

GUIA DE ORIENTAÇÕES  
AO PACIENTE E ACOMPANHANTE  
**HOSPITAL NORA TEIXEIRA**



HOSPITAL  
NORA TEIXEIRA

SANTA CASA DE PORTO ALEGRE



**B**em-vindo ao Hospital Nora Teixeira da Santa Casa de Porto Alegre. Nosso desejo é tornar a sua estada o mais agradável possível e fazer com que você tenha uma excelente recuperação.

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

Caso você fique com dúvidas, acione os nossos profissionais para lhe ajudar.

Nosso compromisso é oferecer o melhor atendimento para você.

## **A SANTA CASA**

Com oito hospitais em Porto Alegre e um em Gravataí, a Santa Casa é referência em 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 são garantidos pela capacitação 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 e no ensino e na pesquisa em toda a América Latina, além de colocar a instituição na história do Rio Grande do Sul.



# SUMÁRIO

Internação	5
Identificação do paciente	5
Orientações sobre a estada	6
Acomodações	6
Serviço de concierge	7
Estacionamento	7
Acesso à internet e <i>streaming</i>	7
Visitas	8
Nutrição	8
Refeições para acompanhantes de convênios	9
Refeições para acompanhantes de particular	9
Cafeterias	9
Enxoval do acompanhante	10
Prevenção do risco de queda	10
Apoio espiritual	10
Espaços para oração	11
Privacidade e proteção de dados	12
Serviços de enfermagem	12
Uso seguro de medicamentos	13
Alta hospitalar	13
Conta hospitalar do cliente particular	14
Cliente de convênio	14
Doação de sangue	14
Direitos do paciente e acompanhante	15
Deveres do paciente e acompanhante	16
Hospital livre do tabaco	16
Segurança	17
Conveniências	17
Relacionamento com o cliente: Ouvidoria	18
Ramais úteis	18
Contatos	19

# INTERNAÇÃO

## Documentação necessária:

- CPF e RG ou qualquer outro documento oficial com foto.
- Cartão do convênio/plano de saúde.
- Autorização do convênio/plano de saúde para a internação, materiais e medicamentos especiais, se houver.
- Solicitação de internação com data, carimbo e assinatura do médico.
- 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 CPF, RG e procuração pública, redigida e assinada perante tabelião.
- CPF e RG do responsável pelo paciente.

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

# IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

No momento da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação com o seu nome e data de nascimento, que visa proporcionar segurança ao paciente. Suas cores são adotadas para garantir/certificar ainda mais controle da assistência: a pulseira vermelha indica que o paciente possui alergia a medicamentos, alimentação, látex, etc; a pulseira amarela indica risco de queda. Pensando na segurança do paciente, pedimos que as pulseiras não sejam removidas durante todo o período de internação no hospital.

# ORIENTAÇÕES SOBRE A ESTADA

Para assegurar a qualidade da higienização, a cama do paciente deve ser utilizada exclusivamente pelo mesmo. Evite colocar bolsas, sacolas e outros objetos no leito.

Seus visitantes e acompanhantes são todos muito bem-vindos, entretanto, certifique-se de que eles não têm sintomas gripais.

Para sua segurança e dos demais pacientes, não acenda velas no interior do apartamento.

De preferência, não deixe pertences de valor no apartamento (o hospital não se responsabiliza pelos mesmos) e evite trazer brinquedos de pelúcia, roupas de cama e aparelhos eletrodomésticos para o hospital.

Em caso de transferência do paciente para a UTI, será necessário desocupar o leito. Quando estiver próximo do dia da alta, lembre-se que você vai precisar de transporte e acompanhante.

## ACOMODAÇÕES

- Apartamento Semiprivativo.
- Apartamento Privativo.
- Apartamento Privativo suíte.
- Suíte Master

# SERVIÇO DE CONCIERGE

Conte com uma equipe de profissionais para auxiliá-lo em todas as suas necessidades durante a internação.

**ConciERGE:** (51) 99716-3510.

## ESTACIONAMENTO

A Santa Casa dispõe de estacionamento com acessos pela Avenida Independência, nº 75 e Av. Osvaldo Aranha, nº 80. Dispomos do serviço de valet parking para os clientes do Hospital Nora Teixeira, sem custo adicional. Para sua comodidade, o estacionamento poderá ser pago nos caixas ou nos terminais de autoatendimento.

## ACESSO À INTERNET E STREAMING

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.

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 institucional da Santa Casa.

# VISITAS

As visitas nas unidades de internação podem ser realizadas 24h por dia, mas é importante você verificar — na recepção do hospital ou com o serviço de concierge — as regras vigentes, pois há períodos de suspensão de visitas em virtude de riscos assistenciais, como pandemias e outros.

Não recomendamos visitas de menores de 12 anos; em caso excepcional, procure previamente a equipe de enfermagem para autorização de acesso. Durante toda a permanência do hospital, o visitante deverá manter, em local visível, o crachá de identificação fornecido pela recepção. Na UTI a visita estendida ocorre das 09h às 21h e a visita social das 12h às 12h30 e das 20h às 20h30, todos os dias da semana.

# NUTRIÇÃO

As refeições dos pacientes são elaboradas de acordo com a prescrição médica e orientações do nutricionista e estão incluídas no valor da diária hospitalar, sendo 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 21h

Para manter a temperatura adequada e minimizar os riscos de exposição dos alimentos à temperatura ambiente, recomendamos que a refeição seja consumida assim que for entregue.

Além disso, pensando no bem-estar do paciente, lembramos que não é recomendável a oferta de alimentos que não sejam fornecidos pelo Serviço de Nutrição\*.

Se você tiver o hábito do chimarrão, nós teremos prazer em fornecer uma água na temperatura ideal, leve a sua térmica até a copa do seu andar e solicite.

\*Regulamentação das Normas de Segurança dos Alimentos.

## REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES DE CONVÊNIOS

Verifique com o convênio ou informe-se com o Serviço de Concierge se as refeições dos acompanhantes têm cobertura no seu plano.

Caso seu convênio tenha cobertura para as refeições, o Serviço de Nutrição será informado e as refeições serão entregues no leito, respeitando os seguintes horários:

- **Café da manhã:** entre 8h e 9h
- **Almoço:** entre 12h e 13h
- **Jantar:** entre 18h30 e 19h30

## REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES DE PARTICULAR

Optando por adquirir nossos serviços, a diária do acompanhante incluirá três refeições ao dia, sendo café da manhã, servido entre 8h e 9h, almoço, oferecido entre 12h e 13h, e o jantar, entre 18h30 e 19h30. Além destes serviços, disponibilizamos nossas Cafeterias e Restaurantes.

Consulte o cardápio disponibilizado no leito.

## CAFETERIA

- **Press Café:** Térreo do Hospital Nora Teixeira. Funcionamento segunda à sexta-feira das 08h às 21h e domingos/feriados das 10h às 20h. Entregas nos apartamentos das 09h às 18h (ramal 7033).
- **Bistrô da Casa:** Térreo do Centro Histórico-Cultural Santa Casa. Funcionamento das 8h às 19h30 (ramal 7740)

# ENXOVAL ACOMPANHANTE

O enxoval para o acompanhante será fornecido diariamente entre 19h e 21h, composto por lençol, fronha, cobertor e toalha de banho. Caso queira que a cama do acompanhante seja montada, solicite ao camareiro na entrega do enxoval ou na Central de Hotelaria - ramal 8011.

Itens como chinelo, roupão e amenities (sabonete, shampoo, condicionador e afins) são de uso exclusivo do paciente.

# PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA

Utilize a campainha para chamar a enfermagem sempre que precisar se locomover, ir ao banheiro ou caminhar pelo corredor, principalmente quando estiver utilizando algum equipamento ou dispositivo.

O transporte de pacientes, para exames, transferência, procedimento ou alta hospitalar será sempre que possível realizado com cadeira de rodas ou em macas.

Se o paciente for um bebê, 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, e mantenha a grade da cama ou berço elevados.

Além disso, crianças devem ser sempre observadas quando estiverem brincando na cama, nos corredores, na sala de recreação ou em outras áreas de lazer.

# APOIO ESPIRITUAL

Todo paciente tem direito à assistência espiritual/religiosa quando desejar. Sendo a Santa Casa de Misericórdia uma instituição confessional católica e aberta ao ecumenismo, dispõe de assistência espiritual hospitalar, que é proporcionada por uma equipe de agentes da pastoral.

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. Contato pelo ramal 7111.

## ESPAÇOS PARA ORAÇÃO

### **Capela Nosso Senhor dos Passos**

Praça Central do Prédio Histórico

### **Capela Santa Rita**

3º andar do Hospital Santa Rita

### **Capela Santo Antônio**

Acesso do Hospital da Criança Santo Antônio pela Rua Sarmento Leite

### **Oratório São Francisco**

3º andar do Hospital  
São Francisco

### **Oratório São José**

4º andar do Hospital  
São José

# PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Santa Casa sempre atuou com o compromisso de proteger a privacidade e confidencialidade das informações de seus pacientes, compromisso este 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:

[santacasa.org.br/download/politica-de-privacidade](https://santacasa.org.br/download/politica-de-privacidade)

O Encarregado de Dados da Santa Casa, Charles Almeida Ataide, e nosso Time de Privacidade estão sempre à sua disposição pelo e-mail: [privacidade@santacasa.org.br](mailto:privacidade@santacasa.org.br).

# SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

A Enfermagem é composta por enfermeiros e técnicos de enfermagem, que são os profissionais 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.

# USO SEGURO DE MEDICAMENTOS

Comunique sobre qualquer alergia a medicamentos que você tenha. Medicamentos de uso contínuo e pessoal devem ser analisados pela farmácia do hospital e ficam sob guarda da Enfermagem. A administração de medicamentos é de responsabilidade da equipe assistencial.

## ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é realizada, todos os dias, até às 11h. Após a alta, o leito deverá ser liberado em até três horas. E não esqueça de tirar 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 a retirada da pulseira de identificação do paciente.

Caso necessário, disponibilizamos um 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 Serviço 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.

# CONTA HOSPITALAR

## CLIENTE PARTICULAR

Para cobrir os custos iniciais, será solicitado um depósito no ato da internação. 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 poderão ser solicitadas na recepção da internação, lembrando que os valores poderão sofrer alterações até o final da internação.

## CLIENTE DE CONVÊNIO

No ato da internação, será solicitada a autorização do convênio/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/plano de saúde poderão ser solicitadas na recepção da internação, lembrando que os valores poderão sofrer alterações até o fechamento da conta.

# DOAÇÃO DE SANGUE

Doar sangue é um ato de generosidade que pode salvar até 4 vidas.

O Banco de Sangue da Santa Casa está sempre de portas abertas para receber novas doações e novos doadores, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h30 às 17h30, e aos sábados, das 7h30 às 12h.

Para doar é necessário fazer o agendamento prévio em:

[doesangue.santacasa.org.br](https://doesangue.santacasa.org.br)

# DIREITOS DO PACIENTE E DO ACOMPANHANTE

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 raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual e/ou diagnóstico.

Ter preservada a 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.

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.

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

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.

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.

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

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

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.

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

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.

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

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

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

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

## DEVERES DO PACIENTE E DO ACOMPANHANTE

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

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.

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

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

Ter ciência de todas as condições de agir com civilidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.

## 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 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.

## 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 estada.

A instituição não se responsabiliza por objetos perdidos e/ou extraviados.

Fique atento: por questões de segurança, informações sobre pacientes só são fornecidas presencialmente e unicamente para pessoas autorizadas.

Não realizamos cobranças por telefone ou outro método de contato, a não ser pessoalmente, e não pedimos depósito em conta corrente.

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.

## CONVENIÊNCIAS

Para o conforto do paciente e do(a) acompanhante durante a estada, dispomos de serviços terceirizados:

- Lavanderia
- Barbearia
- Salão de Beleza
- Motoboy
- Aluguel de equipamentos (exemplos: muletas, andadores)
- Floricultura
- Farmácia

Solicite o contato dos serviços na Central de Hotelaria - Ramal 8011.

# 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 tratamentos, cuidados, diagnósticos e demais serviços.

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

## RAMAIS ÚTEIS

- **Serviço de Hospedagem e Central de Hotelaria:** Ramal 8011 (serviço 24h)
- **Prevenção de Incêndio:** Ramal 190
- **Press Café:** Ramal 7033 (funcionamento segunda à sexta-feira das 08h às 21h e domingos/feriados das 10h às 20h. Entregas nos apartamentos das 09h às 18h.
- **Bistrô Express 24h:** Ramal 7053 (funcionamento 24 horas)
- **Bistrô do Hospital Santa Rita:** Ramal 7400 (funcionamento das 7h às 18h)
- **Bistrô da Casa:** Ramal 7740 (funcionamento das 8h às 18h)



HOSPITAL  
NORA TEIXEIRA

SANTA CASA DE PORTO ALEGRE

## CONTATOS



@hospitalnorateixeira

 HospitalNoraTeixeira

 /TvSantaCasa

(51) 3214-8000

[www.hospitalnorateixeira.org.br](http://www.hospitalnorateixeira.org.br)

Atendimento para agendamentos: de segunda a sábado, das 7h às 20h, e, nos feriados, das 7h às 19h. Você pode realizar agendamentos também pelo WhatsApp neste mesmo número.



HOSPITAL  
**NORA TEIXEIRA**

---

SANTA CASA DE PORTO ALEGRE