

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E ACOMPANHANTE



HOSPITAL
DOM JOÃO BECKER

SANTA CASA DE PORTO ALEGRE

Bem-vindo ao Hospital Dom João Becker da Santa Casa 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.

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.



HOSPITAL NORA TEIXEIRA

HOSPITAL SANTA CLARA
Geral de Adultos e Materno-Infantil

CENTRO DE INOVAÇÃO

CENTRO DE SIMULAÇÃO

HOSPITAL SÃO JOSÉ
Neurologia e Neurocirurgia

HOSPITAL SÃO FRANCISCO
Cardiologia e Cirurgia Cardíaca

PAVILHÃO PEREIRA FILHO
Pneumologia e Cirurgia Torácica

UNIVERSIDADE FEDERAL
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DE PORTO ALEGRE

CENTRO HISTÓRICO-CULTURAL

HOSPITAL SANTA RITA
Oncologia

HOSPITAL DOM VICENTE SCHERER
Transplantes



CASA DE APOIO MADRE ANA
Av. Vigário José Inácio, 741
Centro Histórico



CEMITÉRIO SANTA CASA
Av. Prof. Oscar Pereira, 423
Bairro Azenha



HOSPITAL DOM JOÃO BECKER
Geral de Adultos e Pediátrico
GRAVATAÍ

HOSPITAL DA CRIANÇA SANTO ANTÔNIO
Pediatria

• INTERNAÇÃO	6	• HORÁRIOS DE VISITAS	28
• CONVÊNIOS	7	• HORÁRIO DE ACESSO RESTRITO AOS HOSPITAIS	30
• ACOMODAÇÕES	8	• NUTRIÇÃO	30
• CONTA HOSPITALAR	9	• HOSPITAL LIVRE DO TABACO	31
CLIENTE PARTICULAR	9	• ENFERMAGEM	33
CLIENTE CONVÊNIOS	10	• SERVIÇO DE HOSPEDAGEM	34
• ORIENTAÇÃO SOBRE A ESTADIA	11	• DOAÇÃO DE SANGUE	35
• IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	12	• CENTRAL DE AGENDAMENTOS	35
• PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA	13	• SEGURANÇA	36
• USO SEGURO DE MEDICAMENTOS	14	• PREVENÇÃO DE INCÊNCIO	37
• HIGIENIZAÇÃO DE MÃOS	15	• ORATÓRIO	37
COM ÁLCOOL GÉL	15	• CAFETERIA	38
COM ÁGUA E SABÃO	16	• ACESSO À INTERNET	38
• DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE	17	• OUVIDORIA	40
• DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANANTE	20	• SITE	41
• PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	23	• REDES SOCIAIS	41
• ALTA HOSPITALAR	24	• CONTATO TELEFÔNICO	41
• REFEIÇÃO PARA ACOMPANHANTES	25		
CONVÊNIOS	25		
SUS	26		
VISITAS	27		

INTERNAÇÃO

Documentação necessária:

- CPF e RG ou qualquer outro documento oficial com foto (onde 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 houver.

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

Apartamento semiprivativo

Apartamento privativo

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.

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 no Caixa (térreo do hospital).

Observação: os valores poderão sofrer alterações até o final da internação.

CLIENTE 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 no Caixa (térreo do hospital).

Observação: os valores poderão sofrer alterações até o fechamento da conta.

ORIENTAÇÃO 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 acender 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 e 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 seu nome/nome social e data de nascimento.

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 ao recebê-la.

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 os deixe sozinhos 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.

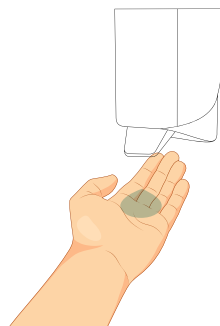
USO SEGURO DE MEDICAMENTOS

Informe à equipe assistencial os medicamento de uso habitual e não tome qualquer remédios sem a devida prescrição médica. Medicamentos de uso continuo serão analisados pela farmácia do hospital e ficarão no Posto de Enfermagem.

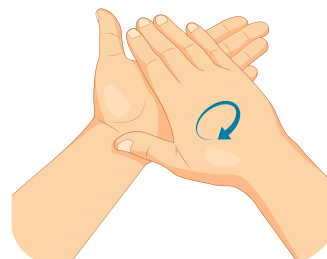
A administração de medicamentos é de estrita responsabilidade da equipe assistencial.

Comunique sobre qualquer alergia a medicamentos que você tenha.

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS COM ÁLCOOL EM GEL



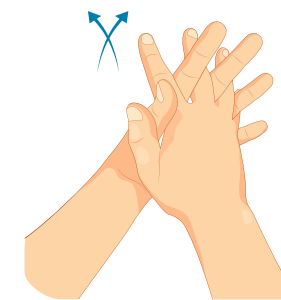
Aplique uma quantidade suficiente de álcool gel em uma mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies das mãos.



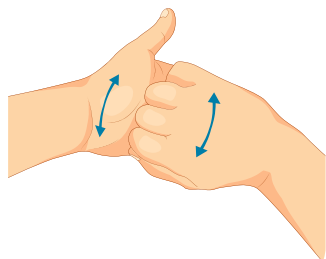
Friccione as palmas das mãos entre si.



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



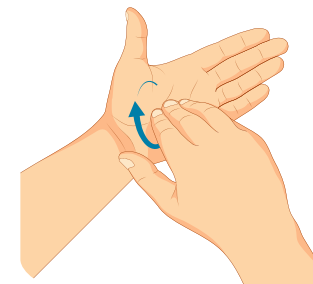
Entrelace os dedos e friccione os espaços interdigitais.



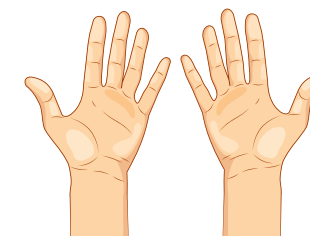
Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos, com movimento de vai-e-vem e vice-versa.



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

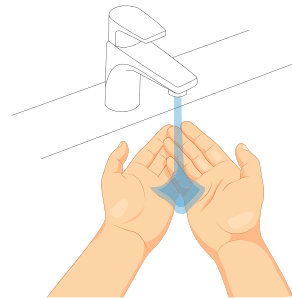


Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo movimento circular e vice-versa.



Quando estiverem secas, suas mãos estarão seguras.

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS COM ÁGUA E SABÃO



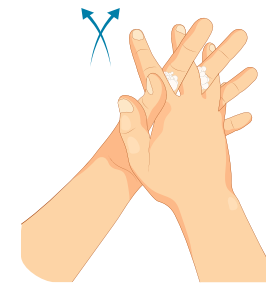
Molhe as mãos com água e sabão.



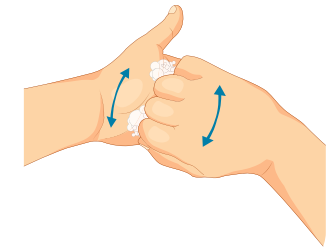
Friccione as palmas das mãos entre si.



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



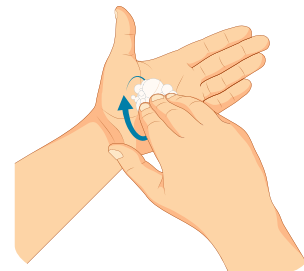
Entrelace os dedos e friccione os espaços interdigitais.



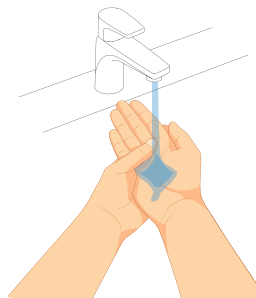
Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta segurando os dedos com movimentos de vai-e-vem e vice-versa.



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



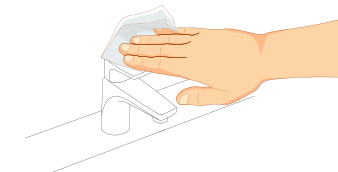
Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo movimento circular e vice-versa.



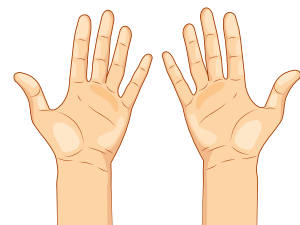
Enchague bem as mãos com água.



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.

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 instruções 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 e 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

[www.santacasa.org.br/download/politica-de-privacidade.](http://www.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.

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 irá retirar os dispositivos, caso existam.
- A equipe de enfermagem encaminha o paciente ao caixa, onde será realizada a alta administrativa e retirada da pulseira de identificação do paciente. Caso seja necessário, disponibilizamos centro de convivência 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 o 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:

- Café da manhã: servido no quarto, das 7h30 às 8h.
- O almoço e jantar: servidos no leito entre 11h30 e 12h e entre 17h30 e 18h.

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

SUS

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

As refeições são fornecidas a acompanhantes de pacientes menores de 12 anos. Pacientes maiores de 12 anos até 18 anos, maiores de 60 anos e puérperas há avaliação da assistente social.

As refeições são servidas no leito.

Café da manhã: 7h30 às 08h

Almoço: 11h30 às 12h

Jantar: 17h30 às 18h

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 andares.

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

HORÁRIOS DE VISITAS

- **INTERNAÇÃO - PARTICULAR E CONVÊNIOS**

HORÁRIO: das 9h às 17h

NORMA DE ACESSO: até 4 visitantes por horário (um por vez no leito)

- **UNIDADE DE INTERNAÇÃO - SUS**

HORÁRIO: das 11h às 12h30 e das 15h às 16h30

NORMA DE ACESSO: 2 visitantes por horário (um por vez)

- **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA - UTI**

HORÁRIO: segunda-feira a sexta-feira, das 11h às 11h30

sábados, domingos e feriados, das 14h30 às 15h

NORMA DE ACESSO: 2 visitantes por horário (um por vez)

HORÁRIOS DE VISITAS

- **EMERGÊNCIA CONVÊNIOS E SUS**

HORÁRIO: das 11h30 às 12h

NORMA DE ACESSO: até 2 visitantes (um por vez)

- **EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA**

HORÁRIO: das 15h às 15h15

NORMA DE ACESSO: até 2 (um por vez)

- **MATERNIDADE**

HORÁRIO: das 15h às 16h

NORMA DE ACESSO: um visitante por horário

- **BLOCO CIRÚRGICO (SALA DE RECUPERAÇÃO)**

HORÁRIO: das 11h às 11h15 e das 16h às 16h15

NORMA DE ACESSO: um visitante por horário

HORÁRIOS DE ACESSO RESTRITO AOS HOSPITAIS

Por motivos de segurança, às 23h a recepção central é fechada e todas as entradas são pela Emergência SUS e Emergência Particular/Convênios.

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:

- **Café da manhã:** 7h30 às 8h
- **Colação:** 9h30 às 10h
- **Almoço:** 11h30 às 12h
- **Lanche:** 14h30 às 15h
- **Jantar:** 17h30 às 18h
- **Ceia:** 20h30 às 21h30

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 hospital, 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.

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

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**.

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

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.

SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

Segunda a sexta, das 7h às 19h, ramal 5336.

Nos demais horários, o serviço de hospedagem deverá ser chamado no posto de enfermagem.

Salientamos que não dispomos de aparelhos telefônicos nos leitos.

DOAÇÃO DE SANGUE

A transfusão de sangue é, muitas vezes, 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 19h, pelos telefones (51) 3214-8888 ou (51) 99709-8648 (WhatsApp).

SEGURANÇA

- O Serviço de Segurança da Santa Casa está disponível 24h, podendo ser acionado pelo ramal 5347.
- 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 constantemente são alvo de tentativas de golpe contra pacientes. Pessoas mal-intencionadas, que se passam por médicos, telefonam para familiares de pacientes informando que houve algum problema na autorização de procedimentos ou exames e

exigindo depósitos em conta corrente para que haja continuidade do tratamento. Não deposite qualquer valor em conta corrente ou poupança. Acione o ramal 5347.

- Só fornecemos informações sobre pacientes presencialmente e unicamente para pessoas autorizadas.
- Fique atento: todos os profissionais do hospital 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 do Hospital Dom João Becker.

PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

A instituição possui uma equipe de brigadistas treinados.

No caso de qualquer sinal de incêndio, ligue para o ramal 1111 e comunique imediatamente a equipe de enfermagem, mantenha a calma e aguarde orientações.

ORATÓRIO

Temos espaço para oração no seguinte local:

2º andar - hall de acesso à escada.

CAFETERIA

O hospital dispõe de uma cafeteria localizada no andar térreo.

ACESSO À INTERNET

Pacientes e visitantes podem acessar a rede **Wi-Fi** 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**
PORTO ALEGRE

[Entrar com o 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**
PORTO ALEGRE

Seu Nome Completo

Seu Email

Seu CPF

Seu Telefone com DDD

[Continuar](#)



 **SANTA CASA**
PORTO ALEGRE

Verifique se você recebeu uma mensagem de texto.

Enviamos o código para o número:
(51)9*****9

O código possui 6 Caracteres

Informe seu Código #####

[Continuar](#)

[Não recebi o código](#)

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

Pronto, você estará conectado no Wi-Fi.

OUVIDORIA

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

O serviço pode ser acessado pelo e-mail **ouvidoria@santacasa.org.br**, pelo telefone **(51) 3214-8505** ou pelo do site **www.santacasa.org.br/fale-conosco**.

SITE

O site da Santa Casa está disponível em www.santacasa.org.br. Nele você encontra todas as informações sobre a instituição, bem como os serviços prestados.

REDES SOCIAIS

A Santa Casa está no Facebook: facebook.com/SantaCasaPortoAlegre,
Instagram: [@santacasapoa](https://instagram.com/santacasapoa), Twitter: [@santacasapoa](https://twitter.com/santacasapoa),
LinkedIn: [@santacasapoa](https://linkedin.com/company/santacasapoa) e YouTube: youtube.com/TvSantaCasa.
Acompanhe a instituição por estes canais.

CONTATO TELEFÔNICO

O telefone geral do Hospital Dom João Becker é o **(51) 3214-8888**.



HOSPITAL
DOM JOÃO BECKER

SANTA CASA DE PORTO ALEGRE