



MANUAL DO PACIENTE, ACOMPANHANTE E VISITANTE



2025



SUMÁRIO

ASSUNTO

1. Mensagem de apresentação
2. Identidade institucional
3. Serviço de ouvidoria
4. Orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
5. Orientações do Serviço de Nutrição e Dietética
6. Orientações do Serviço de Hotelaria e Higienização
7. Orientações do Centro Cirúrgico
 - 7.1 Orientações para o acompanhante de diversas cirurgias
 - 7.2 Orientações para o acompanhante de paciente gestante
 - 7.3 Orientações para o acompanhante de paciente menor de idade
8. Serviços Diversos
 - 8.1 Teste da Bochechinha
 - 8.2 Teste do Pezinho
 - 8.3 Teste do Coraçãozinho
 - 8.4 Teste da Orelhinha
 - 8.5 Teste da Linguinha
 - 8.6 Teste do Olhinho
 - 8.7 Vacinas BCG e Hepatite B
 - 8.8 Registro do Recém-Nascido no Cartório
9. Orientações para acompanhantes
10. Orientações para visitantes
11. Orientações quanto ao meio ambiente
12. Informações complementares

Você Sabia?

Aceitamos diversos planos de saúde!

Aqui no **Natus Lumine**, cuidamos de você e da sua família com carinho, qualidade e segurança!



Escaneie o **qr code** ao lado e nos siga no **instagram**

☎ (98) **2107-5252**

☎ (98) **98743-7822**

1. MENSAGEM DE APRESENTAÇÃO

O **Natus Lumine Hospital e Maternidade** está localizado estrategicamente no bairro do Olho d' Água com entrada acessível e ambiente climatizado, dispondo de uma estrutura moderna e profissionais reconhecidos no mercado. Atende com conforto, qualidade e humanização. Atualmente nossa estrutura hospitalar conta com um moderno Centro Cirúrgico e Hemodinâmica, UTI Neonatal, UTI Pediátrica, UTI adulto, além de Unidade de Internação Pediátrica e Adulto. Temos ainda um parque tecnológico completo para realização de exames de imagens. Nosso propósito é prestar o melhor atendimento aos nossos pacientes propiciando uma experiência diferenciada na área hospitalar.

Em caso de dúvidas quanto às rotinas/protocolos, você poderá acionar o Líder de Atendimento e/ou Serviço Social.

2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL

MISSÃO

Valorizar a vida e cuidar da saúde das pessoas por meio de uma assistência integral, segura e humanizada.

VISÃO

Ser reconhecido como referência em serviços de saúde e atendimento de alta complexidade até 2026.

VALORES:

- Segurança
- Respeito à vida
- Humanização
- Ética
- Valorização dos colaboradores
- Responsabilidade socioambiental

3. SERVIÇO DE OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal de comunicação destinado a todos os pacientes, acompanhantes e visitantes que usam nossos serviços, tendo como objetivo prezar pela satisfação de todos os usuários.

Nosso ouvidor está à disposição para receber solicitações, ouvindo e registrando as reclamações, denúncias, elogios ou sugestões quanto ao atendimento em nossa instituição.

O horário de funcionamento é:

- Segunda à quinta: 8:00h às 18:00h
- Sexta: 08:00h às 17:00h
- Sábado: 08:00 às 12:00h
- O ouvidor pode ser acionado através do **ramal 5266** durante os horários citados acima.

Aos Domingos e Feriados o registro pode ser feito pelo e-mail:

ouvidoria@natuslumine.com.br

4. ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Existem práticas e medidas de prevenção no controle de doenças e eventos no ambiente hospitalar. Abaixo relacionamos orientações da Comissão de Controle de Infecção Relacionada Assistência À Saúde – CCIRAS, que NÃO serão permitidas neste hospital:

- A entrada de flores naturais ou qualquer outro tipo de planta natural, pois elas possuem mecanismos de transmissão de bactérias e fungos e estes podem contaminar os pacientes causando problemas respiratórios ou de pele. Sugestão: é permitido a entrada de flores artificiais.
- A entrada de alimentos externos para os pacientes que não são fornecidos pela equipe de nutrição do hospital, pois estes servem de fontes de vetores (formigas, moscas...) e podem causar doenças gastrointestinais aos pacientes.
- Os pacientes que necessitem de dietas restritivas, seletivas, precisando de alimentos de procedência externa, necessita-se de autorização médica e da Nutrição.
- Para acompanhantes somente poderá entrar alimentos devidamente embalados ou ensacados. As refeições deverão ser fornecidas em embalagens descartáveis. Exemplo: refrigerantes, sucos, bolos, biscoitos, frutas e outros.
- Não é permitida a entrada de ventiladores e travesseiros.

5. ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA REFEIÇÕES AOS PACIENTES

A alimentação é servida conforme prescrição médica, por isso não ofereça outro tipo de alimento. Se for encontrado no leito do paciente algum alimento que não tenha sido fornecido pelo hospital, será recolhido. Esta ação é para a segurança de todos.

As refeições são servidas de acordo com os horários abaixo:

DESJEJUM	COLAÇÃO	ALMOÇO
06:00h	09:00h	11:30h
LANCHE	JANTAR	CEIA
15:00h	17:30h	21:00h

REFEIÇÕES AOS ACOMPANHANTES

Tem direito a receber refeições os acompanhantes que se enquadram nos termos da Lei Federal 106/2009 e conforme contratualizado com cada convênio. Qualquer dúvida a este respeito, favor acionar o Líder de Atendimento. As refeições são servidas nos leitos de acordo com os horários abaixo:

CAFÉ	ALMOÇO	JANTAR
07:30h	12:00h	17:30h

6. ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO DE HOTELARIA E HIGIENIZAÇÃO

Sempre que houver alta do paciente, deverá ser realizada a limpeza terminal no apartamento ou enfermaria.

Diariamente, os leitos deverão passar por limpeza concorrente, sendo:

- Um ciclo no período matutino,
- Um ciclo no período vespertino,
- E no período noturno, a limpeza será realizada sob demanda.

Em caso de necessidade de reposição de enxoval, o ramal da Rouparia é: 5259.

7. ORIENTAÇÕES DO CENTRO CIRÚRGICO

O paciente com procedimento cirúrgico previamente agendado realizará sua admissão na recepção principal com pelo menos 2 horas com antecedência à cirurgia. Após finalizada admissão na recepção, será encaminhada ao Centro Cirúrgico onde realizará todos os procedimentos para o procedimento cirúrgico.

7.1 ORIENTAÇÕES PARA O ACOMPANHANTE DE DIVERSAS CIRURGIAS

- Para admissão é necessário um acompanhante maior de idade acima de 18 anos, que não seja gestante. Sem essa pessoa não será permitido internar.
- No decorrer da cirurgia o acompanhante deverá permanecer, obrigatoriamente, na sala de espera até que o paciente receba alta e seja encaminhado ao setor de internação.
- Assim que o paciente entrar no Centro Cirúrgico, não será necessariamente a hora do início da cirurgia. Antes ele aguardará na Sala Pré-Operatória;
- Após a cirurgia, o paciente ainda ficará em observação na Sala de Recuperação Anestésica por no mínimo 2h, máximo 4h e ou conforme a necessidade;
- As informações do andamento da cirurgia são repassadas conforme boletim anestésico. Horários: manhã: 09 hs e 12 hs; tarde: 15hs e 18 hs; noite: 21 hs e quando necessário.

7.2 ORIENTAÇÕES PARA O ACOMPANHANTE DE PACIENTE GESTANTE

- A escolha do acompanhante pela gestante é livre, podendo ser o pai do bebê, parceiro, mãe, um amigo ou qualquer outra pessoa de sua confiança.
- A presença do acompanhante se dará durante o trabalho de parto, o parto e pós-parto.
- É autorizado a presença de fotógrafos profissionais conforme norma da instituição.
- É autorizado a presença de doulas e enfermeiras obstetras conforme norma da instituição.

7.3 ORIENTAÇÕES PARA O ACOMPANHANTE DE PACIENTE MENOR DE IDADE

- O acompanhante receberá KIT de paramentação cirúrgica e deverá manter a etiqueta de acompanhante sobre a roupa privativa em local de fácil identificação.
- O acompanhante permanecerá na sala de cirurgia até a indução anestésica. Após isso será direcionado a outro local dentro do bloco cirúrgico. No término do procedimento, o acompanhante será direcionado para retornar a sala de cirurgia.

8. SERVIÇOS DIVERSOS

8.1 TESTE DA BOCHECHINHA

Um teste, 540 doenças rastreáveis.

Há várias doenças genéticas que podem se manifestar no início da vida. Muitas são graves, mas tratáveis se identificadas precocemente, melhorando a qualidade de vida do bebê. No entanto, como são de difícil detecção, as investigações podem ser exaustivas e inconclusivas, levando em média 7 anos para chegar a um diagnóstico.

Nestes casos, o tempo é precioso. Pensando nisso, o Lacmar Genômica oferece o Teste da Bochechinha, um mapeamento genético de mais de 540 doenças tratáveis a partir de uma coleta indolor da mucosa oral. O exame detecta uma gama de doenças genéticas que afetam diversos sistemas do organismo. Em sua maioria, ou são silenciosas ou possuem manifestações clínicas inespecíficas, que posteriormente podem evoluir para sintomas mais severos. Entre elas, destacam-se doenças auditivas, cardiovasculares e dislipidemias, deficiências do metabolismo de vitaminas e minerais, endócrinas, esqueléticas, hematológicas, hepáticas, gastrointestinais, neurológicas, pulmonares, renais, erros inatos do metabolismo, resposta a medicamentos e câncer.

Além destas, investigam-se mais de 140 doenças imunológicas, como Imunodeficiências Graves Combinadas (SCIDs), Agamaglobulinemia, entre outras. Por serem um dos principais motivos de intercorrências pediátricas, os Erros Inatos do Metabolismo têm uma atenção especial neste exame. Ao todo, são investigadas mais de 122 doenças genéticas.

Importante ressaltar que o Teste da Bochechinha não substitui o Teste do Pezinho tradicional, uma vez que não analisa doenças de causa não genética, como doenças infecciosas e Hipotireoidismo congênito.

8.2 TESTE DO PEZINHO

O exame é simples e deve ser realizado preferencialmente entre o terceiro e o quinto dia de vida, por meio de uma coleta do sangue no pé do bebê. O teste consegue identificar seis doenças: fenilcetonúria, hipotireoidismo congênito, doença falciforme, fibrose cística, deficiência de biotinidase e hiperplasia adrenal congênita. Caso haja interesse em realizar o teste com nossa equipe o exame deve ser agendado no Laboratório LACMAR, localizado dentro do CEMED (ao lado do Hospital), no dia da alta hospitalar. Para o agendamento do Teste é necessário: solicitação do exame entregue pela Pediatra, carteira de identidade da mãe e o cartão do convênio. O agendamento também pode ocorrer por meio do QR CODE disponibilizado em cada apartamento.

8.3 TESTE DO CORAÇÃOZINHO

Este teste é indolor e não invasivo. Consiste na aferição da oximetria de pulso para verificação dos níveis de oxigênio. O objetivo é a detecção precoce das cardiopatias congênitas.

Exame realizado pela Enfermeira da nossa Instituição entre 24 e 48 horas de vida do bebê, antes da alta hospitalar. A realização deste teste está inclusa no convênio ou pacote.

8.4 TESTE DA ORELHINHA

Este teste é realizado por meio de exames fisiológicos e eletrofisiológicos da audição, visando identificar o mais precocemente possível as deficiências auditivas do bebê. Realizado nos primeiros dias de vida, preferencialmente entre 24h a 48h, e no máximo, durante o primeiro mês.

O Teste é realizado pela fonoaudióloga e há cobertura de alguns convênios (consultar a lista com o Líder de Atendimento) e quando não houver cobertura, fica a critério da família a sua realização através do pagamento particular.

8.5 TESTE DE LINGUINHA

O teste da linguinha diagnostica e indica o tratamento precoce de problemas no freio da língua do bebê, que podem afetar a amamentação ou comprometer o ato de engolir, mastigar e falar, que é o caso da anquiloglossia, vulgarmente chamado de língua presa.

É um exame realizado também pela fonoaudióloga entre 24 e 48 horas de vida. No caso deste, é realizado somente pelo pagamento particular, pois não há cobertura dos convênios.

Os Testes da Orelhinha e Linguinha podem ser realizados em nosso Hopsital. Caso tenha interesse, a Natus Lumine fornece visitas diárias (exceto aos domingos) de profissional especializado, a partir das 08 horas. O agendamento também pode ocorrer por meio do QR CODE disponibilizado em cada apartamento.

8.6 TESTE DO OLHINHO

Este exame é indolor e busca identificar alteração na visão do bebê, como catarata, glaucoma congênito, inflamações, tumores intra-oculares e até mesmo o retinoblastoma. O diagnóstico precoce possibilita o tratamento no tempo certo e o desenvolvimento normal da visão. O teste poderá ser realizado pelo pediatra, na sua primeira consulta após alta hospitalar ou por um oftalmologista.

8.7 VACINAS DE BCG E HEPATITE B

As duas vacinas preferencialmente devem ser aplicadas antes da alta hospitalar do bebê. A BCG previne as formas graves de tuberculose e a Hepatite B evita a infecção causada por um vírus que afeta o fígado. Em nosso Hospital possuímos o serviço da SAÚDE LIVRE, empresa especializada em vacinação. Diariamente temos visitas dessa equipe nos apartamentos. O agendamento também pode ocorrer por meio do QR CODE disponibilizado em cada apartamento.

8.8 REGISTRO DO RECÉM NASCIDO NO CARTÓRIO

A realização do registro do recém-nascido para adquirir a Certidão de Nascimento ocorre na Unidade Integrada de Registro Civil de Nascimento - Cartório da 3ª Zona Cível de São Luís, localizado dentro do nosso próprio Hospital, próximo ao Centro Cirúrgico (andar - S2).

Para registrar o seu bebê, faz-se necessário a Declaração de Nascido Vivo (entregue pela Equipe de Enfermagem após 24h do nascimento), uma cópia do documento com foto da mãe e do pai e/ou Certidão de Casamento (se casados). Se for união estável, trazer uma cópia também deste documento.

9. ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES

- Para ser acompanhante de um paciente, alguns critérios precisam ser considerados, tais como:
- Ter mais de 18 anos e menos de 65 anos, em boas condições de saúde (física, psíquica e emocional).
- Todos os acompanhantes deverão ser devidamente cadastrados e identificados no Controle de Acesso (Andar S2 e Andar P). Para o cadastro é indispensável um documento com foto.
- Na UTI ADULTO 1 (localizada no Andar S1) o paciente tem direito a 1 acompanhante.
- Na UTI ADULTO 2 (localizada no Andar P) o paciente recebe visitas em horários estabelecidos, e o boletim médico é repassado durante a visita da manhã. Não há acompanhante em tempo integral nesta unidade.
- Na UTI NEONATAL e UTI PEDIÁTRICA o paciente tem direito a 2 acompanhantes.
- Quanto ao acompanhamento na Unidade de Internação (Enfermarias e Apartamentos), é obrigatória a presença de acompanhante nos seguintes casos:
 - Crianças e adolescentes até 18 anos de idade;
 - Idosos a partir de 60 anos;
 - Pessoas com deficiência;
 - Pacientes debilitados ou com algum grau de dependência.
- O horário de troca de acompanhantes é de 8:00h às 20:00h, sendo permitida até 3 trocas durante este intervalo. As trocas deverão ser identificadas no Controle de Acesso (Andar S2 e Andar P), com presença de um documento com foto.

10. ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES

As visitas aos pacientes são muito importantes, pois a presença de familiares e amigos traz conforto ao paciente, o que contribui para o sucesso no tratamento. É importante lembrar que o excesso de visitas poderá comprometer o descanso do paciente, por isso é essencial obedecer às rotinas do hospital. Os horários de visita variam conforme o setor de internação do paciente. Veja abaixo as informações:

UTI NEONATAL		
10h às 12h	15h às 18h	20h às 22h
Durante a visita todos devem falar o mínimo e o mais baixo possível. Os recém-nascidos necessitam de ambiente tranquilo. Todos os acompanhantes deverão ser devidamente identificados nas portarias.		

UTI PEDIÁTRICA	
11:30h às 12:30h	17:30h às 18:30h
No caso da UTI PEDIÁTRICA são 2 acompanhantes. Todos os acompanhantes deverão ser devidamente identificados nas portarias	

UTI ADULTO 1 (INDIVIDUAL)	
11:30h às 12:30h	17:30h às 18:30h

UTI ADULTO 2 (LEITOS DISTRIBUÍDOS EM SALÃO)	
11:30h às 12:30h	17:30h às 18:30h

Visita Médica

Médicos que não fazem parte do quadro de colaboradores do Natus Lumine Hospital e Maternidade, serão autorizados a visitar o paciente. É necessária a identificação mediante apresentação da Carteira do Conselho Regional de Medicina – CRM e feito o seu registro no sistema da recepção de Internação e/ou emergência. Em setores com acesso controlado, como as UTIs, é necessária comunicação prévia com a equipe assistencial e autorização para a entrada. Por serem áreas destinadas a pacientes em estado crítico, o acesso precisa ser organizado e previamente autorizado, evitando interferências na rotina assistencial.

Assistência Religiosa

É permitido, de acordo com os Termos da Lei Federal 9982/2000, desde que autorizada pelo paciente e/ou acompanhante, nos horários regulares de visita sem comprometer a quantidade de visitantes. Para todas as visitas religiosas é imprescindível a identificação mediante apresentação da carteira de líder religioso (padre, pastor, diácono, etc.) na recepção de internação.

Não serão permitidos cantos e orações em voz alta nas enfermarias e UTI's de modo a prejudicar a privacidade e sossego dos demais pacientes.

11. ORIENTAÇÕES QUANTO AO MEIO AMBIENTE

O Natus Lumine Hospital e Maternidade possui o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que respeita as exigências vigentes para um sistema sustentável de resíduos gerados.

O consumo consciente de materiais descartáveis, tais como copos plásticos, toalhas de papel e entre outros, é uma forma de cidadania, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais do nosso Planeta.

Nós estimulamos nossos colaboradores e clientes para que adotem medidas sustentáveis diariamente.



12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- A internação do usuário será efetuada mediante solicitação e autorização do médico credenciado neste hospital.
- A recepção de internação é responsável pela formalização de sua acolhida, por isso solicitamos que forneçam todas as informações requeridas por esse setor.
- O paciente e/ou responsável deverá fornecer os dados de identificação, e assinar os documentos necessários, quando solicitados.
- No momento da internação, os pertences que o usuário estiver usando (roupas, sapatos e objetos pessoais) serão entregues pela enfermagem ao acompanhante/família.

- Nos casos de enfermaria feminina se acompanhante for do sexo oposto ao do paciente, o mesmo deverá se retirar no momento do procedimento, com o objetivo de evitar constrangimento por parte dos demais pacientes da enfermaria.
- Em caso de exames ou transferências para outro hospital, o transporte do paciente só poderá ser feito mediante a presença do acompanhante/responsável.
- O paciente e/ou responsável deverá informar ao médico o nome das medicações de uso contínuo e seguir as orientações médicas a respeito do uso. Não é permitido uso de medicação sem conhecimento do médico assistente. Nosso farmacêutico clínico irá auxiliar nessas orientações.
- Forneça informações importantes, como alergias, doenças preexistentes, medicamentos de uso rotineiro.
- Nossa estrutura física conta com sistema de proteção contra incêndio, com disposição de extintores e caixas com hidrantes para combate a incêndio, bem como sinalizações de rotas de fuga, de saídas de emergência e pontos de encontro, em casos de sinistros e acidentes. No Hospital mantemos a Brigada de Emergência constituída por uma equipe treinada e capacitada. Temos ainda bombeiros civis 24 horas no hospital prevenindo e agindo para quaisquer incidentes.
- É necessário ter atenção especial quanto às vestimentas e calçados. Para visitar ou acompanhar um paciente, observar as seguintes informações:
 - Roupas limpas e discretas
 - Evitar roupas curtas, decotadas, regatas ou transparentes.
 - Calçados fechados
 - Chinelo, sandália ou sapato aberto geralmente não são permitidos.
 - Outras orientações:
 - Evite usar acessórios (anéis, pulseiras, relógios), conforme portaria municipal 57/2022.
 - Não levar bolsas grandes ou objetos pessoais desnecessários.
 - Lavar ou higienizar as mãos antes e depois da visita.



 (98) **2107.5252**

 (98) **98245.0222**

 **@natuslumine**