



GUIA DO PACIENTE

Hospital Geral de Santa Cruz





GUIA DO PACIENTE

Hospital Geral de Santa Cruz

Prezado(a) paciente e acompanhante,

É com imenso carinho que o acolhemos em nosso hospital durante a sua estadia. Preocupados com o seu bem-estar e sua segurança, criamos este manual para informá-lo sobre nossas rotinas, serviços e práticas, garantindo uma experiência de cuidado excepcional e alinhada aos mais altos padrões de qualidade.

O Hospital Geral de Santa Cruz (HGSC) tem o compromisso inabalável de oferecer atendimento integral ao ser humano – biológico, psíquico, social e espiritual, valorizando a saúde do paciente em sua totalidade. Nossas equipes são altamente qualificadas, dedicadas e nossos recursos são cuidadosamente planejados para cuidar de você e seus familiares, garantindo um ambiente seguro, acolhedor e que promove a recuperação.

Agradecemos por nos confiar todos os cuidados de sua saúde ou de alguém muito importante para você. Desejamos que sua recuperação seja rápida e que retorne o mais breve possível às suas atividades habituais. Enquanto permanecer conosco, faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para superar suas expectativas. As orientações aqui apresentadas tornarão a sua estadia mais segura, tranquila e com a qualidade que você merece.

Com votos de uma pronta recuperação e bem-estar,

Diretoria Hospital Geral de Santa Cruz

NOSSA VISÃO - 2028

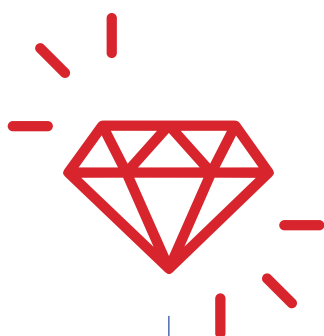
Ser hospital de referência em ensino e assistência na Zona Oeste do Rio de Janeiro até 2028, reconhecido pelo cuidado humanizado e seguro, com forte compromisso com a responsabilidade social e valorização da vida.

NOSSO NEGÓCIO

Cuidar de vidas.

NOSSA MISSÃO

Cuidar de vidas com humanização, qualidade, segurança e respeito.



Nossos Valores

1. Ética
2. Responsabilidade Social
3. Profissionalismo
4. Qualidade
5. Respeito
6. Humanização
7. Valorização à Vida

SUMÁRIO

A equipe de profissionais do Hospital Geral de Santa Cruz está preparada para atendê-lo(a) com dignidade, respeito, dedicação e humanidade, isenta de preconceitos ou discriminações. A sua individualidade e integridade física são asseguradas em qualquer momento do atendimento e você receberá informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito de seu diagnóstico ou hipótese diagnóstica e tratamento.

ORIENTAÇÕES GERAIS

O paciente será identificado por meio de pulseira de identificação branca, contendo seu nome completo /nome social e a sua data de nascimento, garantindo maior segurança durante toda a assistência, conforme a Política de Identificação Segura (Meta 1 de segurança do paciente).

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

O Hospital Geral de Santa Cruz tem como princípios o respeito, a segurança, a privacidade e a excelência na assistência, conforme a Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde e o Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei nº 15.378/2026).



DIREITOS DO PACIENTE

Nossa instituição assegura que todos os pacientes e usuários dos serviços tenham seus direitos plenamente respeitados, promovendo um ambiente de cuidado ético, compassivo e centrado na pessoa. Esses direitos orientam todas as nossas práticas assistenciais, administrativas e éticas.

- 1. Informação Clara e Acessível:** Receber informações completas, claras, acessíveis e compreensíveis sobre seu estado de saúde, diagnóstico, prognóstico, opções de tratamento, riscos e benefícios de cada alternativa, assegurando que a comunicação seja adequada ao seu nível de compreensão, idioma e condição cognitiva.
- 2. Participação nas Decisões:** Ter assegurada a participação ativa nas decisões relacionadas ao seu cuidado e tratamento, com todas as opções apresentadas e discutidas de forma clara, incluindo os riscos e benefícios potenciais de cada alternativa.
- 3. Autonomia e Preferências:** Ter sua autonomia respeitada, com o registro de suas preferências, valores e escolhas relativas ao cuidado e tratamento, garantindo que essas decisões reflitam seus objetivos de saúde, estilo de vida e o que é importante para sua experiência de cuidado.
- 4. Privacidade e Dignidade:** Ter assegurada a privacidade, a dignidade e o respeito em todas as etapas do cuidado, com condições físicas, comunicacionais e éticas que protejam sua integridade e individualidade.
- 5. Respeito à Diversidade:** Ter suas diferenças culturais, espirituais, religiosas e valores individuais respeitados, acolhidos e respondidos, com adaptação dos processos de cuidado para atender a essas necessidades, sem comprometer a segurança, a ética e a qualidade assistencial.
- 6. Acessibilidade e Equidade:** Receber atendimento equitativo e acessível, com atenção às necessidades de pessoas com deficiências físicas, sensoriais, cognitivas



7. Identificação: Ser identificado pelo nome completo e data de nascimento, não sendo tratado por número, diagnóstico ou qualquer outra forma impessoal. O paciente tem o direito de ser chamado pelo nome de sua preferência, incluindo o nome social.

8. Profissionais Identificados: Identificar os profissionais por meio de crachá contendo nome e função.

9. Consentimento e Recusa: Consentir ou recusar procedimentos, após esclarecimento adequado, exceto em situações de risco de vida. O paciente tem o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem sofrer represálias.

10. Informações sobre Medicamentos: Receber informações sobre medicamentos, sangue e hemoderivados antes de sua administração, incluindo a procedência dos insumos, dosagem prescrita e eventuais efeitos adversos.

11. Acesso ao Prontuário: Ter acesso ao seu prontuário, conforme legislação vigente.

12. Confidencialidade: Ter garantida a confidencialidade e o sigilo das informações de saúde, mesmo após sua morte, salvo exceções legais.

13. Tratamento da Dor: Receber tratamento adequado para controle da dor.

14. Apoio Psicológico, Social e Religioso: Solicitar ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.

15. Acompanhante: Ter direito a acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem. O acompanhante tem o direito de fazer perguntas e de certificar-se de que os procedimentos de segurança do paciente estão sendo adotados.



16. Indicação de Responsável: Indicar um responsável para tomada de decisões, quando necessário, por meio de registro em seu prontuário.

17. Reclamações e Sugestões: Registrar reclamações, sugestões ou elogios junto à Ouvidoria e obter retorno.

18. Segunda Opinião: Solicitar segunda opinião médica ou substituição do profissional responsável, conforme normas da instituição.

19. Cuidados de Fim de Vida: Receber assistência digna e respeitosa em todas as fases da vida, inclusive nos cuidados de fim de vida, com respeito às diretivas antecipadas de vontade.

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTES

Para garantir um ambiente de cuidado seguro e eficaz, contamos com a colaboração de todos. São deveres do paciente e/ou acompanhante:

1. Informações Precisas: Fornecer informações completas, precisas e atualizadas sobre sua condição de saúde.

2. Seguir Orientações: Seguir as orientações da equipe multiprofissional, assumindo as consequências em caso de recusa.

3. Respeito às Normas: Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição.

4. Preservação do Patrimônio: Zelar pelo patrimônio físico, equipamentos e materiais do hospital.

5. Respeito Mútuo: Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço.



7. Orientação de Visitantes: Orientar visitantes quanto às normas institucionais.

8. Responsabilidade Financeira: Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes do atendimento ou indicar responsável legal/financeiro.

9. Informar Alterações Financeiras: Informar qualquer alteração no responsável financeiro.

10. Proibição de Fumo: Respeitar a proibição do fumo nas dependências do hospital.

11. Segurança e Prevenção: Cumprir todas as orientações relacionadas à segurança do paciente e prevenção de infecções.

Nos casos de pacientes menores de idade ou legalmente incapazes, essas responsabilidades deverão ser exercidas por seus responsáveis legais.

COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO FAMILIAR

O Hospital Geral de Santa Cruz valoriza a comunicação transparente e o envolvimento da família no processo de cuidado.

Envolvimento Familiar: Identificamos, registramos e envolvemos os familiares ou representantes legalmente designados que possam participar das discussões e decisões relacionadas ao cuidado do paciente, respeitando sua autonomia, vontade expressa e confidencialidade.

Canais de Comunicação: Estabelecemos, implementamos e mantemos meios e canais acessíveis e eficazes de comunicação com pacientes/clientes e seus acompanhantes. Isso inclui pesquisas de satisfação e outras ferramentas de experiência do cliente para garantir que suas vozes sejam ouvidas e suas necessidades atendidas.

EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Asseguramos que todos os profissionais envolvidos na assistência recebam educação e capacitação contínuas que promovam o cuidado centrado na pessoa, compassivo e respeitoso, em conformidade com os direitos dos pacientes e usuários dos serviços.

REGULAMENTO INTERNO

Com o objetivo de garantir a segurança, organização e qualidade da assistência, ficam estabelecidas as seguintes normas:

É proibido fumar nas dependências do hospital.

O leito hospitalar é de uso exclusivo do paciente, sendo vedada sua utilização por acompanhantes ou visitantes.

Não é permitida a manipulação de equipamentos hospitalares por pessoas não autorizadas. Sempre que necessário, acione a equipe de enfermagem.

A higienização das mãos é obrigatória antes e após o contato com o paciente, seus objetos ou ambiente, podendo ser realizada com água e sabão ou preparação alcoólica.

Todos os visitantes devem realizar cadastro na portaria e utilizar crachá ou etiqueta de identificação durante toda a permanência no hospital, devolvendo-o na saída.

É proibida a entrada e o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.

A entrada de alimentos para pacientes somente será permitida mediante autorização do Serviço de Nutrição e Dietética.

Recomenda-se o uso de roupas adequadas e confortáveis durante a internação, garantindo privacidade e segurança.

Os visitantes devem estar devidamente trajados, não sendo permitida a entrada sem vestimenta adequada.

É proibida a circulação de pessoas não autorizadas em áreas restritas, como postos de enfermagem, salas de serviço e áreas técnicas.

As sinalizações de precaução e isolamento devem ser rigorosamente respeitadas por todos.



REFERÊNCIAS LEGAIS

Este documento está fundamentado nas seguintes legislações:

Código Civil Brasileiro – Lei nº 10.406/2002

Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990

Estatuto do Idoso – Lei nº 10.741/2003

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Lei nº 8.069/1990

Estatuto do Desarmamento – Lei nº 10.826/2003

Lei nº 11.343/2006 – Política Nacional sobre Drogas

Lei nº 10.216/2001 – Direitos da pessoa com transtornos mentais

Lei nº 9.294/1996 – Proibição do fumo

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Lei nº 15.378/2026 – Estatuto dos Direitos do Paciente [2]

Ministério da Saúde – Portaria nº 1.820/2009[3]

INTERNAÇÃO

O Setor de Internação do Hospital Geral de Santa Cruz é responsável pelo acolhimento, orientação aos pacientes e acompanhantes e execução do processo de internação. Este setor funciona 24h por dia, 7 dias por semana. A internação do paciente ocorrerá somente sob a responsabilidade de um médico integrante do corpo clínico do Hospital.



ACOMPANHANTE

Em conformidade com a Lei nº 15.378/2026 – Estatuto dos Direitos do Paciente, é assegurado ao paciente o direito à presença de acompanhante durante a internação, respeitadas as normas institucionais, critérios assistenciais e condições de segurança do paciente e da unidade hospitalar.

Em todas as unidades de internação, o acompanhante permanecerá em poltrona, não havendo disponibilidade de cama hospitalar para acompanhante.

Todo acompanhante deverá portar, em local visível, a identificação disponibilizada pelo setor responsável pelo controle de acesso do hospital. A troca de acompanhante, quando necessária, deverá ser realizada conforme as normas institucionais vigentes.

Nos termos da legislação vigente e visando à segurança do paciente, dos acompanhantes e da equipe assistencial, o corpo clínico e a equipe multiprofissional do hospital terão autonomia para restringir ou suspender temporariamente a permanência do acompanhante em situações específicas que envolvam risco assistencial, necessidade de procedimentos, isolamento, intercorrências clínicas ou descumprimento das normas institucionais.

O fornecimento de refeições para acompanhantes seguirá o que determina o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Estatuto do Idoso e demais legislações vigentes aplicáveis.

PARA EFETIVAÇÃO DA INTERNAÇÃO É NECESSÁRIO



No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação na cor branca para efeito de registro e segurança, a qual terá como marcadores de identificação principais: nome completo do paciente e data de nascimento. Será ainda solicitado assinatura dos Termos de Consentimentos Livres e Esclarecidos pertinentes.

Autorizações

Todo o processo de autorização de procedimentos e materiais – órteses, próteses e medicamentos de alto custo – serão providenciados junto às operadoras, pela Central de Autorizações do Hospital Geral de Santa Cruz (HGSC). Para verificação do status da guia, favor dirigir-se ao setor de internação para informações sobre o andamento do processo.

O HGSC recomenda aos pacientes clientes e responsáveis que se informem antecipadamente sobre a abrangência de cobertura do seu convênio, restrições do plano e, sobre as respectivas limitações, conforme o contrato firmado entre as partes.

Exames, materiais, medicamentos, visitas médicas e outros procedimentos realizados durante a internação do paciente cliente que não sejam cobertos pelos convênios gerarão, automaticamente, contas particulares que deverão ser quitadas na alta hospitalar.

É importante lembrar que o Hospital mantém um contrato de prestação de serviço com o plano de saúde e não dispõe das informações referentes às coberturas e carências individuais dos pacientes. A opção por acomodações superiores às de direito implicará na necessidade de pagamento da diferença dos aposentos e honorários médicos. As carências estabelecidas pelos convênios serão observadas e obedecidas. Desta forma, dentro do período de carência, as internações assumirão caráter particular.

Caso o paciente cliente e/ou responsável legal opte pela internação particular, é necessário se dirigir ao setor de internação à supervisão administrativa. O setor está preparado para disponibilizar as informações necessárias e o esclarecimento de possíveis dúvidas.

Prontuário

Prontuário é o conjunto de documentos padronizados destinados ao registro e ao arquivamento de todas as informações referentes aos cuidados prestados ao paciente cliente por toda equipe multiprofissional.

As informações contidas no prontuário são propriedade do paciente cliente e o arquivamento físico é de responsabilidade do Hospital. Todas as informações têm caráter sigiloso e os profissionais que participarem do cuidado ao cliente paciente, bem como aqueles autorizados por ele ou responsável legal, terão acesso restrito ao prontuário.

Caso seja necessário solicitar uma cópia do documento, o próprio cliente paciente ou o seu responsável legal poderá solicitá-la ao setor de atendimento ao cliente. E o prazo de disponibilidade do prontuário é de 15 (quinze) dias úteis.

Transferências

As transferências para as CTI adulto / CTIIN neo/Ped serão feitas somente mediante pedido médico. Sempre que o paciente for transferido para as unidades de terapia intensiva, o apartamento ou leito de enfermaria deverá ser desocupado pelo acompanhante em até 1 (uma) hora. A não desocupação no horário previsto incidirá na cobrança de uma diária na modalidade particular.

Mudanças de acomodação solicitadas pelo paciente ou responsável legal, serão realizadas mediante disponibilidade de vaga e cobrança de taxa equivalente à nova acomodação solicitada. Importante esclarecer que a mudança de acomodação pode implicar no pagamento de complementação de honorários médicos, que deverão ser negociados diretamente com seu médico assistente e anestesista, se for o caso. A solicitação de troca de acomodação deve ser feita no Setor Gestão de Acesso, nos ramais 197 ou 555. Os valores das taxas serão informados pelo Setor de Internação.

Consentimento Informado

Sempre que procedimentos invasivos forem indicados, o médico assistente orientará o paciente cliente ou representante legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

Esta prática é formalizada por meio do Termo de Consentimento Informado, preenchido e assinado pelo médico e assinado pelo paciente ou responsável legal. O documento ficará anexado ao prontuário. Também será obtido o consentimento específico do paciente e/ou responsável, nos procedimentos que demandarem anestesia.

Alta Hospitalar

Após a comunicação de alta pelos médicos, será necessário aguardar as orientações gerais da equipe de enfermagem e setor de internação.

Finalizado o processo de alta, o paciente deve organizar-se para deixar a acomodação em até 01 hora; Excedendo essa tolerância, será encaminhado à sala de pós alta ou será cobrado o valor proporcional à diária particular.

Caso haja qualquer alteração no estado de saúde do paciente após sua saída do hospital, é indicado dirigir-se ao Pronto Atendimento da unidade.

A Supervisão Administrativa está localizada no primeiro andar próximo à Portaria, e funciona 24h. Telefone/WhatsApp (21) 99001-5469, ramal 135.

HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA

A limpeza dos quartos (apartamentos e enfermarias) e áreas comuns é realizada diariamente, utilizando produtos e técnicas adequadas, conforme os padrões de segurança e controle de infecção.

GUARDA DE PERTENCES

O hospital não possui cofre nos quartos. Recomenda-se que objetos de valor fiquem com o acompanhante ou familiar. Caso o paciente esteja sozinho ou precise ser encaminhado para outro setor (como Centro Cirúrgico ou UTI), a Hotelaria poderá guardar os pertences, conforme protocolo interno. Nesse caso, será realizado: conferência dos itens, registro dos pertences, identificação segura e armazenamento adequado. A devolução será feita ao paciente ou responsável.

⚠ Importante: O hospital não se responsabiliza por objetos que não tenham sido entregues formalmente para guarda.

ROUPA DE CAMA (ENXOVAL)

A troca da roupa de cama é realizada todos os dias, a partir das 08h. Se necessário, uma nova troca pode ser solicitada à equipe de Enfermagem a qualquer momento. O paciente recebe: 2 lençóis, 1 camisola ou traçado, 1 travesseiro, 1 fronha, 1 cobertor.

⚠ Importante: Toalhas de banho não são fornecidas pelo hospital e devem ser trazidas pelo paciente ou acompanhante.

ACOMODAÇÕES (QUARTOS)

O hospital possui dois tipos de acomodação: apartamentos (privativos) e enfermarias (compartilhadas).

Apartamentos (Privativos)

Oferecem mais privacidade e contam com: Cama hospitalar, Poltrona para acompanhante, Televisão, Ar-condicionado, Frigobar, Telefone, Internet, Banheiro privativo.

Enfermarias (Compartilhadas)

São quartos com: 2 a 5 leitos, Banheiro coletivo, Televisão compartilhada (uso até 22h).

⚠ Importante: Em caso de dano por mau uso de equipamentos, poderá haver cobrança.



CONTROLE DE TELEVISÃO

Apartamentos

O controle é entregue mediante assinatura de termo de responsabilidade e deve ser devolvido na alta.

⚠ Importante: Em caso de perda ou dano, será cobrado o valor correspondente.

Enfermarias

Os controles ficam com a Hotelaria e podem ser solicitados sempre que necessário.

ACHADOS E PERDIDOS

Os objetos encontrados no hospital serão guardados pela Hotelaria por até 30 dias. Após esse período, não havendo retirada, serão descartados conforme normas internas. A retirada deve ser feita no setor de Hotelaria.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Geral de Santa Cruz tem como objetivo oferecer refeições seguras, equilibradas e adequadas às necessidades de cada paciente, sempre respeitando a prescrição médica e nutricional.



HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES

Para melhor organização e qualidade do atendimento, as refeições são servidas nos seguintes horários:

Refeição	Horário	Refeição	Horário
Desjejum	06h às 08h	Lanche	15h às 16h
Colação	09h às 10h	Jantar	17h30 às 19h
Almoço	11h30 às 12h30	Ceia	21h às 22h

⚠ Importante:

Os horários podem sofrer ajustes conforme a rotina do hospital.

As refeições dos pacientes seguem prescrição médica e nutricional. As refeições intermediárias são oferecidas conforme necessidade clínica.



REFEIÇÃO PARA ACOMPANHANTE

Os acompanhantes têm direito às seguintes refeições:

- Desjejum
- Almoço
- Jantar

A liberação das refeições segue a legislação vigente e contrato do seu plano de saúde. Caso haja cobertura, verificar custo e disponibilidade no setor.

⚠ Importante: É necessário estar identificado para receber a refeição.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

As refeições são entregues apenas nos horários programados.

Caso o acompanhante não esteja presente no momento da entrega, a refeição poderá não ser disponibilizada posteriormente.

Não é permitido compartilhar refeições entre paciente e acompanhante.

Alterações na dieta só podem ser feitas com orientação médica e da equipe de nutrição.

SITUAÇÕES ESPECIAIS

Informe à equipe caso o paciente tenha: Alergia alimentar, Intolerância alimentar, Dificuldade para se alimentar, Preferências ou restrições alimentares. Essas informações são importantes para garantir uma alimentação segura.



ALIMENTOS EXTERNOS

Para garantir a segurança do paciente:

Não é permitida a entrada de alimentos externos sem autorização da Nutrição. Não é permitido armazenar alimentos nos quartos sem autorização. O hospital não se responsabiliza por alimentos consumidos sem liberação. Em casos especiais, a equipe de nutrição poderá avaliar a liberação.

DURANTE AS VISITAS

Visitantes não devem oferecer alimentos ao paciente.

Não é permitido trazer alimentos sem autorização.

Evite consumir alimentos dentro dos quartos, principalmente em enfermarias.

Não é permitido compartilhar alimentos entre pacientes, acompanhantes ou visitantes.

ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

A equipe de nutrição está disponível para: Explicar a dieta do paciente, Orientar sobre alimentação durante a internação, Apoiar em dificuldades alimentares, Orientar na alta hospitalar (quando necessário).

VISITAÇÃO

A visita é um momento muito especial e esperado tanto pelo paciente quanto por seus familiares e amigos. Pensando no bem-estar, na recuperação e na segurança de todos, o Hospital Geral de Santa Cruz organizou regras simples para que esse momento aconteça de forma tranquila e segura.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

⚠ Importante:

Não é permitida a entrada de crianças menores de 12 anos.

O número de visitantes é limitado por paciente.

Sempre respeite os horários de visitação.

Mantenha o silêncio e evite aglomerações, contribuindo para o descanso do paciente.

Higienize as mãos antes e após a visita. [1]

HORÁRIOS DE VISITAÇÃO

Setor	Horário de Visita	Quantidade Permitida	Observações
Apartamentos e Enfermarias	14h às 18h	Até 2 visitantes por dia (1 por vez)	-----
UCE	11h às 12h	Até 2 visitantes por dia (1 por vez)	-----
CTI Adulto	15h às 16h e 21h às 21:30	2 visitante por dia 1 visitante noite	Atendimento médico a família somente no horário diurno
CTIIN Pediátrico	08h às 20h 15:30 às 16:00	Troca de Acompanhante (uma troca por dia) 1 Visitante	Atendimento médico a família somente no horário diurno
CTIIN Neonatal	Mãe: acesso integral; Pai: 10h às 22h	Conforme rotina da unidade	Atendimento médico a família somente no horário diurno 11:30

⚠ ORIENTAÇÕES GERAIS DURANTE A VISITA

- Respeite as orientações da equipe de saúde.
- Não sente ou deite no leito do paciente.
- Não manipule equipamentos hospitalares.
- Evite trazer alimentos sem autorização.
- Caso esteja com sintomas gripais ou infecciosos, evite realizar a visita.

SITUAÇÕES ESPECIAIS

Em casos de emergência ou necessidade assistencial, poderá ser solicitada a saída temporária de acompanhantes e visitantes, principalmente nas unidades críticas (CTI e Neonatal). Sua visita faz diferença na recuperação do paciente. Com respeito às regras, você ajuda a manter um ambiente seguro, tranquilo e acolhedor para todos.



MEDICINA DIAGNÓSTICA

O Centro de Diagnóstico por Imagem possui uma estrutura completa para diagnóstico e terapia por imagens, visando atender a diversas indicações e especialidades, como: Hemodinâmica, Radiologia Intervencionista, Tomografia Computadorizada, Eletrofisiologia Cardíaca, Endoscopia Digestiva, Colonoscopia, Ecodopplercardiografia, Eletrocardiografia, Holter, Mapa, Raio X, Eletroencefalograma, entre outros.

São realizados os procedimentos particulares e de convênios dos pacientes internados, ambulatoriais e de outros hospitais.

ATENDIMENTO

Emergência: 24h

Ambulatório:

De segunda a quinta-feira, das 7h às 16:30h;

Sexta-feira, das 7h às 15:30h.



EXAMES LABORATORIAIS

O Laboratório do Hospital Geral de Santa Cruz (HGSC) oferece um serviço de excelência com equipamentos modernos, o que garante completa segurança nas análises e suporte a importantes tomadas de decisões clínicas para diagnósticos e tratamentos. Atualmente são realizados exames hematológicos, bioquímicos, coagulação, uroanálises, além de parcerias com laboratórios para testes imunológicos, hormonais e biologia molecular, microbiologias, Anatomia Patológica e Citopatologia, oferecendo aos clientes estudo de peças cirúrgicas, biópsias, exames preventivos e punções aspirativas. São realizados atendimentos particulares e de convênios, tanto aos pacientes internados quanto para os outros clientes.

ATENDIMENTO

Laboratório de Análises Clínicas: 24h para pacientes de emergência e internados.

A photograph showing a group of healthcare professionals in a meeting. In the foreground, a woman with braids and a man with glasses are looking at a tablet. In the background, another woman is looking at a chart on a wall. The setting appears to be a hospital or clinic.

MARCAÇÃO DE EXAMES

O agendamento de exames pode ser feito pelo telefone (21) 3513-8700 e nos postos de marcação localizados na frente do HGSC – no setor de Atendimento ao Cliente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. O HGSC também oferece o agendamento online no APP CEMERU.

EQUIPE ASSISTENCIAL

O Hospital Geral de Santa Cruz possui uma equipe de profissionais altamente qualificados, que contam com recursos adequados para exercer suas atividades assistenciais, focando na segurança e bem-estar do paciente.

Corpo Clínico

O HGSC mantém um corpo clínico qualificado, que permite maior integração na assistência interdisciplinar, visando sempre as melhores práticas e a segurança do paciente. [1]

Enfermagem

A equipe de enfermagem do Hospital Geral de Santa Cruz é integrada por enfermeiros e técnicos de enfermagem que trabalham em consonância com outros membros da equipe multiprofissional, prestando assistência com foco na segurança do paciente e do seu acompanhante ou familiar. [1]

No momento da chegada à unidade de internação, o paciente é avaliado pelo enfermeiro, que identifica e classifica os riscos a que o paciente está exposto em função da internação e do diagnóstico, estabelecendo medidas preventivas para cada risco identificado. [1]

A responsabilidade ética e legal de prestação de cuidados de enfermagem é única e integralmente da equipe de enfermagem do HGSC, referenciada pela Gerência de Enfermagem. Caso a família ou o paciente opte pela presença de um cuidador durante a internação, ainda que este seja um profissional de saúde, é importante ressaltar que a equipe multidisciplinar do HGSC realizará as atividades assistenciais. No momento da admissão na unidade de internação é aplicado um termo ao responsável do paciente ressaltando que durante a internação é de responsabilidade da equipe assistencial do Hospital realizar a assistência do mesmo.



Serviço Social

O Serviço Social do Hospital Geral de Santa Cruz atua com o objetivo de identificar as necessidades dos usuários e as condições sociais em que ele está inserido, numa perspectiva de totalidade, passando a interpretar, junto à equipe, os aspectos relevantes ao âmbito social.

As atividades realizadas pelo Serviço Social do HGSC se traduzem no acolhimento aos pacientes e familiares nas diversas situações apresentadas. Ao compor o trabalho em equipe na saúde, dispõe de ângulos particulares de observação e de intervenção nas condições sociais que impactam na saúde do usuário.

Somado a isto, o Serviço Social passa a intervir junto à equipe multiprofissional durante o processo de internação atuando com a Comissão de Desospitalização nas orientações de alta hospitalar de forma planejada e em tempo hábil, favorecendo o acesso à continuidade do cuidado em domicílio.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) do HGSC atua com o objetivo de prevenir e controlar infecções relacionadas à assistência à saúde adquiridas durante a internação/procedimento, que representam uma carga significativa na recuperação do paciente. [1]

Higienização das Mãos

A equipe do SCIH desenvolve diversas ações necessárias visando à redução máxima possível da incidência e gravidade das infecções e disseminação de germes de importância epidemiológica. As infecções adquiridas em ambientes de assistência à saúde representam uma carga significativa tanto para o paciente, como para sua família/acompanhantes e comunidade, por este motivo torna-se de extrema importância a adoção de medidas para a prevenção, tendo a HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS como a mais simples e mais eficaz neste combate. [1]

QUEM DEVE HIGIENIZAR AS MÃOS?

Todos os profissionais que mantêm contato direto ou indireto com os pacientes. Além desses, também os acompanhantes, visitantes, pacientes e pessoas em geral que entrarem em contato com o mesmo.

Antes de iniciar a higiene das mãos é necessário retirar adornos (anéis, pulseiras, relógio), pois sob tais objetos podem acumular microrganismos.

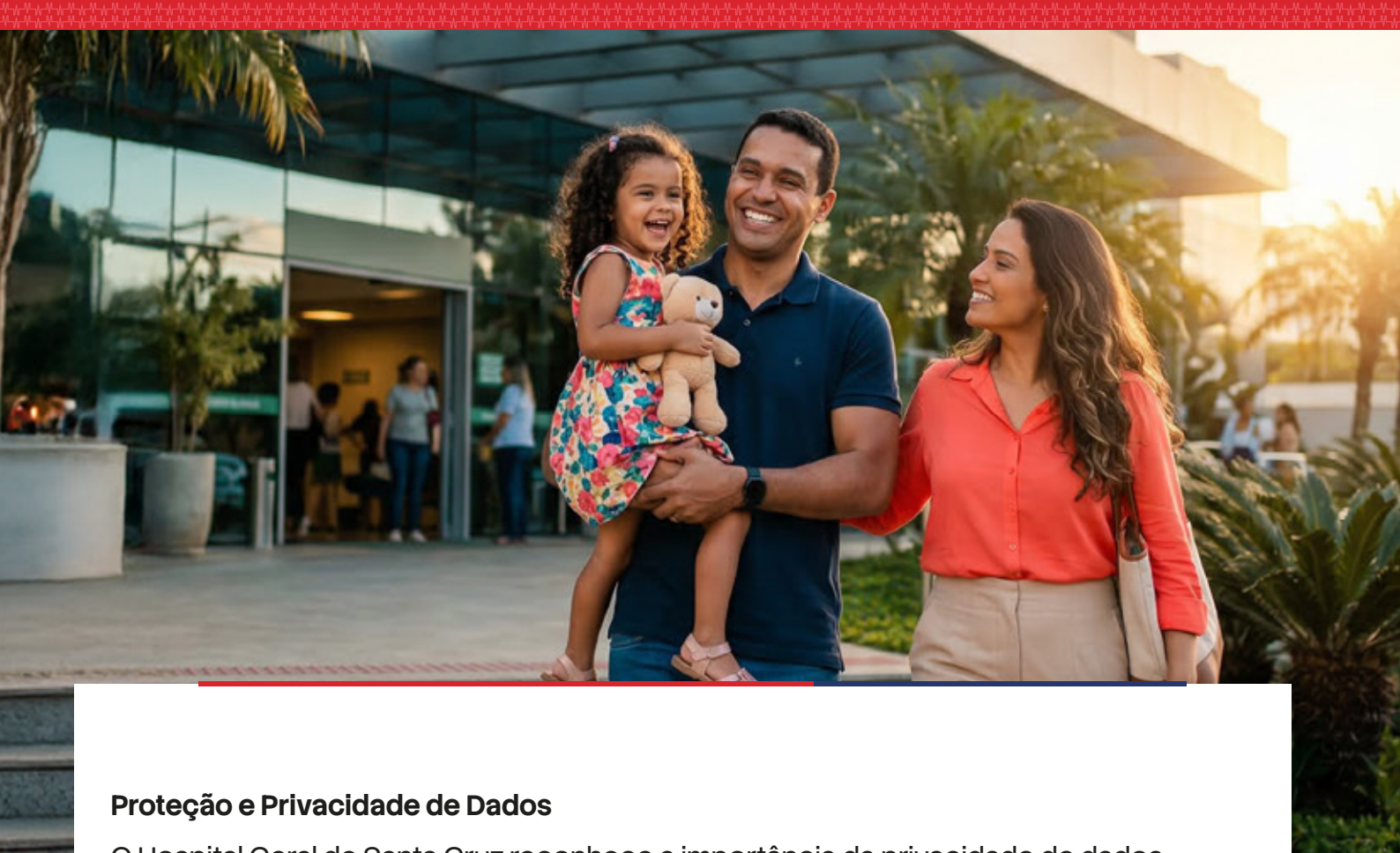
As mãos podem ser higienizadas utilizando-se: água e sabão ou preparação alcoólica.

⚠ ATENÇÃO: O uso do álcool é recomendado quando as mãos não estiverem visivelmente sujas e água e sabão quando visivelmente sujas.

Lembre-se de higienizar as mãos:

1. Antes e depois de visitar o paciente.
2. Após contato com as áreas próximas ao paciente.
3. Antes e depois do contato direto com o paciente.
4. Depois do contato com fluidos corpóreos.
5. Antes e depois das refeições.

Em caso de dúvida, informe-se com a equipe sobre a melhor maneira de fazer a higienização. Eles estão preparados para orientá-lo.



Proteção e Privacidade de Dados

O Hospital Geral de Santa Cruz reconhece a importância da privacidade de dados pessoais, e em atendimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e ao Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei nº 15.378/2026), deseja que você se familiarize com a maneira como realizamos o tratamento dos seus dados. Assim, disponibilizamos em nosso site a Política de Privacidade que descreve as práticas adotadas quanto aos dados coletados, operados e controlados pelo Hospital Geral de Santa Cruz. [2]

Caso tenha qualquer dúvida relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais e com os direitos que lhe são conferidos pela legislação aplicável, em especial às informações disponibilizadas na Política de Privacidade, poderá contatar a Supervisão Administrativa. Telefone: (21) 3365-4040.

ESTACIONAMENTO

O estacionamento do HGSC funciona 24h e sua administração é terceirizada, sendo de inteira responsabilidade da empresa a definição dos preços e seguros de veículos.

Prezados clientes,

Informamos que o Hospital Geral de Santa Cruz não indica terceiro para prestação de serviço, muito menos realiza cobranças de procedimentos assistenciais por telefone. Por isso, se alguém entrar em contato com você ou algum familiar por telefone, solicitando pagamento para esse tipo de serviço, não faça qualquer tipo de depósitos. Em caso de dúvidas, acione a Supervisão Administrativa.

TELEFONES ÚTEIS PARA LIGAÇÕES INTERNAS

Setor	Ramal	Setor	Ramal
Portaria Principal	104	Serviço Social	129
Telefonia	102	Nutrição	338/361
Supervisão Administrativa	135	Hotelaria/Higienização	254

Referências:

[1] Organização Nacional de Acreditação (ONA). Manual de Acreditação ONA Nível 1. Disponível em: <https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao>

[2] Brasil. Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026. Institui o Estatuto dos Direitos do Paciente. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/lei/l15378.htm

[3] Ministério da Saúde. Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Disponível em:
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt001820_13_08_2009.html