

## Carta dos direitos e deveres do paciente do HCPA

### São direitos do paciente

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

### São deveres do paciente e dos familiares

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

### Situações especiais

O HCPA dispõe de equipamentos especiais, como maca e cadeira de rodas para paciente infantil ou obeso, que podem ser utilizados por pacientes em atendimento na área ambulatorial que necessitarem. Faça a reserva do equipamento com a Recepção ligando para o telefone (51) 3359-6210, de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 19h.

### Serviço Social

Localização: térreo, em frente à Zona 4

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 17h30

Telefone: (51) 3359-8305

### Ouvidoria

(elogio, sugestão, reclamação, solicitação ou denúncia)

Localização: térreo do Bloco C

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

Atendimento eletrônico: preencha o formulário no site [www.hcpa.edu.br](http://www.hcpa.edu.br) ou envie e-mail para [ouvidoria@hcpa.edu.br](mailto:ouvidoria@hcpa.edu.br)

Informações: (51) 3359-6100



### SERVIÇO DE AMBULATÓRIO

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



# Orientações ao Paciente do Ambulatório do HCPA



O Ambulatório do HCPA atende consultas agendadas pela Central de Regulação de Consultas do município e estado. O atendimento conta com 66 especialidades e a assistência é multiprofissional.

A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), é prestada por professores da UFRGS e profissionais de saúde contratados pelo Hospital de Clínicas, com participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação.

O acesso ao Ambulatório ocorre pelo Bloco C (Av. Protásio Alves, 211), que está aberto das 6h30 às 19h, de segunda a sexta-feira. O local oferece aos pacientes uma ampla área de espera com cadeiras, ambiente climatizado, banheiros e espaço de alimentação com mesas, micro-ondas, pia para lavagem de mãos e lancheria. Há também estacionamento no subsolo. Para utilizá-lo, consulte horários e valores pelo telefone (51) 3359-8194.

## Ao ingressar na área ambulatorial (zonas de atendimento)

- Para ingressar na área do ambulatório, use as roletas de acesso. Verifique no comprovante de seu agendamento quanto tempo antes do horário marcado você poderá passar pela roleta.
- Será necessário ter em mãos o cartão SUS com código de barras para passar pela roleta de acesso. O código do cartão SUS pode ser acessado via aplicativo Meu Clínicas.
- Todas as crianças com idade inferior a 12 anos e seus responsáveis são identificados com adesivo específico, fornecido na Recepção.
- Será permitido o acesso de um acompanhante com o paciente.

**Observação:** caso não se enquadre em um dos itens acima, dirija-se ao balcão da Recepção para solicitar a possibilidade de ingresso pelas roletas.

- Ao chegar na zona ambulatorial, confirme sua presença para o atendimento com o assistente administrativo. Você será orientado sobre onde deve aguardar para ser chamado para atendimento.

**Observação:** para primeira consulta, apresente comprovante do agendamento da consulta emitido pela Unidade Básica de Saúde, cartão SUS e documento de identificação oficial com foto. Usuário menor de 18 anos deve apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade e estar acompanhado por um adulto responsável.

- O profissional assistente irá chamá-lo pelo seu nome.

**Observação:** em determinados casos, pode ser necessária a discussão clínica entre diversos profissionais, fazendo com que algumas consultas tenham seu tempo de duração estendido.

## Reagendamento de consulta

- É realizado pelo profissional assistente durante a consulta ou pelo assistente administrativo após o atendimento, no balcão da Zona, das 8h às 18h, apresentando a autorização de reagendamento fornecida pelo profissional assistente.
- Também é possível reagendar consultas através do aplicativo **Meu Clínicas**.

### APP Meu Clínicas

Com o aplicativo **Meu Clínicas**, o paciente tem acesso a várias funcionalidades: cartão SUS, receitas do paciente, resultados de exames, histórico de consultas, agendamento de reconsultas, pesquisa da experiência do paciente e solicitação de documentos do prontuário. Para baixar o **Meu Clínicas**, use a loja de aplicativos – Play Store (Android) ou APP Store (iOS).

Caso precise de mais informações sobre o aplicativo **Meu Clínicas**, entre em contato pelo telefone (51) 3359-8260, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou pelo e-mail [atendimentomeuclinicas@hcpa.edu.br](mailto:atendimentomeuclinicas@hcpa.edu.br)



## Importante

- A tolerância ao atraso do paciente para atendimento é de no máximo 30 min para dar sua presença no balcão da Zona.
- No atendimento fisiátrico, não é possível haver tolerância ao atraso.
- Após 3 (três) faltas consecutivas em uma mesma agenda, o sistema de marcação bloqueia automaticamente o agendamento. Para prosseguir com o atendimento no HCPA, é necessário que o paciente retorne à Unidade Básica de Saúde para solicitar a regularização da sua consulta.
- Peça ao profissional assistente a devolução de seus exames que não foram realizados no HCPA. O hospital não se responsabiliza por guardá-los.
- É de responsabilidade do paciente manter seu cadastro atualizado, pois o hospital pode fazer contato via SMS ou ligação telefônica para aviso de agendamento de exames ou consultas.
- Não é permitida a entrada de pessoas portando armas de qualquer espécie.
- Não é permitido fumar.
- Pacientes com necessidades especiais ou idosos com limitações devem, preferencialmente, vir acompanhados.
- O documento de identidade será exigido para a realização de exames e outros atendimentos.

## Pesquisa experiência do paciente

Após sua consulta, avalie o atendimento recebido. Saber sua opinião é muito importante. Você pode retirar o formulário junto aos funcionários administrativos, responder pelo aplicativo **Meu Clínicas** ou acessar o QR code ao lado e responder on-line.

