Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Carta de Serviços

Documento gerado em 12 de Outubro de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Quem somos?

Integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).
Atuando desde 1971, oferece atendimento de excelência e alta complexidade em diversas especialidades. As atividades de ensino de graduação e pós-graduação, lado a lado com a UFRGS, formam gerações de profissionais familiarizados e comprometidos com as melhores práticas e a humanização da assistência. A pesquisa produzida no HCPA, por sua vez, introduz novos conhecimentos, técnicas e tecnologias que beneficiam toda a sociedade, além de formar novas gerações de pesquisadores, alimentando um ciclo de renovação e evolução permanentes.
A excelência do HCPA é certificada pela Acreditação Internacional da Joint Commission International (JCI), conquistada em 2013, de forma pioneira entre os hospitais universitários brasileiros. Esta certificação representa a adequação a padrões internacionais de atendimento, gestão, infraestrutura e qualificação profissional, com foco na qualidade e segurança de pacientes e profissionais.

Serviços disponíveis

Doar Sangue ou Hemoderivados no HCPA	**4**
Internar em leitos clínicos e cirúrgicos no HCPA	**7**
Obter cópia do Prontuário do paciente no HCPA	**11**
Realizar atendimento na UBS (Unidade Básica de Saúde) Santa Cecília - HCPA	**15**
Realizar cadastro na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília – HCPA■ (UBS)	**19**
Realizar cirurgia no HCPA	**21**
Realizar consulta especializada (Ambulatório)	**23**
Realizar consulta na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília - HCPA (UBS)	**28**
Realizar exames no HCPA	**33**
Realizar o Cadastro como Doador de Medula Óssea no HCPA	**36**
Realizar parto no HCPA (CO)	**38**
Realizar vacina na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília - HCPA (UBS)	**41**
Receber medicamento na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília – HCPA (UBS)	**43**
Receber medicamentos pela Farmácia de Programas Especiais no HCPA (FAPE)	**45**
Solicitar Atendimento de Emergência	**48**
Visitar a Instituição	**53**

Doar Sangue ou Hemoderivados no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Doação de sangue é o processo pelo qual um doador tem seu sangue coletado para armazenamento em um banco de sangue ou hemocentro para um uso subsequente em uma transfusão de sangue. Impedimentos para a doação: Gravidez ou amamentação; doença de Chagas; hepatite após os 11 anos de idade; diabetes; hipertensão; comportamento de risco para infecção pelo vírus HIV; ingestão de bebida alcoólica há menos de 12 horas da doação; ter doado há menos de 60 dias para homens e 90 dias para mulheres; ter feito tatuagem ou piercing há menos de um ano; possuir piercing na boca ou na língua. Candidatos que tiverem sintomas gripais, rinite, sinusite podem voltar a doar após 15 dias a depender da normalização do quadro de saúde. Candidatos que tiveram contato com pessoas com COVID-19 no período de transmissibilidade são considerados inaptos por 7 dias. Candidatos com diagnóstico confirmado de COVID-19 estão inaptos por 10 dias após completa recuperação. Candidatos que tomaram a vacina da COVID ficam inabilitados à doação , o período é variável a depender do tipo de vacina. Algumas medicações impedem de doar, viagens para regiões endêmicas ou com outras epidemias confirmadas (nacionais 1 ano/internacionais são 30 dias): caso tenha dúvida se a cidade ou país em que esteve possui alguma restrição, contate o Banco de Sangue do Hospital de Clínicas antes de ir doar. Artroscopia, colonoscopia, endoscopia outros procedimentos por vídeo impedem de doar por 6 meses. Lesões de pele inabilitam a doação por todo período de cicatrização. Procedimentos dentários inabilitam de 3 a 30 dias. O preenchimento dos critérios acima não garante a doação. Outros critérios também serão avaliados no momento da entrevista. O Hospital de Clínicas de Porto Alegre reforça aos doadores a importância da informação pós-doação, caso apresentem qualquer sinal ou sintoma de processo infeccioso, como febre, resfriado e tosse, até 10 dias após a doação, a fim de que possam resgatar eventuais hemocomponentes em estoque e acompanhar os receptores do sangue.

Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer cidadão que atenda aos pré-requisitos para a doação, e não tenha impedimentos. Ter de 16 a 69 anos; primeira doação antes dos 60 anos; pesar 50 kg ou mais; ser saudável; não estar em jejum, pelo contrário, é recomendável estar bem alimentado e hidratado antes de dirigir-se ao banco de sangue; apresentar documento de identidade com foto; menores de 18 anos devem estar acompanhados de responsável legal. Para doação de plaquetas, o peso recomendado é acima de 60 kg.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar o agendamento da doação de sangue

A realização do agendamento prévio é importante e depende do tipo de doação: para doação individual de sangue total, o agendamento deve ser feito através do portal on-line (https://bit.ly/2HLaY9z) (caso tenha dificuldade utilize o help desk); e para agendamento de grupos de doadores (acima de dez pessoas), deve ser agendado pelo WhatsApp. Para doação de plaquetas, deve ser realizado contato por telefone. Os doadores individuais também podem agendar presencialmente.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se ao 2º andar da Unidade Básica Santa Cecília, entrada pela Rua São Manoel, nº 543 no horário das 8h às 17h de segunda a sexta e sábados das 8h às 12h. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)
- Web Acesse o site - help desk no telefone (51) 3359.7370
- Telefone Doação de Plaquetas pelo Fone: (51) 99735.9867 no horário das 8h às 17h de segunda a sexta-feira. Agendamento de grupos: WhatsApp (51) 99937.7892 Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar a doação

Na recepção do banco de sangue o candidato à doação fará o cadastro de doador, não tendo impeditivos passa pela triagem clínica, não tendo impeditivos passa para a coleta de sangue (doação de sangue) e no final da doação é oferecido um lanche ao doador.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- - Documento oficial com foto: carteira de identidade, carteira profissional, carteira nacional de habilitação ou passaporte. - Para a doação autóloga, feita pelo paciente para seu próprio uso, requer também uma solicitação médica e protocolo específico definido pela unidade.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se ao 2º andar da Unidade Básica Santa Cecília, entrada pela Rua São Manoel, nº 543. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Entre 45 e 60 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato Telefone (51) 3359.8504 Este é um serviço do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, em caso de dúvidas, favor contatá-lo.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Internar em leitos clínicos e cirúrgicos no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A internação hospitalar é o atendimento em que o paciente permanece em acomodação, nas dependências do hospital, por pelo menos 24 horas, com o objetivo de realizar algum tratamento, exame ou procedimento. A internação é solicitada por médico e pode ocorrer de forma eletiva, por transferência ou via atendimento de emergência. A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será prestada por professores da UFRGS e demais médicos do Corpo Clínico, com a participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação da equipe multiprofissional.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pacientes em atendimento no ambulatório ou emergência do HCPA, ou quando é transferido de outra instituição, regulados pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Porto Alegre ou Secretaria Estadual de Saúde (SES) autorizados pelo Núcleo interno de Regulação(NIR). Para internação eletiva: Ser paciente no ambulatório do HCPA regulado pela SMS de Porto Alegre; Atender os critérios de internação e prioridade de casos estabelecidos pelo NIR; Disponibilidade de leitos. Para internação via atendimento de Emergência: Atender os critérios de internação e prioridade de casos estabelecidos pelo NIR; Disponibilidade de leitos. Para internação por transferência de outra instituição: Ter sido regulado pela central de leitos da Secretaria Estadual da Saúde (SES) ou pela SMS de Porto Alegre. No RS, a SES realiza a regulação do acesso aos leitos de UTI Neonatal, Pediátrico e Adulto por meio de uma central no Complexo Estadual Regulador) Atender os critérios de internação e prioridade de casos estabelecidos pelo NIR; Disponibilidade de leitos.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar a internação eletiva

O paciente é avisado por telefone sobre a data, hora e local para onde se dirigir no dia previsto para a internação e demais orientações.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento oficial com foto do paciente adulto; Para paciente menor de 18 anos, apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade acompanhado pelo representante legal (pai ou mãe ou pessoa que tenha a tutela/guarda do paciente); Documento oficial com foto do acompanhante maior de idade, ou do representante legal; Cartão do SUS do paciente.

Canais de prestação

Presencial

Comparecer no setor de admissão do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, sito à Avenida Protásio Alves nº 211 (entrada pelo Bloco C) na data e hora que lhe foi orientado, juntamente com um acompanhante maior de idade.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar a internação via atendimento de Emergência

A equipe médica da emergência define pela internação do paciente, conforme os critérios e prioridade de casos estabelecidos pelo NIR.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se à emergência do Hospital de Clínicas, sito à Rua Ramiro Barcelos, 2350, Bairro Santa Cecília, Bloco B. O paciente é levado pela equipe de enfermagem da unidade de emergência para a unidade designada. Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Realizar a internação por transferência de outra instituição

Transferir de outra Instituição para o Hospital de Clínicas, sito à Rua Ramiro Barcelos, 2350, Bairro Santa Cecília. Ocorre através do sistema de regulação gerenciado pela central de leitos das SES e SMS de Porto Alegre enão há envolvimento direto do paciente no processo.

Canais de prestação

- Presencial O paciente é trazido pelo transporte(ambulância) da instituição de origem, que o leva até a unidade/leito designado pela central de leitos, lá é realizado o cadastro de internação do paciente. Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone (51)3359-8262 ou (51)3359-8187

Este é um serviço do Hospital de Clínicas de Porto Alegre em caso de dúvidas, favor contatá-lo.

Para registrar reclamações ou sugestões, favor acessar:

https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao

ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança;
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

A priorização dos atendimentos será definida a critério médico de cada equipe assistente responsável pela internação e conforme a prioridade de casos estabelecidos pelo NIR.

Obter cópia do Prontuário do paciente no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É o fornecimento de documentos de prontuário do paciente atendidos no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O prontuário do paciente é a união de todos os documentos que registram procedimentos, exames, condições de saúde e demais informações sobre o atendimento ao paciente no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Estas informações são sigilosas.

Quem pode utilizar este serviço?

- O próprio paciente do HCPA, ou seu responsável legal, ou pessoa autorizada pelo paciente, ou, em caso de paciente falecido, o cônjuge/companheiro do paciente e sucessivamente os sucessores legítimos do paciente em linha reta, ou colaterais até o quarto grau.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer a solicitação

Preencher o formulário Requerimento de Documentos de Prontuário.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Presencial - Paciente: documento de identificação Responsável legal do paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação do responsável legal e no caso de curador, documento que comprove a curatela. Pessoa autorizada pelo paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação da pessoa autorizada, e autorização e/ou procuração do paciente.

- E-mail - Requerimento de documentos preenchido e assinado; Documento de identificação do paciente; e Se o solicitante for responsável legal do paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação do responsável legal e no caso de curador, documento que comprove a curatela; ou Se o solicitante for pessoa autorizada pelo paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação da pessoa autorizada, e autorização e/ou procuração do paciente; ou

- Se o solicitante for familiar de paciente falecido: certidão de óbito do paciente, documento de identificação do familiar, certidão de casamento/união estável se cônjuge do paciente falecido, documento que comprove o parentesco no caso de pais ou filhos do paciente falecido.

- Senha de acesso e código localizador.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se à recepção do Ambulatório, Av. Protásio Alves, 211, Bloco C, Porto Alegre/RS. Horário de atendimento: de segunda à sexta das 8h às 17h Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

- Aplicativo móvel O aplicativo Meu Clínicas está disponível para download na Play Store (https://play.google.com/store/apps/details?id=br.edu.hcpa.meuclinicas) e na Apple Store (https://apps.apple.com/br/app/meu-cl%C3%ADnicas/id1541719546).

  Web

  Acesse o site

- E-mail atendimentomeuclinicas@hcpa.edu.br.

Tempo de duração da etapa

Entre 5 e 10 minuto(s)

Etapa 2 - Receber os documentos solicitados

Após a análise da solicitação pelo hospital, o solicitante irá receber os documentos conforme as orientações recebidas na solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Paciente: documento de identificação do paciente; Responsável legal do paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação do responsável legal e no caso de curador, documento que comprove a curatela; Pessoa autorizada pelo paciente: documento de identificação do paciente, documento de identificação da pessoa autorizada, e autorização e/ou procuração do paciente; Em caso de paciente falecido: recebe pelo mesmo e-mail que foi solicitada a documentação.

Canais de prestação

- Presencial Excepcionalmente para solicitantes sem acesso a internet. Recepção do Ambulatório, Av. Protásio Alves, 211, Bloco C, Porto Alegre/RS. Horário de atendimento: de segunda à sexta das 8h às 17h Tempo estimado de espera: Até 5 dia(s) útil(eis)

- E-mail O hospital encaminhará os documentos solicitados para o e-mail informado no momento da solicitação.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (51) 3359.8260 de segunda a sexta das 8:00 às 17:00

E-mail: atendimentomeuclinicas@hcpa.edu.br

Este é um serviço do Hospital de Clínicas de Porto Alegre em caso de dúvidas, favor contatá-lo.

Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças no colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar atendimento na UBS (Unidade Básica de Saúde) Santa Cecília - HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A UBS Santa Cecília é um serviço de Atenção Primária à Saúde vinculada ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É formada por 4 Equipes (multiprofissionais) de Saúde da Família, responsável pelo cuidado da população registrada, definida pela Secretaria Municipal de Saúde. A atenção à saúde é prestada por médicos/as, enfermeiras, assistente social, farmacêutica e nutricionista do corpo clínico do HCPA, juntamente com os professores da UFRGS, residentes e estudantes de graduação e pós-graduação. Atendimentos realizados: Atendimento médico individual a todos os grupos etários: recém-nascidos, crianças, adolescentes, homens, mulheres, idosos e gestantes; Atividades em grupo: controle do tabagismo, gestantes, grupo da terceira idade, escola da coluna, alcoólicos anônimos, ginástica, saúde mental, apoio emocional, cuidado aos cuidadores, controle do peso, atividade física adulto e infantil ; Consultas e procedimentos de enfermagem; Consultas para avaliação e orientação nutricional; Aplicação medicamentos injetáveis e nebulizações (com receita médica atualizada), curativos, retirada de pontos e outros procedimentos de enfermagem; Verificação da pressão arterial e de glicose (com prescrição médica ou de enfermagem); Vacinação de adultos e crianças; Procedimentos cirúrgicos (drenagem de abscesso, cantoplastia, lavagem otológica, crioterapia, exéreses, suturas, infiltrações articulares, agulhamento seco) Atenção farmacêutica; Visitas domiciliares; Realização de cartão SUS, encaminhamento para especialidades, fornecimento de laudos para obtenção de medicamentos e insumos, fornecimento de atestados de saúde.

Quem pode utilizar este serviço?

- Usuários cadastrados na UBS Santa Cecília - conforme a Portaria nº 2.979, de 12 de novembro de 2019, somente a população registrada ao serviço, segundo sua distribuição territorial, pode ser cadastrada na UBS. Os endereços são definidos pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS) - https://www2.portoalegre.rs.gov.br/sms/default.php?p_secao=917 Para abrir a planilha clicar em: TABELA DE UNIDADES DE SAÚDE DE REFERÊNCIA CONFORME ENDEREÇOS

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar cadastro na Unidade Básica de Saúde Santa Cecília

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Comprovante de Residência: qualquer documento que comprove a sua residência com validade de 60 dias. O cartão do SUS poderá ser emitido na hora do atendimento. Documento de identificação oficial com foto Usuário menor de 18 anos apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade e estar acompanhado

por um adulto responsável.

Canais de prestação

- Presencial Apresentar-se no balcão da Recepção da UBS, na Rua São Manoel 543, Bairro Santa Cecília, para realizar o cadastro de abertura do prontuário. Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar agendamento de consultas

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Cartão do SUS ou documento de identidade.

Canais de prestação

- Presencial Para atendimento no mesmo dia: A agenda médica é liberada diariamente e as marcações são presenciais com agendamento para o atendimento no dia, até esgotada a capacidade de oferta no turno. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

- Telefone Atendimento a idosos e deficiente físico: nas sextas-feiras das 09h30 às 12h, por meio do telefone (51) 3359-7500. Teleatendimentos: de segunda a sexta-feira das 9h às 17h, exceto quarta-feira (09h às 12h e 14h às 17h), por meio do telefone (51) 3359-8685. Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

- Aplicativo móvel WhatsApp (marcações de teleatendimentos e consultas remanescentes nas agendas: de segunda a sexta-feira das 9h às 17h, exceto quarta-feira (09h às 12h e 14h às 17h), por meio do telefone (51) 9806-9915.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Realizar a consulta

Canais de prestação

- Presencial Apresentar-se na recepção da UBS com o ticket da consulta, cartão SUS ou documento de identidade para dar presença e aguardar ser chamado pelo nome para atendimento no consultório. Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)
- Telefone O usuário deverá ficar com o telefone disponível / acessível no horário agendado, para que o profissional assistente possa realizar o atendimento por telefone. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Renovar receita de medicação de uso contínuo

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de identidade e a última receita,

Canais de prestação

- Presencial A renovação de receitas de uso contínuo, prescritas pelos profissionais da UBS que acompanham os usuários, podem ser solicitadas diretamente na farmácia, sete dias antes do vencimento de sua validade. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Até 7 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato pelo telefone (51) 3359-8685 e Whatsap (51) 9806-9915. Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

A agenda médica é liberada diariamente e as marcações são presenciais com agendamento para o atendimento no dia. Porém em algumas circunstâncias pode ser necessário chamar ao atendimento conforme prioridade de gravidade do caso ou avaliação imediata de algum paciente. Caso identifique alguma emergência o paciente será encaminhado pela equipe médica para o local mais adequado para resolução do problema.

Realizar cadastro na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília – HCPA■ (UBS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Cadastrar-se para obter atendimento na Unidade Básica de Saúde Santa Cecília que presta serviço de Atenção Primária à Saúde vinculada ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É formada por 4 Equipes de Atenção Primária, responsáveis pelo cuidado da população cadastrada. A atenção à saúde é prestada por médicos/as, enfermeiras, assistente social, farmacêutica e nutricionista, juntamente com os professores da UFRGS, residentes e estudantes de graduação e pós-graduação.

Quem pode utilizar este serviço?

- Usuários que comprovarem residência no território de abrangência definido pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de Porto Alegre.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar cadastro na UBS Santa Cecília

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- ➔ Comprovante de Residência do declarante: qualquer documento que comprove a sua residência com validade de 60 dias; ➔ Cartão do SUS; ➔ Documento de identificação oficial com foto do declarante e de cada dependente ➔ Usuário menor de 14 anos apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade e estar acompanhado por um adulto responsável.

Canais de prestação

- Presencial Comparecer à UBS Rua São Manoel 543, Bairro Santa Cecília, Porto Alegre RS, horários: de segunda a sexta das 08h às 18h, exceto quarta-feira atendemos no horário das 08h às 12 e das 14 às 18h. Tempo estimado de espera: Até 10 dia(s) corrido(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 5 e 10 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato Telefone (51) 3359-8685 Whatsapp: (51) 99806-9915 Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 80 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar cirurgia no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O tratamento cirúrgico no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) deve ser proposto por uma das equipes médicas da Instituição. A cirurgia pode ser em caráter eletivo, quando exige internação prévia ao procedimento ou por via ambulatorial sem necessidade de internação. E, em caráter de urgência/ emergência quando o paciente estiver internado na emergência ou em unidade de internação com esta indicação. Cirurgia eletiva é quando a realização pode ser programada e cirurgia de urgência/emergência, quando deve ser realizada em até 48 horas e/ou de forma imediata. A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será prestada por professores da UFRGS e demais médicos do Corpo Clínico, com a participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação da equipe multiprofissional.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pacientes em atendimento no HCPA com indicação médica para o tratamento cirúrgico, regulados pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Porto Alegre ou Secretaria Estadual de Saúde (SES).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Comparecer para cirurgia

Todo o paciente para realizar cirurgia deve vir acompanhado por um adulto. Em caso de criança deve vir acompanhado pelo responsável legal. Cirurgia com internação prévia: comparecer na admissão, na data e hora definida para internar, conforme orientação da equipe médica. Cirurgia Ambulatorial ou de Hospital Dia: comparecer diretamente no local do procedimento (Bloco Cirúrgico, no Centro Cirúrgico Ambulatorial ou Hemodinâmica) conforme a orientação da equipe médica.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento oficial com foto do paciente adulto. Paciente menor de 18 anos, apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade acompanhado pelo representante legal (pai ou mãe ou pessoa que tenha a tutela do paciente); Documento oficial com foto do acompanhante, ou do representante legal. Termo de consentimento livre e esclarecido para a realização do procedimento, fornecido previamente pela equipe médica, devidamente assinado pelo paciente ou seu representante legal/responsável.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se à Recepção do Ambulatório (Bloco C), Av. Protásio Alves nº 211, Porto Alegre/RS, para liberar o acesso ao Setor de admissão e Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA). Dirigir-se à Recepção do Bloco B, Ramiro Barcelos nº 2350, Porto Alegre/RS, para liberar o acesso à Hemodinâmica ou ao Bloco Cirúrgico. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: Telefone (51) 3359.8262 Este é um serviço do Hospital de Clínicas de Porto Alegre em caso de dúvidas, favor contatar: Recepção Bloco cirúrgico: 3359.8299 Recepção Centro Cirúrgico Ambulatorial: 3359.8282 Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

O atendimento de cirurgias eletivas é com horário previamente agendado, sendo que em algumas circunstâncias, situações de urgência/emergência a prioridade será definida conforme a necessidade daquele momento.

Realizar consulta especializada (Ambulatório)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Ambulatório do HCPA conta com o atendimento de consultas multiprofissionais, sendo o primeiro atendimento médico agendado pela Coordenação de Regulação Ambulatorial da Secretaria Municipal de Saúde após a solicitação realizada pelos serviços de atenção primária à saúde. A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será prestada por professores da UFRGS e profissionais contratados, com a participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação.

Quem pode utilizar este serviço?

- Cidadãos cadastrados no Sistema Único de Saúde, encaminhados por uma Unidade Básica de Saúde e regulados pela Secretaria Municipal de Saúde. Ser paciente da rede pública de saúde.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar atendimento ambulatorial

Acessar a área ambulatorial pela Recepção Bloco C (Av. Protásio Alves, 211) através das catracas, realizando a leitura do código de barras do Cartão SUS ou pelo QR Code gerado pelo aplicativo Meu Clínicas. Caso haja necessidade de cadastramento ou atualização de cadastro, o paciente deverá solicitar ao Recepcionista, nos balcões localizados na mesma recepção.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Comprovante do agendamento da consulta; cartão do SUS ou Aplicativo Meu Clínicas; documento de identificação oficial com foto; usuário menor de 18 anos apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade e estar acompanhado por um adulto responsável.

Canais de prestação

- Presencial Tempo de espera ainda não estimado. Tempo estimado de espera: Até 00 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Ingressar na área do ambulatório, em direção à zona do atendimento.

Somente será permitida a entrada ao ambulatório 60 minutos antes do horário da consulta agendada. É necessário ter em mãos o cartão do SUS com código de barras ou Aplicativo Meu Clínicas com o QR code para passar pela catraca de acesso. Permitido acesso de um acompanhante com o paciente. O acesso de crianças até 12 anos é permitido mediante identificação da criança e do seu responsável com adesivo específico, fornecido na Recepção do Bloco C.

Canais de prestação

- Presencial tempo de espera ainda não estimado. Tempo estimado de espera: Até 00 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Confirmar presença na zona de atendimento

Apresentar o Comprovante da consulta e o documento de identificação oficial com foto. Receber orientação de onde aguardar para ser chamado ao atendimento.

Canais de prestação

- Presencial Aguardar chamada do profissional atendente. Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 4 - Realizar consulta especializada

O profissional assistente chama o paciente pelo nome para atendimento no consultório.

Canais de prestação

- Presencial O tempo médio das consultas ambulatoriais é de 30 minutos, entretanto dependendo da complexidade do caso de cada paciente pode ser necessária a discussão entre diversos profissionais o que pode fazer com que algumas consultas possam durar cerca de 60 minutos. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Entre 30 e 60 minuto(s)

Etapa 5 - Reagendar a consulta

O reagendamento é realizado pelo profissional assistente durante a consulta ou pelo assistente administrativo após o atendimento da consulta, no balcão da recepção da zona ambulatorial.

Canais de prestação

- Presencial Sai do atendimento no balcão já com a consulta agendada. Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Zona e telefone descritos no seu ticket de consulta

Zona 4 Telefone (51) 3359-8255

Zona 6 Telefone (51) 3359-8257

Zona 7 Telefone (51) 3359-8272

Zona 8 Telefone (51) 3359-8273

Zona 10 Telefone (51) 3359-8281

Zona 11 Telefone (51) 3359-8335

Zona 12 Telefone (51) 3359-8225

Zona 13 Telefone (51) 3359-8349

Zona 15 Telefone (51) 3359-8271

Zona 16 Telefone (51) 3359-8268

Zona 17 Telefone (51) 3359-8266

Zona 18 Telefone (51) 3359-8258

Zona 19 Telefone (51) 3359-8264

CPDA Telefone (51) 3359-7496

Hospital Dia Tel. (51) 3359-8961

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

O atendimento presencial é agendado, com horário definido, porém em algumas circunstâncias pode ser necessário chamar ao atendimento conforme prioridade de gravidade do caso ou avaliação imediata de algum paciente. Isto ocorre de forma muito esporádica visto que o setor de ambulatórios é local de atendimentos eletivos não urgentes. Em caso de identificação de alguma urgência o paciente será encaminhado para o local mais adequado para resolução deste problema agudo e a consulta poderá ser reagendada.

Realizar consulta na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília - HCPA (UBS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A UBS Santa Cecília é um serviço de Atenção Primária à Saúde vinculado ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É formada por 4 Equipes de Atenção Primária responsáveis pelo cuidado da população cadastrada. A atenção à saúde é prestada por médicos/as, enfermeiras, assistente social, farmacêutica e nutricionista, juntamente com os professores da UFRGS, residentes e estudantes de graduação e pós-graduação.

Quem pode utilizar este serviço?

- Usuários cadastrados na UBS Santa Cecília.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Agendar consulta

Para o agendamento da consulta o usuário deverá escolher um dos tipos de consulta:

- consulta presencial
- consulta remota entre os profissionais de sua equipe de referência. A consulta remota pode ser realizada pelo APP Meu Clínicas ou por telefone.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cartão do SUS

Canais de prestação

Presencial

Comparecer à UBS na Rua São Manoel 543, Bairro Santa Cecília, Porto Alegre RS, horários: de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto quarta-feira atendemos no horário das 08h às 12h e das 14h às 18h.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

  Telefone

  Somente idosos e pessoas portadoras de necessidades especiais poderão solicitar agendamento de consulta pelo telefone 3359.7500 às quintas-feiras das 14h às 17h, para uma agenda específica de atendimento.

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

  Aplicativo móvel

  Pelo aplicativo Meu Clínicas que está disponível para download na:

  Google Play < https://play.google.com/store/apps/details?id=br.edu.hcpa.meuclinicas&pli=1 >

  Apple < https://apps.apple.com/br/app/meu-cl%C3%ADnicas/id1541719546 >

- Web : Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Confirmar presença

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cartão do SUS

Canais de prestação

Presencial

Apresentar-se no balcão da recepção da UBS 30 min antes da hora agendada, munido da documentação, para receber orientação de onde aguardar para ser chamado ao atendimento.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Realizar a consulta

Canais de prestação

Presencial

O profissional assistente chama o usuário pelo nome para atendimento na consulta presencial.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Telefone

O usuário deverá estar logado pelo APP Meu Clínicas, ou aguardar a ligação telefônica durante o turno agendado. Aplicativo móvel : O aplicativo Meu Clínicas está disponível para download na:

Google Play < https://play.google.com/store/apps/details?id=br.edu.hcpa.meuclinicas&pli=1 >

Apple < https://apps.apple.com/br/app/meu-cl%C3%ADnicas/id1541719546 >

- Web : Acesse o site

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato Telefone (51) 3359-8685. Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 80 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000. Em algumas circunstâncias pode ser necessário antecipar o atendimento conforme a gravidade. Caso identifique alguma emergência o usuário será encaminhado pela equipe assistente para o serviço de saúde definido pela regulação.

Realizar exames no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A realização do exame, seja ele clínico, laboratorial ou de imagem, será realizado por indicação da equipe assistencial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) ou de médico do Sistema Único de Saúde (SUS). A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será prestada por professores da UFRGS e demais médicos do Corpo Clínico, com a participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação da equipe multiprofissional.

Quem pode utilizar este serviço?

- Usuários do SUS em tratamento no HCPA, ou encaminhados pela regulação da Secretaria Estadual ou Municipal de Saúde de Porto Alegre.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Agendar o(s) exame(s)

laboratorial: análises clínicas, Imunologia, Genética, Biologia Molecular Medicina Nuclear: cintilografia miocárdica, óssea, renal, estudo PET-CT neurológico: eletroencefalograma, eletromiografia, polissonografia, potencial evocado radiológico: Raio X, ultrassonografia, mamografia, densitometria, tomografia, ressonância cardiológico: eletrocardiograma, ecocardiogramas, Holter, MAPA, ergometria, ergoespirometria, ecostress, TILT teste pneumológico: espirometria, potencial evocado, polissonografia

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Solicitação dos exames.

Canais de prestação

- Presencial Av. Protásio Alves, 211, Bl C, Porto Alegre, proceder agendamento conf. tipo de exame Laboratorial: recepção Bl C, seg à sex, 7h às 18h Medicina Nuclear: Medicina Nuclear, 2º and, sala 2290, seg a sex, 7h30 às 17h30 Neurológico: Neurologia, 2º and, sala 2040, seg a sex, 8h às 11h45 e das 13h às 17h Radiológico : Radiologia, 2º and, seg a sex, 07h30 às 17h30 Cardiológico: Cardiologia, 2º and, sala 2061, seg a sex, 8h às 17h30 Pneumológico: Pneumologia, 2º and, sala 2050, seg a sex, 8h às 17h Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar o exame

Comparecer no dia e hora agendado na unidade onde será realizado o exame. Na solicitação dos exames constam informações e orientações sobre o preparo para os exames e documentos exigidos para realização dos mesmos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Solicitação dos exames, ou caso seja paciente do HCPA, informar número do prontuário ou nome completo e data de nascimento, juntamente apresentar um documento oficial com foto. Observação: No caso de não apresentar um documento oficial com foto, a coleta de sangue será reagendada.

Canais de prestação

- Presencial Entrada pela Av. Protásio Alves, 211, Bloco C, Porto Alegre/RS, dirigir-se à área de realização do exame. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Obter resultado do exame

O resultado do exame ficará disponível no prontuário do paciente, que poderá ser acessado conforme o serviço Obter cópia do Prontuário do paciente no HCPA (link - https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-copia-do-prontuario-do-paciente-no-hcpa)

Canais de prestação

Web

Acesse: Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Este é um serviço do Hospital de Clínicas de Porto Alegre em caso de dúvidas, favor contatá-lo. - Exames Laboratoriais: (51) 3359.8244 - (51) 3359.6244 - Exames de Medicina Nuclear: (51) 3359.8331 - Exames Neurológicos: (51) 3359.8182 - Exames Radiológicos : (51)3359.8326 - (51) 3359.7775 - Exames Cardiológicos: (51) 3359.8287 - Exames Pneumológicos: (51) 3359.8241

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Para o agendamento: tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactentes, as pessoas com crianças no colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000. Para realização dos exames, segue o horário agendado.

Realizar o Cadastro como Doador de Medula Óssea no HCPA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Quando um paciente necessita de um transplante de medula óssea e não tem doador compatível em sua família, recorre ao Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (REDOME - Ministério da Saúde). Mas, devido a fatores genotípicos, é muito difícil encontrar o doador ideal. Assim, quanto mais voluntários estiverem cadastrados neste banco, maior será a probabilidade de localizá-lo.

Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer pessoa que tenha entre 18 e 35 anos de idade e não seja portadora de nenhum tipo de câncer nem de doenças incapacitantes, autoimunes ou infecciosas.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar o Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea

É muito simples: basta colher 5 ml de sangue, através do procedimento usual, para o teste de compatibilidade, chamado HLA. Também é necessário preencher um termo de consentimento, com identificação e endereço. Estas informações, juntamente com o resultado do exame HLA, serão enviadas para o banco de dados do REDOME.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento oficial com foto.

Canais de prestação

- Presencial Dirigir-se ao Banco de Sangue no 2º andar da Unidade Básica Santa Cecília, entrada pela Rua São Manoel, nº 543, no horário das 8h às 17h de segunda a sexta-feira. Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 15 minuto(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Informações: Fone (51)3359.8504, e-mail: imunotx@hcpa.edu.br, WhatsApp: (51)99992.7025. O procedimento de retirada é feito em Centro Cirúrgico, sob anestesia peridural, requer internação de 24h, consiste em punção com agulha especial na região da bacia. São retirados 10% da medula (equivale a uma bolsa de sangue). No dia seguinte, o doador já pode retomar suas atividades. Os riscos são praticamente inexistentes. Nos primeiros três dias após a doação pode haver desconforto localizado, amenizado com uso de analgésicos. O receptor é submetido a tratamento que elimina as células de sua medula. Depois, recebe as do doador através de transfusão. Em duas semanas, estará produzindo células novas, restabelecendo sua saúde. A doação é necessária apenas quando for identificada compatibilidade com paciente que necessita de transplante de medula. São realizados outros testes sanguíneos, o voluntário será avaliado por um clínico e consultado novamente sobre a intenção de realizar a doação.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar parto no HCPA (CO)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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.

Quem pode utilizar este serviço?

Pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), gestantes acima de 20 semanas de gestação, referenciadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS)

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na rede básica de saúde

Ser gestante acima de 20 semanas de gestação, referenciada pela rede básica de saúde.

Canais de prestação

Presencial

Estar gestante 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.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Dirigir-se ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Gestantes acima de 20 semanas em trabalho de parto.

Canais de prestação

Presencial

Ser gestante acima de 20 semanas de gestação.

Rua Ramiro Barcelos, 2350 Porto Alegre-RS

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone (51) 3359.8192

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

Atendimento de urgência.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Gestantes acima de 20 semanas de gestação.

Realizar vacina na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília - HCPA (UBS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A UBS Santa Cecília é um serviço de Atenção Primária à Saúde vinculada ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Estão disponíveis as vacinas preconizadas no Programa Nacional de Imunização (PNI), conforme disponibilidade do estoque.

Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer cidadão. Adolescentes para realizar a vacina do HPV devem se alimentar em até 2 horas antes e após a aplicação da vacina devem ficar em observação por 15min.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Receber a vacina

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Cartão SUS Documento de identificação oficial com foto, Crianças menores de 9 anos devem apresentar carteira de vacinação. Usuário menor de 16 anos apresentar certidão de nascimento ou carteira de identidade e estar acompanhado por um adulto responsável.

Canais de prestação

- Presencial Comparecer à UBS Rua São Manoel 543, Bairro Santa Cecília, Porto Alegre RS horário: de segundas a sextas-feiras das 08h às 17h30, exceto quarta-feira atendemos no horário das 08h às 12 e das 14 às 17h30. O horário de funcionamento poderá sofrer alterações em campanhas nacionais de vacinação. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato Telefone (51) 3359-8964. Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 80 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Receber medicamento na Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília – HCPA (UBS)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Farmácia da UBS Santa Cecília compõe a rede de farmácia da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Porto Alegre, vinculada ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Tendo um farmacêutico responsável pela Dispensação de Medicamentos Básicos Essenciais, Medicamentos Estratégicos (tabagismo, tuberculose e influenza), Medicamentos Antibióticos e Insumos para o Diabetes.

Quem pode utilizar este serviço?

- Usuários moradores do Município de Porto Alegre, com comprovação por meio de pesquisa no sistema DIS e/ou CADSUS WEB.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Receber medicamento

Fornecido mediante apresentação de receituário original, emitido por médico ou cirurgião dentista habilitado que contenha as informações obrigatórias. Não são entregues em receituário emitido por Médico Veterinário. Retirada: medicamentos de controle especial: maiores de 18 anos demais medicamentos: maiores de 16 anos. Gestantes e mães (medicamento para si ou seu filho, anticoncepcionais, antimicrobianos para tratamento de infecções sexualmente transmissíveis: sem idade mínima.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documentação em comum para todos os casos ● Cartão SUS do usuário; ● Documento de identificação oficial com foto do usuário; ● Receita médica válida.

  - Retirar medicamento por terceiros :

  - Cartão SUS do usuário; ●Documento de identificação oficial com foto do usuário e da pessoa que está retirando o medicamento; ●Receita médica válida.

Canais de prestação

- Presencial O usuário deverá comparecer à UBS Santa Cecília (Rua São Manoel, 543, Bairro Santa Cecília, Porto Alegre-RS) e apresentar-se diretamente à farmácia (de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h (exceto às quartas-feiras: 09h às 12h e 14h às 17h), com a receita conforme validade. Medicamentos básicos de uso contínuo: 6 (seis) meses; medicamentos controlados: 30 (trinta) dias; medicamentos antibióticos: 10 (dez) dias. Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato Telefone (51) 3359-8965 Para registrar reclamações ou sugestões favor acessar: https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao ou envie e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 80 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Receber medicamentos pela Farmácia de Programas Especiais no HCPA (FAPE)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Farmácia de Programas Especiais (FAPE) é uma seção do Serviço de Farmácia do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), responsável pela dispensação de medicamentos de uso domiciliar para: - pacientes oriundos do ambulatório do HCPA em tratamento oncológico domiciliar, pacientes do centro de referência da dor, pacientes do Programa de Reabilitação Intestinal de Crianças e Adolescentes (PRICA). - pacientes em tratamento com antirretrovirais (ARV- HIV/AIDS) cadastrados na Unidade Dispensadora de Medicamentos (UDM) do HCPA do Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (SICLOM) do Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis (DCCI) do Ministério da Saúde (MS), conforme Portaria 236, de 2 de maio de 1985.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pacientes em tratamento oncológico do ambulatório do HCPA, do PRICA (Programa de Reabilitação Intestinal de Crianças e Adolescentes) e cadastrados na UDM (Unidade Dispensadora de Medicamentos) HCPA do SICLOM (Sistema de Controle Logístico de Medicamentos) (ARV- HIV/AIDS).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar Cadastro na FAPE (Farmácia de Programas Especiais)

Cadastro Centro de referência da Dor: apresentar receita de controle especial fornecida pelo médico da Onco-hemato e/ou equipe da dor do HCPA. Caso Metadona e morfina apresentar Laudo Médico Especializado e comprovante de residência. Cadastro SICLOM UDM HCPA: apresentar Ficha Notificação SINAN fornecida pelo médico e receita (Formulário Solicitação Medicamentos ARV- HIV/AIDS). Transferência de UDM: apresentar formulário transferência UDM fornecida pela UDM original para retirar (ARV- HIV/AIDS).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- - Cartão do SUS - Documento de Identificação oficial com foto.

Canais de prestação

- Presencial Ingressar pela entrada do Bloco C, Av. Protásio Alves, 211, Porto Alegre/RS, e dirigir-se à FAPE (Farmácia de Programas Especiais). Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber o medicamento

Quimioterapia, metadona, morfina para uso domiciliar: Apresentar a prescrição/receita médica prescrita por profissional da onco-hematologia e/ou da equipe da dor do HCPA. Medicamentos do PRICA do HCPA para uso domiciliar: Apresentar a receita médica prescrita pelo profissional do PRICA do HCPA. Medicamentos ARV-HIV/AIDS: Apresentar o Formulário de Solicitação de Medicamentos - Tratamento prescrito pelo infectologista, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina da UF.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de Identificação oficial com foto do paciente.

  - Retirar medicamento através de terceiros :

  - Quando não for o próprio paciente a retirar opióides (morfina e metadona) o responsável deverá apresentar o documento do paciente/receita e a sua identificação com foto.

Canais de prestação

- Presencial Ingressar pela entrada do Bloco C, Av. Protásio Alves, 211, Porto Alegre/RS, e dirigir-se à FAPE (Farmácia de Programas Especiais). Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Av. Protásio Alves, 211, Bloco C, Porto Alegre/RS Telefone (51) 3359. 8269

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar Atendimento de Emergência

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A emergência faz parte da Rede de Atenção à Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e objetiva o atendimento a pacientes GRAVES (que necessitam atendimento terciário).

Os pacientes mais graves são atendidos com prioridade em relação aos pacientes de menor gravidade, independente do horário de chegada.

A Emergência está localizada no Bloco B do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

As especialidades que a emergência atende são: Clínica médica, Cirurgia geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia (até 20 semanas de gestação).

Especialidades que a emergência do HCPA não atende: Traumatologia, Psiquiatria, Oftalmologia e Otorrinolaringologia.

No site do HCPA https://www.hcpa.edu.br/emergenciometro você pode verificar a lotação de nossa emergência em tempo real.

A assistência no Hospital de Clínicas, como área de ensino da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será prestada por professores da UFRGS e demais médicos do Corpo Clínico, com a participação de residentes e estudantes de graduação e pós-graduação da equipe multiprofissional.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadão que necessitam de atendimento de urgência e pacientes direcionados para o atendimento de emergência pela equipe assistente do ambulatório do HCPA ou da Rede de Atenção à Saúde (SUS).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Apresentar-se na admissão da emergência para informar qual o tipo de atendimento necessita, portando um documento de identificação.

O cidadão deve dirigir-se à emergência do HCPA, sito à Rua Ramiro Barcelos, 2350 - Porto Alegre - RS.

Canais de prestação

Presencial

Fazer um cadastro ou abertura do prontuário apresentando um documento de identificação oficial com foto - no caso de pacientes com idade inferior a 18 anos devem estar acompanhados por um cidadão com mais de 18 anos.

- Tempo estimado de espera: Até 2 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Acolhimento com classificação de risco:

Será realizada a escuta sobre a queixa principal do paciente e posteriormente será encaminhado ao enfermeiro da classificação de risco, que irá verificar a prioridade de atendimento, conforme o Sistema de Triagem de Manchester.

Canais de prestação

Presencial

As prioridades de atendimento conforme a gravidade são as seguintes:

VERMELHO - Emergência,

LARANJA – Muito Urgente,

AMARELO - Urgente,

VERDE – Pouco Urgente,

AZUL – Não Urgente.

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Aguardar atendimento

Paciente aguardará atendimento médico conforme sua gravidade verificada na classificação de risco.

VERMELHO - Emergência,

LARANJA – Muito Urgente,

AMARELO - Urgente,

VERDE – Pouco Urgente,

AZUL – Não Urgente.

Canais de prestação

Presencial

Paciente aguardará atendimento médico.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Desfechos do atendimento:

Após a consulta médica, o paciente poderá ter um dos seguintes desfechos:

Alta hospitalar

Observação hospitalar

Internação hospitalar

Canais de prestação

Presencial

Resultado atendimento.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone : (51) 3359.8000

Para registrar reclamações ou sugestões favor enviar e-mail para ouvidoria@hcpa.edu.br .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Priorização conforme a classificação de risco. Pacientes mais urgentes e graves são atendidos primeiro.

Visitar a Instituição

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é referência em saúde e gestão e recebe uma grande quantidade de visitantes, interessados em conhecer o modelo, as práticas e as experiências da instituição ou com ela firmar parcerias.

A Coordenadoria de Comunicação (CCom) organiza e apoia as visitas, recebendo as solicitações e intermediando os contatos entre visitantes e serviços do HCPA.

Quem pode utilizar este serviço?

Órgãos de saúde e instituições de ensino superior municipais, estaduais e nacionais, empresas ligadas à área da saúde.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Encaminhar solicitação de visita institucional ao HCPA.

As solicitações de visitas institucionais ao HCPA devem ser encaminhadas com 15 dias de antecedência, através de um ofício com o timbre da instituição visitante e assinatura de um responsável, contendo os seguintes dados:

- área a ser visitada;
- objetivo da visita;
- nome, e-mail e telefone celular e fixo do solicitante da visita;
- nome completo e cargo dos visitantes;
- sugestão de data, respeitando o calendário de visitas institucionais do HCPA

Canais de prestação

E-mail

visitainstitucional@hcpa.edu.br

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 15 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 15 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

visitainstitucional@hcpa.edu.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.