

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

*Seu guia para conhecer e
utilizar nossos serviços*



Atualizado em novembro de 2021.



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

SUMÁRIO

3	<u>BOAS-VINDAS</u>
3	<u>SEMPRE QUE QUISER, FALE COM A GENTE</u>
3	<u>Telefone geral</u>
3	<u>Ouvidoria</u>
4	<u>Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)</u>
4	<u>Site na internet</u>
4	<u>Site Acesso à Informação</u>
4	<u>Facebook</u>
4	<u>Twitter</u>
4	<u>YouTube</u>
4	<u>LinkedIn</u>
4	<u>Instagram</u>
5	<u>NOSSOS ENDEREÇOS</u>
5	<u>COMO CHEGAR AO HCPA</u>
6	<u>O PADRÃO HCPA DE ATENDIMENTO</u>
6	<u>CONHEÇA OS SERVIÇOS PARA PACIENTES DO SUS</u>
7	<u>Emergência</u>
8	<u>Maternidade</u>
9	<u>Consultas</u>
9	<u>Cirurgias</u>
11	<u>Internações</u>
11	<u>Exames</u>
13	<u>NOSSO APLICATIVO PARA O PACIENTE: MEU CLÍNICAS</u>
13	<u>SAIBA COMO UTILIZAR SEU CONVÊNIO</u>
14	<u>PRAZOS E TEMPOS DE ESPERA</u>
14	<u>INFORMAÇÕES PARA VISITANTES</u>
14	<u>Identificação</u>
14	<u>Situações especiais</u>
15	<u>Normas de cada área</u>
16	<u>COMO DOAR SANGUE</u>
17	<u>VOCÊ TAMBÉM PODE SER VOLUNTÁRIO EM PESQUISAS</u>
18	<u>COMO OBTER CÓPIAS DE EXAMES E DE DOCUMENTOS DO PRONTUÁRIO</u>
18	<u>SEUS DIREITOS E DEVERES</u>
20	<u>PARA QUE VOCÊ TENHA MAIS SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA</u>

BOAS-VINDAS

Bem-vindo ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre!

Também conhecido por sua sigla HCPA ou simplesmente como Clínicas, este é um hospital público e universitário que oferece uma grande variedade e quantidade de serviços para a população.

Nesta *Carta de Serviços ao Usuário*, você vai ficar sabendo tudo sobre nossos serviços e como utilizá-los.

Confira as informações e, se ficar com dúvidas, desejar outros dados ou quiser fazer alguma manifestação, utilize nossos canais de comunicação.

SEMPRE QUE QUISER, FALE COM A GENTE

Conheça os diferentes canais de comunicação à sua disposição, para saber mais sobre o HCPA ou falar com a gente.

TELEFONE GERAL (51) 3359.8000

Atendimento 24 horas, de segunda a domingo.

OUVIDORIA

Você pode registrar elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias, com retorno rápido.

Opções de atendimento:

- Formulário disponível no site do HCPA, em [Fale Conosco/Ouvidoria](#).
- Formulário da pesquisa de Experiência do Paciente, disponível no aplicativo [Meu Clínicas](#).
- E-mail ouvidoria@hcpa.edu.br
- Telefone para informações (51) 3359.6100
- Atendimento presencial: das 8h às 12h e das 14h às 17h, no térreo do Bloco C - entrada do Ambulatório



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Atendendo aos direitos legais do cidadão de acesso a dados da instituição, este serviço recebe solicitações de informações em geral.

Opções de contato:

- [Formulário eletrônico](#) do sistema e-SIC
- E-mail sic@hcpa.edu.br
- Telefone (51) 3359.6200 (de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h)

SITE NA INTERNET

Em www.hcpa.edu.br, além de informações completas sobre o hospital, você também conta com a seção [Perguntas Frequentes](#), com esclarecimentos sobre as dúvidas mais comuns apresentadas pelos usuários.

SITE ACESSO À INFORMAÇÃO

No site do hospital, clicando no ítem [Acesso à Informação](#), no canto superior direito, você acessa todas as informações de transparência pública.

FACEBOOK

Curta o HCPA e fique sabendo as novidades do dia a dia. Você também pode usar este canal para interagir com o hospital, curtindo, comentando, compartilhando ou mandando mensagens.

TWITTER

Aqui você encontra informações de utilidade pública e atualizações com as principais notícias do hospital.

YOUTUBE

Canal oficial que disponibiliza vídeos sobre a instituição, eventos, treinamentos e informações diversas.

LINKEDIN

Informações sobre concursos públicos, seleções de residentes, vagas para estagiários e eventos.

INSTAGRAM

Siga, curta e comente fotos do HCPA. Informações sobre eventos, dicas de saúde e um pouco do nosso dia a dia.

NOSSOS ENDEREÇOS

Prédio matriz - Bloco A: Rua Ramiro Barcelos, 2350.

Novos prédios:

Bloco B: Rua Ramiro Barcelos, portões 2 e 3.

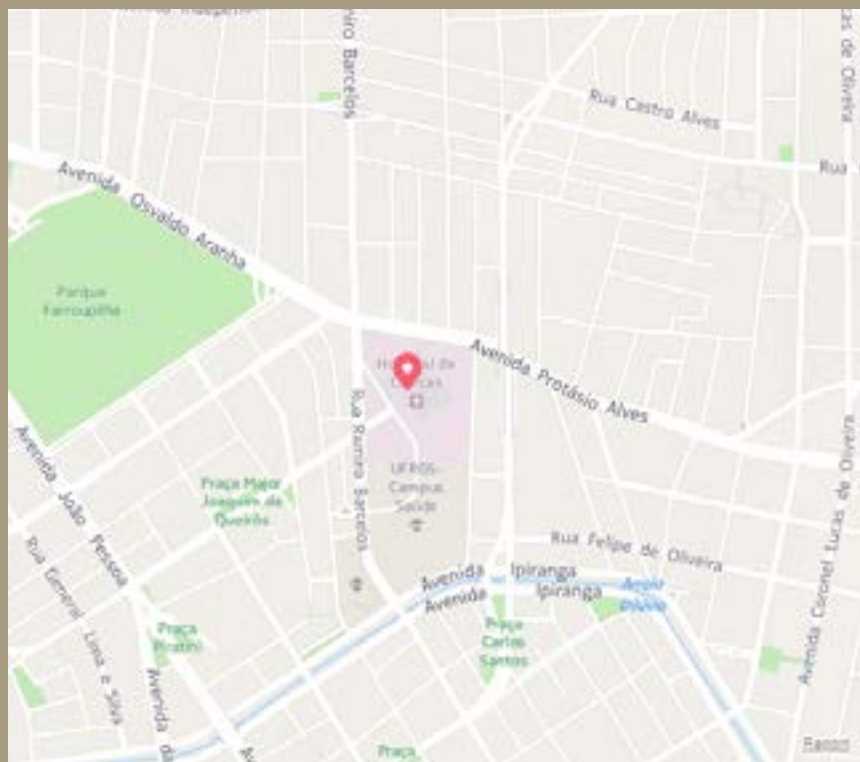
Bloco C: Avenida Protásio Alves, portão 4.

Acesso dos pacientes às áreas ambulatoriais de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 20h30

CEP 90035-903 – Bairro Santa Cecília - Porto Alegre/RS

COMO CHEGAR AO HCPA

O Clínicas está situado no bairro Santa Cecília. Confira a localização no mapa a seguir:



Se você precisa se deslocar de transporte coletivo, verifique as possibilidades de linhas de ônibus e lotação no site da EPTC.

O PADRÃO HCPA DE ATENDIMENTO

O HCPA é uma instituição pública e universitária, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Isto significa que, além de prestar assistência aos pacientes, o Clínicas também atua na formação dos futuros médicos, enfermeiros e outros profissionais e desenvolve pesquisas em saúde. Tudo isso faz com que, no dia a dia do hospital, estejam presentes os melhores profissionais e os conhecimentos e tecnologias mais modernos.

Atuando desde 1971, o Hospital de Clínicas é um dos principais responsáveis pela assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de alta qualidade. Também está sempre atento à segurança, humanização e conforto dos ambientes e procedimentos. Para agilizar os serviços, conta com apoio de sistema informatizado, bem como planos de contingência para substituí-los rapidamente por procedimentos manuais temporários em eventuais situações de crise.

CONHEÇA OS SERVIÇOS PARA PACIENTES DO SUS

Antes de mais nada, você precisa saber que o HCPA integra a rede de saúde do município de Porto Alegre. É, portanto, a Secretaria Municipal da Saúde quem administra o acesso à maioria dos serviços, e não o próprio hospital.

Confira a seguir, como funcionam os agendamentos e encaminhamentos em cada uma de nossas modalidades de atendimento.

EMERGÊNCIA

Quando você ou alguém de sua família fica doente, independente do tipo e gravidade da doença, é natural que queira buscar um atendimento próximo, de confiança e rápido. Por isso, nessas horas muita gente corre para uma Emergência.

Mas é importante lembrar que hospitais como o Clínicas estão preparados para atender os casos mais complicados, que um posto de saúde ou uma Unidade de Pronto-Atendimento não tem condições de resolver. Assim, se você procurar a Emergência por causa de um resfriado, por exemplo, dificilmente conseguirá ser atendido, porque haverá sempre dezenas de pessoas com problemas mais sérios, que realmente precisam da estrutura de um hospital e têm, portanto, prioridade.

Nossa Emergência atende exclusivamente pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) e trabalha com sistema de acolhimento com Classificação de Risco da Escala de Manchester, priorizando a assistência a pacientes graves ou que necessitem de atenção imediata. Após a classificação de risco, cada paciente é classificado com uma cor, que indica a sua situação:

VERMELHO: EMERGÊNCIA
LARANJA: MUITO URGENTE
AMARELO: URGENTE
VERDE: POUCO URGENTE
AZUL: NÃO URGENTE

Além disso, a Emergência de cada hospital de Porto Alegre é especializada em atender determinados tipos de situações. Veja como é no Clínicas:

ESPECIALIDADES QUE A EMERGÊNCIA ATENDE:
Clínica Médica, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia (até 20 semanas de gestação).

ESPECIALIDADES QUE A EMERGÊNCIA NÃO ATENDE:
Traumatologia, Psiquiatria, Oftalmologia e Otorrinolaringologia.

IMPORTANTE: mesmo recebendo atendimento na Emergência, isto não significa necessariamente que você será internado no HCPA, caso necessite. Pois os serviços de saúde do Clínicas fazem parte do SUS, e a gravidade dos casos é regulada pela rede de saúde do município de Porto Alegre e pelo estado do Rio Grande do Sul. Além disso, como a Emergência tem muita procura, é comum estar superlotada. Você pode saber qual a situação do setor antes de sair de casa. Basta consultar, no site do HCPA, em Lotação da Emergência de Adultos, o “Emergenciômetro” – ferramenta que permite acompanhar, a qualquer dia e horário, qual o quadro de lotação no momento.



Horário de funcionamento da Emergência: de segunda a domingo, 24 horas.

MATERNIDADE

A Emergência Obstétrica do Clínicas recebe gestantes acima de 20 semanas de gestação, referenciadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de Porto Alegre. Também atende pacientes dos municípios da grande Porto Alegre e interior do estado.

A Maternidade faz parte da Rede Cegonha (programa do Ministério da Saúde que garante às mulheres uma atenção humanizada na gravidez) e é referência para o atendimento a gestantes de alto risco.

A unidade está localizada no 12º andar do hospital.

CONSULTAS

- O HCPA possui um Ambulatório que atende pacientes do SUS em diversas especialidades.
- A primeira consulta é agendada pela Central de Marcação de Consultas da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre.
- **Pacientes que residem em Porto Alegre** devem dirigir-se à sua unidade de saúde de referência, onde serão atendidos conforme o caso. Identificada a necessidade de avaliação por outro especialista, a Unidade de Saúde providenciará a marcação da consulta.
- **Pacientes que residem no interior do estado** devem dirigir-se à Secretaria de Saúde de seu município, para que, conforme o caso, seja feita a solicitação de atendimento à Central de Marcação de Consultas de Porto Alegre.
- Depois que iniciar atendimento no Clínicas, as reconsultas e/ou encaminhamentos serão feitos por meio de requerimento no Ambulatório do hospital, se houver necessidade. As equipes assistencial e administrativa vão orientar você pessoalmente sobre como proceder nestas situações.

Horário de funcionamento do Ambulatório:

de segundas a sextas-feiras, das 8h às 18h.

CIRURGIAS

- O HCPA realiza cirurgias pelo SUS, tanto em caráter de urgência e emergência quanto eletivas (sem urgência, agendadas com antecedência). Dependendo do porte do procedimento, o mesmo pode ocorrer no Bloco Cirúrgico (maior complexidade, com necessidade de internação) ou no Centro Cirúrgico Ambulatorial (menor complexidade, sem necessidade de internação para recuperação). Todo procedimento cirúrgico somente é agendado após identificação da necessidade em consulta médica no Ambulatório do Clínicas e devidamente regulado pela Secretaria Municipal de Saúde.
- Como são agendadas as cirurgias eletivas:

- Identificada a necessidade de procedimento, o médico responsável agendará a cirurgia mediante disponibilidade do horário de sala cirúrgica.
- Se a cirurgia não necessitar de internação, o paciente receberá um Boletim de Atendimento (BA) com orientações sobre local, hora e data do procedimento.
- Se a cirurgia exigir internação, o paciente receberá uma Autorização de Internação Hospitalar (AIH) do médico, sendo, na sequência, encaminhado ao Setor de Admissão de Pacientes para protocolar o laudo de AIH e receber demais orientações sobre a internação.
- Os documentos necessários deverão ser entregues pelo paciente ou seu acompanhante no Setor de Admissão, até o terceiro dia útil antes da data marcada para a cirurgia.
- O paciente e seu acompanhante devem estar presentes no horário e local marcados para a cirurgia, conforme orientações dadas pela equipe de saúde.
- Em caso de dúvida, ligue para (51) 3359.8187.

No dia da cirurgia, o paciente deve:

- certificar-se do local, data e horário de realização do procedimento com antecedência;
- cumprir rigorosamente as orientações prévias da equipe de saúde (tempo de jejum e cuidados especiais);
- trazer todos os encaminhamentos e laudos emitidos pelo médico;
- trazer exames anteriores (raio-x, eletrocardiograma, exame de sangue e outros);
- trazer pertences de higiene pessoal;
- vir ao hospital sempre acompanhado por algum responsável;
- evitar trazer joias, relógios, cheques, cartões de crédito ou outros pertences de valor.

Horário de funcionamento do Bloco Cirúrgico:

Cirurgias de urgência e emergências: sala cirúrgica dedicada a estes procedimentos todos os dias, 24 horas.

Horário de funcionamento do Centro Cirúrgico Ambulatorial: de segundas a sextas-feiras, das 7h às 24h.

INTERNAÇÕES

- As internações devem ser solicitadas por médicos integrantes do corpo clínico do HCPA.
- Todo o procedimento de internação é gerenciado pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), composto por médicos, enfermeiros e funcionários administrativos. A efetivação das internações é no Setor de Admissão, localizado no térreo, junto ao Ambulatório - telefone (51) 3359.8262.

Horário de funcionamento do Setor de Admissão:

de segundas a sextas-feiras, das 8h às 19h. Aos sábados, domingos e feriados, das 9h às 18h.

EXAMES

O Hospital de Clínicas realiza, pelo SUS, diversos exames de apoio ao diagnóstico e tratamento dos pacientes em atendimento na instituição.

- Como agendar exames
- Ao consultar no Ambulatório do hospital, ou virtualmente no Teleconsulta, o médico responsável fará uma solicitação do exame.
- Para a realização de agendamento, é necessária uma solicitação do exame, porém, esta solicitação não precisa ser impressa.
- Caso o paciente necessite da solicitação do exame, poderá consultar no aplicativo Meu Clínicas.
- Com a solicitação médica, o paciente deve agendar o exame, conforme as orientações a seguir:

Exames laboratoriais análises clínicas, áreas de Imunologia, Genética, Biologia Molecular. O agendamento para coleta de exames laboratoriais é feito na Recepção do Bloco C, ou pelo telefone (51) 3359.8244. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 7h às 18h.

Exames de Medicina Nuclear cintilografias miocárdicas, ósseas, renais e outras; estudos de PET-CT: dirigir-se ao Serviço de Medicina Nuclear, sala 2290, no 2º andar. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 7h30 às 17h30. Telefone: (51) 3359.8331.

Exames neurológicos (eletroencefalograma, eletromiografia, polissonografia e potencial evocado): dirigir-se ao Serviço de Neurologia, no 2º andar. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 8h às 11h45 e das 13h às 16h45.

Exames radiológicos (raio X digital, ultrassonografia, mamografia digital, tomografia computadorizada com múltiplos detectores e ressonância magnética de alto campo): dirigir-se ao Serviço de Radiologia, no 2º andar. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 8h às 17h30. Telefone (51) 3359.8326 ou 3359.8327.

Exames cardiológicos (eletrocardiograma, ecocardiografias, mapa, holter e outros): dirigir-se à Unidade de Métodos não Invasivos, sala 2061, no 2º andar. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 8h às 17h30. Telefone (51) 3359.8287.

Exames pneumológicos (espirometria, potencial evocado e polissonografia): dirigir-se ao Serviço de Pneumologia, sala 2050, no 2º andar. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 8h às 17h.

RESULTADOS DE EXAMES

Para maior conforto e comodidade, os resultados de seus exames podem ser consultados no aplicativo [Meu Clínicas](#).



Você também pode retirar os resultados pessoalmente no hospital.

NOSSO APLICATIVO PARA O PACIENTE: MEU CLÍNICAS

O aplicativo do paciente do Hospital de Clínicas - chamado Meu Clínicas - disponibiliza informações importantes para a sua saúde. No aplicativo, você pode verificar os resultados e consultar suas solicitações de exames, além de agendar suas consultas e fazer download de suas receitas. Também é possível apresentar a receita on-line na farmácia sem que seja necessária a impressão. Ainda no Meu Clínicas, você pode fazer solicitações de cópias de documentos, preencher a pesquisa de experiência do paciente e abrir seu cartão SUS para acessar as catracas dos ambulatórios do HCPA no dia da consulta, exame ou procedimentos.

Baixe o aplicativo gratuitamente nas lojas da Google Play e Apple Store, ou acesse pela internet: <https://meuclinicas.hcpa.edu.br/>

SAIBA COMO UTILIZAR SEU CONVÊNIO

O Hospital de Clínicas não realiza consultas particulares ou via convênios. No entanto, você pode utilizar seu convênio para fazer alguns tipos de exames, internações e cirurgias. Antes de tentar agendar um destes atendimentos no hospital, entre em contato com o seu convênio para obter informações sobre cobertura.

No HCPA, você pode obter informações nos seguintes locais:

Exames: informações pelo telefone (51) 3359.8855 ou 3359.8857, ou no setor Coleta de Exames, no térreo, ao lado da Recepção Central. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 7h30 às 16h30.

Internações: informações pelo telefone (51) 3359.7476 ou 3359.8088, ou no setor Internação II, no térreo, ao lado da Recepção Central. Horário de funcionamento: de segundas a sextas-feiras, das 6h30 às 19h / sábados das 6h30 às 12h e 13h15 às 17h45 / domingos e feriados das 8h às 12h30 e das 13h30 às 19h.

Saiba mais no site [HCPAcomVocê](#) - Convênios e particulares.

PRAZOS E TEMPOS DE ESPERA

Em qualquer serviço prestado pelo HCPA, tanto o prazo decorrido entre o agendamento e o atendimento quanto o tempo de espera no dia de sua realização dependerá de vários fatores, como a disponibilidade de agenda, o volume de procura e a urgência de seu caso.



INFORMAÇÕES PARA VISITANTES

Identificação

Para garantir a segurança dos pacientes internados, o HCPA utiliza crachás personalizados, com código de barras, para o acesso de visitantes e acompanhantes.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO

- **Todas as visitas aos andares de internação estão suspensas.**
- Em casos excepcionais serão permitidos acompanhantes mediante avaliação da equipe assistencial para pacientes com dependência e/ou necessidades especiais. Se for necessária a entrega de pertences ao paciente, o familiar responsável receberá orientação sobre o melhor horário e dia para vir ao hospital.

PEDIATRIA, UTI PEDIÁTRICA E EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA

- **Não estão permitidas visitas.**
- É permitido **um acompanhante** durante as 24h do dia. A troca de acompanhante deve ocorrer no leito. Casos específicos somente serão permitidos mediante avaliação da equipe assistencial.

NEONATOLOGIA

- **Não estão permitidas visitas.**
- É permitido **um acompanhante por turno**. A troca deve ocorrer no térreo. Casos específicos somente serão permitidos mediante avaliação da equipe assistencial.

INTERNAÇÃO OBSTÉTRICA

- É permitido **um acompanhante**, sem troca.
- **Gestantes:** sábado ou domingo, das 11h às 15h.
- **Puérperas:** diariamente, das 11h às 15h.

CENTRO OBSTÉTRICO

- É permitido **um acompanhante** por paciente.

EMERGÊNCIA

- **Não estão permitidas visitas** a pacientes suspeitos ou confirmados de covid-19. A equipe assistencial fará contato telefônico com o familiar responsável para transmitir informações sobre o estado de saúde do paciente.
- **A visita aos demais pacientes fica restrita a uma única pessoa**, em único horário: das 11h30 às 12h.
- A permanência do acompanhante será permitida mediante a avaliação da Enfermagem.

CTI

- **São permitidas visitas diárias** a pacientes covid liberados do isolamento respiratório por um familiar maior de 18 anos, de segunda a sexta-feira (em dias úteis), das 11h30 às 12h. Pacientes covid em isolamento respiratório podem receber até duas visitas semanais, de segunda a sexta-feira, das 16h às 16h30, conforme escala pelo número do seu box.
- **A visita aos demais pacientes fica restrita a uma única pessoa**, em único horário: das 11h30 às 12h.
- Situações específicas serão avaliadas pela equipe assistencial.

IMPORTANTE: idosos acima de 60 anos, imunodeprimidos, que apresentem febre, sintomas respiratórios ou contato prévio com paciente suspeito ou confirmado de covid-19 não poderão realizar visitas ou acompanhar pacientes no HCPA.

COMO DOAR SANGUE

A única fonte de sangue para os pacientes que dele necessitam são os doadores. Uma unidade de sangue doada pode ser separada em glóbulos vermelhos ou hemácias, plaquetas, plasma e crioprecipitado, beneficiando até quatro pacientes.

Pré-requisitos

- Ter de 16 a 69 anos.
- Primeira doação antes dos 60 anos.
- Pesar 50kg ou mais.
- Ser saudável.
- Não estar em jejum.
- Apresentar documento de identidade com foto.
- Menores de 18 anos devem estar acompanhados de responsável legal.

Impedimentos

- Gravidez ou amamentação.
- Doença de Chagas.
- Hepatite após os 11 anos de idade.
- Diabetes.
- Hipertensão.
- Comportamento de risco para Aids.
- Uso de bebida alcoólica há menos de 12 horas da doação.
- Ter doado há menos de 60 dias (homens) e 90 dias (mulheres).
- Ter feito tatuagem ou *piercing* há menos de um ano.
- Possuir *piercing* na boca ou na língua.



IMPORTANTE: o material utilizado na coleta do sangue é descartável e individual, sem nenhuma possibilidade de transmitir doenças. Antes da doação é realizada uma entrevista clínica com verificação da pressão arterial, temperatura, frequência cardíaca e teste da anemia. A finalidade destes cuidados é preservar a saúde de quem doa e de quem vai receber o sangue.

O Banco de Sangue está localizado no 2º andar do prédio da Unidade Básica de Saúde Santa Cecília (entrada pela Rua São Manoel, 543).

O telefone é (51) 3359.8504.

Horário de atendimento: de segundas a sextas-feiras, das 8h às 17h, preferencialmente para moradores da Capital e Região Metropolitana.

Aos sábados, das 8h às 12h, limitado a 80 doadores.

O HCPA disponibiliza agendamento on-line, que deve ser feito pelo [site](#).

Para saber como estão os níveis dos estoques de sangue no hospital, basta consultar no site, na Área do paciente, escolher o item: Você pode salvar vidas/ Estoque de sangue.

A marcação de horário para grupos e para doação de plaquetas deve ser feita pelos telefones: (51) 3359.8504 e (51) 3359.7521, ou WhatsApp (51) 99937.7892 e 99735.9867.

VOCÊ TAMBÉM PODE SER VOLUNTÁRIO EM PESQUISAS

Como hospital universitário, o HCPA realiza uma série de pesquisas, destinadas a gerar novos conhecimentos sobre o diagnóstico e tratamento das mais diversas doenças.

Em muitas delas, os pesquisadores recrutam voluntários com determinados sintomas, doenças etc. para participarem do estudo.

Os recrutamentos de voluntários são divulgados no [site](#) e Facebook do hospital e na mídia em geral.

Fique atento: os e-mails divulgados para que você entre em contato devem possuir sempre o domínio oficial do hospital: xxxx@hcpa.edu.br. Também não pode haver, em nenhuma situação, cobrança ou solicitação de dados bancários ou informações sigilosas.

COMO OBTER CÓPIAS DE EXAMES E DE DOCUMENTOS DO PRONTUÁRIO

O prontuário é um arquivo pessoal de cada paciente, no qual estão registradas todas as informações relativas à sua saúde e ao atendimento recebido no HCPA.

Para garantir sigilo e privacidade destas informações de saúde, o hospital possui normas para o acesso.

Para que você possa acessar as informações contidas no seu prontuário, use o aplicativo [Meu Clínicas](#) ou se dirija à Recepção do Bloco C.

SEUS DIREITOS E DEVERES

Para que possa utilizar da melhor forma os serviços do HCPA, é muito importante que conheça os direitos e deveres que você e seus familiares possuem. Confira-os no documento no [portal](#), que também está afixado em diversos pontos do hospital.

Carta dos direitos e deveres do paciente do HCPA



São direitos do paciente

1. Ter acesso ordenado e organizado para garantia da promoção, tratamento e recuperação da saúde.

2. Receber atendimento e tratamento humanizado, atencioso, respeitoso, seguro e adequado às suas necessidades, sem sofrer qualquer tipo de discriminação, bem como acesso a medicamentos e outros insumos de saúde, seguros e de qualidade, nos termos dos regimentos do Sistema Único de Saúde.



3. Saber o nome, categoria profissional e função de quem está prestando assistência.

4. Ser chamado pelo nome e ter sua identificação verificada antes de qualquer procedimento.

5. Ter respeitada sua privacidade, individualidade e integridade física em todas as etapas de seu tratamento.

6. Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência.



7. Ter seus valores, sua cultura e suas crenças respeitados e integrados a seu cuidado, buscando apoio espiritual e religioso dentro das normas do hospital.

8. Ter informações sobre seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível quanto a:

- ✓ possíveis diagnósticos;
- ✓ diagnósticos confirmados;
- ✓ tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
- ✓ resultados dos exames realizados;
- ✓ objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
- ✓ duração prevista do tratamento proposto;
- ✓ procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
- ✓ a necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
- ✓ partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;

- ✓ duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
- ✓ evolução provável do problema de saúde;
- ✓ outras informações que forem necessárias.

9. Participar do seu plano de cuidado, fazendo perguntas, consentindo ou recusando, de forma livre e esclarecida, a realização de exames, tratamento, cirurgias ou procedimentos de qualquer tipo, salvo em caso de iminente risco de morte, podendo revogar seu consentimento a qualquer hora.

10. Definir se seus familiares e acompanhantes devem ser informados sobre seu estado de saúde, assim como, autorizar um representante de sua livre escolha para que tenha acesso a estas informações ou para decidir em seu nome, caso necessite.

PARA QUE VOCÊ TENHA MAIS SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

O Hospital de Clínicas mantém a coleção de publicações *Educação em Saúde*. São dezenas de manuais com dicas e orientações para prevenção de doenças, cuidados domiciliares e muitas dicas úteis.

Confira a coleção completa [clikando aqui](#).