



# Carta de Convivência

Atualização 08/01/2024

## CARTA DE CONVIVÊNCIA do CMH

### Mensagem de Abertura

Atualmente em sua segunda versão, a **Carta de Convivência do CMH** expressa o seu compromisso com a transparência e com a ética no relacionamento com todos os membros do seu Corpo Clínico.

Nesse sentido, contém orientações inspiradas pelos princípios e valores da empresa e no aparato legal e regulamentar do setor de saúde.

A concepção deste documento ancora-se na certeza de que a nossa empresa é e sempre será o resultado da contribuição de todos. Portanto, é responsabilidade de cada um zelar pela Carta de Convivência e fazer com que ela inspire nossas atitudes do dia a dia.

Boa leitura!

Dr. Cimar de Macedo e  
Marques  
Diretor Clínico

Dr. Emerson Fidelis  
Campos  
Diretor Técnico



## DECLARAÇÃO DE PROPÓSITO

O CMH – Medicina Hospitalar, antiga Clínica CER, foi criada em 1973 e é orientado por fundamentos, crenças e valores que determinam a sua identidade. Estes princípios inspiram a continuidade de um projeto de 3 (três) sócios majoritários que se transformou em um empreendimento com mais de 100 (cem) colaboradores entre funcionários e médicos autônomos no corpo clínico aberto.

**IDEOLOGIA ORGANIZACIONAL** 

**Negócio**  
Promover saúde, qualidade de vida e bem-estar.

**Missão**  
Promover saúde, qualidade de vida e bem-estar com um atendimento seguro, humano e resolutivo.

**Visão**  
Até 2027 ser a referência na promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar em Belo Horizonte.

**Valores**  
Segurança, confiança, respeito, honestidade, ética.

**Política de qualidade**  
Garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e a segurança do paciente.

 

O compromisso com a transparência no relacionamento com as equipes médicas é um valor para o CMH e inspirou esta Carta de Convivência, a qual foi elaborada para que possa refletir o atual momento da empresa.

O objetivo é que este documento possa ser útil para orientar as relações e as decisões recíprocas entre a Direção da empresa e seu Corpo Clínico. Não se trata de um conjunto de regras inflexíveis, mas sim de orientações básicas para que se tenha qualidade nos atendimentos, ética e transparência nos relacionamentos dentro do hospital. Sendo assim, todos os médicos que atendem em consultórios, os cirurgiões, os auxiliares e anestesistas serão constantemente informados e deverão observar as regras aqui descritas, demonstrando o seu compromisso com as diretrizes do CMH apresentadas nesta Carta de Convivência.

## **1. Cadastro do Profissional**

O Cadastro do profissional de saúde orienta o planejamento do hospital, tanto no que se refere ao relacionamento com as equipes, quanto no que tange às ações diárias de prestação de serviços. Além disso, este cadastro é imprescindível para garantir a segurança de todos os profissionais e pacientes, visto que é utilizado para autorizar o acesso às instalações do CMH e atuação na prestação de serviços.

1.1 Antes da marcação da cirurgia, o médico deverá estar com o Cadastro Médico preenchido e atualizado e toda a documentação entregue à Administração, a qual é constituída por:

### Documentos obrigatórios

- a. Ficha de cadastro médico preenchida e assinada;
- b. Cópia do diploma de conclusão de curso superior (frente e verso);
- c. Cópia do Título de especialidade (frente e verso);
- d. Cópia carteira do Cadastro no Conselho Regional de Medicina;
- e. Cópia cartão de vacina (tétano, difteria e hepatite) ou declaração de dispensa.

- f. Cópia dos cursos de atualização, especializações e etc;
- g. Minicurrículo.
- h. Foto Profissional
- i. Certidão negativa de débito junto ao CRM

## **2. Benefícios oferecidos pelo CMH**

- 2.1. Para procedimentos particulares, o CMH trabalha com pacotes cirúrgicos, sendo que na hipótese de realização de dois procedimentos no mesmo ato cirúrgico, será concedido desconto de 15% no valor procedimento de menor porte;
- 2.2. O CMH sempre avaliará a aquisição de materiais, medicamentos e/ou instrumentais cirúrgicos, conforme a demanda médica, mediante preenchimento do formulário padronizado;
- 2.3. Os kits de materiais e medicamentos poderão ser personalizados de acordo com as preferências dos médicos assistentes, desde que todos os itens estejam contemplados nos contratos com as operadoras de planos de saúde ou preconizados pelas instituições médicas;
- 2.4. O CMH possui um processo de confirmação para os procedimentos cirúrgicos de hospital dia. Este processo contempla um contato prévio, via Whatsapp ou ligação telefônica para confirmação de dados e orientações, visando maior controle, qualidade e satisfação e evitando o cancelamento dos atendimentos;
- 2.5. O Centro Médico Hospitalar possui setor próprio e responsável pelo acompanhamento e autorização dos procedimentos cirúrgicos;
- 2.6. Alto índice de satisfação do cliente externo (zona de excelência);
- 2.7. Equipe assistencial capacitada e atendimento de qualidade para equipe médica e paciente, com agilidade e tratamento humanizado;
- 2.8. Faturamento ágil e com índice de glosas próximo a zero;

- 2.9. Uso da ferramenta da gestão da qualidade para o monitoramento dos processos, dos indicadores de desempenho, planos de contingências e gestão da satisfação do cliente.

### **3. Internação**

- 3.1 O CMH possui o serviço de consulta pré-anestésica e risco cirúrgico, através da disponibilidade de profissionais das áreas de anestesiologia e cardiologia. Caso seja do interesse, o agendamento deve ser realizado previamente, conforme agenda médica;
- 3.2 Os pacientes deverão realizar os exames pré-operatórios antes da data agendada para a realização do procedimento médico. Tais exames devem ser apresentados à equipe médica antes da realização da cirurgia;
- 3.3 Os pacientes deverão estar acompanhados por um responsável (acompanhante), maior de idade, no ato da admissão no CMH. Este acompanhante deverá aguardar a realização do procedimento cirúrgico nas instalações do hospital, sendo o responsável por conduzir o paciente até a sua residência ou local de apoio;
- 3.4 O médico assistente deverá fornecer aos pacientes todas as informações necessárias à compreensão dos procedimentos pré e pós cirúrgicos, inclusive sobre os riscos eminentes, a necessidade de se submeter aos exames pré-operatórios e de estar acompanhado. Os termos de consentimento ficam disponíveis via site institucional;
- 3.5 O CMH realiza procedimento cirúrgicos apenas em adultos. A instituição não realiza cirurgias em crianças.

### **4. Prontuário**

- 4.1 O CMH possui sistema informatizado e prontuário eletrônico;
- 4.2 O preenchimento do prontuário do paciente é obrigatório e de responsabilidade da equipe médica;

- 4.3 Em relação ao prontuário informatizado, todas as folhas do prontuário devem ser assinadas e carimbadas pelo médico assistente no dia da realização do ato cirúrgico;
- 4.4 O prontuário deve ser preenchido de forma cuidadosa, minuciosa e legível, preferencialmente com letra de forma, incluindo todas as anotações exigidas, bem como as evoluções, prescrições e altas;
- 4.5 Prescrição Médica: a prescrição é um ato médico que precisa ser preenchida e assinada para a liberação e aplicação dos medicamentos. Não são aceitas prescrições verbais;
- 4.6 Em relação ao prontuário eletrônico é necessário que o médico tenha a assinatura eletrônica e disponibilize a mesma durante seus atendimentos, preenchendo via computador e através do sistema informatizado da instituição todas as telas e campos obrigatórios para histórico do paciente;
- 4.7 Cabe ao médico responsável esclarecer, corrigir e completar todos os dados identificados como não conformes pela Comissão de Prontuário;
- 4.8 É vedado ao médico apossar-se de partes ou da totalidade do prontuário, podendo consultá-lo dentro das dependências do hospital, através da solicitação formal, ou seja, o preenchimento do termo de responsabilidade junto ao Setor SAME;
- 4.9 A divulgação de informações do prontuário do paciente somente poderá ocorrer com a autorização expressa do mesmo ou do seu responsável legal, devendo ser validada pelo médico assistente e/ou pelo Diretor Clínico da CMH.
- 4.10 Todos os médicos que atendem consultório devem possuir assinatura eletrônica.

## **5. Marcação e Cancelamento de Cirurgia**

- 5.1 A marcação de cirurgia deve ser realizada diretamente com a secretária do Bloco Cirúrgico através do endereço eletrônico [secretariabc@cmhmedicinahospitalar.com.br](mailto:secretariabc@cmhmedicinahospitalar.com.br), sendo o telefone para agendamento 3025-8880 ou via WhatsApp pelo número 31- 99795-6665;
- 5.2 O horário agendado para a chegada dos pacientes no CMH deve obedecer a um intervalo entre as marcações, conforme porte cirúrgico;

- 5.3 O cancelamento das cirurgias deverá ser realizado com até 48 horas de antecedência;
- 5.4 Será permitido atraso máximo de 30 minutos para início da cirurgia, ou a mesma poderá ser cancelada pela instituição.

## **6. Ato Cirúrgico**

- 6.1 O ato cirúrgico com sedação somente poderá ser realizado com a assistência de um médico anestesista;
- 6.2 É de responsabilidade do médico e de sua equipe todas as intercorrências referentes aos atos médicos por eles praticados;

## **7. Alta Hospitalar**

- 7.1 As altas hospitalares são de responsabilidade da equipe médica do ato cirúrgico;
- 7.2 É obrigatório o preenchimento do sumário de alta e informação por escrito do horário da alta hospitalar.

## **8. Material e medicamento (dispensação / esterilização / utilização)**

- 8.1 As órteses, as próteses e os materiais especiais devem ser informados ao Bloco Cirúrgico no ato da marcação e solicitados à Farmácia do CMH pelo endereço eletrônico [farmacia@cmhmedicinahospitalar.com.br](mailto:farmacia@cmhmedicinahospitalar.com.br) com no mínimo, 05 dias de antecedência;
- 8.2 A dispensação de materiais e medicamentos para a realização dos procedimentos cirúrgicos será realizada através de kits cirúrgicos por paciente, de acordo com as definições previstas nos contratos com as operadoras de planos de saúde. Desta forma, todos os materiais e medicamentos não cobertos ou utilizados em quantidades superiores às previstas deverão ser pagos em caráter particular;

- 8.3 Para atendimentos particulares os kits seguirão o padrão acordado conforme pacotes padronizados. Desta forma todos os materiais e medicamentos não cobertos ou utilizados em quantidades superiores às previstas deverão ser pagos separadamente;
- 8.4 Temos toda estrutura para atendimento de pacientes com alergia a látex ou intolerância alimentar. Desta forma solicitamos a comunicação prévia ao CMH, com no mínimo 24 horas de antecedência;
- 8.5 O CMHI possui uma Política de Utilização de Antimicrobiano por especialidade disponível no site, sistema da Qualidade e também impressa nas salas cirúrgicas para à equipe médica. As solicitações de antimicrobianos devem ser formalizadas antes do início das cirurgias para a dispensação dos medicamentos e controle de rastreabilidade., visando o período de permanência do paciente e as doses a serem ministradas, conforme protocolo estabelecido pela CCIH através da Política;
- 8.6 As receitas médicas para a dispensação de medicamentos controlados devem ser assinadas pela equipe médica, seguindo as exigências dos órgãos fiscalizadores e controle da Farmácia;
- 8.7 O CMHI possui uma CME própria, totalmente equipada, de forma a atender com qualidade e segurança todas as etapas do processo de esterilização a vapor dos materiais. Todo instrumental cirúrgico utilizado nas cirurgias do CMH deve ser lavado e esterilizado na própria instituição para controle da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e em cumprimento da RDC 15 de 15 de março de 2012 – Anvisa. Caso seja necessário, a utilização de instrumental próprio do médico, ele deve ser entregue no CMH com 24 horas de antecedência para que o processo seja realizado e validado. Todo material será conferido e protocolado tanto na entrega como na devolução, com a presença da enfermagem da instituição e do responsável médico;
- 8.8 Caso seja necessária a esterilização por óxido de etileno, o CMH encaminhará o material para empresa terceirizada. Para este processo é necessário um prazo de 05 (cinco) dias;
- 8.9 Não é permitida a utilização de medicamentos e materiais que não sejam originados e dispensados pela Farmácia da CMH devido a segurança do paciente: controle de rastreabilidade, armazenamento, validade, integridade e temperatura. Em casos

excepcionais o medicamento deve ser entregue na Farmácia com 24 horas de antecedência para avaliação antes da sua utilização e controle de rastreabilidade.

## **9. Pacotes**

- 9.1 Os valores pré-fixados para os pacotes são cobrados em caráter ambulatorial ou hospital dia, de acordo com o porte cirúrgico e já especificado em tabela;
- 9.2 Em casos de intercorrências cirúrgicas, a cobrança deixará de ser por pacote, passando a ser efetuada por vias normais, de acordo com a tabela particular de serviços hospitalares;
- 9.3 Não estão inclusos nos valores dos pacotes cirúrgicos do CMH os honorários médicos da equipe: cirurgião, auxiliares, anestesistas e plantonistas;
- 9.4 Os valores de honorários médicos da equipe de anesthesiologistas também estão padronizados conforme procedimento a ser realizado e/ou duração do mesmo.

## **10. Repasse de Honorários Médicos**

- 10.1 O repasse de honorários médicos deve ser realizado através de Pessoa Jurídica e mediante a emissão de documento fiscal;
- 10.2 Caso o médico seja credenciado diretamente pelo Plano de saúde, as informações devem ser repassadas antecipadamente para o setor de Faturamento não realize a cobrança em nome do CMH;
- 10.3 O repasse médico é realizado após a confirmação do pagamento realizado pelo Plano de Saúde através do Setor Financeiro do CMH.

## **11. Relações Humanas**

- 11.1 A boa relação humana é essencial para um ambiente agradável e amigável em que todos possam exercer suas atividades com o melhor resultado possível para os

pacientes e os demais envolvidos. Desta forma, o CMH Centro Médico Hospitalar conta com o respeito da sua equipe em todas as relações que permearem seus processos, políticas e processos, zelando pela imagem institucional da empresa e de todos os profissionais envolvidos;

- 11.2 Deve-se ter cuidado especial com o sigilo das informações envolvendo conteúdo dos atos cirúrgicos e/ou atendimentos de consultório, citação de nomes ou informações que possam identifica-los na presença de terceiros e em locais públicos como elevadores, encontros externos e redes sociais, zelando pela integridade e pela confiabilidade;
- 11.3 É proibida a utilização de equipamentos que não estejam relacionados no parque tecnológico do CMH e não tenham passado pelo processo de manutenção biomédica, como calibração, teste elétrico e preventiva;
- 11.4 É proibida a utilização de recursos e equipamentos do CMH para fins impróprios ou ilegais;
- 11.5 A comercialização de produtos e serviços pelos colaboradores no ambiente de trabalho não é permitido.

## **12. NSP – Núcleo de Segurança do Paciente**

12.1 O NSP do CMH Medicina Hospitalar tem como objetivo a segurança do paciente, que envolve a gestão de riscos e implantação de barreiras que minimizem os incidentes. Além do monitoramento das metas internacionais (identificação do paciente, comunicação, segurança na prescrição de medicamentos, cirurgia segura, higienização das mãos e risco de queda), indicadores e incentivos as notificações tanto por parte dos colaboradores como do Corpo Clínico. Além do incentivo a cultura justa e a educação continuada.

## **13. Considerações Gerais:**

- 13.1 Não é permitido que o profissional exerça mais do que uma função em um mesmo ato cirúrgico;



- 13.2 O profissional médico somente poderá exercer sua atividade na área em que possuir o título de especialização;
- 13.3 Não é permitido utilizar o nome e/ou carimbo de outro profissional sem a presença do mesmo na prestação do serviço.

***A Carta de Convivência é um instrumento a ser seguido por todos nas nossas ações do dia a dia. Recorra a ela sempre que precisar orientar-se quanto ao relacionamento dentro dos serviços do CMH. O acompanhamento da Carta de Convivência é de responsabilidade de todos os membros do Corpo Clínico e colaboradores do hospital. Cabe à Diretoria Médica do CMH Medicina Hospitalar dirimir dúvidas e zelar por sua aplicação.***