



Guia do Paciente e da Família



PAULO DE TARSO
clínica de transição

SEJA BEM-VINDO(A) A CLÍNICA DE TRANSIÇÃO PAULO DE TARSO

Acolher, reabilitar e transformar vidas é nosso propósito!

Aqui no Paulo de Tarso, você conta com uma equipe de excelência, dedicada a oferecer o mais alto padrão de cuidado e conforto durante sua estadia. Seu plano terapêutico será personalizado, centrado nas suas necessidades específicas.

Disponibilizamos este guia para que você possa conhecer melhor nossos serviços, entender seus direitos e deveres, além de outras informações cruciais para tornar sua experiência conosco o mais agradável e eficaz possível. Por favor, reserve um momento para ler atentamente.

Em caso de dúvidas, o serviço de Concierge está à disposição para assisti-lo. Você pode nos contatar diretamente nos postos de enfermagem ou através dos ramais listados na última página deste guia.

Desejamos a você uma pronta recuperação e uma estadia confortável e tranquila!

LOCALIZAÇÕES NA CLÍNICA

Bloco verde:

Térreo: Recepção, Consultório, Tesouraria, Capela, Refeitório, Cafeteria, Unidade de Cuidados Continuados 1 (UCC 1): Quartos 101 ao 111.

2º andar: Unidade de Cuidados Continuados 2 (UCC 2): Quartos 201 ao 220, Coordenação de Enfermagem e Serviço de Ouvidoria.

Bloco azul:

Térreo: Unidade de Cuidados Continuados 3 (UCC 3): Quartos 301 ao 310, Serviço Social e Psicologia.

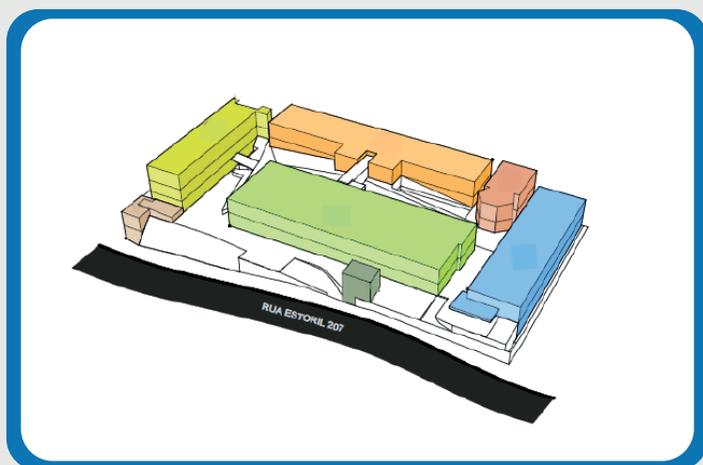
Bloco laranja:

2º andar: Unidade de Cuidados Continuados 4 (UCC 4): Quartos 401 ao 412, Solarium.

Bloco amarelo:

Térreo: Centro de Reabilitação (Cinesioterapia e Laboratório de Atividades de Vida Diária), Jardim Sensorial, Espaço Inovar (Auditório).

3º andar: Unidade de Cuidados Continuados 5 (UCC 5): Quartos 501 ao 508.



SERVIÇO DE OUVIDORIA



Nossa Ouvidoria está disponível para receber sugestões, elogios ou reclamações. O atendimento poderá ocorrer através do canal eletrônico (E-mail: ouvidoria.cpt@apt.org.br), por WhatsApp através do celular (31) 98547-4021, ou de forma presencial de segunda à sexta-feira no horário de 09:00 às 17:00, após solicitação pelo ramal 5329.

TROCA DE ACOMPANHANTES E VISITAS



No Paulo de Tarso, acreditamos que a recuperação vai além do tratamento clínico, a presença da família e amigos, é um pilar fundamental, até por isso oferecemos horários de visitas estendidos, flexíveis e promovemos encontros de oficinas que permitem momentos de convívio e aprendizado. Nós entendemos que isso reduz o estresse e promove um ambiente de amor e apoio contínuo, o que é essencial para recuperação. A família e os amigos não são apenas um suporte, são parte essencial da nossa equipe de cuidados.



Troca de Acompanhantes:

A visita é permitida diariamente das 08h às 21h. É permitida a entrada de até 04 (quatro) visitantes por vez em apartamentos e 02 (dois) em enfermarias.



Entrada de Visitantes:

Visitantes e acompanhantes devem manter o crachá de identificação fornecido na Portaria visível em todo momento, facilitando o trabalho das equipes de segurança. A Segurança Patrimonial realizará abordagens preventivas para certificar a identidade e a posse do cartão dentro das dependências da instituição.



Identificação:

Fique atento à agenda de atividades do paciente para programar suas visitas de forma adequada, evitando a interrupção de atividades terapêuticas.



Visita Online:

Visitas online podem ser agendadas através do nosso serviço de Concierge pelo ramal 5329.



Visita de Crianças:

Por razões do cuidado com aspectos emocionais, o responsável legal da criança poderá solicitar o acompanhamento pelo setor de Psicologia pelo ramal 5426. Mas não se preocupe, os pequenos serão sempre muito bem vindos no Paulo de Tarso!



Solicitações Especiais:

Adoramos surpresas e estamos aqui para tornar seus momentos especiais ainda mais memoráveis! Seja para celebrar aniversários, preparar uma refeição temática, promover reencontros ou qualquer outra ocasião especial, nossas Concierges estão prontas para ajudar. Entre em contato pelo ramal 5329, ou por WhatsApp através do celular (31) 98547-4021 para planejar sua ocasião especial. Estamos comprometidos em criar memórias afetivas e alegres para nossos pacientes e seus familiares.



Visita Pet:

Reconhecemos a importância do contato dos pacientes com seus pets para a melhoria de seu quadro clínico. Para que as visitas de pets ocorram de forma tranquila, é necessário cumprir os seguintes requisitos:

*Conforme a Lei nº 11.694 de 24/05/2024, os animais devem estar com vermifugação e vacinação atualizadas, higienizados, livres de parasitas (como pulgas e carrapatos) e devem possuir um laudo veterinário que ateste boas condições de saúde.

*Higienização das patas antes da entrada na instituição.

*Uso obrigatório de coleira e, se necessário, focinheira.

*O animal deve estar acompanhado por uma pessoa familiarizada com seu comportamento.

*As visitas de animais são permitidas de segunda a sexta-feira, e a duração máxima é de 1 (uma) hora.

*As visitas devem ser agendadas previamente com o serviço de Concierge pelo ramo 5329, ou por WhatsApp através do celular (31) 98547-4021.



Entrada de Flores:

A entrada de flores é permitida, com observância as orientações para garantir a saúde e segurança dos pacientes:

*Formato: Prefira flores em forma de buquês, evitando vasos fechados e com espuma floral, para reduzir a umidade e a colonização de microrganismos.

*Troca de água: Caso sejam usados vasos com água, troque a água com frequência (pelo menos a cada 24 horas) para evitar o acúmulo de bactérias.

*Escolha de flores: Sugerimos flores que não exalem odores fortes nem liberem excesso de pólen, como orquídeas, lírios e girassóis. Opte por buquês de menor porte.

*Acondicionamento: Entre em contato com o serviço de Concierge para providenciar um recipiente adequado para o acondicionamento das flores.

*Manutenção: Recomendamos a remoção e descarte de flores murchas para evitar odores e possíveis fontes de contaminação no ambiente.

*Pacientes imunossuprimidos: Evite a entrada de flores para pacientes imunossuprimidos, devido ao risco de infecção. Nesses casos, sugerimos alternativas como cartões ou flores artificiais antialérgicas e de fácil higienização.

FIQUE ATENTO

*É indispensável a apresentação de um documento de identificação com foto para o cadastro de acompanhantes e visitantes na Portaria e na Recepção.

*O acesso de qualquer pessoa será autorizado somente após o cadastro de dados pessoais e registro facial na Portaria e na Recepção.

*A Segurança Patrimonial, bem como profissionais da assistência, realizará abordagens preventivas para certificar a identidade de acompanhantes e visitantes dentro das dependências da instituição.

*Não é permitida a entrada de visitantes e acompanhantes vestidos de maneira inapropriada (shorts curtos, sem camisa, minissaias, roupas transparentes, e regatas para homens).

*Visitas de cunho religioso devem ser solicitadas e agendadas através da equipe de Serviço Social pelo ramal 5336 ou 5367.

BOLETIM MÉDICO

No Paulo de Tarso, valorizamos a recuperação contínua de nossos pacientes e, para isso, garantimos a presença diária dos médicos horizontais. Essas visitas são o momento ideal para familiares esclarecerem dúvidas diretamente com o médico. Caso necessitem de um horário especial fora das visitas regulares, é possível agendar um encontro através do Serviço Social pelo ramal 5336 ou 5367.

Contamos com médicos plantonistas disponíveis 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, para qualquer intercorrência. Recomendamos que quaisquer dúvidas relacionadas à condução terapêutica do paciente sejam discutidas com o médico assistente durante suas visitas diárias. Os relatórios clínicos podem ser solicitados diretamente ao profissional que assiste o paciente.

WI-FI

Nome da Rede: Hotspot

iOS

Dispositivo IOS:

Abra o aplicativo "Configurações" no seu dispositivo iOS, toque em "Wi-Fi" e certifique-se de que está ativado (o botão deve estar verde).

Uma lista de redes Wi-Fi disponíveis será exibida. Encontre a rede aberta (Hotspot) na lista e toque nela.

O seu dispositivo iOS se conectará automaticamente à rede aberta.

Dispositivo Android:

Abra o aplicativo “Configurações” no seu dispositivo Android, toque em “Rede e internet”.

Uma lista de redes Wi-Fi disponíveis será exibida.

Encontre a rede aberta (Hotspot) na lista e toque nela.

O seu dispositivo Android se conectará automaticamente à rede aberta.



ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE

Todas as refeições dos pacientes são produzidas individualmente e servidas pelo nosso Serviço de Nutrição e Dietética, com base em prescrição médica, visando garantir uma dieta equilibrada e balanceada, conforme a condição de saúde de cada paciente.



Pedimos gentilmente que os acompanhantes não forneçam aos pacientes alimentos que não estejam incluídos nas prescrições dietéticas autorizadas. Isso é essencial para garantir a segurança e eficácia do tratamento. Agradecemos sua cooperação e compreensão.

ALIMENTAÇÃO DO ACOMPANHANTE



Mediante liberação contratual de cada convênio, está incluso na diária do paciente a refeição ofertada para o acompanhante do paciente. Em caso de dúvidas, favor entrar em contato com o serviço de Concierge pelo ramal 5329.

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES OFERTADAS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

REFEIÇÃO	HORÁRIO DE ENTREGA	HORÁRIO DE RECOLHIMENTO
Café da Manhã	07:15 às 08:00 hs	Até às 09:20 hs
Almoço	11:30 às 12:00 hs	Até às 12:30 hs
Lanche da Tarde	14:00 às 15:00 hs	Até às 15:45 hs
Jantar	17:15 às 18:15 hs	Até às 19:00 hs
Ceia	19:00 às 21:00 hs	Sem recolhimento

CAFETERIA

A clínica dispõe de uma Cafeteria, localizada no térreo do **Bloco Central** da nossa instituição, o seu funcionamento ocorre todos os dias, inclusive aos finais de semana, no horário de 07:00 hs às 19:00 hs. Os quartos do tipo apartamento são equipados com frigobar para facilitar o abastecimento de bebidas conforme interesse dos

acompanhantes. As despesas devem ser quitadas no momento da entrega do pedido, através de uma das formas de pagamento disponíveis: dinheiro, pix ou cartão (débito ou crédito).

MANUTENÇÃO



Se identificar qualquer problema no leito que necessite intervenção, por favor, informe ao Serviço de Hotelaria através do ramal 5329 ou por WhatsApp através do celular (31) 98547-4021 de segunda à sexta-feira, de 9h às 17h.

Para situações urgentes ou fora do horário de atendimento do Serviço de Hotelaria, solicite à equipe de Enfermagem da sua unidade, ou entre em contato diretamente com o setor da Recepção pelos ramais 5320 ou 5321. Essas ações garantirão que sua solicitação seja encaminhada à equipe de Manutenção de forma ágil.

ESTACIONAMENTO



O serviço de estacionamento é terceirizado. Para informações sobre tarifas, entre em contato com a Portaria através do ramal 5346.

ROUPARIA

Na Clínica de Transição Paulo de Tarso, nos empenhamos para garantir que tanto os pacientes quanto os acompanhantes tenham uma estadia confortável. Fornecemos os seguintes itens essenciais para garantir seu conforto:

Pacientes:

- Lençol
- Toalha de banho
- Travesseiro
- Fronha
- Pijama ou camisola
- Cobertor (quando solicitado)

Atenção:

*A troca do enxoval para o paciente ocorrerá a cada 02 (dois) dias ou em menor intervalo por demandas clínicas (presença de umidade ou sujidades).

*Recomendamos que o paciente traga tênis e bermuda de algodão para as atividades no Centro de Reabilitação.

*Você acompanhante é muito bem-vindo a trazer seus próprios itens de conforto pessoal para garantir uma estadia agradável.

SEGURANÇA DO PACIENTE



No Paulo de Tarso, incentivamos pacientes e familiares a participarem ativamente na segurança da assistência durante a internação. É fundamental que a equipe assistencial verifique a identificação do paciente antes de procedimentos como administração de medicações, coleta de exames e transfusão de hemocomponentes.

Acesse a cartilha com orientações para segurança do paciente pelo QR CODE.



CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A higienização das mãos é uma medida simples, mas eficaz para prevenir infecções hospitalares.

Lave as mãos com água e sabão ou utilize álcool em gel antes de se aproximar do leito, bem como antes e depois de tocar o paciente, para evitar a propagação de micro-organismos.

OUTRAS ORIENTAÇÕES

*Não é permitida a entrada de armas de fogo ou armas brancas.

*É proibido fumar nas dependências da instituição. A violação desta norma sujeitará o infrator a advertências pela equipe de Segurança Patrimonial e, a recorrência, pode resultar na solicitação para que a pessoa se retire da instituição.

*É proibido manipular qualquer tipo de equipamento médico hospitalar. Em caso de dúvidas, procure a equipe de enfermagem ou o médico assistente.

*Não sente no leito do paciente ou no leito ao lado, mesmo que esteja vazio.

*É proibido compartilhar cuidados entre pacientes, assim como não são permitidas visitas entre pacientes.

*É proibido lavar ou estender roupas nos aposentos e janelas.

*Não é permitido fotografar ou filmar sem autorização expressa do paciente, familiares e funcionários. Imagens internas da instituição só poderão ocorrer com conhecimento e autorização do Setor de Comunicação e Marketing – Telefone: (31) 3448-5380.

DIREITOS DOS PACIENTES

1.Receber assistência integral, individualizada e centrada em suas necessidades específicas.

2.Ser tratado com dignidade, respeito e sem discriminação.

3. Ser claramente identificado pelo nome, sem referência a doença ou número de prontuário.

4. Compreender plenamente o diagnóstico, as opções de tratamento e os riscos envolvidos, com informações adaptadas à sua condição cultural.

5. Saber sobre os medicamentos prescritos e a origem de sangue ou hemoderivados, antes de serem administrados.

6. Receber tratamento para aliviar dores físicas, seguindo os protocolos clínicos da instituição.

7. Decidir livremente sobre a aceitação ou recusa de procedimentos, com base em informações adequadas, desde que não esteja em risco de vida. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, pelo responsável legal.

8. Acessar seu prontuário médico conforme permite a legislação e as regras da instituição. Solicitações devem ser feitas na Recepção, onde serão fornecidas orientações sobre prazos e custos para impressão ou disponibilização digital.

9. Ter a confidencialidade de suas informações garantida, respeitando o sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.

10. Aceitar ou recusar suporte psicológico ou religioso.

11. Ter respeitadas suas crenças, religião, valores éticos e culturais.

12. Ter privacidade, segurança e integridade física, psíquica e moral preservadas durante o tratamento.

13. Receber um tratamento adequado aos seus direitos específicos,

em casos de crianças, adolescentes, idosos ou pessoas com deficiência.

14. Participar ativamente nas decisões relativas ao seu tratamento e cuidado.

15. Opinar sobre o uso de tratamentos prolongados e extraordinários que possam estender a vida, e decidir sobre seu local de acompanhamento final, se lúcido. Caso contrário, o responsável legal pode tomar essas decisões.

16. O paciente e sua família têm direito à dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser notificados imediatamente em caso de óbito.

17. Expressar preocupações, queixas, elogios ou sugestões através do Serviço de Hotelaria, por e-mail, telefone e pessoalmente.

18. Solicitar uma segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejado, solicitar a substituição do médico responsável pelo seu tratamento, de acordo com a política da instituição.

19. Durante tratamentos ou exames realizados por um profissional do sexo oposto, o paciente pode solicitar a presença de uma pessoa do mesmo sexo.

20. Solicitar que nenhuma outra pessoa, que não esteja diretamente envolvida em seu tratamento, esteja presente durante a realização de procedimentos, a menos que tenha dado seu consentimento.

21. Solicitar os laudos de exames realizados, que devem ser fornecidos no momento da alta hospitalar.

DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

1. Fornecer informações completas e precisas sobre sua história médica, incluindo doenças pré-existentes e medicamentos utilizados.
2. Cumprir as orientações médicas e da equipe assistencial, sendo responsável pelas consequências de qualquer recusa.
3. Respeitar os direitos dos outros pacientes e funcionários, controlar o comportamento de seus visitantes, além de contribuir para um ambiente tranquilo. Mantenha o silêncio nas recepções, quartos e corredores. Evite divulgar ou comentar aspectos pessoais dos pacientes com outras pessoas. Ao utilizar equipamentos eletrônicos, não perturbe o paciente ao seu lado.
4. Não manipular ou ajustar qualquer tipo de equipamento médico hospitalar sem supervisão. Em caso de dúvidas, procure a enfermagem ou o médico assistente.
5. Zelar pelas instalações e equipamentos disponibilizados pela instituição.
6. Informar à equipe de enfermagem sobre qualquer consulta ou exame externo que possa interferir no tratamento.
7. Os familiares ou responsáveis legais devem assumir a responsabilidade pelo paciente durante o processo de alta, acolhendo-o após a conclusão das metas terapêuticas estabelecidas.
8. É essencial que os familiares participem ativamente do processo de internação do paciente, indicando um cuidador que será treinado pela equipe da Suntor para oferecer os cuidados necessários após a alta.

Para segurança do paciente, a eficácia do tratamento e uma estadia confortável e tranquila, é essencial seguir todas as orientações da Clínica de Transição Paulo de Tarso.

RAMAIS ÚTEIS



Cafeteria - Ramal: 5326

Ouvidoria - Ramal: 5329

Concierge - Ramal: 5329

Serviço Social - Ramais: 5336 ou 5367

Psicologia - Ramal: 5426

Recepção - Ramais: 5320 ou 5321

Estacionamento - Ramal: 5346



PAULO DE TARSO

clínica de transição

R. Estoril, 207 - São Francisco, Belo Horizonte
MG, 31255-190

redepaulodetarso.com.br

f **@** **in** @clinicapaulodetarso