

## PERGUNTAS FREQUENTES

- **O Complexo Hospitalar dos Estivadores é uma instituição pública ou privada?**

O Complexo Hospitalar dos Estivadores é uma instituição pública, parte do Sistema Único de Saúde e gerida pela organização social, Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

- **O que é uma Organização Social?**

A organização social é uma qualificação, um título, que a Administração outorga a uma entidade privada, sem fins lucrativos, para que ela possa receber dotações orçamentárias do Poder Público para a realização de seus fins, que devem ser necessariamente de interesse da comunidade.

O município de Santos qualificou o Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz, por meio da [decreto nº 7.409 de 01 de abril de 2016](#).

- **Qual o endereço do Complexo Hospitalar dos Estivadores?**

Av. Conselheiro Nébias, 401 – Encruzilhada – Santos/SP

- **Quais especialidades são atendidas no Complexo Hospitalar do Estivadores?**

Atualmente, são atendidas as especialidades de Obstetrícia (Maternidade) com suporte de Neonatologia e UTI Neonatal e Clínica Médica, com suporte de UTI Adulto.

- **Qualquer pessoa pode ser atendida no Pronto-Atendimento?**

Apenas gestantes.

- **Quais os horários de visitas ao paciente?**

- Alojamento Conjunto (maternidade) e clínica médica: 11h às 12h, das 15h às 16h e das 20h às 21h
- UTI Neonatal: 17h às 17h20
- UTI Adulto: 12h às 12h30 (com boletim médico) e das 20h às 21h

- **Quais os horários de troca de acompanhante?**

As trocas de acompanhantes devem ocorrer das 08h às 09h, das 14h às 15h e das 21h às 22h.

- **Quantas pessoas são permitidas durante a visita?**

São permitidas duas pessoas por horário, **sem revezamento**, em todos os setores. É necessário apresentar um documento oficial com foto para cadastro.

- **Qual a idade mínima para visitantes?**

- Alojamento Conjunto (maternidade) e clínica médica: maior de 5 anos, acompanhado de um responsável.
- UTI Neonatal: maior de 10 anos acompanhado de um responsável.
- UTI Adulto: maior de 12 anos acompanhado de um responsável.

- **Qual a idade mínima para acompanhantes?**

Todo acompanhante deve ser maior de 18 anos.

- **O Complexo Hospitalar do Estivadores possui estacionamento?**

O Complexo Hospitalar não possui estacionamento, apenas área para embarque e desembarque de pacientes e vagas demarcadas para idosos e pessoas com deficiência (uso obrigatório de credencial, conforme previsto em lei).

- **Todos os pacientes têm direito a acompanhante?**

Têm direito a acompanhante idosos (acima de 60 anos), crianças e adolescentes (menores de 18 anos), pessoas com deficiência, puérperas e pacientes das Unidades de Terapia Intensiva, exceto os que se encontram em isolamento respiratório ou de contato.

- **Quais as orientações para os acompanhantes?**

- Devem, por motivos de segurança, apresentar à recepção um documento de identificação com foto (RG, CNH, carteira de trabalho ou passaporte atuais);
- Para acompanhantes do Centro Obstétrico estão disponíveis na recepção do 1º andar, a chave de 01 armário pequeno, por acompanhante, para que guardem seus objetos pessoais.
- Para os acompanhantes da UTI Adulto NÃO é permitida a entrada com mochilas, capacetes, bonés, capas de chuva, malas, travesseiros, sacolas e outros tipos de bagagens. Não temos armários para guarda de pertences de acompanhantes. Por se tratar de uma unidade crítica, permitimos apenas bolsas pequenas, carteiras e celulares, que devem permanecer guardados.
- Durante a internação, o paciente recebe a medicação necessária para seu tratamento, de acordo com a prescrição médica. **IMPORTANTE:** Nunca dê medicamentos ao paciente sem consentimento do médico responsável.
- É possível conversar com o médico para obter notícias do paciente. Informe-se no setor sobre horário do boletim médico.
- Não devem ser trazidos para a internação alimentos, objetos de valor (joias, relógio, cheque, dinheiro entre outros), travesseiro, edredom, cobertor, pijama, camisola, roupa de cama, toalha de banho, fralda, cigarro, álcool ou outras drogas. Não é permitido tirar fotografias e fazer filmagens.

- Notebook e celular são permitidos. Porém, devem ser utilizados com fone de ouvidos, em respeito aos outros pacientes.
- Sempre verifique a voltagem da tomada antes de utilizá-la.
- O HOSPITAL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR PERDAS OU DANOS DE APARELHOS ELETRÔNICOS OU OUTROS PERTENCES.
- Os pacientes recebem em seu próprio quarto uma dieta prescrita pelo médico e/ou nutricionista, portanto, não ofereça alimentos trazidos de fora do hospital.
- O acompanhante também tem direito a refeição, mas no refeitório.

- **Prontuário do Paciente, como solicitar uma cópia?**

O prontuário médico é constituído de um conjunto de documentos padronizados, contendo informações geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência prestada a ele, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo. O prontuário pertence ao paciente e uma cópia pode ser solicitada ao Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME), pelo telefone 3228-3000.

- **Como faço para registrar minhas críticas, elogios ou sugestão?**

Todas as sugestões, críticas e elogios são bem-vindos, pois nos ajudam a melhorar constantemente nosso atendimento. Para isso, disponibilizamos várias formas de contato:

- Presencial no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) ou na Ouvidoria do Complexo Hospitalar dos Estivadores:  
Av. Conselheiro Nébias, 401 – Encruzilhada – Santos/SP – de segunda a sexta, das 8h às 17h
- Internet: [www.ouvidoriasantos.com.br](http://www.ouvidoriasantos.com.br) ou [www.santos.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.santos.sp.gov.br/ouvidoria)
- E-mail: [ouvidoria@santos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santos.sp.gov.br) (apresentando dados completos de identificação: nome, telefone e endereço)
- Telefone: 162
- Colab: [www.colab.re/br/santos](http://www.colab.re/br/santos)
- WhatsApp: (13) 99750-3857
- Pessoalmente: de segunda a sexta feira, das 8h às 18h, na Prefeitura (Praça Mauá s/nº, térreo)

- **O Complexo Hospitalar atende plano de saúde ou pelo SUS?**

O Complexo Hospitalar dos Estivadores é 100% Sistema Único de Saúde (SUS).

- **O Complexo Hospitalar atende pacientes de outros municípios?**

As solicitações de internações são sempre geridas pelas Centrais de Regulamentação de Vagas (municipal e estadual). São as centrais que definirão para qual unidade os pacientes serão direcionados independentemente de serem ou não do município de Santos.

- **Como faço para recuperar objetos perdidos?**

Entre em contato com a recepção principal pelo telefone 3228-3000.

- **Como faço para encaminhar um currículo?**

Você pode cadastrar o seu currículo através deste link: [bit.ly/HAOC\\_Trabalhe\\_Conosco](https://bit.ly/HAOC_Trabalhe_Conosco)

- **É realizado parto humanizado?**

O tipo de parto é realizado conforme as condições clínicas da gestante para garantir a sua segurança e a do bebê.

- **Doulas podem acompanhar o parto?**

A Prefeitura Municipal de Santos, por meio do decreto nº 7.869, publicado em 06/06/2017, regulamentou a atuação das doulas, profissionais que dão suporte às mulheres antes, durante e após o parto, na rede municipal de saúde. Para terem acesso às maternidades, casas de parto e outros estabelecimentos hospitalares, é necessário realizar o cadastro prévio na Secretaria Municipal de Saúde. A inscrição pode ser feita de segunda a sexta, das 9h às 11h, na Seção de Gerenciamento de Recursos Humanos, que fica na Rua XV de Novembro, 195 - 6º andar. No ato, deverá ser preenchida uma ficha de inscrição e o termo de concordância.

- **Como faço para ter acesso à declaração de internação?**

No momento da alta hospitalar o paciente deverá informar ao médico e/ou a enfermeira de plantão a necessidade de atestado médico. Neste deverá constar o período de internação e o CID. Já nos casos de acompanhante, a declaração de comparecimento deve ser solicitada na recepção central, na mesma data. Não disponibilizamos declaração de comparecimento retroativa, ou seja, de dia/dias anteriores.

- **Quais são os documentos necessários para atendimento?**

Para que o processo de internação seja o mais breve possível, é necessário que a gestante ante esteja acompanhada de um responsável maior de 18 anos e que apresente os seguintes documentos:

- Documento oficial com foto recente (menos de 10 anos) da gestante e do Responsável: Cédula de identidade (RG), Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou Passaporte.  
Não serão aceitas carteirinhas ou crachás de escolas, faculdades e clubes.

- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS)
- Carteirinha de pré-natal
- Exames de laboratório e de imagem realizados durante o pré-natal.

- **O que é necessário levar para a maternidade?**

Além dos documentos necessários, sugerimos para o enxoval da mãe e do bebê:

- Enxoval da mãe

2 Camisolas ou pijamas de preferência com abertura para facilitar a amamentação.

Para seu conforto, evite roupas curtas e transparentes.

Sutiã com alças de sustentação largas ou os próprios para amamentação que são mais confortáveis e práticos.

Produtos de higiene pessoal: sabonete (de preferência sabonete líquido), xampu, condicionador, desodorante (de preferência sem cheiro) e absorvente higiênico tamanho G.

- Enxoval do bebê

6 peças (macacão, conjunto pagão ou *body*) - a roupa do bebê é trocada após o banho ou quando estiver suja.

3 pares de meia

1 pacote de fralda

- Cuidados pessoais

Para maior segurança da mãe e do bebê, evite:

- Unhas compridas e esmaltes coloridos ou com glíter;
- Maquiagem e cremes hidratantes;
- Produtos químicos fixadores no cabelo;
- Próteses capilares (alongamentos ou apliques);
- Joias, bijuterias e *piercings* (incluindo aliança e brincos).

Não utilizamos e não incentivamos o uso de chupetas, mamadeiras e bico artificial para o recém-nascido.

- **O que é necessário para ser voluntário no Complexo Hospitalar dos Estivadores?**

Para se tornar voluntário do Complexo Hospitalar dos Estivadores, o interessado deverá se cadastrar previamente na Seção de Gerenciamento de Recursos Humanos (SEGERH) da Secretaria Municipal de Saúde, situada na Rua Quinze de Novembro nº 195, 6º andar, em Santos/ SP, das 9h às 11h, conforme decreto nº8.002, de 24/01/2018.

- **Posso filmar/fotografar meu parto?**

Os pais que desejem filmar ou fotografar o nascimento de seus filhos devem entrar em contato com o serviço social, de segunda a sexta, das 7h às 19h, pelo telefone 3228-3000.