

Manual do Paciente de Ambulatório do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto



2012

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, também conhecido como HC, atende pacientes de média e alta complexidade, encaminhados com guia de referência pelos Departamentos Regionais de Saúde – DRS.

1. Localização e Acesso

O HC está localizado na Avenida dos Bandeirantes, n.º 3900, Campus Universitário, Monte Alegre – CEP: 14048-900 – Ribeirão Preto - SP.

Como Chegar ao Hospital?

a) Do **Terminal Rodoviário**: você poderá chegar ao HC utilizando as linhas de ônibus urbano. As linhas disponíveis são:

- G0306 – Cidade Universitária;
- J0346 – Santa Cruz/Hospital das Clínicas;
- G0206 – Hospital das Clínicas;
- J0336 – Castelo Branco/Hospital das Clínicas;
- J0409 – Sumaré/Hospital das Clínicas;
- G0406 – Jardim Recreio;
- J0309 – Jardim Independência/ Hospital das Clínicas.



b) Do **Aeroporto Leite Lopes de Ribeirão Preto** a linha de ônibus da empresa TRANSURB K0302 – Jardim Aeroporto levará você ao Terminal Rodoviário.

Em seguida, você terá que fazer integração com uma das linhas descritas acima com destino ao Hospital.



c) **Ambulâncias ou Ônibus Municipais:**

O paciente deverá agendar a viagem na Secretaria Municipal de Saúde ou Unidade Básica de seu Município. Ao chegar ao HC de ambulância, você desembarcará em frente à Portaria do



Ambulatório. Se você vier de ônibus, você desembarcará na Plataforma de Embarque e Desembarque. Depois disso, você precisará andar cerca de 160 metros até a entrada do Ambulatório. Sendo assim, se você tiver dificuldades de locomoção, avise o motorista ou o responsável pelo transporte de seu município.

d) Veículo Próprio:

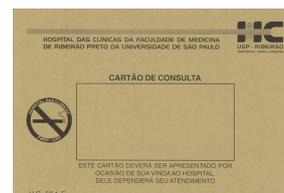
- O Hospital oferece estacionamento pago, localizado no final da rua de acesso ao Ambulatório;
- Existem vagas disponíveis em frente ao Ambulatório para Portadores de Necessidades Especiais e/ou com dificuldades de locomoção. Para ter acesso à vaga o paciente deverá exibir credencial, emitida pelo órgão ou entidade executiva de trânsito, sobre o painel do veículo ou em local visível para efeito de fiscalização;
- Existem ainda algumas vagas disponíveis no final da rua de acesso do Ambulatório.



2. Preparando-me para a Consulta/ Exames

A. Consulta de Primeira Vez (Triagem) – Na primeira vez que você for atendido no HC deverá trazer:

- Documentos Pessoais: RG, CPF, Cartão Nacional de Saúde – CNS, Cartão de Vacinas, Certidão de Nascimento ou Casamento;
- Comprovante de Residência;
- Guia de Referência e confirmação do agendamento;
- Se tiver, o Cartão de Consulta do Hospital das Clínicas;
- Exames realizados em outros serviços;
- Números de telefone para contato.



Caso você falte à primeira consulta, somente a Unidade de Saúde do seu município poderá remarcar-la.

B. No Retorno – Você deverá vir preferencialmente com um (um) acompanhante maior de 18 anos.

Sempre traga na consulta:

- Cartão de Consulta do HC;
- Documentos Pessoais: RG, CPF, Cartão Nacional de Saúde – CNS, Cartão de Vacinas, Certidão de Nascimento ou Casamento;
- Medicamentos que estiver em uso;
- Número de telefone do Serviço de Transporte do seu município, caso necessário.

As consultas de retorno são agendadas em dias fixos da semana definidos pela Equipe Médica. Portanto, não será possível atendimento em outra data, pois a equipe que o atende poderá não estar disponível naquele dia.

Caso você falte à consulta, poderá remarcar-la por:

- E-mail: remarcaretorno@hcrp.usp.br;
- Pessoalmente no balcão onde é atendido;
- Fax n.º (16) 3633-1144 – Enviar cópia frente e verso do cartão de consulta. Nesse caso, aguarde o recebimento de uma carta com a confirmação do novo agendamento.

C. Exames/Procedimentos – Você deverá:

- Trazer o Cartão de Consulta do HC;
- Trazer os documentos Pessoais;
- Trazer os medicamentos que estiver em uso;
- Fazer o preparo necessário para a realização do Exame (ver no pedido do exame);
- Em alguns exames é necessária a sedação. Assim, você deverá vir com um acompanhante maior de 18 anos que possa lhe ajudar; se necessário;
- Trazer o número de telefone do Serviço de Transporte do seu município, caso necessário;
- Pergunte onde é o local para realizar a coleta de sangue, e se há possibilidade de realizar no seu município. Existem Postos de Coleta de Sangue do HC nos seguintes locais: Batatais; Serrana; Hospital das Clínicas - Unidade de Emergência; Centro de Saúde Escola - CSE da Rua Cuiabá.

3. No dia da Consulta

- Ao chegar ao Ambulatório apresente o Cartão de Consulta ou a Guia de Referência para o Porteiro;
- No dia da consulta, somente será permitida a entrada de um acompanhante, maior de 18 anos, por paciente;
- A entrada do paciente ao Ambulatório somente será permitida 30 minutos antes do horário agendado. Por exemplo, se a sua consulta for às 12h30min somente será permitida a entrada às 12 horas;
- Sempre que vier ao Ambulatório não se esqueça de trazer:

- ❖ Remédios que você toma diariamente e suas receitas anteriores;
- ❖ Alimentos de casa, mamadeiras, se necessário. Se preferir, no pátio externo do Ambulatório existem três Lanchonetes disponíveis;
- ❖ Fralda, se necessário;
- ❖ Troca de roupa ou agasalho, se necessário;
- ❖ Se possível traga um copo pra tomar água durante o seu tempo de permanência no HC. Estes itens não são fornecidos pelo Hospital;
- Mantenha seus dados pessoais, endereço n.º de telefone, atualizados no Setor de Registro, pois caso haja necessidade de algum profissional entrar em contato com você, será utilizado um destes meios de comunicação;
- Se houver alguma mudança nos seus dados ou em caso de falecimento de algum parente, você poderá ligar (16) 3602-2338 para comunicar o setor de Registro do HC.

4. Durante a Consulta/Procedimento

- Sempre que você tiver alguma dúvida, pergunte novamente ao seu médico. Você tem o direito de saber todos os detalhes da sua doença: qual a causa, o tratamento possível, e quais os benefícios e riscos do tratamento proposto;
- Caso você necessite de ATESTADO MÉDICO, solicite na hora da consulta ao médico;
- Se você precisar de RELATÓRIO MÉDICO ou cópias dos seus exames para fins de aposentadoria, seguro ou outros dirigir-se ao Setor de Comunicações, próximo ao Balcão Rosa. Para informações, ligue: (16) 3602-2147 ou envie e-mail para comunica@hcrp.usp.br;
- Se você ou seu acompanhante precisar de DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO quando colher sangue ou fizer algum tipo de exame, por exemplo: RX, Tomografia, Ultrassom, Endoscopia, solicite-a no local do atendimento.

5. Depois da Consulta

- Após a consulta médica, o paciente deverá passar na Sala de Orientação de Enfermagem e depois no Balcão de Atendimento para devolver seu Prontuário Médico ou Folha de Primeiro Atendimento (PA);
- Caso necessite de orientações, há em cada corredor de Atendimento uma Assistente Social.

6. Retornando para Casa

- Ao final da rua de acesso do Ambulatório há um local de embarque e desembarque dos ônibus municipais. Verifique com o motorista os horários de volta para casa;
- Próximo ao Portão de Entrada do Ambulatório há um Terminal de Ônibus Urbano e um Ponto de Táxi, se precisar;
- Tenha em mãos o n.º do telefone do Serviço de Remoção do seu município, no caso do transporte de sua cidade ir embora antes do término do seu atendimento, assim você poderá fazer contato no setor responsável e solicitar um transporte para retornar à sua casa.



7. Saibam quais são os seus direitos:

- Acesso aos sistemas de saúde;
- Tratamento adequado e efetivo para seu problema;
- Atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
- Atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
- Você também tem o dever de se responsabilizar para que seu tratamento aconteça de forma adequada;
- Caso você queira fazer alguma reclamação ou sugestão Procure o Setor de Ouvidoria, localizado na Entrada Principal do Hospital. Para informações: ligue (16) 3602-2020 ou envie E-mail para ouvidoria@hcrp.usp.br;
- SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, localizado na Entrada Principal do Hospital. Para informações: ligue (16) 3602-2318 ou envie E-mail para sic@hcrp.usp.br.



8. Tratamento Fora de Domicílio – TFD

A portaria n.º 55/99 da Secretaria de Assistência à Saúde do Ministério da Saúde – visa garantir tratamento médico a pacientes portadores de doenças não tratáveis no município de origem, com distância superior a 50 km do município de destino.

O TFD oferece, enquanto durar o tratamento, ajuda de custo ao paciente e acompanhante encaminhados a outro município para tratamento:

- Passagem de ida e volta;

- Hospedagem;
- Alimentação.

9. Informações adicionais

A. Links úteis:

Hospital das Clínicas: www.hcrp.usp.br

Transporte Urbano: www.ribeiraopreto.sp.gov.br/transerp/central/i07indi.php

Cartilha dos direitos do usuário SUS:

<http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/cartaaosusuarios01.pdf>

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf

B. Feriados:

20 de Janeiro (Dia de São Sebastião, Feriado Municipal – Lei 11919/09);

19 de Junho (Aniversário da Cidade, Feriado Municipal – Lei 11919/09);

09 de Julho (Revolução Constitucionalista, Feriado Estadual);

20 de Novembro (Dia da Consciência Negra, Feriado Municipal – Decreto 288/06).

É PROIBIDO FUMAR NAS DEPENDÊNCIAS DESTE HOSPITAL.

