



## MANUAL DO PACIENTE INTERNADO



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO



## ÍNDICE

- 03** Conheça a Nossa História
- 04** Modelo Assistencial
- 05** Informações sobre Internação
- 10** Direitos e Responsabilidades
- 18** Paciente Seguro
- 22** Cliente Premium
- 23** Serviços

PRECISÃO  
PARA TRATAR  
E VOCAÇÃO  
PARA CUIDAR



## Seja bem-vindo(a) ao Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Garantir que você tenha a melhor assistência e uma experiência significativa nos relacionamentos e práticas médico-assistenciais são os principais objetivos de nossa equipe e também desse manual, que irá guiá-lo durante a sua permanência no Hospital. Saiba como acionar os serviços de seu interesse e conheça todos os aspectos essenciais que envolvem sua chegada, estadia e alta hospitalar. Desejamos que você se sinta acolhido em todos os momentos, dispondo de tudo o que deverá contribuir para o seu bem-estar e pronto restabelecimento.

Este Manual se aplica ao paciente internado no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, bem como ao seu acompanhante e aos visitantes.

Boas-Vindas.

## CONHEÇA A NOSSA HISTÓRIA

Com uma história iniciada ainda no século 19, fruto do esforço e da dedicação de um grupo de imigrantes de países de língua alemã, é fundado, em 1827, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Atualmente, o Hospital conta com mais de 300 leitos, diversas salas cirúrgicas, cerca de 3500 médicos cadastrados e mais de 3000 colaboradores compõem o quadro da instituição.

Mantemos uma posição de referência em serviços de alta complexidade com ênfase nas especialidades de Oncologia e Doenças Digestivas e outras áreas de destaque, como Obesidade e Diabetes, Neurologia e Ortopedia.

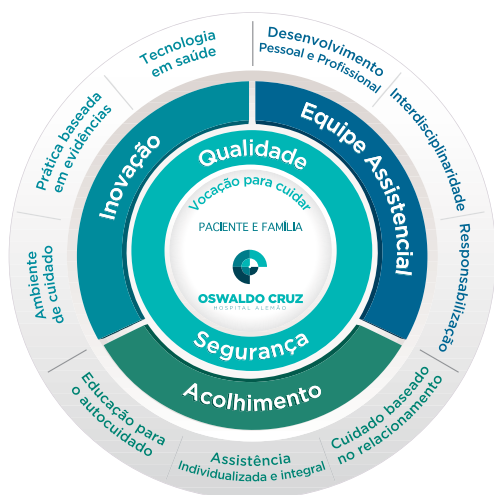




## MODELO ASSISTENCIAL HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

A excelência da equipe assistencial é um importante diferencial que a Instituição oferece aos pacientes e seus familiares. Valorizamos o relacionamento entre as pessoas, em todos os níveis assistenciais, com os objetivos de estabelecer vínculos de confiança e transformar o ambiente do cuidado.

### Modelo Assistencial Hospital Alemão Oswaldo Cruz®



Nosso modelo assistencial é referência para muitas instituições de saúde do país e para representá-lo, adotamos um símbolo esquemático que define as nossas premissas e o compromisso que assumimos com os nossos pacientes e seus familiares. Conheça mais sobre o nosso modelo na homepage: [www.hospitaleswaldocruz.org.br](http://www.hospitaleswaldocruz.org.br)

## INFORMAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO

Para assegurar a qualidade do seu atendimento, é importante ter conhecimento dos motivos da sua internação, dos procedimentos que serão realizados e das implicações decorrentes do tratamento. Por isso, é essencial uma comunicação clara com o seu médico. Ao dar entrada no Hospital, o paciente ou seu acompanhante deve informar à equipe assistencial sobre: histórico de saúde, medicamentos utilizados e procedimentos já realizados.

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que procurem saber, com antecedência, sobre a abrangência de seu plano ou seguro saúde, ou seja, quais procedimentos, serviços e honorários médicos são efetivamente cobertos, evitando assim, eventuais contratempos no fechamento da sua conta hospitalar. No momento da internação você receberá uma lista de itens não cobertos pelo seu plano de saúde. Informações sobre valores e serviços entrar em contato com o setor de Tesouraria do hospital.

## ESTADIA

### Cuidados com o Paciente

Garantir o bem-estar de todos os pacientes é parte de nossa missão, assim como estabelecer um plano de cuidado específico, segundo as suas necessidades, conforme é predefinido pela Equipe Assistencial. Nesse sentido, a sua ajuda, de seus acompanhantes e visitantes são fundamentais para que esta programação seja respeitada. Falar em voz baixa e limitar o número de visitas também contribui muito.

Para obter o máximo de comodidade em sua estadia, o paciente deve trazer seus próprios objetos de higiene pessoais como escova, creme dental, chinelo, entre outros, além de roupas confortáveis.

## Segurança

- O quarto deve ser mantido trancado quando o paciente e/ ou acompanhante estiverem ausentes, devendo a chave ser entregue no Posto Assistencial.
- Recomenda-se que anéis, brincos, pulseiras, correntes e gargantilhas de valor sejam deixados em casa. Caso tenha trazido esses pertences, guarde-os no cofre do quarto. Em caso de dúvida entre em contato com o concierge.
- No ato, durante a internação e na alta hospitalar, os pacientes abaixo explicitados deverão estar acompanhados:
  - Portadores de deficiências físicas que necessitem de auxílio regular para execução de suas atividades;
  - Pacientes com risco para si próprios e/ou terceiros;
  - Pacientes com distúrbio de consciência (lucidez);
  - Menores de idade (crianças e adolescentes até 18 anos);
  - Idosos cujas limitações físicas e/ou mentais exigirem cuidados permanentes;
  - Gestantes que apresentem indicação de acompanhamento por orientação médica;
  - Pacientes com barreiras de comunicação verbal que necessitem de intérprete.
- **Caso necessite contratar acompanhante hospitalar, entre em contato com a equipe de concierge.**
- As entregas de presentes e deliveries são direcionadas à recepção da Torre A, das 06h às 22h. Os colaboradores da recepção realizarão as entregas nos quartos, desde que as mesmas não exijam pagamento no ato de recebimento.

## Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados nas dependências do Hospital serão guardados por 60 dias e depois desprezados, caso não haja procura. Para informação sobre retirada dos pertences e documentos, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, no telefone: 3549 1000.

## Visitas e Acompanhantes

Salvo em caso de proibição por ordem médica, solicitação por escrito do próprio paciente ou responsável legal ou implementação de medidas de isolamento, de acordo com as diretrizes institucionais, as visitas em apartamentos são permitidas.

As visitas na UTI são diárias: das 14h30 às 15h30 e das 20h30 às 21h. São permitidos 4 visitantes por horário de visita, divididos em 2 grupos de 2 pessoas, alternadamente.

Todos os pacientes internados nas unidades de internação e UTI tem o direito de ter um acompanhante por 24h. Pessoas com suspeita ou confirmação de portarem doenças transmissíveis (gripe, resfriado, diarreia, conjuntivite, entre outras), são proibidas de visitar pacientes. As orientações e horários de visitação podem ser alteradas mediante situações específicas, como por exemplo, epidemia ou pandemias.

## Transferência para a UTI

Caso o paciente seja transferido para a UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento e a retirada de todos os seus pertences. A imediata liberação disponibilizará o aposento para limpeza e ocupação de outro paciente que tenha necessidade.

## Telefones e Celulares

Os telefones celulares não devem ser usados em algumas áreas do Hospital, como na UTI e em locais próximos a determinados equipamentos médicos, pois podem causar interferência.

Ressaltamos que o **Hospital Alemão Oswaldo Cruz** não realiza cobrança por telefone, aplicativo whatsapp ou por meio de equipe assistencial. Não forneça dados sobre o paciente ou tratamento a qualquer pessoa que entrar em contato por esse meio. Toda e qualquer cobrança e/ou esclarecimentos quanto a valores a serem pagos, devem ser realizados diretamente em nosso Setor de Tesouraria.

## Acesso à Internet

- Para acesso à internet disponibilizamos a rede WIFI: **HAOC\_Visitantes**.

## Alta hospitalar

A diária hospitalar vence às 9h com limite de saída até às 12h. Antes de sair do Hospital, certifique-se de esclarecer todas as suas dúvidas sobre os cuidados que deverá manter em casa. A enfermeira do setor irá realizar a sua liberação com a orientação de alta e entrega de documentos.

Para laudo de exames realizados no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, acesse o nosso site: [www.hospitaloswaldocruz.org.br](http://www.hospitaloswaldocruz.org.br)

Para resultados de exames realizados no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, você pode acessar via site e aplicativo **Meu Oswaldo Cruz\***

## Orientação para consultar o resultado



Acesse o QR code ou o site [www.hospitaloswaldocruz.org.br](http://www.hospitaloswaldocruz.org.br) e clique em PORTAL DO PACIENTE.



### 3. SEGURANÇA

Complete com o número de seu celular.



### 2. IDENTIFICAÇÃO

Insira o CPF do paciente.



### 4. CONFIRMAÇÃO

Digite o número de confirmação recebido por SMS.

**Em Meus Exames (site) ou Resultado de Exames (app) você encontrará o resultado de seus exames de imagem e laboratoriais.**

## Contas hospitalares

A Tesouraria fornece orientação completa a respeito dos depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente.

O horário de atendimento aos pacientes é de segunda a sexta feira das 8h às 17h30; caso o paciente deixe o Hospital fora desse horário, deve solicitar no dia anterior à alta, uma prévia sobre o fechamento de sua conta, até às 17h30.

Informações sobre honorários médicos e custos de anestésias particulares deverão ser solicitadas diretamente aos profissionais que realizarem o atendimento.

## Prevenção de Infecção Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS)

Medidas são adotadas com objetivo de reduzir o risco de transmissão de microrganismos entre pacientes, profissionais e visitantes. Tais medidas devem ser seguidas rigorosamente para garantir a segurança de todos, entre elas:

### • Higienização das mãos

A prática de higienização das mãos deve ocorrer antes e após o contato com o paciente e pode ser realizada com água e sabão, ou com produto alcoólico. É importante passar o produto em toda a superfície das mãos.

## IMPORTANTE

O produto alcoólico pode ser utilizado desde que as mãos não estejam sujas.

### • Precauções específicas ou isolamentos

São medidas adotadas pela instituição que visam prevenir a transmissão de microrganismos por contato e/ou pelo ar.

### • Outras medidas importantes

É proibido manter alimentos expostos no ambiente, pois podem favorecer a presença de vetores (formigas, moscas, baratas).

Flores não são permitidas em quartos de pacientes que estejam com a imunidade comprometida (transplantados e oncológicos, entre outros).





## DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz direciona a conduta de seus profissionais por meio de princípios éticos claros, fornecendo sempre aos pacientes um atendimento hospitalar de excelência, com segurança, privacidade e respeito. Estimulamos a participação e a colaboração dos pacientes e de seus familiares no tratamento, respeitando, acima de tudo, seus direitos e dignidade.

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz, durante os procedimentos, adotará todas as medidas necessárias ao seu alcance para obter a melhor condição clínica possível aos seus pacientes.

Tal conduta é amparada pela Resolução CFM n. 1.021/80. O paciente declara estar ciente de que o médico responsável por seu tratamento foi contratado por sua livre escolha e que é deste a responsabilidade pela conduta ministrada e suas repercussões.

A saída de paciente internado das dependências do Hospital Alemão Oswaldo Cruz somente será autorizada com a alta médica, a ser concedida pelo médico responsável após a adoção dos procedimentos cabíveis, ou mediante assinatura pelo paciente ou responsável pelo termo de alta a pedido, nos casos em que a alta não representar grave risco ou risco de morte ao paciente.

Não será autorizada a saída de paciente internado para a realização de exames fora das dependências do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, exceto se houver autorização do médico responsável e após as avaliações médicas pertinentes.

A transferência de paciente para outra instituição hospitalar deverá ser realizada em ambulância, observando-se os critérios estabelecidos pela Resolução CFM n. 1.672, de 09 de julho de 2003.

A Política de Direitos dos Pacientes e Familiares no Hospital Alemão Oswaldo Cruz está baseada na Lei Estadual no. 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no estado de São Paulo; na Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente; na Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso; na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

## SÃO DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ:

- I. Ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência. Ser identificado pelo nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário e usuária um campo para se registrar o nome social, independente do registro civil, sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas.
- II. Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- III. Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome completo, função, cargo e nome da Instituição.



**IV.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

- a. Hipóteses diagnósticas;
- b. Diagnósticos realizados;
- c. Exames solicitados;
- d. Ações terapêuticas;
- e. Riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas;
- f. Duração prevista do tratamento proposto;
- g. No caso de procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos, quanto à necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e consequências indesejáveis e a duração esperada do procedimento;
- h. Exames e condutas aos quais será submetido;
- i. A finalidade dos materiais coletados para exame;
- j. Alternativas de diagnósticos e terapias existentes no serviço de atendimento ou em outros serviços;
- k. O que julgar necessário.

**V.** Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos listados pela Instituição a serem nele realizados, conforme política institucional de obtenção do termo de esclarecimento, ciência e consentimento informado.

**VI.** O paciente ou seu responsável legal pode acessar, a qualquer momento, seu prontuário médico, nos termos do Artigo 3 da Lei Complementar n. 791, de 09 de março de 1995, e do Artigo 6 da Resolução CFM n. 1.605, de 15 de setembro de 2000.

**VII.** Encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível – este prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

**VIII.** Ter anotado em seu prontuário, principalmente se inconsciente durante o atendimento:

- a. Todas as medicações e dosagens utilizadas;
- b. Registro da quantidade de sangue recebida e dos dados que permitam identificar a sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

**IX.** Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

**X.** Direito à crença religiosa.

**XI.** Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e seu respectivo registro no órgão de regulamentação e controle da profissão.

**XII.** Receber as receitas da seguinte maneira:

- a. Digitadas ou em caligrafia legível;
- b. Sem a utilização de códigos ou abreviaturas;
- c. Com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;
- d. Com a assinatura do profissional;
- e. Com o nome genérico das substâncias prescritas.

**XIII.** Ter assegurados, durante consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, sua integridade física, privacidade, individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e a segurança do procedimento.

**XIV.** Ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações, por pessoas por ele indicadas. Indicar um familiar ou um responsável, que atuará como seu



representante legal, tomando decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.

**XV.** Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar.

**XVI.** Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa. Os religiosos chamados a prestar assistência deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, a fim de não colocar em risco as condições dos pacientes ou a segurança do ambiente hospitalar, nos termos da Lei n. 9.982, de 14 de julho de 2000.

**XVII.** Ter um local digno e adequado para o atendimento.

**XVIII.** Ser prévia e expressamente informado se o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.

**XIX.** Receber anestesia em todas as situações indicadas.

**XX.** Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida.

**XXI.** Optar pelo local da morte.

**XXII.** Em atendimento ao ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990), que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente – considerando criança a pessoa com até 12 anos de idade incompletos e adolescente pessoa entre 12 e 18 anos de idade – o Hospital Alemão Oswaldo Cruz deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.

**XXIII.** Em atendimento ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003), que se destina a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, ao idoso internado ou em observação, deverá ser assegurado o direito a acompanhante, devendo o Hospital Alemão Oswaldo Cruz propiciar condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo critério

médico. Caberá ao profissional de saúde, responsável pelo tratamento, conforme estabelece o Parágrafo Único do Artigo 16, conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

**XXIV.** Em atendimento ao Artigo 6 do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), ficam assegurados ao paciente os direitos básicos do consumidor, tais como proteção da vida, da saúde, segurança contra riscos, informação adequada sobre tratamento e serviços prestados e todos os demais previstos na legislação aplicável, ressalvado o quanto disposto no Artigo 14, §4 do referido diploma legal;

a. O paciente tem direito a explicações e demonstrativos por escrito sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar (Portaria da Saúde n. 1.286, de 26 de outubro de 1993 – Artigo 8º, e n. 74, de 4 de maio de 1994).

### ATENÇÃO

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz tem como principal compromisso o bem-estar e a saúde de seus pacientes. Diante disso, é de extrema importância o conhecimento dos direitos e deveres descritos neste manual para mantermos este compromisso.

A não observância das normas internas da Instituição, por parte dos acompanhantes, pode implicar em sanções.



## SÃO RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ:

**I.** O paciente e/ou o seu representante legal deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre o uso de medicamentos, substâncias ilícitas, intolerância e/ou reações alérgicas a algum medicamento, material ou alimento e problemas médicos atuais e passados. Deve também demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas e, em caso de impossibilidade, indicar quem o possa fazer.

**II.** Comunicar seu médico caso tenha alguma restrição pessoal, cultural e/ou religiosa a algum tipo específico de tratamento.

**III.** O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do Hospital, explicando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

**IV.** O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do Hospital sobre qualquer alteração em suas condições e sintomas de saúde, inclusive dor.

**V.** O paciente e acompanhante devem observar as normas internas do Hospital, bem como se responsabilizar pelos documentos necessários à sua internação (como pedido de internação e prescrição médica, RG, CPF, carteira e autorização do convênio/seguro saúde) e por sua conta hospitalar.

**VI.** O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição no tocante a ruídos, número e comportamentos de seus visitantes, bem como observar a Lei Estadual N 13.541, de 07 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados.

HOSPITAL  
LIVRE DE  
TABACO



**VII.** Indicar o contato de um familiar ou um responsável que poderá ser acionado pelo hospital em caso de necessidade.

**VIII.** A Política de Direitos dos Pacientes e Familiares, no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, está baseada na Lei Estadual no. 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO ESTADO DE SÃO PAULO; na Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE; na Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003, que dispõe sobre o ESTATUTO DO IDOSO; na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR e a Portaria N° 1.820, de 14 Agosto de 2009 que dispõe sobre os DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.

**IX.** Em observância ao direito de imagem contemplado em nossa Constituição Federal, informamos ser proibido a realização de filmagens e/ou fotos da equipe médica, assistencial e demais colaboradores do HAOC sem prévia autorização.



## PACIENTE SEGURO

Nosso Hospital, em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua. É fundamental que o paciente conheça as metas internacionais de segurança do paciente e participe do processo de segurança.

### 1. Identificação do paciente

Os profissionais devem conferir sua pulseira de identificação, confirmando o seu nome inteiro e data de nascimento, antes da administração de medicamentos e realização de procedimentos. Cuide para que a sua identificação seja sempre checada.

### 2. Comunicação efetiva

Todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados devem ser registradas no prontuário. A comunicação entre os profissionais e entre os pacientes devem ser realizadas de forma clara e de fácil entendimento.

### 3. Segurança na administração de medicamentos

A administração de medicamentos deve ser realizada, preferencialmente, por meio de sistema eletrônico “beira leito”, após os profissionais verificarem a medicação, via de administração e confirmarem as informações com a prescrição do médico. Você tem o direito de saber quais são os medicamentos que serão administrados. Se tiver dúvidas, pergunte.

### 4. Segurança nos procedimentos e cirurgias

Antes da cirurgia, os profissionais se certificarão se o local, procedimento e o paciente são os corretos e se todos os equipamentos necessários estão funcionando adequadamente. Sua participação nesse processo é importante. Fique atento para que essa checagem ocorra.

### 5. Higienização das mãos

Os profissionais devem realizar a higienização das mãos antes de tocar no paciente, antes de realizar procedimentos, após o contato com fluídos e secreções, após tocar no paciente e após tocar em superfícies próximas ao paciente, o que previne infecções relacionadas à assistência à saúde. Verifique se os profissionais higienizam as mãos antes de realizar procedimentos em você.

### 6. Prevenção de queda

Os profissionais farão uma avaliação do risco de queda para todos os pacientes internados. Aqueles que tenham risco elevado serão identificados com uma pulseira laranja e placa na porta do apartamento. Familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados a fim de prevenir o risco de queda durante a permanência no hospital. Assista ao vídeo institucional para saber sobre as medidas de prevenção de queda.

Link para o vídeo sobre cuidados para prevenção de queda:

<https://vimeo.com/user45662609/download/358312135/788c53169b>

### 7. Cuidados com a dor

A dor será monitorada pela equipe assistencial durante a sua internação. Para isso, medidas serão tomadas para identificar, medir e tratar, buscando seu conforto. Você não precisa sentir dor. Sempre que necessário, solicite ajuda.

Nossos compromissos são com:

- 1) A participação dos pacientes e seus familiares e/ou acompanhantes nas ações de prevenção de riscos, entendendo que aumentam a segurança dos processos assistenciais;
- 2) A qualidade está presente em todas as nossas ações;
- 3) A vida e a saúde das pessoas estão acima dos demais objetivos e prioridades;
- 4) A instituição investe em grandes esforços para evitar danos relacionados à assistência e à saúde dos nossos pacientes;
- 5) A identificação precoce dos riscos é fundamental para o desempenho em segurança da organização;
- 6) A instituição aprende com as lições provenientes de eventos prévios mediante análise dos mesmos e consequente melhorias em processos;
- 7) Trabalhamos em constante melhoria de processos, para alcançar sempre níveis mais elevados de excelência.

Para algumas condições de saúde, o setor de Qualidade, Segurança do Paciente e Desfechos Clínicos, realiza o seguimento dos pacientes após a alta hospitalar. Este contato poderá ser através do telefone ou pelo e-mail informado no momento da internação. O envolvimento do paciente neste processo é essencial, pois nos auxilia na busca pela melhoria contínua dos nossos serviços, a partir da sua percepção do cuidado.

**Assista ao vídeo Segurança do Paciente, disponível em:**

**• Canal 3.1 – Sua segurança é muito importante**

Além do canal de TV, mais informações nos links abaixo:

- <https://vimeo.com/user45662609/download/457774118/74f895cf77>
- <http://www.who.int/en/>
- [www.ahrq.gov/about/annrpt01/](http://www.ahrq.gov/about/annrpt01/)
- [www.jointcommissioninternational.org](http://www.jointcommissioninternational.org)
- [www.ihl.org](http://www.ihl.org)
- <https://www.youtube.com/watch?v=jeenz8KNYgU>
- <https://antigo.saude.gov.br/saude-de-a-z/seguranca-do-paciente>
- <https://proqualis.net>
- <https://www.canalsaude.fiocruz.br/>
- <https://www.ismp-brasil.org/site/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=WhGPFn2MDzY>
- <https://www.youtube.com/watch?v=hesRp6zCbkg>

Fontes: Health and Safety Commission. Third Report: Organizing for Safety. ACSNI Study Group on Human Factors. London: HMSO, 1993.v





## CLIENTE PREMIUM

O hospital possui unidades com estrutura física diferenciada que oferecem serviços exclusivos dirigidos ao Paciente Premium e a seus familiares, baseados nos conceitos de hotelaria hospitalar de luxo. O objetivo é oferecer uma equipe altamente qualificada de concierges que identifique as necessidades e os interesses do paciente.

### Confira a seguir os serviços disponíveis:

- Serviço de Concierge;
- Pré-internação e check-in personalizados;
- Acesso à Netflix e à AppleTV, que oferecem filmes, músicas e conteúdos de mídia na internet;
- Cesta de boas vindas;
- Kit de amenities;
- Máquina Nespresso na suíte;
- Água gourmet no momento da internação;
- Refeições para o paciente e um acompanhante elaboradas pela equipe de gastronomia do hospital, com uma culinária sofisticada e de qualidade. O menu possui opções para os mais refinados gostos, com desjejum, lanche e ceia;
- Kit de lembrança para a alta hospitalar.
- Fluxo de entrada e saída diferenciados;
- Cortesia uma vaga de estacionamento por dia;
- Máscara para dormir, chinelo e roupão.

**Para mais informações, entre em contato com os Concierges Premium, por meio do ramal 0284.**

## SERVIÇOS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

Nossa missão é assegurar o máximo de segurança, conforto e comodidade durante a sua estadia. Assim, nosso leque de serviços é variado e orientado pelo seu desejo e necessidade. Zelamos sempre para que tudo seja feito com sensibilidade, transparência e precisão.

### Equipe Médica

O Hospital conta com uma experiente equipe de médicos de diversas especialidades, que realiza a internação e o acompanhamento de seus pacientes em nossas dependências.

Esteja sempre em contato com o seu médico, pois é ele quem coordena todos os nossos esforços no restabelecimento de sua saúde.

Uma equipe médica plantonista está capacitada para atendimento em casos de emergência, 24 horas por dia, 07 dias por semana.

### Equipe Assistencial Multiprofissional

Envolvida na assistência direta ao paciente, a equipe multidisciplinar do Hospital é composta pela equipe de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, assistentes sociais, psicólogos, farmacêuticos, entre outros.

Com o objetivo de assegurar a qualidade assistencial que é um valor da nossa instituição, a Política para atendimento de pacientes por profissionais externos autoriza o atendimento por profissionais não médicos somente para a realização de procedimentos multiprofissionais que não são executados pelas equipes internas. Nesses casos, a atuação desse profissional será autorizada mediante avaliação prévia da Instituição.



## Alimentação

A dieta do paciente é prescrita pelo médico e/ou nutricionista para atender as necessidades do momento levando em consideração as características do paciente. É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar.

## Refeição para Acompanhante

Alguns convênios oferecem a refeição do acompanhante como cortesia.

Este serviço é oferecido pelo restaurante parceiro. Todas as informações e dúvidas referentes à refeição para acompanhante devem ser esclarecidas pelo setor de internação.

É possível solicitar que a refeição seja entregue no apartamento, mediante contato com o restaurante, no ramal 1504 e pagamento de taxa.

### Horário das refeições dos pacientes:

- Desjejum entre 7h00 e 7h30
- Almoço entre 11h30 e 12h00
- Lanche entre 14h30 e 15h00
- Jantar entre 17h30 e 18h00
- Ceia entre 20h00 e 20h30

Para acompanhantes e visitantes, o Hospital possui algumas opções, sendo elas: o Salão de Chá, localizado no jardim interno da Torre A, que oferece cardápio variado no almoço, além de contar com um agradável coffee shop.

Outra excelente opção é a Lanchonete, situada no 5o andar da Torre B, que oferece lanches completos, grelhados, doces e salgados. Também na área de conveniências, na recepção das Torres A e E. Caso queira solicitar a entrega diretamente no quarto, entre em contato com o serviço desejado (acesse o QRcode ao final do manual para acessar a lista de ramais).



## Medicamentos

Caso haja demanda de medicamentos que não sejam padronizados pela Comissão de Farmácia e Terapêutica, e estejam prescritos pelo médico, estes serão providenciados pelo Hospital. Isto acarreta certa espera para a sua entrega (até 12 horas para medicamentos disponíveis em farmácias e drogarias, 48h úteis para medicamentos manipulados e até 72h para medicamentos exclusivos de uso hospitalar), motivo pelo qual todos os médicos do Corpo Clínico deste hospital são estimulados a adotar as alternativas de medicamentos disponibilizados no Manual Farmacêutico.

### Medicamentos de uso habitual

Tendo em vista que a autoadministração pode acarretar em danos ao tratamento, não é permitido a pacientes, familiares e acompanhantes, trazerem medicamentos e/ou administrá-los dentro do ambiente hospitalar, mesmo sendo medicamentos de uso habitual.

Os medicamentos de uso habitual serão listados na admissão pelo enfermeiro e serão discutidos com o médico quanto à prescrição e reconciliação medicamentosa, nesta nova condição de saúde.

Nos casos de prescrição de medicamentos, em situações excepcionais como, medicamentos fornecidos pelos programas da Secretaria da Saúde e pela Operadora de Saúde, importados diretamente pelo paciente/familiar e prescrições de medicamentos não padronizados na Instituição de uso habitual, o farmacêutico será acionado para intermediação e avaliação técnica destes.



Diante de critérios técnicos que possibilitem a validação de uso dos medicamentos nas situações excepcionais acima, o medicamento será acondicionado no posto de enfermagem, sob os cuidados deste profissional. Os medicamentos não serão mantidos no interior do quarto, com intuito de assegurar que não haja autoadministração.

A administração de medicamentos nas unidades assistenciais do Hospital é atividade privativa das equipes de enfermagem e médica institucionais, incluídos os medicamentos validados pelo farmacêutico nas situações excepcionais.

O uso de amostra grátis não é permitido na Instituição. A equipe de farmacêuticos do Hospital está à sua disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

## Central de Relacionamento

**Central para marcação de exames, consultas e check-up: 3549-1000** – segunda a sexta-feira, das 7h às 21h, e aos sábados das 7h às 18h. Este telefone pode ser acessado **também via whatsapp**.

Outra opção é acessar o **site do Hospital**, utilizar nossa **assistente virtual “WAL”** e **aplicativo Meu Oswaldo Cruz**.

## SAC / Ouvidoria

Canal disponível para pacientes, familiares e acompanhantes que desejem manifestar suas críticas, solicitações, elogios e sugestões. Caso necessite, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) **3549 1000**, disponível diariamente das 07h às 19h.. Se preferir, envie e-mail para **ouvidoria@haoc.com.br** ou **relacionamento@haoc.com.br**

## Serviço de Capelania

A OMS (Organização Mundial da Saúde), definiu saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental social e espiritual. Por esta razão o Hospital Alemão Oswaldo Cruz conta com o Serviço de Capelania que realiza atendimentos a familiares e acompanhantes a partir da compreensão de fé, espiritualidade e valores de cada indivíduo. Contamos com um espaço multireligioso localizado no Térreo do Bloco B. Caso necessite de apoio, entre em contato pelo ramal 0464. Ou envie e-mail para **capelania@haoc.com.br**.

Horário de atendimento:  
das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira.

## Estacionamento

Para sua comodidade, o Hospital mantém serviço de valet, cobrado e controlado por empresa especializada. Todos os veículos são segurados contra danos, roubo e furto (exceto para objetos deixados no interior do veículo).

**O hospital serviço oferece opções para contratação de pacotes para 3, 5, 10, 15, 20, 25 e 30 dias com valores diferenciados.**

Para mais informações ou contratação, favor ligar no **ramal 0412**.



## Espaço da Família

A Sala da Família do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, localizada no 4o andar da Torre E, oferece uma série de vivências em Terapias Integrativas e apoio emocional para os familiares dos nossos pacientes, gratuitamente, visando promover uma experiência de bem-estar e relaxamento. Para mais informações entre em contato com o serviço de concierge.

## Serviço de Concierge

O Hospital conta com profissionais especializados e dedicados para o atendimento ao cliente e família. Nossos concierges são bilíngues e estão disponíveis para proporcionar uma melhor experiência aos nossos clientes durante sua jornada na Instituição.

Para contatá los utilize os seguintes canais:

- Ramal **0284**
- Email: **concierge@haoc.com.br**
- Telefones/Whatsapp:  
**11 99970 2429** ou **11 94100 5560** ou  
**11 99732 0294** ou **11 97609 3696**

## Bosque Bem-Estar

Visite o Bosque Bem-Estar e aprecie nossa área verde.



## TV por Assinatura

Para seu conforto, disponibilizamos serviços de TV por assinatura. Para acessar a lista completa de canais acesse o QR CODE ao lado.



## A qualquer necessidade conte conosco

O hospital disponibiliza diversos contatos para facilitar sua comunicação com as principais áreas e serviços da instituição. Para acessar a lista de ramais acesse o QR CODE ao lado.



## O QUE FAZER EM CASO DE INCÊNDIO

### 1º Passo

Mantenha a calma.

### 2º Passo

Procure um colaborador do Hospital e informe o que está acontecendo.

### 3º Passo

Ligue para o ramal de Emergência/Incêndio **4050** e informe a situação (ANDAR/QUARTO), caso não localize um colaborador.

### 4º Passo

Siga as orientações do colaborador. Caso tenha que abandonar a área, obedeça à sinalização de saída de emergência.



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO