

## Acompanhantes

- ❖ O acompanhante do paciente recebe um crachá de acesso exclusivo, válido durante toda a internação, dependendo da unidade onde estiver internado.
- ❖ Além do acompanhante, será permitida a entrada de um visitante conforme a regra de cada unidade.
- ❖ Visitas de crianças (menores de 12 anos) são restritas e devem ser autorizadas com antecedência pela equipe assistencial.
- ❖ O hospital disponibiliza um guarda-volumes aos acompanhantes, localizado próximo à Recepção. Trazer o mínimo possível.
- ❖ Os acompanhantes/visitantes devem utilizar o banheiro em frente aos elevadores centrais de cada andar.

### SERVIÇO SOCIAL

Localização: térreo, em frente à zona 4 (Bloco A entrada pelo Bloco C)

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min.

### SALA DE ESPERA DO BLOCO CIRÚRGICO

Localização: 13º andar

Informações pelo monitor disponível na sala de espera.

### SALA DE RECUPERAÇÃO

Localização: 12º andar

Informações a cada duas horas pela equipe de enfermagem.

### OUVIDORIA (elogio, sugestão, reclamação, solicitação ou denúncia)

Localização: térreo, na entrada do Ambulatório (Bloco C - prédio da rua Protásio Alves nº 211)

Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, exceto feriados das 8h às 12h e das 14h às 17h, ou através do site:

[www.hcpa.edu.br](http://www.hcpa.edu.br) ou e-mail: [ouvidoria@hcpa.edu.br](mailto:ouvidoria@hcpa.edu.br)

Informações: 51 3359.6100



## Carta dos direitos e deveres do paciente do HCPA

### São direitos do paciente

1. Ter sua privacidade respeitada e mantida a confidencialidade de suas informações pessoais.
2. O direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias ou outras manifestações por meio da ouvidoria.
3. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre sua doença, riscos, benefícios e inconvenientes das medidas de diagnóstico e tratamento propostos.
4. Ter sua dor aliviada e tratada de forma adequada.
5. Participar do seu plano de cuidado fazendo perguntas, aceitando ou recusando de forma livre e esclarecida: a realização de exames, o tratamento, as cirurgias ou procedimentos de qualquer tipo, assim como a participação em pesquisas. Também poderá procurar uma segunda opinião médica em qualquer fase do seu tratamento.
6. Receber atendimento humanizado, atencioso, respeitoso, seguro e adequado às suas necessidades, sem sofrer qualquer tipo de discriminação.

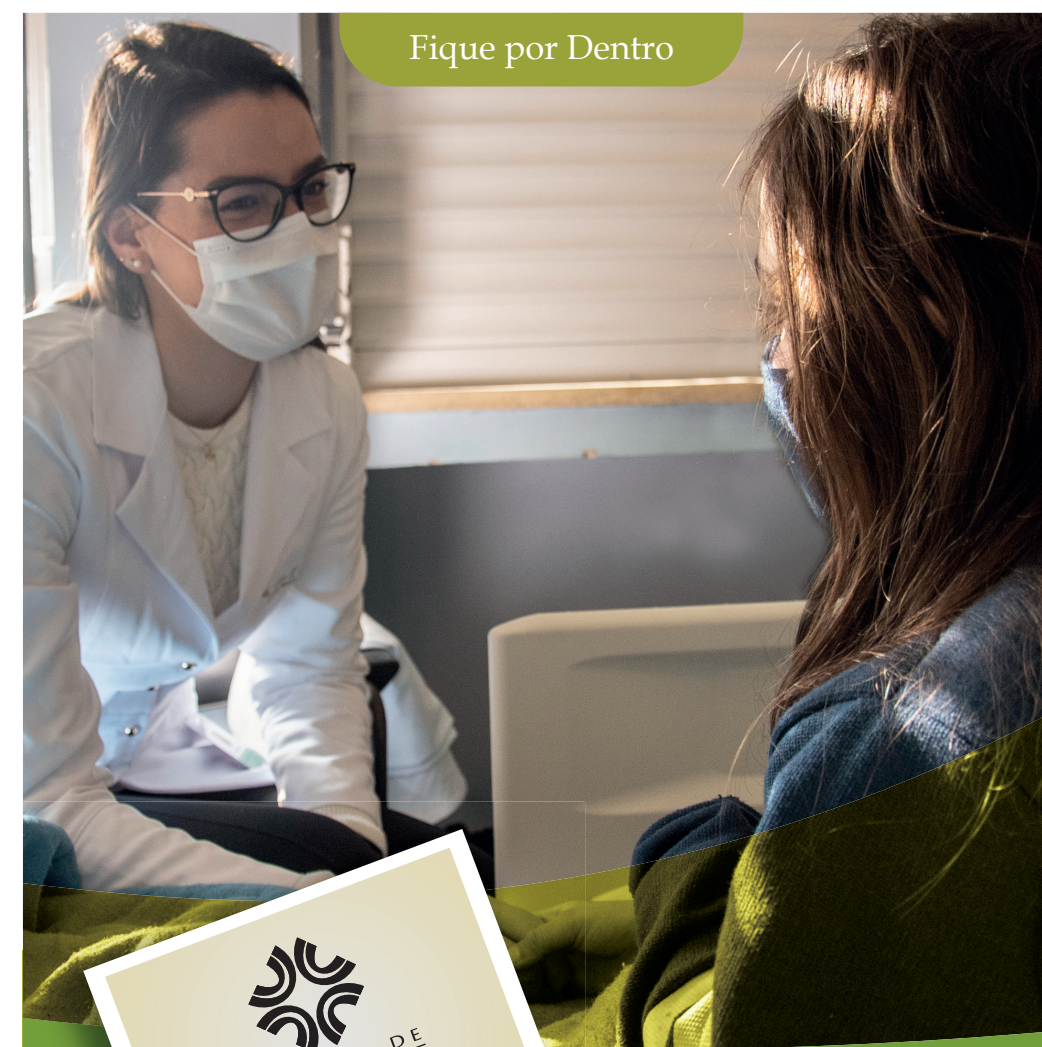
### São deveres do paciente/família

1. Fornecer informações completas e verdadeiras sobre a sua saúde.
2. Responsabilizar-se quando se recusa a receber tratamento ou seguir as orientações da equipe assistencial.
3. Responsabilizar-se pela guarda de seus objetos pessoais.
4. Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da Instituição e exigir que seus acompanhantes também respeitem.
5. Cumprir os regulamentos do hospital, colaborar quando da necessidade da transferência de leito e liberar o leito assim que receber alta hospitalar.



Rua Ramiro Barcelos, 2350  
Largo Eduardo Z. Faraco  
Porto Alegre/RS 90035-903  
Fone 51 3359 8000  
[www.hcpa.edu.br](http://www.hcpa.edu.br)

Fique por Dentro



Orientações para  
**PACIENTES INTERNADOS  
E ACOMPANHANTES**

## Pacientes



### Pertences

- ☞ Você pode trazer ao hospital: roupas, chinelo e objetos de higiene pessoal (escova e creme dental, sabonete, xampu, desodorante, pente ou escova de cabelo); o Hospital adota uma política para uso de equipamentos elétricos, verifique na recepção central A, ou no posto da unidade onde estiver internado.
- ☞ LEMBRE-SE de manter baixo o volume de seus equipamentos ou utilize fones. Mantenha silêncio após as 22h.
- ☞ O hospital fornece roupas de cama e banho aos pacientes. Não traga cobertores ou travesseiros de casa.
- ☞ No quarto, há armários para a guarda de seus pertences. Evite colocar objetos sobre a cama.
- ☞ A prótese dentária, quando não estiver em uso, deve ser guardada e identificada adequadamente. Se necessário, a equipe de enfermagem providenciará uma caixa ortodôntica identificada. A guarda da prótese é de responsabilidade sua ou de seu familiar.

**O hospital não se responsabiliza por pertences de pacientes e familiares.** Se, por questão de urgência, algum pertence ficar sob guarda da instituição, o mesmo deve ser retirado em até 7 dias. Após este prazo, será encaminhado para doação.

### Durante a internação

- ☞ Você receberá uma pulseira de identificação, com seu nome completo, data de nascimento e número de prontuário. Deverá permanecer com ela durante toda a internação.
- ☞ Você será acompanhado pela equipe assistencial multiprofissional e receberá visita diária do médico responsável para orientação sobre seu estado de saúde, resultados de exames e tratamento. Ele também vai prescrever as medicações, a dieta e informar todos os procedimentos indicados.
- ☞ Informe ao médico, enfermeiro e farmacêutico os medicamentos que você utiliza diariamente. Antes de usá-los no hospital, comunique à equipe de enfermagem.

- ☞ A equipe de enfermagem é responsável pelo cuidado integral do paciente durante a internação, respeitando a sua autonomia. Sempre que necessário nos seus deslocamentos, você será acompanhado por um profissional da instituição.
- ☞ A partir da prescrição médica, os nutricionistas vão definir o que você pode comer. A alimentação é fornecida pelo hospital e faz parte do tratamento. Não traga nem aceite alimentos trazidos de fora, pois eles podem trazer risco a sua recuperação. Alimentos que necessitem refrigeração devem ser consumidos imediatamente ou mantidos em refrigerador, se disponível, por até 24 horas. Mantenha sua mesa liberada para as refeições. Não consuma alimentos fora da validade e procure estar no quarto no horário das refeições:  
**café da manhã: 8h, almoço: 11h30, lanche da tarde: 15h, jantar: 17h30 e ceia: 21h30.**
- ☞ Informações clínicas e resultados de exames são fornecidos pela equipe médica, pessoalmente a você ou a pessoa que você definir.
- ☞ Ao indicar um procedimento cirúrgico ou alguns exames específicos, o médico esclarecerá os riscos e benefícios envolvidos. Estes constarão em um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assinado pelo paciente ou seu representante legal e pelo médico.
- ☞ Cada unidade de internação conta com um assistente administrativo que pode auxiliá-lo com orientações e providências sobre transporte, contatos com a equipe assistencial ou com seus familiares, fornecimento de crachás de acompanhantes e outras necessidades.
- ☞ Enquanto estiver em repouso no leito, as grades da sua cama devem permanecer levantadas para sua segurança.
- ☞ O hospital dispõe de campainha próximo ao leito e no banheiro, você pode acioná-la quando necessário.
- ☞ Ao lado dos leitos, existem poltronas que podem ser usadas para seu descanso e bem-estar.
- ☞ O hospital dispõe de salas de recreação para adultos (8º andar) e crianças (10º andar), que podem ser utilizadas quando autorizado pela equipe assistencial. Antes de se dirigir à sala, comunique a equipe de enfermagem.
- ☞ A equipe assistencial informará sobre o horário de visitas e acompanhante na unidade em que você está internado.
- ☞ É muito importante a sua participação nas decisões sobre seus cuidados.
- ☞ Informe suas crenças, valores espirituais e religiosos, com a intenção de que eles sejam respeitados pela equipe assistencial e integrados em seu plano de cuidados.



**Lave as mãos, principalmente:** quando estiverem sujas; antes das refeições; após usar o banheiro; após manuseio de celulares, computadores, livros e antes de entrar na unidade de internação.



**É proibido fumar na área hospitalar.**

### Procedimentos na alta

- ☞ Ao ser informado sobre a alta pela equipe assistencial, esclareça todas as dúvidas sobre as orientações a serem seguidas em casa.
- ☞ Caso necessite de transporte ou ambulância do seu município ou contato com seu familiar, converse com o assistente administrativo da unidade.
- ☞ Peça e leve os exames que você trouxe de casa.
- ☞ Devolva ao posto de enfermagem o material emprestado (muletas, andadores, bacias, cubas) e assine o aviso de alta antes de sair.  
Agilize sua saída para que outro paciente possa ser internado em seguida.
- ☞ **Se necessitar cadeira de rodas para saída do hospital, o acompanhante deverá solicitar na RECEPÇÃO - térreo - prédio A.**
- ☞ A sua opinião é muito importante, para isso responda à pesquisa da experiência do paciente, disponível nas unidades e no APP Meu Clínicas.

### APP Meu Clínicas

APP pode ser baixado na loja de aplicativos - Play Store (Android) ou APP Store (iOS) e pelo endereço **meuclinicas.hcpa.edu.br**. Ele lhe dará acesso a várias funcionalidades: resultados de exames; cartão nacional do SUS para acesso na catraca do ambulatório; receitas; histórico e comprovantes de consultas; agendamento de reconsultas; pesquisa da experiência do paciente; solicitação de documentos do prontuário; atualização de cadastro; acesso às etiquetas de materiais implantáveis.



Caso precise de mais informações sobre o aplicativo **Meu Clínicas**, entre em contato pelo Fone: **(51) 3359.8260** ou e-mail: **atendimentomeuclinicas@hcpa.edu.br**