



REDE PAULO
DE TARSO
cuidados continuados integrados



GUIA DO PACIENTE E DA FAMÍLIA

HOSPITALIDADE NOSSA ROTINA SAUDÁVEL

Saúde e bem-estar norteiam o dia a dia da Clínica de Transição Paulo de Tarso. Nestes mais de 45 anos de cuidados humanizados, percebemos que a comunicação entre todas as áreas é imprescindível para atender às solicitações de pacientes, acompanhantes e visitantes.

Por isso, foi elaborado o Guia do Paciente e da Família com as principais orientações sobre a internação, além dos direitos e deveres do cliente e de quem o acompanha. O Serviço de Hospitalidade – responsável pela interface com os demais setores – está disponível para esclarecer dúvidas e receber relatos sobre a experiência do cliente e seus familiares, presencialmente ou pelo telefone (31) 3448-5329. As visitas podem ser solicitadas à equipe assistencial, que acionará o Serviço de Hospitalidade.

MEDIDAS DE SEGURANÇA

Confira as orientações adotadas para acesso à Clínica de Transição em conformidade às determinações da Prefeitura de Belo Horizonte:

- Higienização das mãos na Portaria com água e sabão.
- Para segurança de nossos clientes, recomendamos a utilização de máscara em caso de sinais gripais (tosse, coriza, febre, dor de garganta ou congestão nasal).

TROCAS DE ACOMPANHANTES E VISITAS

As trocas de acompanhantes estão sendo realizadas nos seguintes horários*:

6h30 às 9h30

18h30 às 21h

Confira as orientações para visita na Clínica de Transição Paulo de Tarso:

Horário de visitas: das 11h às 21h

- Permitido acesso de quatro visitantes por dia.
- Poderão entrar dois visitantes por vez em apartamentos e enfermarias de dois leitos e um visitante por vez em enfermarias de três leitos.
- A limitação é necessária para conforto de pacientes e acompanhantes que estão no mesmo quarto.

Atenção: Todas as visitas ocorrerão no esquema de revezamento.

*Caso seja necessário limitar a circulação de pessoas, a instituição reserva-se o direito de alterar esses horários ou restringir a entrada de acompanhantes e visitantes.

Podem ser agendadas visitas on-line pelo telefone (31) 3448-5329. Os pedidos serão avaliados pelos setores responsáveis (Serviço de Hospitalidade, Serviço Social e Psicologia).

FIQUE ATENTO



- É indispensável a apresentação do documento de identificação original com foto (físico ou virtual) para a realização do cadastro de acompanhantes e visitantes em nossa Portaria e setor de Internação.
- Para segurança dos pacientes, é obrigatória a identificação na Portaria, local em que será fornecida a etiqueta que deverá ser utilizada durante todo o tempo de permanência na instituição e devolvida na saída.
- Não será permitida a entrada de visitantes e acompanhantes com trajes impróprios, como shorts, sem camisa, minissaia, roupas transparentes e regatas, no caso dos homens.
- Ressaltamos que a entrada de crianças, adolescentes e animais de estimação deve ser liberada pelo Serviço de Psicologia pelo telefone (31) 3448-5324, que avaliará caso a caso e fará o agendamento prévio. No caso dos animais, a equipe passará o protocolo a ser seguido e também as orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar da instituição.
- As visitas de cunho religioso poderão ser solicitadas e agendadas pelo Serviço Social pelo telefone (31) 3448- 5336.



ACOMODAÇÕES

Garantimos as acomodações de acordo com o seu convênio. A opção por acomodações superiores às de direito implicará na necessidade de pagamento da diferença dos aposentos e honorários médicos.

Caso tenha interesse em contratar o serviço, entre em contato com o setor de Integração de Rede pelos telefones (31) 9 9820-8059 ou 3448-5378.



BOLETIM MÉDICO

O médico assistente visitará o paciente diariamente. Esse é o momento ideal para que a família tire suas dúvidas. Caso o familiar deseje se reunir com o médico em outro horário, poderá agendar com o Serviço Social pelo telefone (31) 3448- 5336.

A instituição tem médicos plantonistas 24 horas, mas a prioridade desses profissionais é atender as intercorrências. Dúvidas sobre a condução terapêutica do paciente deverão ser retiradas diretamente com médico assistente durante a visita diária.



REFEIÇÕES

Confira os horários de fornecimento das refeições nos leitos:

Desjejum: das 7h às 8h

Almoço: das 11h30 às 13h

Lanche da tarde: das 14h30 às 16h

Jantar: das 17h30 às 18h30

Ceia: 21h às 22h



Atenção: A instituição oferece desjejum, almoço e jantar para acompanhantes de pacientes acima de 60 anos ou de acordo com a liberação do convênio. Solicitamos que não tragam alimentos para a Clínica de Transição. A dieta do paciente é prescrita pelos nossos nutricionistas atendendo às necessidades clínicas e nutricionais de cada paciente. O acondicionamento inadequado dos alimentos contribui para a presença de vetores dentro da instituição, aumentando o risco de infecções em pacientes e seus acompanhantes.

HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA

A higienização dos leitos ocorre ao longo do dia, com revisão ao final da tarde. Caso seja necessária alguma limpeza adicional, o paciente ou seu acompanhante podem solicitar à equipe assistencial, que acionará o setor de Higienização.

ROUPARIA

Confira os itens fornecidos durante a internação nos quartos privativos, coletivos ou isolados:

Paciente

- ✓ Roupa de cama
- ✓ Toalha de banho
- ✓ Travesseiro
- ✓ Cobertor
- ✓ Pijama/ Camisola
- ✗ Chinelo
- ✗ Roupão
- ✗ Produtos de higiene pessoal



Acompanhantes

- ✗ Roupa de cama
- ✗ Toalha de banho
- ✗ Travesseiro
- ✗ Cobertor
- ✗ Pijama
- ✗ Chinelo
- ✗ Roupão
- ✗ Produtos de higiene pessoal



Isolamento

- ✓ Roupa de cama
- ✓ Toalha de banho
- ✓ Travesseiro
- ✓ Cobertor
- ✓ Pijama
- ✗ Chinelo
- ✗ Roupão
- ✗ Produtos de higiene pessoal



Legenda:

- ✓ Item fornecido pela instituição
- ✗ Item não fornecido. Pacientes e acompanhantes devem trazer de casa.

MANUTENÇÃO

Caso tenha problemas em seu leito que demandem o atendimento do profissional do setor de Manutenção, comunique ao Posto de Enfermagem que fará a abertura da ordem de serviço em sistema informatizado para que a situação seja resolvida.

ESTACIONAMENTO

O Serviço de Estacionamento é terceirizado. Para saber os valores das tarifas e ter mais informações, acione a Portaria pelo telefone (31) 3448-5426

SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE)

O SAC é um canal de comunicação disponível para receber sugestões, elogios ou reclamações.

E-mail: sac@apt.org.br

Telefone: (31) 3448-5329

O cliente também poderá solicitar o atendimento presencial do SAC no setor de Internação.



SEGURANÇA DO PACIENTE

Você sabia que pacientes e familiares também podem ajudar a garantir a segurança da assistência ao longo do período de internação.

Certifique-se de que a equipe assistencial confere a identificação antes dos procedimentos de medicação, coleta de exames, transfusão de hemocomponentes, entre outros.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Medidas simples, como a higienização das mãos, podem prevenir a infecção hospitalar e salvar vidas.



Lave suas mãos com água e sabão ou utilize álcool em gel antes de chegar no leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma, você evitará que suas mãos levem os micro-organismos pelo ambiente hospitalar e para sua casa.



Observe se os profissionais que cuidam do paciente higienizam as mãos antes e após prestar assistência.

OUTRAS ORIENTAÇÕES

- Não é permitida visita entre pacientes.
- Os familiares ou visitantes não deverão permanecer nos corredores das unidades de internação.
- Proibido colocar objetos de uso pessoal no leito do paciente.
- Proibido entrar com flores na instituição.
- Não sentar no leito ao lado, mesmo que esteja vazio.
- É expressamente proibido sentar na cama do paciente.
- É proibido compartilhar cuidados entre pacientes.
- Não é autorizado lavar e estender roupas nos aposentos e janelas.



- Favor não trazer pertences, tais como: relógios, brincos, pulseiras, entre outros.
- A Clínica de Transição não se responsabiliza por joias ou objetos de valores deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes.
- O silêncio é importante, procure falar baixo nas recepções, quartos e corredores.
- Não divulgue ou comente com outras pessoas os problemas dos pacientes.
- Os relatórios clínicos poderão ser solicitados diretamente ao profissional que assiste o paciente.



OUTRAS ORIENTAÇÕES

- O paciente e seu responsável legal têm direito de acesso ao prontuário. Essa solicitação deverá ser realizada no setor de Internação que passará as orientações de prazo e cobrança para impressão ou disponibilização do arquivo digital.
- Para segurança do paciente, é proibido manipular qualquer tipo de equipamento médico hospitalar. Em caso de dúvidas, procure a enfermagem ou médico assistente.
- Não é permitido fumar nas dependências da Clínica de Transição.
- Ao utilizar equipamentos eletrônicos, não perturbe o paciente internado ao seu lado.
- Sempre verifique a voltagem da tomada antes de utilizá-la. A instituição não se responsabiliza por perdas ou danos nos aparelhos eletrônicos.
- Caso precise contratar ambulâncias, você pode receber as orientações pelo telefone (31) 3448-5320.



DIREITOS DOS NOSSOS PACIENTES

- 1) Receber assistência integral, individualizada e centrada em suas necessidades.
- 2) Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação.
- 3) Ser identificado com nome completo e data de nascimento e ser tratado pelo nome, nunca pelo modo genérico, nome da doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- 4) Receber informações sobre as normas internas de proteção de seus pertences pessoais.
- 5) Receber informações claras, simples e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, sobre seu diagnóstico, as opções terapêuticas e os riscos envolvidos.
- 6) Receber informações sobre os medicamentos administrados, bem como sobre a procedência de sangue e hemoderivados antes de recebê-los.
- 7) Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição.



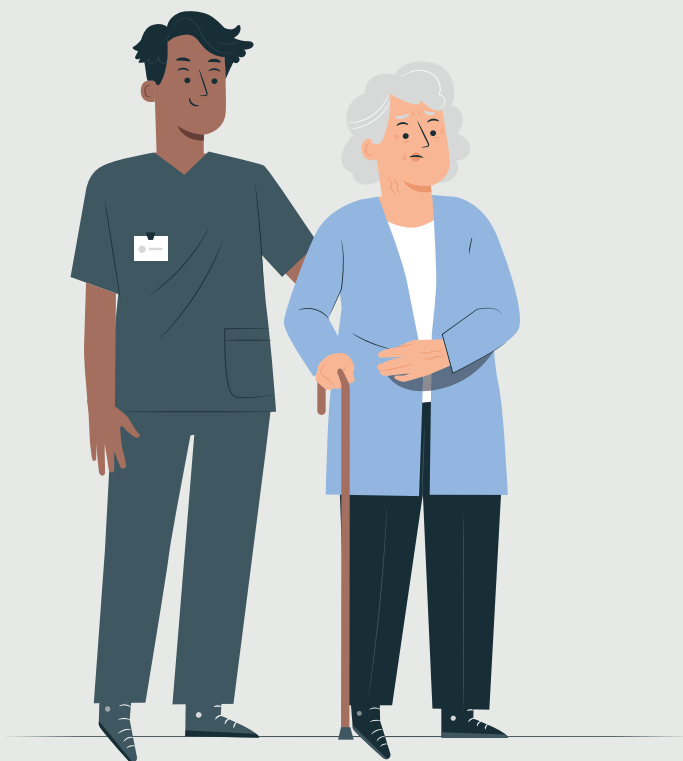
8) Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis.

9) Ter acesso ao seu prontuário, de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição.

10) Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, de acordo com a obrigatoriedade do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.

11) Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa.

12) Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais.



13) Ter sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral garantidas e preservadas. Para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que a resguarde.

14) Ter assegurados – em se tratando de crianças, adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos – seus direitos, de acordo com a legislação vigente e a política da instituição.

15) Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.

16) A uma finitude digna e serena, podendo opinar ele próprio (desde que lúcido), a família ou o responsável, pelo local de acompanhamento e, ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida.

17) À compaixão no fim da vida, à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou os responsáveis devem ser avisados imediatamente em caso de óbito.



18) Tanto os pacientes quanto os familiares podem expressar suas preocupações, queixas, elogios ou sugestões para a direção da instituição, por meio do Serviço de Hospitalidade, por e-mail, telefone e pessoalmente, além de receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas e os regulamentos.

19) Solicitar uma segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição.

20) Solicitar a presença de uma pessoa do mesmo sexo quando submetido a tratamento ou exame realizado por um profissional do sexo oposto.

21) Solicitar que não esteja presente, sem o seu consentimento, nenhuma outra pessoa que não esteja diretamente envolvida no seu tratamento, durante a realização do procedimento.

22) Solicitar os laudos de exames no momento da alta hospitalar.

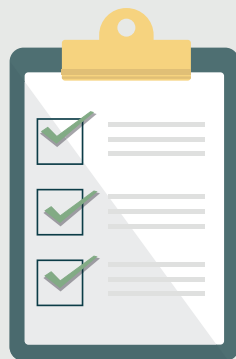


DEVERES DOS NOSSOS PACIENTES E SEUS FAMILIARES E ACOMPANHANTES

1) Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças pré-existentes, uso de medicamentos ou substâncias capazes de provocar farmacodependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

2) Seguir as instruções recomendadas pela equipe transdisciplinar que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

3) Não manipular equipamentos assistenciais para garantia das diretrizes seguras de utilização e de segurança do uso. Isso pode ser feito apenas pela equipe assistencial.



4) Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos da Clínica de Transição Paulo de Tarso.

5) Zelar e responsabilizar-se pelas instalações colocadas à sua disposição.

6) Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores

de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos e no comportamento de seus visitantes.

7) Imagens internas da instituição só poderão ocorrer com conhecimento e autorização da Assessoria de Comunicação e Marketing. É terminantemente proibido filmar pacientes, acompanhantes e funcionários. A imagem de todos deve ser preservada e não pode ser realizada sem critério/aceitação.

8) Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente. Quem descumprir a regra pode ser advertido pela equipe de Segurança Patrimonial e, inclusive, ser convidado a se retirar da instituição.

9) É dever dos familiares/responsáveis legais responsabilizar-se pelo paciente no processo de alta hospitalar, acolhendo-o novamente após a conclusão de suas metas terapêuticas.

10) É dever dos familiares acompanhar o processo de internação do paciente e referenciar um cuidador que será preparado pela equipe da Clínica de Transição para prestação dos cuidados após a alta.



11) Honrar seu compromisso financeiro com a instituição quanto à contratação de serviços oferecidos.

12) No momento da internação, informar à Supervisão de Enfermagem se houver consultas e exames externos pré-agendados para o paciente. É proibido que o familiar marque diretamente consultas e exames enquanto o paciente estiver internado. Essas demandas devem ser solicitadas pelo médico assistente ao setor responsável pelos agendamentos.





REDE PAULO DE TARSO

cuidados continuados integrados

📍 Rua Estoril, 207 – bairro São Francisco
Belo Horizonte – MG - CEP: 31.255-190

🌐 redepaulodetarso.com.br

☎️ Pacientes e Familiares: (31) 3448-5300
☎️ Operadoras e Hospitais: (31) 3448-5338

📞 🌐 📺 📷 📧 @redepaulodetarso