



MANUAL DO PACIENTE
Unidade Vergueiro



OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO



ÍNDICE

- 05** Infraestrutura
- 06** Modelo Assistencial
- 07** Informações sobre Internação
- 12** Direitos e Responsabilidades
- 18** Paciente Seguro
- 21** Serviços

Uma nova opção para
cuidar da sua saúde com
a qualidade do Hospital
Alemão Oswaldo Cruz



Seja bem-vindo(a), à Unidade Vergueiro do Hospital Alemão Oswaldo Cruz!

Com assistência integrada, do momento da internação até os procedimentos cirúrgicos, oferecemos tratamentos de qualidade, com atendimento resolutivo para um desfecho seguro e eficaz.

Nossa preocupação é atender você de forma integral, desde o diagnóstico, tratamento até a alta. Nosso compromisso é com a promoção de sua saúde e qualidade de vida, por meio do melhor atendimento e da melhor solução para o seu caso.

O objetivo deste manual é guiá-lo durante a sua permanência no Hospital, para que saiba como acionar os serviços de seu interesse e conhecer todos os aspectos essenciais que envolvem sua chegada, estadia e alta hospitalar.

Desejamos que você se sinta acolhido em todos os momentos e esperamos contribuir para o seu bem-estar e pronto restabelecimento.

INFRAESTRUTURA

Com 25,5 mil m², a **Unidade Vergueiro do Hospital Alemão Oswaldo Cruz** tem capacidade instalada de 232 leitos, sendo 30 deles de UTI. O Centro Cirúrgico está preparado para cirurgias de média e alta complexidade e é composto por 13 salas cirúrgicas. Possui ainda 3 salas de endoscopia e 12 boxes de quimioterapia.

A Unidade dispõe de um Ambulatório de Especialidades com consultórios e um **Centro de Diagnóstico por Imagem**, no mesmo local, que realiza exames de **Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Raio X, Ultrassonografia, Mamografia, Broncoscopia, Endoscopia e Colonoscopia**.

A localização privilegiada – em frente ao metrô São Joaquim e próximo ao centro de São Paulo – possibilita um fácil acesso. Tecnologia de ponta, assistência reconhecida como uma das melhores do país, exames e consultas em diversas especialidades estão à disposição para o cuidado com você e sua família!

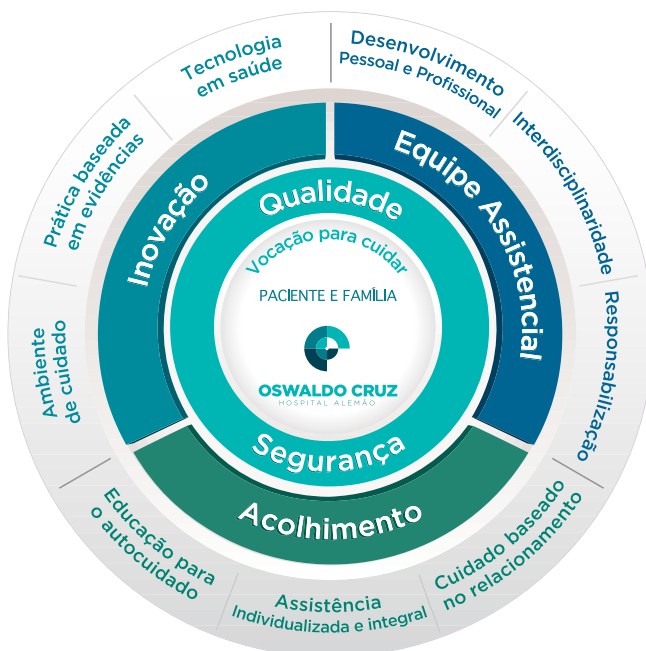




CONHEÇA O NOSSO MODELO ASSISTENCIAL

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 home page: www.hospitaloswaldocruz.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 seu histórico, se utiliza medicamentos e se já foi submetido à outros procedimentos.

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 serão efetivamente cobertos, evitando assim, eventuais contratempos no fechamento da sua conta hospitalar. Informações sobre outros serviços e preços estarão à sua disposição na Tesouraria do Hospital.

Na diária global, estão inclusos os valores da acomodação, refeição do paciente, exames (com algumas exceções), medicamentos e o atendimento da equipe multiprofissional.

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.

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 acompanhantes 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 armário do quarto, juntamente aos objetos de valor de responsabilidade do acompanhante.
- No ato e durante a internação, 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 exijam cuidados permanentes;
 - Gestantes que apresentem indicação de acompanhamento por orientação médica;
 - Pacientes com barreiras de comunicação verbal que necessitem de intérprete.
- Em caso de dúvida, disque 9 e solicite contato com a Assistente Social.
- O laboratório Dasa é o único parceiro autorizado a ligar para o paciente ou acompanhante, somente para informar valores de exames ou solicitar autorização para coleta.

Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados nas dependências do Hospital serão guardados por 30 dias e depois desprezados.

Para informação e retirada dos pertences e documentos, dirija-se à recepção da Bloco A.

Visitas e Acompanhantes

Nos apartamentos, as visitas são permitidas de segunda a domingo, das 9h às 21h. Nas enfermarias, das 14h às 17h e das

Ressaltamos que a **Unidade Vergueiro do Hospital Alemão Oswaldo Cruz não realiza cobrança de honorários, procedimentos e medicamentos por telefone**. Não forneça dados sobre o paciente ou tratamento a qualquer pessoa que entrar em contato

20h às 21h, sendo permitida a visita de 2 pessoas por horário, sem revezamento.

ATENÇÃO!

Nas enfermarias, somente será permitida a presença de acompanhantes nos casos de pacientes idosos ou vulneráveis. Para estes casos, o acompanhante deverá ser preferencialmente do mesmo sexo do paciente, em especial no período noturno. Excepcionalidades serão avaliadas individualmente.

As visitas na UTI são diárias, das 14h30 às 15h30 e das 20h30 às 21h. São permitidos 2 visitantes por horário, com revezamento. Acompanhantes podem permanecer das 11h às 21h, sendo a troca permitida às 14h30. Crianças menores de 12 anos não podem entrar na UTI, mesmo acompanhadas por um responsável.

Transferência

Caso o paciente seja transferido para a UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento/enfermaria e a retirada de todos os seus pertences, o que evitará a cobrança de diárias extras, e vai permitir disponibilizar o aposento para ocupação de outros pacientes que tenham 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.

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**

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

Meu Oswaldo Cruz*

Contas hospitalares

A Tesouraria fornece orientação completa sobre os depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente.

O horário de liberação dos pacientes é entre 8h e 17h. 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 16h.

A diária hospitalar se encerra às 9h, independentemente do horário de internação do paciente. Ao ultrapassar esse período, será cobrada uma taxa adicional para saída a partir das 11h do mesmo dia. Informe-se sobre essa taxa na Tesouraria.

Ressaltamos que a partir do horário de alta (11h), não há mais qualquer cobertura pelo seguro/plano de saúde, inclusive o almoço.

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

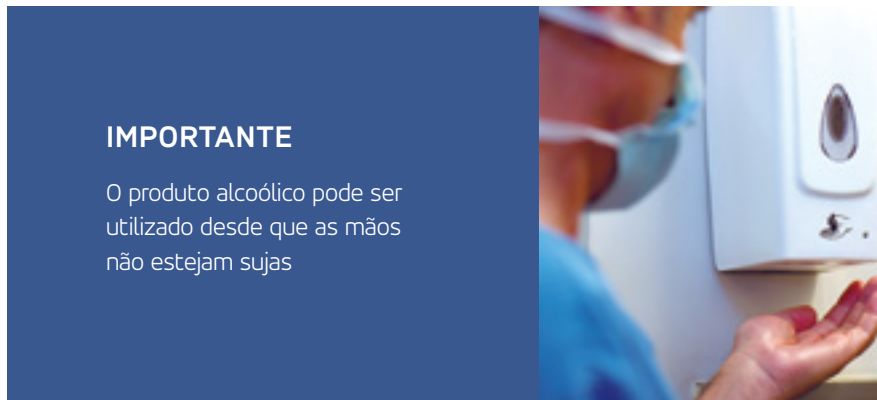
• Precauções específicas ou isolamentos

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 e 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 8 –, 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 Hospital Alemão Oswaldo Cruz, 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 deve ser registradas no prontuário. A comunicação entre os profissionais e entre os pacientes devem ser realizada 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/>
- <http://www.ahrq.gov/about/annrpt01/>
- <http://www.jointcommissioninternational.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



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 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

É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar. A intenção é eliminar riscos de contaminação microbiológica e manutenção da dieta prescrita.

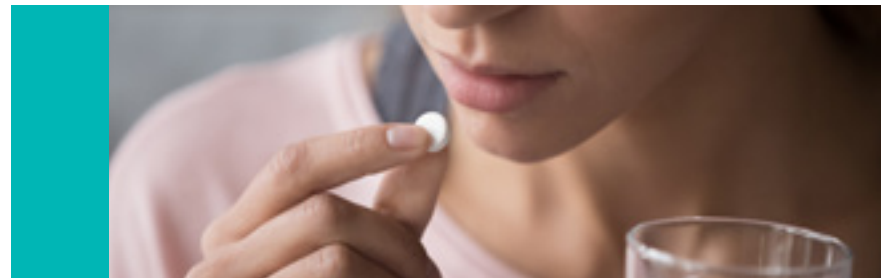
Alguns convênios possuem acordo comercial com o hospital, oferecendo a refeição do acompanhante como cortesia. Este serviço é oferecido no refeitório no piso térreo do Bloco A, nos horários das 7h às 8h (café da manhã), das 11h às 14h (almoço) e das 18h às 19h30 (jantar).

Horário das refeições dos pacientes:

- Desjejum: entre 6h30 e 8h;
- Almoço: entre 11h e 14h;
- Jantar: entre 17h30 e 20h.

Para acompanhantes e visitantes, o hospital possui uma loja da Rede Fran's Café, no piso térreo do Bloco A, com horário de funcionamento das 6h às 22h30. O cardápio é completo e bastante variado. O acompanhante pode solicitar ainda que suas refeições sejam servidas no próprio quarto pelo ramal 1836, funcionamento das 7h às 22h30.

Além disso, o hospital conta com uma unidade da Casa do Pão de Queijo no piso -1 do Bloco A. O horário de funcionamento é das 7h às 22h.



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.

Estacionamento

Para sua comodidade, o Hospital mantém serviço de vallet, cobrado e controlado por empresa especializada. Todos os veículos

são segurados contra danos, roubo e furto (exceto os objetos deixados no interior do veículo).

Central de Atendimento

O telefone da Central de Atendimento, para marcação de consultas e exames é o (11) 3549-1000, funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h e aos sábados, das 7h às 18h.

Você também pode fazer o agendamento online, pelo site:
<https://hospitaleswaldocruz.centraldemarcacao.com.br>

Ouvidoria

Canal disponível para pacientes, familiares e acompanhantes que desejem manifestar suas críticas, solicitações, elogios e sugestões. Caso necessite, entre em contato pelos telefones: (11) 3549-0850 e 3549-0882.

Se preferir, acesse o Canal Confidencial (www.canalconfidencial.com.br/haoc/) ou envie e-mail para: ouvidoria@haoc.com.br ou relacionamento@haoc.com.br. O horário de atendimento é das 8h às 17, de segunda a sexta-feira..

TV por Assinatura

Para seu conforto, disponibilizamos serviços de TV por assinatura.

Emissora	Canal	Canal	Canal
Cultura	16	Sony	133
SBT	17	MTV	121
Globo	18	FOX	131
Record	19	TC Premium	161
Rede TV!	20	TC Action	162
Gazeta	21	TC Touch	163
Band	22	TC Pipoca	165
SporTV2	38	TC Cult	166
SportTV	39	Canal Rural	185
Globo News	540	Rede Vida	193
GNT	541	CNN International	200
Viva	543	Bloomberg	201
ESPN International	71	Rai International	203
National Geographic	80	TVE/Espanha	205
Discovery Kids	100		



PARA QUALQUER NECESSIDADE, CONTE CONOSCO!

Serviços

HAOC (PABX) Central de Agendamento
Unidade Vergueiro 3549-1999

Departamento de Serviço Social
Horário de atendimento: 09h00 às 15h00 3549-1490
E-mail: servicosocial.uv@haoc.com.br

Internação 3549-1947
internacaourv@haoc.com.br 3549-1948

Ouvidoria 3549-0850
ouvidoria@haoc.com.br

Restaurante Fran's Café 3549-1836

Tesouraria 3549-1950
3549-1916

Telefones úteis

Polícia Militar 190
Corpo de Bombeiros 193
Defesa Civil 199
Serviço Público de Remoção (SAMU) 192




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 **3500** 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.



Medicina de qualidade.
Localização privilegiada.



OSWALDO CRUZ

HOSPITAL ALEMÃO

UNIDADE VERGUEIRO

Rua São Joaquim, 36 • Liberdade

CEP: 01508-000 • São Paulo • SP

Tel.: (11) 3549-1999

vergueiro.hospitaloswaldocruz.org.br

/HospitalAlemaoOswaldoCruz