO CORAÇÃO



UTI ADULTO



CENTRO
AVANÇADO DE
DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM



MATERNIDADE



PLANTÃO
MÉDICO
24 HORAS

34 3839.5600 - Rua Otávio de Brito, 20 - São Lucas - CEP 38740-000 - Patrocínio - MG