GUIA DE ORIENTAÇÕES AO
PACIENTE, USUÁRIO E ACOMPANHANTE

Hospital Nora Teixeira



Seja bem-vindo ao Hospital Nora Teixeira.

Nosso compromisso é oferecer um cuidado seguro, acolhedor e de excelência durante toda a sua permanência. Este guia foi preparado para ajudar você e seu acompanhante a entender como funcionam nossos serviços e o que esperar durante a internação.

Sempre que precisar, conte com nossa equipe. Estamos aqui para cuidar de 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 em saúde, prevenção de doenças e ensino e pesquisa em toda a América Latina, além de colocar a instituição na história do Rio Grande do Sul.

Sumário

Internação 3
Identificação do paciente 3
Orientações sobre a estada 4
Acomodações 4
Serviço de concierge 5
Estacionamento 5
Acesso à internet e streaming 5
Visitas 6
Nutrição 6
Refeições para acompanhantes de convênios 7
Refeições para acompanhantes de particular 7
Cafeterias 7
Enxoval do acompanhante 8
Prevenção do risco de queda 8
Apoio espiritual 9
Espaços para oração 9
Privacidade e proteção de dados 10
Serviços de enfermagem 10
Uso seguro de medicamentos 11
Alta hospitalar 11
Conta hospitalar do cliente particular 12
Cliente de convênio 12
Doação de sangue 12
Direitos dos pacientes, usuários e acompanhantes 13
Deveres dos pacientes, usuários e acompanhantes 16
Hospital livre do tabaco 19
Segurança 19
Conveniências 19
Relacionamento com o cliente: ouvidoria 20
Ramais úteis 20
Contatos 21

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 ou parte dele, 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 estadia

Para assegurar a qualidade da higienização, a cama do paciente deve ser utilizada exclusivamente por ele. 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 por tais objetos) 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 imediatamente.

Quando estiver próximo do dia da alta, lembre-se de que você vai precisar de transporte e acompanhante.

Acomodações

Apartamento Semiprivativo.

Apartamento Privativo.

Apartamento Privativo suíte.

Suíte Master.

Serviço de Concierge

Nossa equipe está à disposição para auxiliá-lo em todas as suas necessidades ao longo da internação, garantindo um atendimento acolhedor e eficiente. Para maior comodidade, disponibilizamos um sistema de concierge digital, acessível por meio do QR Code disponível no leito, que permite solicitar serviços, esclarecer dúvidas e acessar informações de forma rápida e prática.

Estacionamento

Para sua comodidade, a Santa Casa dispõe de estacionamento com acessos pela Avenida Independência, nº 75 e Av. Osvaldo Aranha, nº 60. O pagamento poderá ser realizado nos caixas ou nos terminais de autoatendimento. Para os pacientes do Hospital Nora Teixeira, dispomos do serviço de valet parking, **sem custo adicional.**

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 VISITANTE 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 Wi-Fi VISITANTE, de forma gratuita, com comodidade e segurança. Após se conectar, você será redirecionado para a tela institucional da Santa Casa.

Visitas

As visitas 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 no hospital, o visitante deverá manter, em local visível, o crachá de identificação fornecido pela recepção.

Para os **leitos semiprivativos,** é permitido 1 acompanhante e 1 visitante. Nos leitos privativos, são permitidos 1 acompanhante e 2 visitantes.

Na **UTI,** a visita estendida ocorre das 9h às 21h. Para a visita é necessário participar da reunião de acolhimento, que ocorre de segunda a sexta-feira, às 9h30, na UTI.

A visita social ocorre no mesmo período, todos os dias da semana para 2 visitantes em momentos distintos.

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 20h30 e 21h30

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

CONVÊNIO

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

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.

Cafeterias e restaurantes

· **Bistrô da Casa:** Localizado no térreo do Centro Histórico-Cultural Santa Casa.

Funcionamento das 8h às 19h30 (ramal 7740).

· **Press Café:** Localizado no térreo do Hospital Nora Teixeira.

Funcionamento segunda a sexta-feira das 08h às 21h e sábados, domingos e feriados das 10h às 20h.

Entregas nos apartamentos das 09h às 18h (ramal 7033).

· **Ene.tê:** Localizado no térreo do Hospital Nora Teixeira.

Funcionamento de segunda a sábado, das 11h às 15h.

Pedidos de entregas no apartamento, de segunda a sábado, das 11h às 14h30 (telefone (51) 99759.4837).

Enxoval do 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, a solicitação pode ser realizada junto ao camareiro no momento da entrega do enxoval, pelo concierge digital ou por meio da Central de Hotelaria, pelo **ramal 8011**.

Itens como chinelo 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 exame, transferência ou procedimento 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. Por ser uma instituição confessional católica e aberta ao ecumenismo, a Santa Casa dispõe de assistência espiritual hospitalar, 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
3° andar do Hospital Santa Rita

Capela Santo Antônio
Acesso do Hospital da Criança Santo Antônio pela Rua Sarmento Leite

Oratório São Francisco
3° andar do Hospital São Francisco

Oratório São José
4° andar do Hospital São José

Privacidade e proteção de dados

A Santa Casa sempre atuou com o compromisso de proteger a privacidade das informações de seus pacientes. Essa responsabilidade foi reforçada com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Nosso objetivo é, além de cumprir a LGPD, tratar seus dados pessoais de forma segura, responsável e transparente, adotando medidas técnicas e administrativas para proteger as informações contra acessos indevidos e garantir a sua confidencialidade. Você, como titular dos dados pessoais, possui direitos previstos na LGPD, tais como:

• Confirmação de tratamento, acesso e exclusão dos dados que a Santa Casa não tenha a obrigação legal de preservar;

• Acessar seus dados;

• Solicitar a correção ou exclusão de informações, nos casos previstos em lei.

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: https://www.santacasa.org.br/download/politica-de-privacidade

Se preferir, você também pode entrar em contato com a equipe de Privacidade de Dados pelo e-mail: 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 uma hora. 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 o processo de orientação do paciente, retirada de dispositivos, caso existam, e da pulseira de identificação.

Disponibilizamos lounges nas unidades de internação e espaços de convivência no térreo do Hospital.

Certifique-se de não ter esquecido qualquer pertence nas dependências do quarto. Todo objeto encontrado será mantido no Serviço de Segurança durante o prazo de 30 dias. Após este período, o hospital providenciará a doação dos itens.

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.

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 no setor de checkout, localizado no térreo do hospital.

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 das 8h às 17h30, e aos sábados, das 8h às 12h**.

Para doar é necessário fazer o agendamento prévio em:
doesangue.santacasa.org.br

Direitos dos pacientes, usuários e acompanhantes

A Santa Casa de Porto Alegre assegura a todos os pacientes, sem distinção, os direitos previstos na legislação vigente, especialmente na Lei nº 15.378/2026 – Estatuto dos Direitos do Paciente, bem como nas normas do Sistema Único de Saúde (SUS), dos planos de saúde e demais regramentos aplicáveis.

1. Indicar, a qualquer momento, um representante para tomar decisões sobre seus cuidados em saúde quando não puder manifestar livremente sua vontade, mediante registro em prontuário.

2. Ter um acompanhante durante consultas e internações, salvo quando a presença puder acarretar prejuízo à saúde, à segurança ou à intimidade do próprio paciente ou de terceiros.

3. O paciente tem o direito de ter acesso a cuidados em saúde de qualidade, no tempo oportuno, e de ser atendido em instalações físicas limpas e adequadas, bem como por profissionais de saúde adequadamente formados e capacitados.

4. Ser transferido para outra unidade de saúde, quando houver indicação clínica e condições de segurança, respeitadas a disponibilidade de leitos e a ordem de regulação do sistema de saúde, bem como ter suas informações clínicas e registros encaminhados ao serviço de destino.

5. Ter sua segurança assegurada, o que implica ambiente, procedimentos e insumos seguros, podendo realizar perguntas aos profissionais de saúde, entre outras, sobre a higienização das mãos e de instrumentos, o local correto de seu corpo que será submetido a procedimento cirúrgico ou invasivo e o nome do médico que está encarregado de seus cuidados e a forma de contatá-lo.

6. Ser informado sobre a procedência dos insumos de saúde e dos medicamentos que lhe são destinados e de verificar, antes de recebê-los, a dosagem prescrita, eventuais efeitos adversos e outras informações que visem a garantir-lhe a sua segurança.

7. Não ser tratado com distinção, exclusão, restrição ou preferência de atendimento baseadas em sexo, raça, cor, religião, enfermidade, deficiência, origem nacional ou étnica, renda ou qualquer outra forma de discriminação que provoque restrições de seus direitos.

8. Ser chamado pelo nome de sua preferência e ter respeitadas suas particularidades culturais, religiosas e de outra natureza, principalmente quando fizer parte de grupos vulneráveis.

9. Participar ativamente das decisões sobre seus cuidados em saúde, podendo expressar preferências, fazer perguntas e esclarecer dúvidas sobre o seu plano terapêutico.

10. Receber informação sobre sua condição de saúde, sobre o tratamento e eventuais alternativas, sobre os riscos e os benefícios dos procedimentos e sobre os efeitos adversos dos medicamentos prescritos.

11. Receber informações claras, acessíveis, suficientes e atualizadas para que possa tomar decisão sobre seus cuidados em saúde. Quando necessário, o paciente tem direito a intérprete ou, no caso da pessoa com deficiência, a meios que assegurem sua acessibilidade.

12. Ser informado sobre os cuidados que deve adotar quando receber alta hospitalar.

13. Ser informado se o tratamento, o medicamento e o método de diagnóstico são experimentais, bem como de consentir ou recusar participar de pesquisa em saúde, em conformidade com as normativas específicas sobre ética em pesquisa.

14. Consentir ou recusar exames, procedimentos e tratamentos, de forma livre e esclarecida, após receber as informações adequadas, salvo em situações de risco iminente de morte ou que o paciente esteja inconsciente.

15. Retirar ou revogar o consentimento a qualquer tempo, sem sofrer represálias.

16. Elaborar e registrar suas diretivas antecipadas de vontade (DAV), as quais deverão ser respeitadas pelos profissionais de saúde e familiares, inclusive em situações de incapacidade de manifestação do paciente. Diretiva antecipada de vontade é a declaração de vontade escrita sobre os cuidados, os procedimentos e os tratamentos que o paciente aceita ou recusa, a qual deve ser respeitada quando ele não puder expressar livre e autonomamente a sua vontade.

17. Ter assegurada a confidencialidade de todas as informações sobre seu estado de saúde e seu tratamento e de outras informações de cunho pessoal, mesmo após sua morte, salvo as exceções previstas em lei.

18. Consentir ou não com a revelação de informações pessoais a terceiros, inclusive familiares, exceto quando houver determinação legal.

19. Ter a vida privada respeitada quando submetido a cuidados em saúde, o que compreende: (i) o direito de ser examinado em lugar privado, salvo em situações de emergência ou de cuidados intensivos; (ii) o direito de recusar qualquer visita; e (iii) o direito de consentir ou não com a presença de estudantes e profissionais de saúde estranhos a seus cuidados em saúde.

20. Buscar segunda opinião médica ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, bem como de ter tempo suficiente para tomar decisões, salvo em situações de emergência.

21. O paciente tem o direito de ter acesso a seu prontuário médico, sem necessitar apresentar justificativa, bem como de obter cópia sem ônus, de solicitar retificação e de exigir que seja mantido em segurança.

22. Receber cuidados paliativos, com foco no alívio da dor e do sofrimento e escolher o local de sua morte, nos termos dos regramentos do Sistema Único de Saúde (SUS) ou dos planos de assistência à saúde, conforme o caso.

23. Receber ou recusar assistência psicológica, social ou espiritual, conforme sua vontade.

24. Apresentar sugestões, reclamações ou denúncias por meio dos canais institucionais, especialmente a Ouvidoria, sem sofrer qualquer tipo de retaliação.

Deveres dos pacientes, usuários e acompanhantes

1. Agir com respeito, urbanidade, discrição e cordialidade, respeitando os direitos dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde.

2. Compartilhar informações sobre doenças passadas, internações e medicamentos dos quais faz uso e outras informações pertinentes com os profissionais de saúde, com vistas a auxiliá-los na condução de seus cuidados.

3. Seguir as orientações e prescrições da equipe assistencial, bem como esclarecer dúvidas sempre que necessário.

4. Comunicar à equipe de saúde qualquer mudança inesperada em seu estado clínico ou a desistência do tratamento proposto.

5. Respeitar as normas institucionais da Santa Casa, incluindo regras de segurança, controle de infecções, uso das acomodações, limite de troca de acompanhantes, além da circulação em todos os ambientes.

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

7. Acompanhar o paciente menor de idade durante todo o período do seu atendimento e hospitalização. Em caso de impossibilidade dos responsáveis legais, deverá haver contato com o enfermeiro responsável. Em caso de abandono do paciente, serão comunicados o Conselho Tutelar e/ou outros órgãos de fiscalização, para garantia do cumprimento dos direitos do menor.

8. Zelar pela conservação do ambiente hospitalar, não danificando instalações, equipamentos ou mobiliários.

9. Evitar trazer bens de valor ou objetos desnecessários ao ambiente hospitalar, responsabilizando-se por seus pertences pessoais.

10. Utilizar os canais de comunicação institucionais para apresentação de sugestões, elogios ou reclamações.

11. Não fumar, nem consumir bebidas alcoólicas ou substâncias proibidas nas dependências do hospital.

12. Manter o ambiente tranquilo e silencioso, colaborando para o bem-estar e recuperação de todos, adotando medidas de controle de volume quando do uso de celulares, tablets, rádios ou outros equipamentos eletrônicos.

13. Cumprir as orientações relativas à alta hospitalar, organizando-se previamente para liberação do leito em até 1 (uma) hora após a comunicação da alta.

14. Assegurar que a instituição de saúde guarde uma cópia de suas diretivas antecipadas de vontade por escrito, caso tenha.

15. Indicar seu representante legal para tomar decisões sobre seus cuidados em saúde quando não puder manifestar livremente sua vontade.

16. Respeitar as normas de privacidade e proteção de dados, sendo absolutamente vedado o registro ou divulgação de imagens, áudios ou informações de outros pacientes, acompanhantes, médicos ou colaboradores, sem autorização, incluindo consultas médicas.

IMPORTANTE:

Além dos direitos e deveres aqui descritos, o paciente, usuários e acompanhantes ficam desde já cientes de que o serviço hospitalar é uma atividade altamente regulada, devendo observar rigorosamente as normas técnicas, éticas e legais aplicáveis.

A Santa Casa de Porto Alegre atua em estrita conformidade com a legislação vigente e, sempre que identificadas situações que envolvam indícios de abandono de pessoas incapazes (crianças, adolescentes, idosos ou pacientes que, por qualquer motivo, não possuam plena capacidade de responder por si ou estejam em situação de vulnerabilidade), suspeita ou confirmação de maus-tratos, violência, assédio, discriminação de qualquer natureza ou prática de atos que possam comprometer direitos de terceiros, adotará as providências legais cabíveis, em cumprimento ao seu dever legal, inclusive com comunicação aos órgãos competentes de fiscalização e proteção, nos termos da legislação aplicável.

A Santa Casa de Porto Alegre é um hospital-escola, dedicado não apenas à assistência à saúde, mas também à formação de novos profissionais, contribuindo para a qualidade e o futuro do cuidado em saúde no país.

Por isso, durante os atendimentos, é comum a participação de estudantes e médicos residentes, que atuam de forma orientada e permanentemente supervisionada por profissionais experientes e preceptores responsáveis, garantindo a segurança, a qualidade e o respeito ao paciente.

A participação ativa dos pacientes nesse processo é fundamental para o desenvolvimento técnico, ético e humano dos profissionais de saúde, e ocorre sempre com responsabilidade, cuidado e compromisso com o bem-estar de cada pessoa atendida.

Caso o paciente tenha dúvidas ou desconforto em relação à presença de estudantes ou residentes, poderá conversar com a equipe assistencial, que estará disponível para prestar os esclarecimentos necessários.

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 os 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. Cobranças são realizadas pelos caixas dos hospitais.

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 acompanhante durante a estada, dispomos de serviços terceirizados:

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

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, no telefone (51) 3214-8505 e pelo 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 1° andar do Hospital Santa Clara, próxima à Praça Central.

Ramais úteis

Recepção Hospital Nora Teixeira: Ramal 7500

Press Café: Ramal 7033 (funcionamento de segunda a sexta das 08h às 21h e sábados, domingos e feriados das 10h às 20h. Pedidos de entrega nos apartamentos das 09h às 18h durante a semana e das 10h às 18h nos finais de semana e feriados)

Restaurante Ene.te: WhatsApp (51) 99759.4837 (funcionamento de segunda a sábado das 11h às 15h. Pedidos de entrega nos apartamentos das 11h às 14h30)

Bistrô da Casa: Ramal 7740 (funcionamento de segunda a sábado das 08h às 18h)

Bistrô Express 24h: Ramal 7053 (funcionamento 24h de segunda a domingo)

Bistrô do Hospital Santa Rita: Ramal 7400 (funcionamento de segunda a domingo das 07h às 18h)

Salão da Casa: WhatsApp (51) 99341.8062 (de segunda a sexta, das 09 às 20h).

Farmácia Panvel Hospital da Criança Santo Antônio: Ramal 8685/WhatsApp (51) 99798.5668 (funcionamento 24 horas)

Farmácia Panvel Hospital Santa Clara: Ramal 6045/WhatsApp (51) 99688.3716 (funcionamento de segunda à domingo, das 08h às 19h)

Acesse o nosso site para saber mais.

Acesse e confira Portal do Paciente

HOSPITAL
NORA TEIXEIRA
SANTA CASA DE PORTO ALEGRE

Contatos

@santacasapoa
SantaCasaPortoAlegre
TvSantaCasa

(51) 3213.7500
www.santacasa.org.br