SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
PORTO ALEGRE

GUIA DE ORIENTAÇÃO
AO PACIENTE E ACOMPANHANTE

2023

Bem-vindo à Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Para tornar a sua estadia a mais agradável possível e fazer com que você tenha uma excelente recuperação é que dedicamos todos os nossos esforços.

Leia este guia com atenção, pois ele foi elaborado pensando no seu bem-estar e contém informações importantes que vão auxiliar no seu tratamento.

Caso você fique com dúvidas, procure os nossos profissionais para ajudá-lo.

Nosso compromisso é oferecer o melhor atendimento.

SOBRE A SANTA CASA

Com 8 hospitais em Porto Alegre e um em Gravataí, destacam-se na Santa Casa as áreas de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Cardiologia, Neurocirurgia, Pneumologia, Oncologia, Pediatria e Transplantes.

Além destas especialidades, a Santa Casa também trabalha com consultas ambulatoriais eletivas e de urgência e emergência, serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, procedimentos cirúrgicos e obstétricos, internações hospitalares, clínicas e cirúrgicas, e muito mais.

Para cada serviço, o conforto do paciente e a qualidade dos procedimentos é garantida pela capacitação total dos profissionais, a renovação tecnológica permanente e as instalações modernas.

É uma longa trajetória de ações e cuidados que tornou a Santa Casa de Porto Alegre referência na saúde, na prevenção de doenças, na assistência e no ensino e pesquisa em toda a América Latina, além de colocar a instituição na história do Rio Grande do Sul.

SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
PORTO ALEGRE

HOSPITAL SANTA CLARA
HOSPITAL GERAL DE ADULTOS
E MATERNO-INFANTIL

HOSPITAL SÃO FRANCISCO
CARDIOLOGIA, CIRURGIAS
CARDÍACAS E ESPECIALIZADAS

HOSPITAL SÃO JOSÉ
NEUROCIRURGIA E NEUROLOGIA

PAVILHÃO PEREIRA FILHO
PNEUMOLOGIA
E CIRURGIA TORÁCICA

HOSPITAL SANTA RITA
ONCOLOGIA

HOSPITAL DOM VICENTE SCHERER
TRANSPLANTES

HOSPITAL DA CRIANÇA SANTO ANTÔNIO
PEDIATRIA

HOSPITAL DOM JOÃO BECKER - GRAVATAÍ
HOSPITAL GERAL DE ADULTOS E PEDIÁTRICO

EMERGÊNCIA 24h
(SUS) LOCALIZAÇÃO NO PRÉDIO DO HOSPITAL NORA TEIXEIRA
(particular e convênios) HOSPITAL DOM VICENTE SCHERER
(particular, convênios e SUS referenciado) HOSPITAL DA CRIANÇA SANTO ANTÔNIO

EMERGÊNCIA OBSTÉTRICA
HOSPITAL SANTA CLARA

Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

ÍNDICE

PACIENTES 7

INTERNAÇÃO 7

CONVÊNIOS 8

ACOMODAÇÕES 9

CONTA HOSPITALAR 10
- CLIENTE PARTICULAR 10
- CLIENTE DE CONVÊNIO 11

ORIENTAÇÕES SOBRE A ESTADIA 12

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE 13

PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA 14

USO SEGURO DE MEDICAMENTOS 15

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS 16
- COM ÁLCOOL EM GEL 16
- COM ÁGUA E SABÃO 17

DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE 18

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE 21

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS 24
- ALTA HOSPITALAR 25

ACOMPANHANTES E VISITANTES 26

REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES 26
- CONVÊNIOS 26
- SUS 27

VISITAS 28
- HORÁRIOS DE VISITAS 29
- HORÁRIOS DE ACESSO RESTRITO AOS HOSPITAIS 36

HOSPITAL LIVRE DO TABACO 37

SERVIÇOS 38

ENFERMAGEM 38

NUTRIÇÃO 39

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM 41

DOAÇÃO DE SANGUE 42

CENTRAL DE AGENDAMENTOS 42

APOIO ESPIRITUAL 43
- TEMOS ESPAÇOS PARA ORAÇÃO NOS SEGUINTES LOCAIS 44

SEGURANÇA 45

PREVENÇÃO DE INCÊNDIO 46

CONVENIÊNCIAS 47
- CAFETERIAS 47
- OUTROS 47

ESTACIONAMENTO 48

ACESSO À INTERNET 49
- STREAMING 51

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE 52

OUVIDORIA 52

SITE 53

REDES SOCIAIS 53

CONTATO TELEFÔNICO 53

INTERNAÇÃO

Documentação necessária:

- CPF e RG ou qualquer outro documento oficial com foto que conste o CPF e o RG.
- Certidão de nascimento dos menores de idade que não possuem CPF e RG; documento oficial, com foto, dos pais. Na impossibilidade de comparecimento dos pais, o responsável deverá apresentar procuração pública, redigida e assinada perante tabelião.
- Solicitação de internação com data, carimbo e assinatura do médico.
- CPF e RG do responsável pelo paciente.
- Cartão Nacional do SUS.

CONVÊNIOS

A Santa Casa mantém convênios com quase todas as empresas de planos de saúde do estado. Porém, os contratos variam de acordo com o plano firmado pelo associado. Verifique a abrangência de cobertura direta ou por reembolso do seu convênio.

Além dos documentos anteriormente citados, o paciente deve apresentar:

- Cartão do convênio.
- Autorização do plano de saúde para a internação, materiais e medicamentos especiais, se existirem.

No caso do seu plano não cobrir o tratamento, oferecemos orçamento para todos os procedimentos em caráter particular.

ACOMODAÇÕES

Apartamento semiprivativo

Apartamento privativo

Suíte

Se você possui plano de saúde, poderá optar por outra categoria de acomodação mediante o pagamento de um valor adicional. Para mais informações, consulte a recepção do hospital.

CONTA HOSPITALAR

CLIENTE PARTICULAR

É necessário um primeiro depósito, no ato da internação, para cobrir os gastos iniciais.

Depósitos complementares poderão ser solicitados, sempre que o valor da conta hospitalar ultrapassar o valor do depósito inicial.

Informações sobre o extrato parcial da conta deverão ser solicitadas na recepção da internação.

Os valores poderão sofrer alterações até o final da internação.

CLIENTE DE CONVÊNIO

No ato da internação será solicitada a autorização do plano de saúde e a lista de materiais e medicamentos especiais, se houver.

Eventuais despesas não cobertas pelo plano de saúde poderão ser cobradas diretamente do paciente ou do seu responsável. Informações sobre o extrato parcial das despesas não cobertas pelo convênio deverão ser solicitadas na recepção da internação.

Os valores poderão sofrer alterações até o fechamento da conta.

ORIENTAÇÕES SOBRE A ESTADIA

- A cama do paciente deve ser utilizada exclusivamente pelo paciente. Não colocar bolsas, sacolas e outros objetos no leito.
- Não é recomendado visitantes e acompanhantes com sintomas gripais.
- Não acenda velas no interior do apartamento.
- Não deixar pertences de valor no apartamento, o hospital não se responsabiliza pelos mesmos.
- Proibido trazer flores, brinquedos de pelúcia, roupas de cama, aparelhos eletrodomésticos.
- Será necessário desocupar o leito caso o paciente seja transferido para a UTI.
- Organize-se com antecedência para o dia da alta (transporte e acompanhante).

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

No momento da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação com o seu nome e data de nascimento.

Essa pulseira visa proporcionar segurança ao paciente.

As cores da pulseira são adotadas para a segurança do paciente.

Pulseira vermelha: indica que o paciente possui alergia a medicamentos, alimentação, látex, etc.

Pulseira amarela: indica pacientes com risco de queda.

As pulseiras são para a proteção e segurança do paciente e não poderão ser removidas durante o período de internação no hospital. Recomendamos a confirmação dos dados pelo próprio paciente ou responsável.

VOLTAR AO ÍNDICE

PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA

- Utilize a campainha para chamar a enfermagem sempre que precisar locomover-se, ir ao banheiro ou caminhar pelo corredor.
- Tenha cautela para o transporte/caminhada, principalmente quando estiver utilizando algum equipamento/dispositivo.
- Sempre que possível, o transporte de paciente para exame, transferência ou procedimento deve ser realizado com cadeira de rodas ou em macas.
- No caso de bebês, nunca o deixe sozinho na banheira ou chuveiro, na mesa, cama ou em outros móveis. Tampouco durma com a criança no seu colo, nem na mesma cama.
- Utilize calçados antiderrapantes e não caminhe de meias.
- Mantenha a grade da cama ou berço elevada.
- Crianças devem ser sempre observadas quando estiverem brincando na cama, nos corredores, na sala de recreação ou em outras áreas de lazer.

VOLTAR AO ÍNDICE

USO SEGURO DE MEDICAMENTOS

Informe à equipe assistencial os medicamentos de uso habitual e não tome qualquer medicamento sem a devida prescrição médica.Medicamentos de uso contínuo serão analisados pela farmácia do hospital e ficarão no Posto de Enfermagem. A administração de medicamentos é de estrita responsabilidade da equipe assistencial.

Comunique sobre qualquer alergia a medicamentos que você tenha.

VOLTAR AO ÍNDICE

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

COM ÁLCOOL EM GEL

Aplique uma quantidade suficiente de álcool gel em uma mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies das mãos.

Friccione as palmas das mão entre si.

Friccione a palma direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa.

Entrelace os dedos e friccione os espaços interdigitais.

Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos, com movimento de vai-e-vem e vice-versa.

Friccione o polegar esquerdo com o auxílio da palma da mão direita, utilizando-se do movimento circular e vice-versa.

Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo movimento circular e vice-versa.

Quando estiverem secas, suas mãos estarão seguras.

VOLTAR AO ÍNDICE

COM ÁGUA E SABÃO

Molhe as mãos com água e sabão.

Friccione as palmas das mãos entre si.

Friccione a palma direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa.

Entrelace os dedos e friccione os espaços interdigitais.

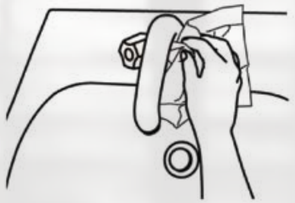
Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta segurando os dedos com movimentos de vai-e-vem e vice-versa.

Friccione o polegar esquerdo com o auxílio da palma da mão direita, utilizando-se de movimento circular e vice-versa.

Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo movimento circular e vice-versa.

Enchague bem as mãos com água.

Seque as mãos com papel toalha descartável.



No caso de torneiras com contato manual, sempre use papel toalha para fechamento.

Agora suas mãos estão seguras.

VOLTAR AO ÍNDICE

DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, garantindo a proteção à vida e à saúde, com absoluta propriedade e sem qualquer forma de discriminação, independentemente de sua raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual e/ou diagnóstico.

2. Ter sua identificação pelo nome completo e data de nascimento, conforme documentos entregues e pulseira de identificação do paciente.

3. Ter a preservação de imagem, identidade, autonomia de valores, espaço, objetos pessoais e privacidade, em qualquer sentido. Nenhum paciente pode ser filmado ou fotografado sem a sua autorização expressa, por escrito ou via responsável legal.

4. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.

5. Ter garantida sua segurança e integridade física, psíquica e moral.

6. Ser protegido contra qualquer forma de discriminação, negligência ou maus-tratos. Caso haja suspeita desse tipo de ocorrência, o hospital acionará os órgãos responsáveis, como Conselho Tutelar, Delegacia da Criança e do Adolescente, Promotoria da Infância e Juventude,

Delegacia da Mulher e Defensoria Pública, entre outros.

7. Não ser objeto de ensaio clínico, provas diagnósticas e terapêuticas sem ter o seu consentimento informado ou, quando menor de idade, de seus pais ou responsáveis legais.

8. Poder identificar os profissionais envolvidos em seus cuidados por meio de crachá com fotografia e nome.

9. Poder designar o médico responsável pelo seu tratamento no período de internação.

10. Receber informações claras e compreensíveis do seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos, respeitando sua fase cognitiva e amparo psicológico quando se fizer necessário. Quando menor de idade, as informações serão repassadas para os pais ou responsável legal.

11. Receber avaliação, orientação e as melhores soluções para evitar e/ou controlar a dor.

12. Consentir ou recusar procedimentos, exames diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber a adequada informação, desde que não

esteja em risco de vida. Em caso de recusa ou revogação do consentimento não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais.

13. Receber ou recusar assistência psicológica, social e/ou religiosa.

14. Ser parte integrante do seu cuidado, interagindo com a equipe assistencial.

15. Ter acesso ao seu prontuário, de acordo com as normas legais e da Santa Casa.

16. Poder optar por outra categoria de acomodação, respeitando as coberturas do seu plano ou aceitando a diferença de valor em caráter particular.

17. Receber visitas conforme boas práticas estabelecidas para o bem-estar do paciente.

18. Desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para saúde e acompanhamento do currículo escolar durante permanência hospitalar.

19. Ter um acompanhante, conforme normas das operadoras de planos de saúde.

20. Ter uma morte digna, junto a seus familiares, quando esgotados todos os recursos terapêuticos disponíveis.

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

1. Agir com civilidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.

2. Respeitar o direito dos demais pacientes e dos profissionais da Santa Casa, utilizando os canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar sugestões e reclamações.

3. Não fumar e não consumir bebida alcoólica nas dependências do hospital.

4. Entregar a documentação completa para o seu atendimento, conforme descrito neste manual.

5. Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com os termos do hospital.

6. Não trazer bens pessoais que não sejam de uso estritamente necessário para o ambiente hospitalar e zelar pela guarda deles. Certificar-se de não ter esquecido qualquer pertence nas dependências do quarto. Todo o objeto encontrado será mantido no setor de segurança por 30 dias. Após, serão encaminhados para doação.

7. Fornecer informações verídicas e completas sobre assuntos relacionados a sua saúde.

8. Observar recomendações e instru-

ções que lhe forem transmitidas pelos profissionais da saúde, assumindo a responsabilidade pelas consequências se não cumpridas.

9. Comunicar o uso de qualquer medicamento, drogas ou substâncias químicas e alergia a medicamentos. Cuide-se, evite a automedicação!

10. Se menor de idade, ser acompanhado por pais ou responsável legal durante todo o período de seu atendimento e hospitalização. Quando os pais e/ou responsáveis legais estiverem impossibilitados de permanecer com a criança durante a internação, devem fazer contato com o enfermeiro responsável. Se o acompanhante sair sem justificativa, será entendido como abandono do paciente e, então, será acionado o Conselho Tutelar.

11. Respeitar o limite de troca de acompanhantes por dia, seguindo as orientações vigentes no período da internação.

12. Respeitar os horários de visitas. Não é aconselhável visita de menores de 12 anos. Se houver necessidade, deverá ser definido com a equipe assistencial.

13. Manter o ambiente tranquilo e silencioso, controlando a utilização e volume

de dispositivos móveis (telefones, tablets, rádios, entre outros).

14. Respeitar as normas institucionais sobre a alta hospitalar (quando o paciente se ausentar sem autorização e/ou consentimento da equipe assistencial, acarretará sanções legais, como abertura de Boletim de Ocorrência e devido registro no prontuário do paciente. Se o paciente optar por retornar ao hospital, após evasão, será realizada a abertura de novo atendimento).

15. Desocupar o leito em até 1 (uma) hora após a alta médica.

16. Nas dependências do hospital, não filmar, fotografar ou expor de qualquer maneira a imagem de paciente, acompanhante, estruturas do hospital ou colaboradores, garantindo a todos o direito à privacidade e proteção de dados pessoais.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Santa Casa sempre atuou com o compromisso de proteger a privacidade e confidencialidade das informações de seus pacientes. Esse compromisso foi reforçado com a vigência da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

Nosso objetivo é, além de cumprir a LGPD, tratar seus dados pessoais de forma segura e transparente, adotando medidas técnicas e administrativas para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Você, enquanto titular dos dados pessoais, conta com direitos dispostos na LGPD, como, por exemplo, confirmação de tratamento, acesso e exclusão dos dados.

Caso queira saber mais sobre como a Santa Casa, utiliza seus dados pessoais ou, se quiser exercer algum desses direitos, acesse nossa Política de Privacidade disponível no link abaixo: **https://www.santacasa.org.br/download/politica-de-privacidade**

O Encarregado de Dados da Santa Casa, Charles Almeida Ataide, e nosso time de Privacidade está sempre à sua disposição pelo e-mail: **privacidade@santacasa.org.br**.

VOLTAR AO ÍNDICE

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é realizada até às 11h.
Após a alta, o leito deverá ser liberado em até uma hora.

- Tire todas as suas dúvidas com o médico no momento da alta (atestado, laudo, receitas e marcações de retorno e exames complementares).
- Após a alta ser assinada pelo médico, a equipe de enfermagem realizará a orientação do paciente e retirará os dispositivos, caso existam.
- A liberação será encaminhada para o setor de internação, onde será realizada a alta administrativa e retirada da pulseira de identificação do paciente.
- Caso seja necessário, disponibilizamos centro de convivências e espaços nas recepções dos hospitais para aguardar acompanhantes. Solicite auxílio da equipe de Enfermagem.
- Certifique-se de não ter esquecido qualquer pertence nas dependências do quarto. Todo o objeto encontrado será mantido no setor de segurança durante o prazo de 30 dias. Após este período, o hospital providenciará a doação dos mesmos.
- Se precisar, solicite auxílio para transporte de bagagem.

REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES

CONVÊNIOS

Informe-se na recepção do hospital se o seu plano de saúde possui cobertura de atendimento de refeições de acompanhantes.

Caso haja cobertura, o serviço de Nutrição será informado e as refeições deverão ser realizadas da seguinte forma:

- **O café da manhã** é servido no **Bistrô do Hospital Santa Rita** mediante a apresentação de voucher distribuído pelo serviço de Nutrição aos acompanhantes que possuem esse tipo de cobertura dos convênios. Ele é servido das **7h às 9h**, de segunda a sexta-feira, e das **7h30 às 9h** aos finais de semana e feriados.
- Para os **acompanhantes de crianças** (até 17 anos e 11 meses), o café da manhã será servido no quarto.
- **O almoço e jantar**, quando autorizados pelos convênios, serão servidos no leito entre **12h e 13h** e entre **18h30 e 19h30**.

Para dúvidas e esclarecimentos sobre refeições de acompanhantes, dirigir-se às recepções dos hospitais.

SUS

A permanência de um acompanhante será permitida mediante avaliação da equipe assistencial, considerando as necessidades do paciente e a legislação pertinente.

As refeições serão fornecidas para acompanhante de menores de 18 anos, maiores de 60 anos e puérperas.

Estas são servidas no **Restaurante da Casa**, localizado no corredor lateral da Praça Central da Santa Casa, nos seguintes horários:

- **Café da manhã:** 9h às 9h30
- **Almoço:** 14h30 às 15h
- **Jantar:** 20h30 às 21h

VISITAS

As visitas são realizadas em horários específicos, de acordo com a tabela a seguir.

É importante verificar as regras vigentes para a liberação de visitas, pois há períodos de suspensão de visitas em virtudes de riscos assistenciais, como pandemias e outros.

Você poderá se informar na recepção dos hospitais.

Quando liberadas, não aconselhamos a visita de menores de 12 anos. Caso haja a necessidade, procure enfermagem para buscar informações sobre a autorização de acesso.

HORÁRIOS DE VISITAS

Verifique os horários de cada hospital:

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 12h às 12h30
- **HORÁRIO DE EXCEÇÃO:** 20h às 21h*
- **NORMA DE ACESSO:** 2 visitantes por paciente

**2 pessoas (pai e mãe) horário família*

HOSPITAL DOM VICENTE SCHERER

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h30 às 11h - 14h30 às 15h - 20h30 às 21h
- **NORMA DE ACESSO:** 1 visitante por paciente

HOSPITAL SANTA CLARA

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI CENTRAL:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 13h30 às 14h - 19h30 às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI COVID 4º ANDAR:

- **NORMA DE ACESSO:** sem visitas (notícias por telefone)

HOSPITAL SÃO FRANCISCO

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI CLÍNICA:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 14h às 14h30 – 20h às 20h30
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI CIRÚRGICA:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 11h às 11h30 – 17h às 17h30
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

HOSPITAL SÃO JOSÉ

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 16h às 16h30 – 19h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** 1 visitante por paciente

HOSPITAL SANTA RITA

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 08h às 08h30 – 14h às 14h30 – 20h às 20h30
- **NORMA DE ACESSO:** 1 visitante por paciente

PAVILHÃO PEREIRA FILHO

UNIDADES DE INTERNAÇÃO PARTICULAR, CONVÊNIOS E SUS:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 10h às 12h – 16h às 20h
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO – UTI:

- **HORÁRIO DE VISITA:** 14h às 14h30 – 19h às 19h30
- **NORMA DE ACESSO:** até 2 visitantes, sendo 1 por vez no leito

HORÁRIOS DE ACESSO RESTRITO AOS HOSPITAIS

Por motivos de segurança, entre 19h e 7h os acessos aos hospitais ficam restritos.

FIQUE ATENTO AOS LOCAIS DE ACESSO:

- **Hospital São Francisco, Pavilhão Pereira Filho e Hospital São José:** acesso pela recepção do Hospital São Francisco.
- **Hospital da Criança Santo Antônio:** acesso pela entrada ao lado da Panvel.
- **Hospital Santa Rita:** acesso pela entrada em frente ao Pavilhão Pereira Filho.
- **Hospital Dom Vicente Scherer:** acesso pela emergência SUS.
- **Hospital Santa Clara:** acesso pela emergência SUS ou Pavilhão Cristo Redentor.
- **Estacionamento:** acesso somente pela Avenida Independência.

HOSPITAL LIVRE DO TABACO

Com o intuito de proteger a saúde de todos e atender à legislação atual, não é permitido fumar nas dependências do complexo hospitalar, tanto em áreas fechadas quanto abertas.

Contamos com a sua compreensão e colaboração para que essa medida seja respeitada e o nosso ambiente de trabalho se torne um lugar cada vez mais saudável para todos.

Em caso de dificuldades, pacientes devem entrar em contato com a enfermeira da unidade ou seu médico assistente.

VOLTAR AO ÍNDICE

ENFERMAGEM

A Enfermagem é composta por enfermeiros e técnicos de enfermagem. Estes profissionais são responsáveis pelo cuidado do paciente nas 24 horas.

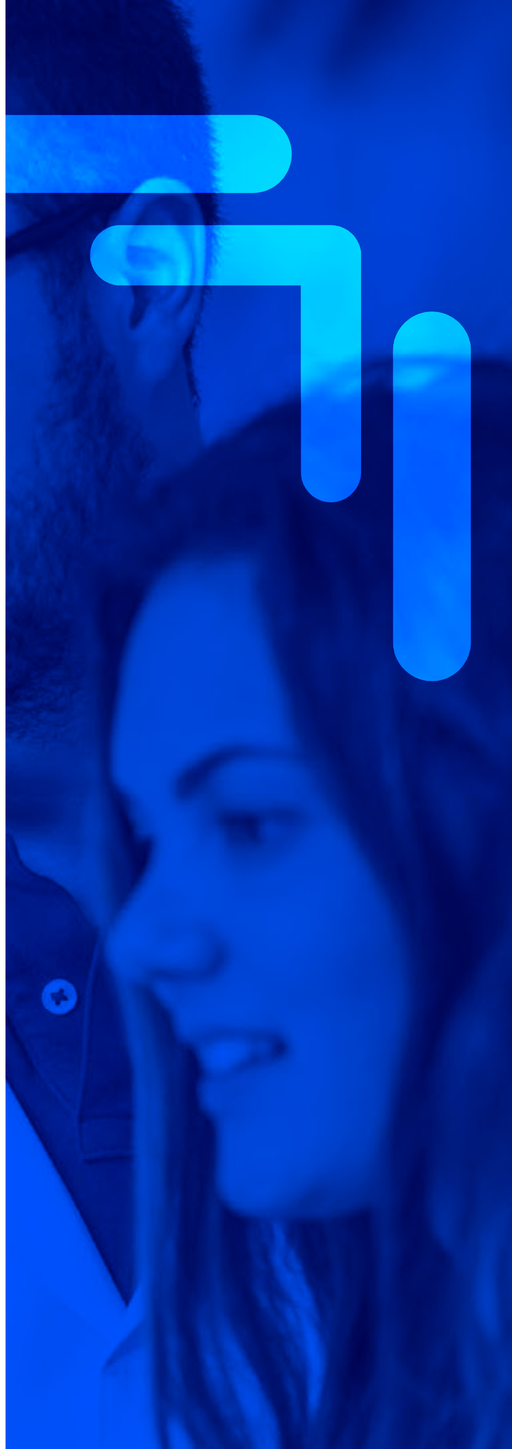
Sempre que necessitar chamar a equipe de Enfermagem, utilize a campainha que está localizada ao lado da cama. No caso de dúvida, consulte o enfermeiro da unidade.

NUTRIÇÃO

As refeições para pacientes são elaboradas de acordo com a prescrição médica e orientações do nutricionista, em conformidade com o tratamento.

As refeições estão incluídas no valor da diária hospitalar e são servidas nos seguintes horários:

- **Desjejum:** entre 8h e 9h
- **Colação:** entre 10h e 10h30
- **Almoço:** entre 12h e 13h
- **Lanche:** entre 15h e 16h
- **Jantar:** entre 18h30 e 19h30
- **Ceia:** entre 20h e 21



Não é recomendável que sejam ofertados ao paciente alimentos que não sejam do Serviço de Nutrição durante a sua estadia.

Essa recomendação baseia-se em normas de **Segurança dos Alimentos**.

Também é importante que a refeição seja consumida tão logo seja entregue, para manter uma temperatura adequada e minimizar possíveis riscos de exposição de alimentos em temperatura ambiente.

Fornecemos **água para chimarrão**. Leve sua térmica até a copa e solicite a sua água.

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

O **serviço de higienização** atende das **7h às 19h** nos seguintes ramais:

Hospital Santa Clara	**7761**
Hospital Santa Rita	**7641**
Hospital Dom Vicente Scherer	**7531**
Hospital da Criança Santo Antônio	**7155**
Pavilhão Pereira Filho	**8011**
Hospital São José	**8011**
Hospital São Francisco	**8011**

Das **19h às 7h**:

Todas as unidades	**8117**

DOAÇÃO DE SANGUE

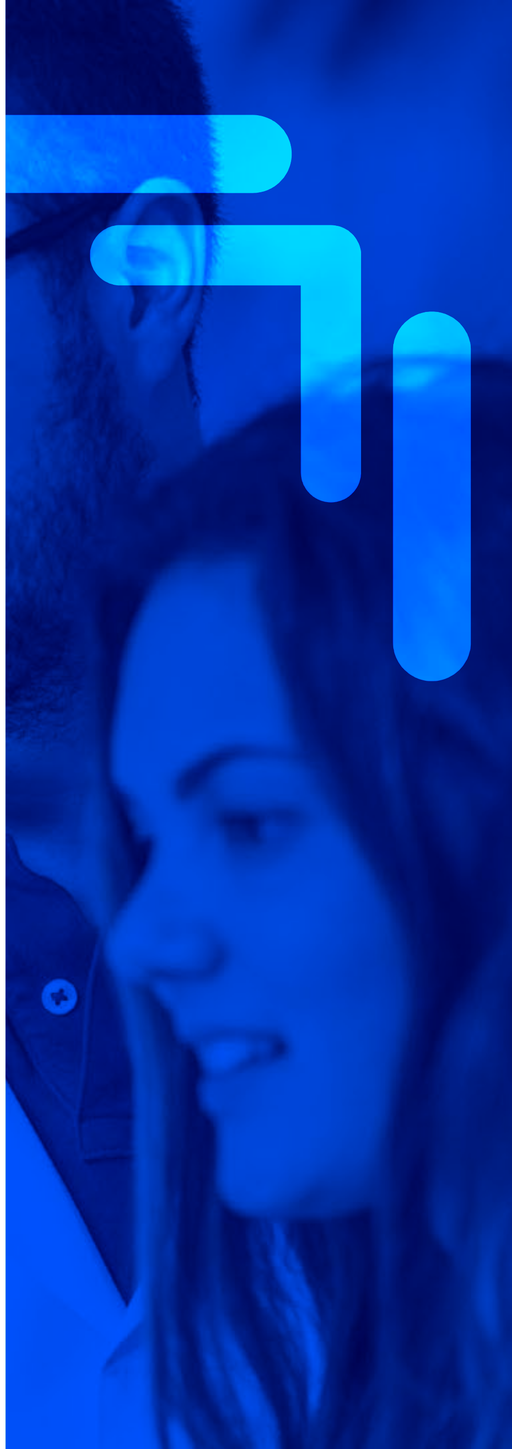
A transfusão de sangue, muitas vezes, é necessária tanto para o tratamento cirúrgico como para o tratamento clínico.

Faça seu agendamento acessando **doesangue.santacasa.org.br**

CENTRAL DE AGENDAMENTOS

Caso seja necessário agendar retornos de consultas ou realização de exames, a nossa Central de Agendamentos funciona de **segunda a sábado, das 7h às 20h**, e aos **feriados, das 7h às 19h**, no telefone **3214-8000**.

Se preferir, o agendamento também pode ser realizado em nosso site, acessando **santacasa.org.br.**



APOIO ESPIRITUAL

Todo paciente tem direito à assistência espiritual/religiosa quando desejar. Sendo a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre uma instituição confessional católica e aberta ao ecumenismo, dispõe de assistência espiritual hospitalar, que é proporcionada por uma equipe de agentes da pastoral. Atuam nessa equipe: sacerdotes, pastores, irmãs religiosas e leigos voluntários.

Essa equipe tem como objetivo proporcionar conforto espiritual através de visitas, sacramentos, escuta e atendimento conforme as solicitações dos pacientes e familiares.

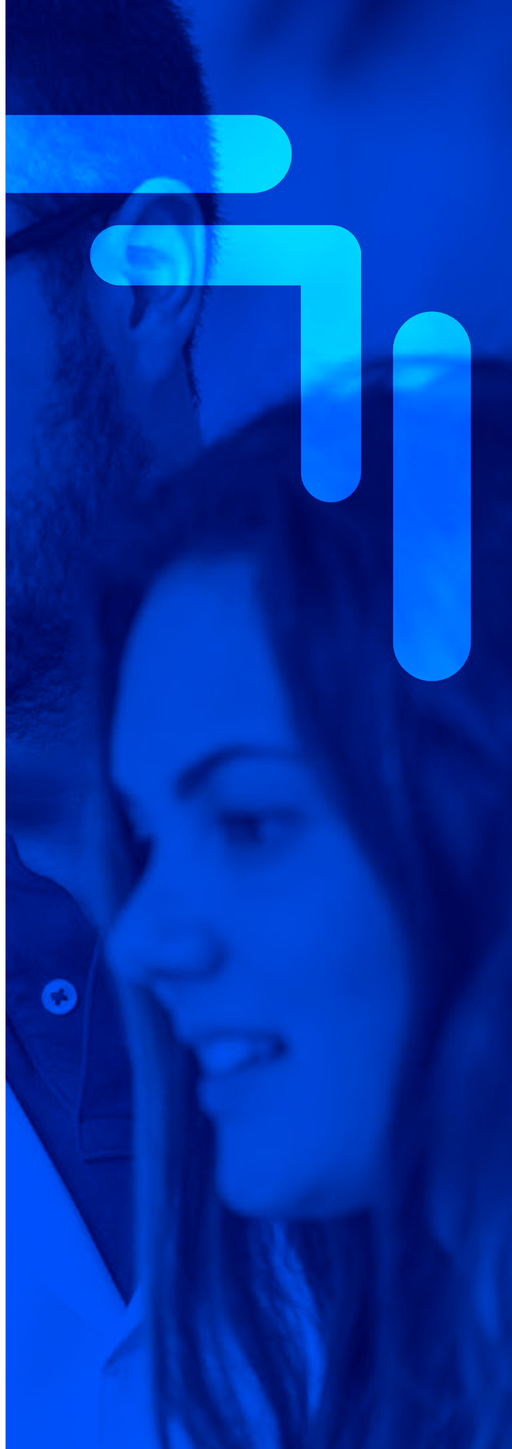
Caso o paciente deseje a visita do representante da sua religião, é necessário que o líder espiritual, antes de visitar o paciente, dirija-se ao **Serviço Religioso da Santa Casa**, localizado na praça central, ou pelo **ramal 7111**.

TEMOS ESPAÇOS PARA ORAÇÃO NOS SEGUINTES LOCAIS

- **Capela Nosso Senhor dos Passos**
  Praça Central do Prédio Histórico
- **Capela Santa Rita**
  3˚ andar do Hospital Santa Rita
- **Capela Santo Antônio**
  Acesso do Hospital Santo Antônio pela Rua Sarmento Leite
- **Oratório São Francisco**
  3˚ andar do Hospital São Francisco
- **Oratório São José**
  4˚ andar do Hospital São José

SEGURANÇA

- O Serviço de Segurança da Santa Casa está disponível 24h, podendo ser acionado pelo **ramal 190**.
- Orientamos aos pacientes e acompanhantes que evitem trazer objetos de valor para as dependências do hospital durante a estadia.
- A Instituição não se responsabiliza por objetos perdidos e/ou extraviados.
- Os hospitais da cidade constantemente são alvo de tentativas de golpe contra pacientes. Pessoas mal-intencionadas, que se passam por médicos, telefonam para familiares do paciente informando que houve problema na autorização de procedimentos ou exames, exigindo depósitos em conta corrente para que haja continuidade do tratamento. Não deposite qualquer valor em conta corrente ou poupança. Acione o **ramal 190**.
- Só fornecemos informações sobre pacientes presencialmente e unicamente para pessoas autorizadas.
- Fique atento: todos os profissionais devem estar identificados com crachá com foto.
- O afastamento da unidade de internação deverá ser comunicado à equipe de enfermagem, não sendo permitida, no entanto, a saída do paciente da Santa Casa.



PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

No caso de qualquer sinal de incêndio, ligue para o **ramal 190** e comunique imediatamente a equipe de enfermagem.

CONVENIÊNCIAS

CAFETERIAS

A Santa Casa dispõe de três espaços diferenciados para você fazer sua alimentação ou lanche:

Cafeteria 24h
Térreo do Hospital da Criança Santo Antônio
Funcionamento 24h (ramal 7053)

Bistrô do Hospital Santa Rita
2º andar do Hospital Santa Rita
Funcionamento das 7h às 18h (ramal 7400)

Bistrô da Casa
Térreo do Centro Histórico-Cultural Santa Casa
Funcionamento das 8h às 18h (ramal 7740)

OUTROS

Panvel - ramal 8685

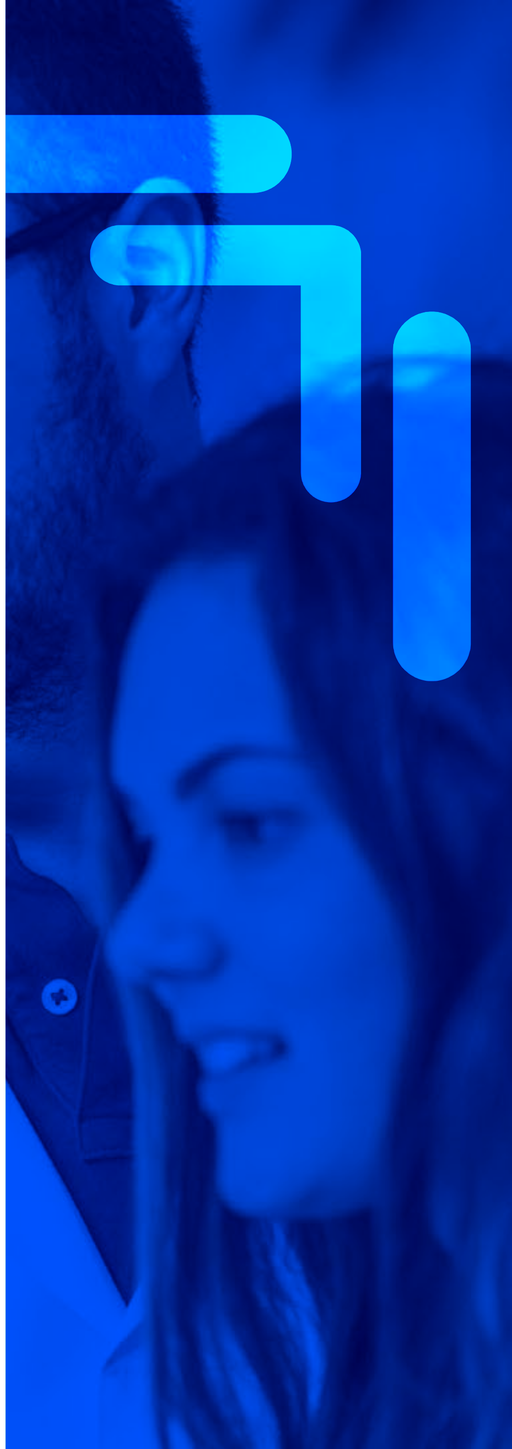
Cento Histórico-Cultural Santa Casa

Loja da Boa Causa

ESTACIONAMENTO

A Santa Casa dispõe de estacionamento com acessos pela avenida Independência.

O estacionamento deverá ser pago nos caixas ou nos terminais de autoatendimento dos hospitais e no 1º e 2º andares do estacionamento.



ACESSO À INTERNET

Pacientes e visitantes podem acessar a rede **WiFi** da Santa Casa, de forma gratuita, com comodidade e segurança.

O acesso deve ser realizado através da rede **visitante**, que após conectar será redirecionada para a tela a seguir:

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA PORTO ALEGRE

Entrar com Facebook

Receber acesso via SMS (cadastrar-se)

Voltar

Clicando em Entrar com o Facebook, você poderá autenticar com sua conta de Facebook. Em dispositivos móveis com Facebook instalado, essa validação já ocorre sem necessidade de digitar e-mail e senha. Caso não tenha senha do Facebook instalado, digite e-mail e senha de acesso ao Facebook.

Outra opção é o Receber o Código de Acesso SMS, realizando um breve cadastro informando o celular para receber um token SMS no celular.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA PORTO ALEGRE

Seu Nome Completo

Seu Email

Seu CPF

Seu Telefone com DDD

Continuar

Voltar

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA PORTO ALEGRE

Verifique se você recebeu uma mensagem de texto.

Enviamos o código para o número:

(51)9******493

O código possui 6 Caracteres

Informe seu Código ######

Continuar

Não recebi o código

Tecnologia: competo / SOUS

Você receberá um código de 6 caracteres por SMS, que deve ser inserido na tela abaixo e clicar em continuar.

Pronto, você estará conectado no Wi-Fi

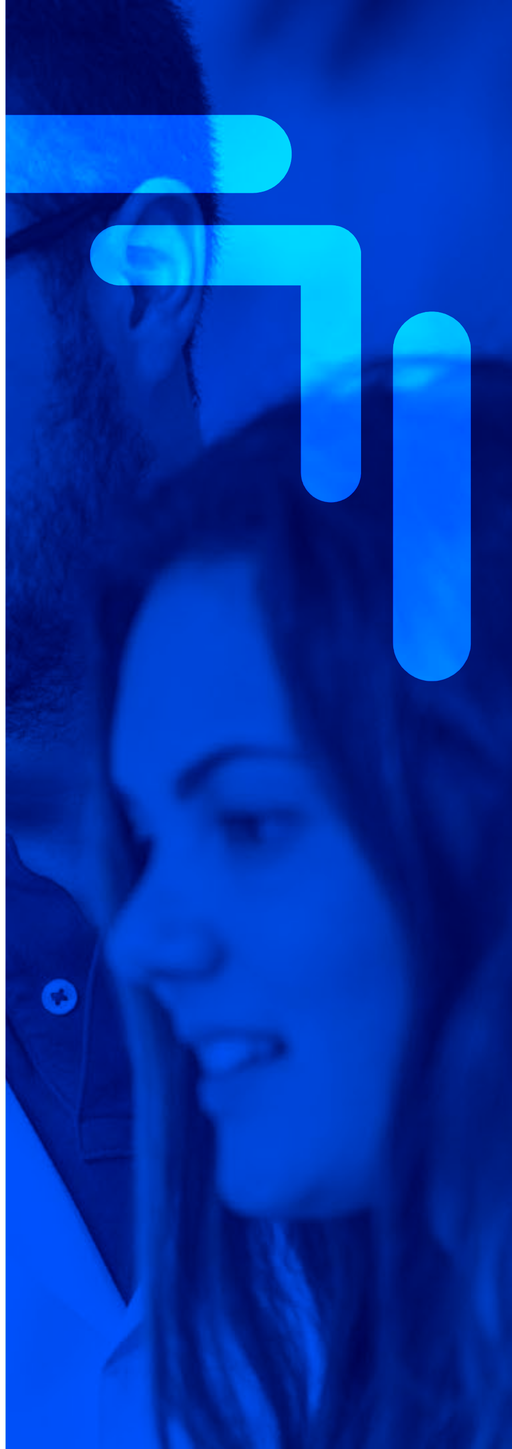
STREAMING

DISPONÍVEIS NOS APARTAMENTOS CONVÊNIOS E PARTICULARES

A Santa Casa disponibiliza uma rede de alta velocidade para você acessar seus serviços de **STREAMING**.

Conecte o televisor à rede **WIFI-TV** e utilize seu login para acessar o serviço de streaming de sua preferência.

Importante: *é responsabilidade do paciente e acompanhante desconectar suas contas do serviço de streaming antes do checkout. Caso a desconexão não seja realizada, a Santa Casa não se responsabiliza pela utilização da sua conta.*



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

OUVIDORIA

A Santa Casa disponibiliza aos seus clientes o setor de Ouvidoria para receber sugestões, elogios ou reclamações referentes às prestações de tratamento, cuidados, áreas diagnósticas e demais serviços.

O serviço pode ser acessado pelo e-mail: **ouvidoria@santacasa.org.br**, no telefone **(51) 3214-8505** ou pelo do site **www.santacasa.org.br/fale-conosco**.

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h, e fica localizada no 1º andar do Hospital Santa Clara, próxima à Praça Central.

SITE

O site da Santa Casa está disponível em **www.santacasa.org.br**

Nele estão todas as informações sobre a instituição, bem como os serviços prestados.

REDES SOCIAIS

A Santa Casa está no Facebook: **facebook.com/SantaCasaPortoAlegre**, Instagram: **@santacasapoa**, Twitter: **@santacasapoa**, LinkedIn: **@santacasapoa** e YouTube: **youtube.com/TvSantaCasa**.

Acompanhe a instituição por estes canais.

CONTATO TELEFÔNICO

O telefone geral da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é o **(51) 3214-8000**.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA PORTO ALEGRE

SantaCasaPortoAlegre

@santacasapoa

@santacasapoa

@santacasapoa

TvSantaCasa

Telefone: (51) 3214.8080 | www.santacasa.org.br

VOLTAR À CAPA