Hospital de Aeronáutica dos Afonsos

Nós somos o Hospital de Aeronáutica dos Afonsos.
Nós cuidamos dos nossos!



Manual do Paciente

ENGAJADOS NA MELHORIA CONTÍNUA
HAAF
QUALIDADE EM SAÚDE

ÍNDICE

3 Editorial

4 Informações úteis

5 Marcação de consultas e serviços complementares

6 Internação Hospitalar

8 Visitas e Orientações

9 Recomendações de Segurança

10 Serviços Disponibilizados

12 Alta hospitalar e Doação de sangue

13 Responsabilidade familiar por abandono

14 Direitos e Deveres do Paciente

15 Assistência Religiosa e contatos úteis



Versão 2026

EDITORIAL

Seja bem-vindo(a) ao Hospital de Aeronáutica dos Afonsos

É com muito carinho e respeito que o acolhemos em nossa Organização. O **Hospital de Aeronáutica dos Afonsos (HAAF)** tem como missão cuidar da comunidade aeronáutica em sua área de abrangência, por meio de ações de saúde assistencial, pericial e operacional, visando ser referência em acolhimento, qualidade e segurança em saúde.

Este manual foi elaborado para tornar a sua internação mais transparente, tranquila e segura. Aqui você encontrará informações importantes sobre o funcionamento do hospital, seus direitos e deveres, e orientações úteis durante sua permanência conosco.

Desejamos que você se sinta acolhido durante toda a sua jornada, contando com todo o suporte necessário para o seu bem-estar e recuperação.
Baixe também a versão digital desse manual

Boas-vindas

INFORMAÇÕES ÚTEIS

HOSPITAL DE AERONÁUTICA DOS AFONSOS

Endereço: Av. Marechal Fontenelle, 1628 – Campo dos Afonsos

Rio de Janeiro – RJ

Telefone: (21) 3289-6700

E-mail: ouvidoria.haaf@fab.mil.br

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta, das 7h às 18h

Serviço de Pronto Atendimento e Emergência Odontológica:

Disponível 24 horas

CAIS BARRA DA TIJUCA

Endereço: Av. Rachel de Queiroz s/n – Barra da Tijuca

Rio de Janeiro – RJ

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta, das 7h às 12h

Não há serviço de Pronto Atendimento no CAIS Barra da Tijuca

MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES

Canais para agendamentos:

CACE - Central de Agendamento de Consultas e Exames do HAAF
(21) 3289-6999 / (21) 99823-1585 ou pelo Portal do Militar
Segunda a sexta, das 7h às 18h

Serviço de Apoio ao Usuário do HAAF (SAU) (21) 3289-6893
Segunda a quinta, das 8h às 16h
Sextas, das 8h às 12h

Além da facilidade de marcação por telefone, também é possível agendar consultas para as clínicas listadas abaixo por intermédio do **PORTAL DO MILITAR**:

- CAIS - CONSULTA ODONTOLÓGICA
- CAIS - ODONTOPEDIATRIA
- CAIS - GINECOLOGIA
- CAIS - PEDIATRIA
- CAIS - CONSULTA MÉDICA
- CAIS - TELEMEDICINA
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEDIA
- PSIQUIATRIA

Beneficiários da reserva sem acesso ao Portal do Militar podem comparecer à BREVET para criar login e senha, permitindo agendar consultas online, sem uso do telefone ou deslocamento.
Mais informações pelo telefone **BREVET**: 3900-4930

Acesse também o App FAB Saúde para agendar e acompanhar suas consultas e exames



INTERNAÇÃO HOSPITALAR
Vou ser internado e agora?

Após o atendimento no Pronto Atendimento ou no CAIS, caso seja indicada internação, o paciente ou acompanhante deverá atualizar seus dados no SAME antes do encaminhamento ao setor de internação.

Na chegada ao setor, o paciente será acolhido pela equipe de enfermagem e identificado com uma pulseira contendo suas informações. A equipe de Gestoria realizará o "check-in" do quarto, fornecendo roupas de cama, toalhas e camisola.

O Médico da rotina é o responsável por manter os pacientes informados a respeito do seu diagnóstico, evolução do tratamento e de todos os exames e procedimentos programados bem como de seus eventuais riscos. Todas essas informações são confidenciais e serão repassadas por ele ao paciente e ou responsável legal no momento da visita médica.

As visitas médicas ocorrem diariamente, no turno da manhã, entre **8h e 12h**.

PARA SUA SEGURANÇA

Confira se os dados da sua pulseira estão corretos.



INTERNAÇÃO HOSPITALAR
Tenho direito a um acompanhante?

Têm direito a acompanhante os pacientes com indicação médica, idosos acima de 60 anos e menores de 18 anos, conforme o Estatuto do Idoso (Art. 16) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (Art. 12).

Será permitida a permanência de um **acompanhante maior de 18 anos por paciente**.

O acompanhante deve dirigir-se ao SAME para cadastro ou atualização dos dados, onde receberá um crachá de identificação pessoal e intransferível, que deve ser usado visivelmente, preso à roupa na altura do peito.

TROCA DE ACOMPANHANTES

Horário: 6h às 9h / 18 às 20h

DIREITO A ACOMPANHANTE PARA MULHERES

Conforme a Lei Federal nº 14.737, de 27 de novembro de 2023, toda mulher atendida em nosso hospital tem o direito garantido de estar acompanhada por uma pessoa maior de 18 anos de sua livre escolha durante sua internação, inclusive em consultas médicas, exames (incluindo ginecológicos), procedimentos ambulatoriais, cirurgias e atendimentos que envolvam sedação.



O acompanhante pode ser familiar, amigo(a), cônjuge ou qualquer pessoa de sua confiança, o qual deve preservar o sigilo das informações de saúde da paciente.

VISITAS E ORIENTAÇÕES

Posso receber visitas?

As visitas diárias contribuem de forma essencial para o processo de recuperação do paciente. Solicitamos que sejam respeitados os horários e orientações específicas de cada unidade:

Internação Clínica Médica: Diariamente, das **14h às 17h**
(2 visitantes por paciente).

Unidade de Internação Psiquiátrica: Diariamente, das **14h às 17h**
(2 visitantes, com revezamento).

UTI: Segunda a sexta, das **11h30 às 12h30**; fins de semana, das **14h às 15h**
(1 visitante por vez).

A identificação de visitantes deve ser realizada no andar térreo, próximo ao elevador social. Aos finais de semana, a identificação é realizada no Pronto Atendimento.

Os nossos valores são:
Humanização
Acolhimento
Atenção Integral
Fraternidade



RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA

- Higienize as mãos antes e depois das visitas, utilizando água e sabão ou álcool em gel;
- Não sente ou deite no leito do paciente, nem visite outros quartos, para evitar contaminação cruzada;
- Não administre medicamentos ao paciente;
- Mantenha o silêncio — lembre-se de que está em uma unidade hospitalar.
- Os materiais de higiene e cuidados pessoais são de responsabilidade do paciente e devem ser trazidos e repostos pelos familiares;
- Caso o acompanhante precise se ausentar, avise à equipe de enfermagem;
- É proibido tirar fotos ou fazer filmagens nas dependências do hospital;
- O hospital se responsabiliza apenas pelos pertences recolhidos na admissão (como próteses e adornos), devidamente registrados e entregues mediante protocolo e assinatura;
- Mantenha sempre as grades da cama elevadas para prevenir quedas;
- Não traga flores, vasos ou objetos que possam quebrar ou perfurar;
- Evite visitas em caso de gripe, resfriado, feridas de pele ou qualquer infecção;
- É proibido entrar com alimentos ou bebidas e compartilhar alimentos entre pacientes e acompanhantes;
- É proibido portar armas dentro do hospital.

A higienização das mãos é o gesto mais importante no controle de infecções. Participe deste processo!



SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

SERVIÇO DE APOIO AO USUÁRIO (SAU)

O SAU, por meio da Ouvidoria, atua como canal de comunicação entre o hospital, pacientes e familiares, recebendo, registrando e encaminhando sugestões, reclamações e elogios. Orienta quanto ao acesso ao Portal do Militar para agendamento de consultas, assim como, acesso ao aplicativo FAB Saúde. Está localizado no andar térreo no hospital.

Telefone: 3289-6893 / ouvidoria.haaf@fab.mil.br

CONSELHO CONSULTIVO DE PACIENTES

O HAAF possui um Conselho Consultivo de pacientes cujo objetivo é promover a escuta qualificada, assegurar a satisfação dos usuários e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Contato via email: conselhoconsultivohaaf@gmail.com

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Mediante solicitação das famílias, este serviço atende pacientes internados em suas necessidades sociais que possam interferir no tratamento.

PSICOLOGIA

O HAAF dispõe de atendimento psicológico para oferecer suporte emocional, auxiliar no enfrentamento da doença e da hospitalização, bem como promover a saúde mental dos pacientes e seus familiares.

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

As refeições dos pacientes são servidas no quarto de acordo com a seguinte programação:

DESJEJUM	COLAÇÃO	ALMOÇO	JANTAR	CEIA
07:30h	09:30h	12:00h	17:30h	20:00h

O acompanhante não pode trazer alimentos para o hospital e suas refeições serão servidas no quarto de acordo com a seguinte programação:

DESJEJUM	ALMOÇO	JANTAR
07:30h	12:00h	17:30h



ALTA HOSPITALAR E DOAÇÃO DE SANGUE

Alta Hospitar:

No momento da alta hospitalar, a Gestoria realizará o check-out e aplicará a pesquisa de satisfação para liberação do quarto.

O HAAF não realiza remoção de pacientes para residência ou outro destino, salvo em casos com indicação médica, autorização prévia e disponibilidade logística.

Os exames e medicamentos entregues à equipe médica serão devolvidos ao paciente no momento da alta.

Na alta, o paciente ou acompanhante receberá as orientações necessárias e o agendamento da consulta de retorno no ambulatório ou no CAIS para acompanhamento clínico (follow-up).

Doação de sangue:

Pacientes e familiares são convidados a colaborar com o Banco de Sangue do HAAF. Podem doar pessoas com idade entre 16 e 69 anos (menores de 18 com autorização dos responsáveis), peso mínimo de 50 kg e boas condições de saúde.



RESPONSABILIDADE FAMILIAR POR ABANDONO DE IDOSO E/OU INCAPAZ

O abandono de familiar em instituição hospitalar é crime previsto principalmente no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e no Código Penal Brasileiro.

O Estatuto do Idoso tipifica especificamente o abandono de pessoas maiores de 60 anos em instituições de saúde:
Artigo 98: "*Abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado*".
Pena: Detenção de 6 (seis) meses a 3 (três) anos e multa.

Para familiares que não se enquadram na definição de pessoa idosa (menores de 60 anos), a legislação aplicável é o Código Penal, que prevê o crime de abandono de incapaz.
Artigo 133: "*Abandonar pessoa que está sob seu cuidado, guarda, vigilância ou autoridade, e, por qualquer motivo, incapaz de defender-se dos riscos resultantes do abandono*".
Pena: Detenção de seis meses a três anos.

Agravantes: A pena é aumentada se o abandono resulta em lesão corporal grave ou morte, ou se o agente é ascendente, descendente, cônjuge, irmão, tutor ou curador da vítima (relação familiar).

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

O HAAF reforça a importância da participação ativa de pacientes, familiares e cuidadores no cuidado à saúde, destacando seus principais direitos dentro do hospital, com foco no **atendimento digno**, **atencioso** e **respeitoso**.

São ***DIREITOS*** do paciente:

- **Informação clara e acessível**, devendo compreender seu diagnóstico, tratamento, alternativas, riscos e benefícios. Cabe ao profissional de saúde comunicar-se de forma simples e garantir que o paciente possa tirar dúvidas e participar das decisões sobre seu cuidado;
- Ser identificado por **nome e nível hierárquico**;
- **Consentimento informado**, que deve ser dado somente após total compreensão do procedimento proposto. O paciente deve perguntar sempre sobre riscos, benefícios e alternativas antes de assinar qualquer termo;
- **Acompanhamento médico regular**, esclarecimentos sobre medicamentos e orientações completas na alta hospitalar. É incentivado a comunicar dúvidas, reações adversas e qualquer desconforto, contribuindo para a segurança do cuidado;
- Garantia do **sigilo das informações pessoais** (Lei nº 13.709/2018 - LGPD).

O envolvimento ativo, o diálogo e o respeito mútuo são fundamentais para garantir um atendimento ético, seguro e centrado na pessoa.



DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

São ***DEVERES*** *do paciente:*

- Fornecer informações completas e precisas sobre sua saúde, histórico médico, medicamentos em uso e alergias;
- Comunicar dúvidas e incompreensões sobre o tratamento, procedimentos ou orientações recebidas;
- Seguir o plano de tratamento recomendado pela equipe médica, incluindo horários de medicação e restrições alimentares;
- Participar ativamente das decisões sobre seu tratamento, fazendo perguntas quando necessário;
- Comparecer aos exames e consultas agendados ou avisar com antecedência sobre impossibilidades;
- Tratar com respeito e cordialidade toda a equipe do hospital;
- Respeitar outros pacientes, evitando ruídos excessivos e comportamentos que prejudiquem o descanso alheio;
- Respeitar as normas e regulamentos internos do hospital, incluindo horários de visita e áreas restritas;
- Zelar pelo patrimônio hospitalar, utilizando adequadamente equipamentos e instalações
- Manter atualizados seus dados cadastrais e de contato;
- Não trazer objetos de valor desnecessários ou armas para o ambiente hospitalar;
- Seguir as orientações de segurança, incluindo protocolos de identificação e prevenção de quedas.

ATENÇÃO



Segundo o Art. 195 da RCA 35-2/2023, os Comandantes, Chefes e Diretores devem determinar a fiscalização, visando coibir a utilização de trajes inadequados no interior das Organizações por militares, dependentes e civis em geral, de forma a preservar a imagem da instituição.

Trajes adequados protegem pacientes e familiares, reduzindo o risco de infecções e acidentes. Portanto, recomenda-se o uso de roupas limpas e calçados fechados durante sua permanência no hospital.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA E CONTATOS ÚTEIS

O HAAF oferece assistência religiosa por meio da Capelania, mediante solicitação das famílias. As missas ocorrem todas as quintas-feiras na capela do hospital, das **11h30 às 12h**.

Telefones úteis:

- SAME: Ramal **6849**
- Enfermagem: Ramal **6812**
- Serviço de Nutrição: Ramal **6842**
- Gestoria: Ramal **6840**
- SAU: Ramal **6893**
- Banco de Sangue: Ramal **6763**
- Capelania: Ramal **6872**
- Fisioterapia: Ramal **6754**
- Oficial de Dia: Ramal **6710**

Agradecemos por confiar em nossa equipe. Desejamos uma recuperação tranquila e breve

