

**Carta de Serviços ao Cidadão
do Hospital de Clínicas da
UFTM**

Carta de Serviços ao Cidadão

HC-UFTM

© 2017, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.ebserh.gov.br

Material produzido pelas Equipes Assistenciais do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Ebserh.
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins comerciais.

Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) – Ministério da Educação

Carta de Serviços ao Cidadão – HC-UFTM – Uberaba, 2017. 39p.

Descritores: 1 – Carta; 2 – Serviço; 3 – Cidadão.

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
ADMINISTRADO PELA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Avenida Getúlio Guaritá, 130
Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG |
Telefone: (34) 3318-5200 | hcuftm.ebserh.gov.br

JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO

Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELO MORAIS

Presidente da Ebserh

LUIZ ANTÔNIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

Superintendente do HC-UFTM

AUGUSTO CÉSAR HOYLER

Gerente Administrativo do HC-UFTM

GEISA PEREZ MEDINA GOMIDE

Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFTM – substituta

DALMO CORREIA FILHO

Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFTM

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Gestão do documento	Autores
10/2017	1.0	Carta de Serviços ao Cidadão	Unidade Planejamento	Chefes das Unidades Organizacionais do HC-UFTM

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
LOCALIZAÇÃO	5
O HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFTM.....	5
Cursos que realizam estágio curricular obrigatório no HC.....	7
Áreas de residência médica oferecidas	7
Áreas de residencial multiprofissional oferecidas	7
Programas de pós-graduação stricto sensu com atividades desenvolvidas no HC	7
Quadro de Pessoal.....	7
MISSÃO, VISÃO E VALORES DO HC-UFTM.....	7
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.....	8
O Colegiado Executivo	8
Unidades Organizacionais do HC-UFTM e seus responsáveis	8
SERVIÇOS OFERECIDOS DE ALTA COMPLEXIDADE	11
REGULAÇÃO ASSISTENCIAL.....	12
Internação Hospitalar	12
Internação Eletiva	12
Documentação para Internação Eletiva	13
Internação de Urgência e Emergência	13
Serviço de Acolhimento.....	13
Alta Hospitalar	14
Horários de visitas a pacientes internados	14
Acompanhantes.....	15
Unidade Cuidados Intensivos (UCI) e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Pediátrica/Neonatal	15
Visita religiosa	17
Serviço de Relatórios	18
Núcleo de Acompanhamento de Procedimentos Eletivos	18
Consultas Ambulatoriais.....	18
Abertura de Cadastro	18
Atendimento dos recepcionistas	19
Pronto Socorro (PS).....	20

CENTRO DE REABILITAÇÃO.....	21
ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	23
SERVIÇO SOCIAL	24
ONCOLOGIA.....	25
EXAMES	27
Métodos Gráficos.....	27
Endoscopias	29
Endoscopia digestiva, endoscopia digestiva alta e colonoscopia/retossigmoidoscopia	29
Patologia Clínica.....	32
Patologia Cirúrgica	33
Exames de imagem	36
OUVIDORIA	38

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Hospital de Clínicas (HC) da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) é um documento com informações referentes aos serviços oferecidos pela Instituição, em atendimento ao Decreto Federal n.º 6.932, de 11 de agosto de 2009, o qual determina que “*os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar sua Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua competência*”.

LOCALIZAÇÃO

O HC-UFTM possui Sede à Avenida Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais, CEP: 38.025-440.

Telefone Geral para contato: (34) 3318-5000.

Sítio eletrônico: www.ebserh.gov.br/web/hc-uftm

Anexos Assistenciais:

Ambulatório Maria da Glória, Rua Frei Paulino, s/n.º, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais;

Ambulatório de Especialidades e Centro Cirúrgico da Oftalmologia, Avenida Getúlio Guaritá, n.º 331, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais;

Ambulatório de Pediatria, Avenida Getúlio Guaritá, s/n.º, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais;

Centro de Reabilitação; Rua da Constituição, n.º 1009, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais;

Centro de Oncologia “Unidade Dona Maria do Pênfigo”, Rua João Alfredo, n.º 437, Bairro Abadia, Uberaba, Minas Gerais;

O HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFTM

Em 19 de agosto de 1967 a Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro (FMTM) incorporou a Santa Casa de Misericórdia de Uberaba. A medida atendia ao Decreto n.º 68.837, de 8 de março de 1967. Cinco anos depois, tinha início a construção do Hospital Escola da FMTM, inaugurado em agosto de 1982. Ampliado e modernizado, o hospital passou a ser chamado Hospital de Clínicas, a partir da transformação da FMTM em Universidade, em 2005.

O HC-UFTM atende aos 27 municípios que compõem a macrorregião Triângulo Sul do estado de Minas Gerais como único hospital que oferece atendimento de alta complexidade 100% pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Recebe, ainda, pacientes de outras regiões de Minas Gerais e de diversos estados brasileiros. Responde por 73% de toda a média e alta complexidade da macrorregião Triângulo Sul do Estado de Minas Gerais e por 100% da alta complexidade na mesma área, com exceção do tratamento de câncer.

Quanto à estrutura, comporta, atualmente, 296 leitos de internação ativos, sendo 20 de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Infantil, 10 de UTI adulto e 10 de UTI coronariano, além de 14 salas de cirurgia no prédio Sede e 2 salas de cirurgia no Ambulatório de Especialidades. Possui também 06 leitos ativos de Hospital-Dia.

O HC-UFTM possui cinco anexos assistenciais: Ambulatório Maria da Glória, Ambulatório de Especialidades, Ambulatório de Pediatria, Centro de Reabilitação e Centro de Oncologia, comportando, em torno de 190 consultórios.

Certificado como Hospital de Ensino, disponibiliza campo de estágio para cursos técnicos e de graduação da UFTM, em especial na área da Saúde, além de atender às demandas de formação profissional no que diz respeito à residência médica e à pós-graduação - *lato sensu* e *stricto sensu*.

No HC-UFTM a pesquisa encontra favorável campo de investigação científica, devido à infraestrutura operacional e tecnológica disponível. O corpo clínico é composto por médicos com diferentes especializações que atuam no âmbito acadêmico e também no assistencial.

A área física do HC possui 34.525,93* m² de área construída, distribuídos entre ambientes de internação, ambulatórios, pronto-socorro, serviços de diagnóstico e tratamentos especializados.

*Exceção: Centro de Oncologia

Em 17 de janeiro de 2013, a UFTM assinou contrato de adesão à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) que passou a gerir o HC-UFTM. Dentre os motivos que levaram a Universidade, Reitoria e gestores do HC a aderirem à Empresa está o compromisso da Ebserh com a readequação da força de trabalho e a melhoria da qualidade da assistência prestada.

“A implantação veio no sentido de otimizar os serviços de saúde, de promover o aperfeiçoamento da gestão do HC, por meio de mecanismos legais modernos e ágeis, capazes de baixar custos, melhorar a qualidade dos serviços prestados e alcançar elevado padrão de excelência”, afirmaram em nota o então reitor Virmondes Rodrigues Junior e o superintendente Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende, na ocasião da assinatura do contrato com a Ebserh.

Cursos que realizam estágio curricular obrigatório no HC

Biomedicina; Educação Física; Enfermagem; Fisioterapia; Medicina; Nutrição; Psicologia; Serviço Social; Terapia Ocupacional, Engenharia e cursos técnicos.

Áreas de residência médica oferecidas

Anestesiologia; Cardiologia; Cirurgia do Aparelho Digestivo; Cirurgia Geral; Cirurgia Plástica; Clínica Médica; Colo-proctologia; Endocrinologia Adulto e Pediátrica; Hematologia; Infectologia; Mastologia, Medicina de Família e Comunidade; Medicina Fetal, Neurologia, Neurocirurgia, Obstetrícia e Ginecologia; Ortopedia e Traumatologia; Oftalmologia; Patologia; Pediatria; Radiologia; Reumatologia; Terapia Intensiva Pediátrica; Urologia; Dermatologia.

Áreas de residencial multiprofissional oferecidas

Saúde da criança e do adolescente, Saúde do adulto, Saúde do idoso, Enfermagem em neonatologia, Enfermagem em urgência e emergência.

Programas de pós-graduação stricto sensu com atividades desenvolvidas no HC

Atenção à Saúde; Medicina Tropical e Infectologia; Ciências da Saúde, Ciências Fisiológicas, Ciências; Fisioterapia; Educação Física, Inovação Tecnológica.

Quadro de Pessoal

O HC-UFTM conta com a força de trabalho de aproximadamente 2.800 pessoas, incluindo servidores com vínculo federal, empregados públicos, empregados de empresas terceirizadas e residentes.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DO HC-UFTM

Missão: “Prestar assistência humanizada e de excelência em saúde, associada ao ensino, pesquisa e extensão de qualidade, aplicando os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e da gestão pública”.

Visão: “Ser centro público de referência e modelo de gestão participativa, com reconhecimento pela qualidade da assistência à saúde, ensino, pesquisa e extensão”.

Valores: excelência, transparência, humanização, ética, trabalho em equipe, profissionalismo, competência, segurança, sustentabilidade, valorização do trabalhador.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

O Colegiado Executivo

O HC-UFTM tem como gestores o Superintendente e os Gerentes de Atenção à Saúde, Administrativo e de Ensino e Pesquisa que, juntos, formam o Colegiado Executivo da Instituição e são responsáveis pela direção e administração de todas as atividades do hospital, em consonância com as diretrizes gerenciais da Ebserh e com as diretrizes acadêmicas da UFTM.

Unidades Organizacionais do HC-UFTM e seus responsáveis

Para o cumprimento das suas competências legais, o HC-UFTM apresenta a seguinte estrutura de governança:

Colegiado Executivo do HC-UFTM

- Superintendência: Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende
- Gerente de Atenção à Saúde: Geisa Perez Medina Gomide
- Gerente Administrativo: Augusto Cesar Hoyler
- Gerente de Ensino e Pesquisa: Dalmo Correia Filho

Vinculados diretamente à Superintendência, estão:

- Setor Jurídico: Ligia Queiroz Freitas Franzão
- Unidade de Comunicação: João Pedro Vicente
- Unidade de Planejamento: Ana Paula Corrêa Gomes
- Ouvidoria: Evandro D. Souza
- Setor de Gestão de Processos e de Tecnologia da Informação: Freud Antônio M. Gomes

Subordinadas à Superintendência, estão:

- Gerência de Atenção à Saúde;
- Gerência Administrativa;

- Gerência de Ensino e Pesquisa.

Subordinadas à Gerência de Atenção à Saúde, estão:

- Divisão de Gestão do Cuidado: Ivonete Helena Rocha
 1. Unidade Materno Infantil:
 2. Unidade do Sistema Locomotor:
 3. Unidade do Sistema Cardiovascular: José de Oliveira Ferreira
 4. Unidade de Atenção à Saúde da Mulher: Eddie Fernando Candido Murta
 5. Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente: Valquíria Cardoso Alves Chagas
 6. Unidade de Atenção Psicossocial: Ivone Aparecida Vieira da Silva;
 7. Unidade do Sistema Neurológico: Renata Franzon Bonatti
 8. Unidade de Especialidades Cirúrgicas: João Paulo Vieira Santos;
 9. Unidade de Oncologia e Hematologia/Hemoterapia: Leonardo Rodrigues Oliveira
 10. Unidade de Cabeça e Pescoço: Firmani Mello Bento de Senne
 11. Unidade de Clínica Médica: Claudio Jacinto Pereira Martins
 12. Unidade de Captação e Transplante: Vilmar Paiva Marques
 13. Unidade Ambulatorial: Ana Luiz Rilko Mattar
 14. Setor de Urgência e Emergência: Maria Cristina Strama
- Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico: Adriano Jander Ferreira
 1. Unidade de Reabilitação: Renata Melo Batista
 2. Unidade de Bloco Cirúrgico/RPA/CME e Hospital Dia: Daniel Pinheiro Ferreira
 3. Unidade de Nutrição Clínica: Ana Lucia Lopes Moreira de Almeida
 4. Unidade de Diagnóstico por Imagem: Luciana Barbosa
 5. Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos: Edson Elias Vieira
 6. Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Anatomia Patológica: Marina Castelli Rodrigues Monteiro
- Divisão Médica: Eliene Machado Freitas Felix

- Divisão de Enfermagem: Renata Maria Dias de Abreu
 1. Unidade de Apoio à Gestão em Enfermagem: Juliana de Souza Alencar

- Setor de Regulação e Avaliação em Saúde: Rita de Cassia Rodrigues Reis
 1. Unidade de Regulação Assistencial:
 2. Unidade de Monitoramento, Avaliação e Estatística: Ana Claudia de Moraes Faquim
 3. Unidade de Registro, Revisão e Processamento da Informação: Edward Meirelles Oliveira

- Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente: Cristina da Cunha Hueb Barata de Oliveira
 1. Unidade de Vigilância em Saúde e Qualidade Hospitalar: Eva Claudia Venancio de Senne;
 2. Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais: Patricia Borges Peixoto;

- Setor de Farmácia Hospitalar: Giuliano Cesar Silveira
 1. Unidade de Farmácia Clínica: Liliane Barreto Teixeira
 2. Unidade de Abastecimento e Dispensação Farmacêutica: Debora de Souza Campos Oliveira

- Setor de Projetos Estratégicos em Saúde:

Subordinadas à Gerência Administrativa, estão:

- Divisão Administrativa Financeira: Selma Trindade Toledo Fachinelli
 1. Setor de Orçamento e Finanças: Sandro Luciano Fernandes da Costa
Unidade de Programação Orçamentária e Financeira: Maria Aparecida de Sousa;
Unidade de Pagamento da Despesa: Elisângela Miranda da Silva
Unidade de Liquidação da Despesa: Maria Beatriz Meneses Carvalho
 2. Setor de Contabilidade: Solange de Lourdes Andrade
Unidade de Contabilidade de Custos: Luciano Aparecido Duarte
Unidade de Contabilidade Fiscal: Helena Maria de Sousa Alves

3. Setor de Administração: Ana Paula Soares Barbosa
Unidade de Compras: Nayara Gonçalves Venzel
Unidade de Contratos: Maria de Lourdes Marra Santos
Unidade de Patrimônio: Elisamar Cristina Pereira Caetano
Unidade de Licitações: Maria Aparecida Ferreira
Unidade de Apoio Operacional: Delana Maria Souza Silva
- Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar: Marisley Francisco;
 1. Setor de Engenharia Clínica: Nilva Setsuko Takahashi;
 2. Setor de Infraestrutura Física: Luiz Humberto Camilo;
 3. Setor de Hotelaria Hospitalar: Helida Rosa Silva;
 4. Setor de Suprimentos: Mickael Augusto Dantas;
Unidade de Almoxarifado: Kleber Pereira da Silva
- Divisão de Gestão de Pessoas: Vanilda Aparecida Santana Paulino
 1. Unidade de Administração de Pessoal: Ana Lucia dos Santos Corrêa;
 2. Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho: Robertson Alves Giani

Subordinados à Gerência de Ensino e Pesquisa, estão:

- Unidade de Telessaúde: William Alexandre Manzan;
- Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica: Gilberto de Araujo Pereira;
- Setor de Gestão do Ensino: Guilherme Rocha Pardi;
 1. Unidade de Gerenciamento de Atividades de Graduação, Ensino Técnico e Extensão: Divanice Contim;
 2. Unidade de Gerenciamento de Atividades de Pós-Graduação: Marlene Cabrini Santos Silva.

SERVIÇOS OFERECIDOS DE ALTA COMPLEXIDADE

- Captação, retirada, transplante e acompanhamento pós-transplante de rins e de córneas;
- Retirada de órgãos e tecidos;
- Terapia Renal Substitutiva;

- Tratamento Ortopédico;
- Tratamento Oftalmológico;
- Neurocirurgia;
- Tratamento Oncológico/Câncer;
- Procedimentos cardiovasculares (cirurgia cardíaca, implante de marcapasso definitivo, implantação de stents, radiologia intervencionista);
- Nutrição enteral e parenteral;
- Medicina física e reabilitação;
- Terapias Intensivas (neonatal, pediátrica, adulta e especializada);
- Tratamento da AIDS;
- Gestação de alto risco;
- Transplante autólogo de medula óssea;
- Assistência ao Indivíduo com obesidade;
- Assistência em Urgência/Emergência;
- Laboratório especializado em Aids e Citopatologia.

REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

Internação Hospitalar

A internação no HC-UFTM poderá ocorrer de forma eletiva pela portaria principal, situada na Avenida Getúlio Guaritá, ou de urgência/emergência pelo Pronto Socorro (PS). Poderá internar no HC-UFTM qualquer paciente que faça acompanhamento neste serviço e/ou que faça acompanhamento em outra unidade de saúde e que tenha sido encaminhado por um médico de qualquer especialidade para prosseguir tratamento neste serviço.

Internação Eletiva

O paciente que está em acompanhamento em um dos ambulatórios do HC-UFTM e que tem indicação cirúrgica identificada por seu médico receberá a seguinte documentação para o preparo para internação:

- A) Encaminhamento para o SAA (Serviço de Admissão e Alta) para pegar a Guia de Internação;

- B) Pedidos de exames de pré-operatório – os exames deverão ser realizados primeiramente para prosseguir com o fluxo;
- C) Encaminhamento para o Anestesista – o paciente deverá marcar a consulta pré-anestésica após realizar os exames pré-operatórios que serão avaliados pelo anestesista;
- D) Retorno no ambulatório do médico que irá operar o paciente para o preenchimento da Guia de internação – este deverá ser marcado após a consulta do anestesista.

Após o preenchimento da guia de internação, o paciente ou responsável deverá levá-la até o SAA na portaria principal da Avenida Getúlio Guaritá e aguardar a autorização do procedimento pela Secretaria de Saúde de seu município e em seguida o contato telefônico para a internação e realização do procedimento.

Documentação para Internação Eletiva

- Guia de Internação devidamente preenchida e carimbada pelo médico assistente do paciente;
- Comprovante de Endereço (Cópia da conta de água, luz e/ou telefone fixo) **OU** Cópia do Título de Eleitor;
- Cartão do SUS;
- Documentos pessoais – CPF e Identidade ou outro documento com foto;

No momento da internação o paciente deverá estar acompanhado de um responsável que receberá junto com ele as orientações referentes aos horários de visitas, trocas de acompanhantes e vestimenta adequada daqueles que adentrarão ao HC-UFTM.

Internação de Urgência e Emergência

Os pacientes com necessidade de internação de urgência/emergência serão admitidos de forma regulada pelo sistema de Regulação do Estado de Minas Gerais (Susfácil), excetuando casos de porta aberta.

Serviço de Acolhimento

Tanto nos casos de internação hospitalar de urgência/emergência quanto de internações eletivas os pacientes são recebidos pelos respectivos serviços de acolhimento. O acolhimento fica responsável pela classificação de risco e identificação das necessidades dos pacientes para sua internação.

Alta Hospitalar

Os pacientes são encaminhados com resumo de alta hospitalar com todas as orientações necessárias para continuidade de seu tratamento. Os familiares são avisados para buscá-los ou, no caso de pacientes que moram em outras cidades, a Instituição avisa sua origem para que seja encaminhada uma ambulância para o seu regresso quando necessário.

Horários de visitas a pacientes internados

Todo paciente internado tem o direito de ser visitado diariamente, nos horários previamente determinados, conforme informações abaixo, exceto o paciente internado em escolta policial, cuja visita é autorizada por determinação judicial e o paciente internado presidiário/apenado, cuja visita é liberada pelo diretor do presídio/penitenciária e/ou por determinação judicial.

Unidades/Enfermarias	Horário de visita	Nº de visitantes
Pronto Socorro Adulto	16 às 19 horas	02 (revezamento) - * Exceto sala de urgência e isolamento.
Pronto Socorro Infantil (PSI)	16 às 19 horas	05 (revezamento) - * Exceto sala de urgência e isolamento.
Pediatria	16 às 19 horas	05 (revezamento) - * Exceto isolamento
Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Neurologia, Ortopedia e Unidade de Doenças Infecciosas e Parasitárias (UDIP)	10 às 11 horas	02 (revezamento)
	16 às 19 horas	05 (revezamento)
Hemodinâmica	Após término do exame	01
Hospital Dia	15 às 19 horas	01 - somente pacientes de mutirões cirúrgicos
Bloco Cirúrgico	10 às 11 horas	01 - Pacientes na Sala de Recuperação Pós-Anestesia (RPA) aguardando liberação de leito de internação

	16 às 17 horas	01 - Pacientes na Sala de Recuperação Pós-Anestesia (RPA) aguardando liberação de leito de internação
Onco-Hematologia	10 às 11 horas	02 (revezamento)
	16 às 19 horas	02 (revezamento)
Hospital da Mulher	Obstetrícia/Ginecologia: 10 às 11 horas	01
	Obstetrícia/Ginecologia: 16 às 19 horas	05 (revezamento)
Unidade Terapia Renal	10 às 11 horas	02 (revezamento)
	16 às 19 horas	02 (revezamento)
Unidades de Terapia (UTIs) Adulta e Coronariana	10 às 12 horas	02 (revezamento)
	15 às 17 horas	02 (revezamento)

Acompanhantes

Conforme legislação vigente é autorizada a permanência de um acompanhante para pacientes acima de 60 anos, para pacientes menores de 18 anos, para pacientes portadores de necessidades especiais e às mulheres no pré-parto, parto e pós-parto.

O acompanhante deverá ser maior de 18 anos, com exceção dos acompanhantes pai/mãe. No caso de acompanhante idoso, o mesmo deverá ter condições físicas e psicológicas para a atividade dos cuidados necessários ao paciente. No caso de pacientes menores de 18 anos, o acompanhante deverá ser o pai, a mãe ou o responsável pelo mesmo.

Unidade Cuidados Intensivos (UCI) e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Pediátrica/Neonatal

Poderá acompanhar a criança durante a internação na UCI e na UTI um dos pais ou o responsável legal (na ausência dos pais), a partir da ciência da equipe multiprofissional.

A fim de valorizar o vínculo mãe-filho no intuito de proporcionar o aleitamento materno precoce e a promoção de saúde da criança, estimula-se a presença da mãe no acompanhamento da criança durante a internação.

O acompanhamento da criança se dará no período de:

I - UTI: das 08 às 12 horas e de 13 às 18 horas;

II - UCI: das 07 às 19 horas.

O acompanhamento no período noturno será mediante autorização do enfermeiro responsável do horário, a partir da verificação da necessidade da criança, nos seguintes casos:

I - crianças em aleitamento materno;

II - crianças maiores de um ano e/ou afetivamente dependentes do acompanhante;

III - crianças agitadas e/ou confusas.

No acompanhamento da criança por 24 horas, se assim os pais ou o responsável legal o desejarem, as trocas deverão ocorrer, conforme horário institucional, das 07 às 10 horas ou no horário de visita. Caso seja necessária a troca de acompanhante em horários diferenciados, fica a critério da equipe multiprofissional, responsável pela Unidade, a liberação.

O acesso do pai ou da mãe, se estes não forem os responsáveis legais, poderá ocorrer, conforme avaliação da equipe multiprofissional, por um período de uma hora, entre 09 e 12 horas e em outro período de uma hora, entre 13 e 18 horas, não podendo ultrapassar uma hora por período, sendo este supervisionado pela equipe multiprofissional.

Além do disposto acima, os avós ou outro familiar, à escolha dos pais ou responsáveis, serão autorizados a visitar nos seguintes horários:

I - UTI:

a) uma pessoa na terça-feira, das 16 às 17 horas;

b) uma pessoa na quinta-feira, das 16 às 17 horas;

c) duas pessoas no domingo, das 16 às 17 horas.

II - UCI: diariamente, uma pessoa das 16 às 17 horas.

Estas visitas serão liberadas somente na presença de um dos pais ou responsável legal pela criança, salvo na impossibilidade dos mesmos, conforme atestado em avaliação social.

Na UTI, nos horários e dias de visita, será permitida a presença de apenas duas pessoas ao lado da criança, ficando a terceira pessoa aguardando na recepção da UTI a saída de uma delas para sua entrada.

As visitas dos irmãos menores de idade até 14 anos ocorre sob responsabilidade, orientação e supervisão do psicólogo das Unidades, em dia e horário agendado previamente com o mesmo.

A informação médica da UCI/UTI é fornecida diariamente, somente aos pais e/ou responsável, conforme apresentado abaixo:

Boletim médico			
Período de segunda à sexta-feira			
Informações durante o horário de visita			
	UTI	UCI	
Manhã	09h30min às 10 horas	11h30min às 12 horas	
Tarde	16 às 17 horas	16 às 17 horas	
Informações por telefone			
	UTI (33185274)	UCI (33185332)	
Manhã	09h30min às 10 horas	11:30h às 12:00h	
Tarde	16 às 17 horas	14 às 15 horas	
Sábados, domingos e feriados			
Informações por telefone e pessoalmente			
UTI: horário único: 16 às 17 horas			
UCI: 14 às 15 horas			

Visita religiosa

A visita religiosa, solicitada pelo usuário, familiar ou acompanhante, será autorizada em horários pré-estabelecidos pela Comissão de Assistência Religiosa e Espiritual (CARE), de conhecimento da equipe da Recepção, atendendo às características dos pacientes e do local da internação.

Serviço de Relatórios

Para a solicitação de tal procedimento torna-se necessária a apresentação dos seguintes documentos pessoais: RG ou outro documento de identificação com foto, número de telefone para contato e o preenchimento de um formulário de solicitação. Nos casos em que o solicitante não é o próprio paciente, deve-se apresentar autorização/procuração comprovando o vínculo (art.70 do Código de Ética Médica – da inviolabilidade da sua intimidade). O prazo de entrega se dá entre 30 a 45 dias contados a partir da solicitação. No caso de solicitação de cópia de prontuário é solicitada a mesma documentação e o prazo de entrega é de 15 a 20 dias a partir da solicitação.

Núcleo de Acompanhamento de Procedimentos Eletivos

O Núcleo de Acompanhamento de Procedimentos Eletivos (NUCAPE) é um serviço de acompanhamento e agilização dos procedimentos eletivos de pacientes que necessitam realizar os procedimentos mais rapidamente. Principalmente os pacientes com câncer. Fica localizado dentro do Ambulatório Maria da Glória, no primeiro piso com funcionamento das 07 às 17h.

Consultas Ambulatoriais

O HC-UFTM disponibiliza consultas ambulatoriais para marcação direta nos guichês dos ambulatórios, nos casos de retornos e encaminhamentos das especialidades do HC. As primeiras consultas são disponibilizadas para a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para marcação via fila eletrônica e para os demais municípios atendidos pelo HC via Susfácil eletivo. No caso de retornos e encaminhamento para outras especialidades, o paciente deverá possuir encaminhamento de médico do HC-UFTM em formulário deste hospital.

Abertura de Cadastro

- ✓ A abertura de cadastros de pacientes deverá observar o que se segue:
 1. É preciso apresentar os documentos necessários para abertura de cadastro de novos pacientes que comprovem a identificação pessoal (documentos com fotos aceitos por lei);
 2. É preciso apresentar o cartão SUS;
 3. É preciso informar o contato pessoal.

- ✓ Casos de Interconsultas: Deverá ser agendada, via sistema de agendamento (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários – AGHU), na Unidade Ambulatorial, conforme confirmação de atendimento prévio na especialidade;
- ✓ O agendamento das consultas de retornos serão realizadas somente na Unidade Ambulatorial do HC-UFTM;
- ✓ As marcações de consultas e exames deverão ser realizadas no guichê central da Unidade Ambulatorial, a saber: (i) Ambulatório Maria da Glória; (ii) Ambulatório Pediatria; e (iii) Ambulatório Especialidades;
- ✓ Se houver vagas, serão promovidos os encaixes correspondentes. As informações sobre ausência ou presença de pacientes será monitorada pela equipe da ala interna. A qual deverá, imediatamente, entregar a senha de controle da ordem de chegada do paciente;
- ✓ O paciente será comunicado sobre a possibilidade de realização de encaixe, no período matutino até às 9hs e no período vespertino até às 14hs;
- ✓ O paciente e/ou público geral será orientado sobre o local que deverá comparecer para realização da consulta;
- ✓ Os pacientes idosos (maiores de sessenta anos), menores de dezoito anos, acamados e cadeirantes deverão comparecer ao ambulatório para realização de consultas e/ou exames com um acompanhante. Somente uma pessoa poderá permanecer junto ao paciente.

Atendimento dos recepcionistas

		Andar	Guichê/Especialidade	Horário de Atendimento
Ambulatório Maria da Glória	Marcação de Consultas/Exames	1º	Central de marcação e cadastro	06h30min às 15h30min 11hs às 19hs Sábado: 07hs às 12hs
			Apoiador Institucional	07hs às 16 h
			Informações ambulatoriais	06h30min às 15h30min 11hs às 19hs Sábado: 07hs às 12hs
	Ala Interna	1º	Ortopedia	06hs30min às 15hs30min
			Neurologia	
			Urologia	
2º	Otorrinolaringologia			
	Ginecologia			
3º	CAD			

			Plástica Colono, EDA e Urodinâmica	
--	--	--	---------------------------------------	--

		Andar	Guichê/Especialidade	Horário de Atendimento
Ambulatório Pediatria	Marcação de Consultas, Exames Pediátricos	1º	Central	06h30min às 15h30min

		Andar	Guichê/Especialidade	Horário de Atendimento
Ambulatório Especialidades	Marcação de Consultas/Exames	1º	Central e DIP	06h30min às 15h30min
				11hs às 19hs Sábado: 07hs às 12hs
	Ala Interna	2º	Hematologia	06h30min às 15h30min
	3º	Oftalmologia		

		Andar	Guichê/Especialidade	Horário de Atendimento
Métodos Gráficos	Marcação de Procedimentos	1º	Central	06h30min às 15h30min
				11hs às 19hs Sábado: 07hs às 12hs

Pronto Socorro (PS)

O PS do HC-UFTM, com atendimento 24h, é referência em assistência hospitalar de urgência e emergência para os pacientes da Macrorregião de Saúde Triângulo Sul do Estado de Minas Gerais, composta por 27 municípios.

O PS Adulto conta com 22 leitos de internação, sendo dois de isolamento, 20 de observação e uma sala de emergência com capacidade para quatro atendimentos simultâneos. Realiza, em média, 2 mil atendimentos/mês.

O PS Infantil possui 10 leitos, sendo dois leitos de isolamento e uma sala de emergência com capacidade para dois atendimentos simultâneos. Realiza, em média, 300 atendimentos/mês.

Os pacientes recebidos pelo PS têm as seguintes origens:

- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu)/Resgate/Corpo de Bombeiros, Polícias Militar, Rodoviária, Florestal, Civil e Federal; Concessionárias das Rodovias;
- Todos os casos de Urgências em ginecologia, oftalmologia, e HIV/aids;
- Todos os casos provenientes dos Ambulatórios do HC-UFTM e Hemocentro, com encaminhamento padronizado e contato prévio com as equipes de plantão;

- Pacientes em tratamento continuado, devidamente identificados por relatórios de médicos da UFTM, tais como doenças hematológicas em quimioterapia, pós-transplantes, pós-cirúrgicos até 30 dias;
- Todos os pacientes trazidos ao PS com história de trauma ou vítima de violência, constatada pela equipe multidisciplinar de plantão;
- Toda intoxicação exógena e envenenamento por agente que coloque em risco a vida do paciente, além de acidente por animais peçonhentos;
- Porta aberta até 72 horas à vítima ou suspeita de abuso sexual, adultos e crianças;
- Central de Regulação Estadual - SUSFácil, conforme cumprimento de protocolo *on-line* (todo paciente que não se enquadra nos critérios anteriores devem ser regulados pelo Sistema SUSFácil, que considera a gravidade do paciente e a disponibilidade de atendimento dos serviços).

Os pacientes encaminhados de outras cidades são atendidos com encaminhamento da Central Estadual de Regulação - SUS Fácil -, autorização *on-line* e com relatório completo do paciente.

A partir da regulação e com equipe qualificada, o PS busca assegurar equidade e acessibilidade e garantir atendimento resolutivo, a fim de estabilizar ou minimizar o impacto dos agravos à saúde.

Telefone para contato: (34) 3318.5160/(34) 3318.5167

CENTRO DE REABILITAÇÃO

A assistência à saúde do Centro de Reabilitação Dr. Fausto da Cunha Oliveira é caracterizada pelo atendimento multiprofissional e interdisciplinar, especializada na área da Medicina Física e Reabilitação, visando propiciar maior independência física e funcional do paciente, de acordo com as características individuais de cada usuário e o grau de deficiência apresentada.

Fluxo de usuários

O candidato, mediante encaminhamento médico, fornecido por estabelecimento pertencente ao SUS constando a doença apresentada e a CID (Classificação Internacional de Doenças), irá agendar a consulta de triagem multiprofissional, por meio da Central de Regulação de Vagas do município. Para aqueles com residência comprovada na cidade de Uberaba-MG, a consulta poderá ser agendada diretamente nas dependências do Centro de Reabilitação. Na triagem multiprofissional, o candidato será avaliado pela equipe multiprofissional, que estabelecerá se o candidato será elegível ou não ao Programa de

Reabilitação. Para aqueles candidatos não incluídos nos critérios de elegibilidade, orientações serão fornecidas para a manutenção do tratamento na cidade ou unidade de origem, conforme disponibilidade de serviços de saúde em sua região, com a interlocução auxiliada pelo serviço social do CR.

O paciente elegível ao Programa de Reabilitação deverá possuir um diagnóstico estabelecido, causas bem definidas da incapacidade, estado clínico estável, apresentar um cuidador adulto para aqueles dependentes e suporte de transporte público ou particular.

Critérios de Elegibilidade:

Encaminhamento médico com diagnóstico definido;

Tempo de lesão inferior a 2 anos;

Pacientes estáveis clinicamente, com as co-morbidades, se existentes, compensadas;

Crianças com paralisia cerebral de até 6 anos, 11 meses e 29 dias, que não estejam em acompanhamento multiprofissional em outra Instituição;

Possuir suporte de transporte, público ou particular;

Apresentar suporte familiar (cuidadores ou responsáveis legais) ou social;

Comprovar acompanhamento médico assistencial devido à doença de base da incapacidade, transitória ou temporária.

Critérios de Alta

A Equipe Técnica do Centro de Reabilitação, juntamente com a equipe multiprofissional do setor, estabelece os seguintes critérios de alta:

Por resultados obtidos: aqueles usuários que recuperaram, parcial ou totalmente, a capacidade funcional, com estabilização do ganho funcional;

Por objetivos não obtidos: aqueles usuários que, mesmo com o desenvolvimento das atividades preconizadas e disponíveis no Centro de Reabilitação, não obtiveram o ganho funcional;

Por intercorrências clínicas: usuários que apresentam instabilidade clínica e psíquica duradoura, que o impossibilite de manutenção no Programa de Reabilitação.

Por faltas sucessivas: aqueles usuários que apresentaram duas faltas consecutivas do Programa de Reabilitação, não justificadas, ou 3 faltas intercaladas no mês, não justificadas.

Alta a pedido: aquela em que o usuário solicita, mesmo com o esclarecimento da equipe multiprofissional, e naqueles casos em que o usuário não se adequa às regras institucionais constantes no Manual de Normas e Condutas do local.

ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

O que faz o Psicólogo no Hospital?

Quando a doença surge, ela pode despertar angústia, ansiedade, medo e fragilidade. Com a internação hospitalar, a pessoa se afasta do círculo de convivência (família, amigos, trabalho), interrompe projetos de vida, ainda que temporariamente, além de lidar com dúvidas relacionadas a seu estado de saúde e tratamento.

O psicólogo no hospital utiliza técnicas e conhecimentos científicos para auxiliar o paciente, a família e o acompanhante a lidar com os aspectos emocionais envolvidos na vivência do adoecimento.

Nesse sentido, o acompanhamento é realizado de acordo com as necessidades e possibilidades de cada paciente e seus familiares durante o período de internação.

Como acessar esse serviço no HC- UFTM?

Caso deseje atendimento por um psicólogo durante o período de internação, comunique à equipe que te acompanha.

Horário de Atendimento:

Segunda a sexta-feira no horário das 7 às 19 horas.

Contato:

E-mail – psicologia@he.uftm.edu.br

Telefone – (34) 3318-5233

SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social faz parte da Unidade de Atenção Psicossocial e atende aos usuários internos (pacientes, familiares, acompanhantes) de forma individual ou grupal, prestando serviços de âmbito social, mediando relações institucionais em defesa do acesso igualitário e universal aos serviços de saúde e da efetivação dos direitos sociais dos usuários.

Objetivo do Serviço Social

Atender aos usuários que demandam seus serviços, defendendo a efetivação do Sistema Único de Saúde (SUS) e os direitos sociais, no sentido de contribuir para a prevenção, recuperação e promoção das condições de saúde desses usuários.

Principais intervenções

- ▶ Acolhimento;
- ▶ Orientações sobre Direitos Sociais (Benefício de Prestação Continuada - BPC, auxílio doença, licença maternidade, Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT, Seguro DPVAT (Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de vias Terrestres));
- ▶ Encaminhamentos para rede socioassistencial (CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Promotoria, Unidade de Pronto Atendimento - UPA, Unidade Básica de Saúde - UBS);
- ▶ Acompanhamento familiar;
- ▶ Atendimentos em equipe multiprofissional (óbitos, violências, más notícias, programação de alta hospitalar, transferências) etc.

Como acessar esse serviço no HC-UFTM

***Serviço Social Hospitalar:**

Caso você deseje ser atendido por uma Assistente Social durante o período da internação, comunique à equipe que te acompanha ou dirija-se à recepção principal.

***Serviço Social Ambulatorial:**

Caso você seja acompanhado nos Ambulatórios e deseje ser atendido por uma Assistente Social dirija-se à recepção principal do Ambulatório e agende sua consulta.

Funcionamento do Serviço Social:

* Diariamente, das 07:00 às 19:00h

ONCOLOGIA

1. Serviços Prestados e Objetivos:

- a) Os serviços prestados na unidade são consultas por profissionais médicos e não-médicos diversos nas áreas de Oncologia Clínica, Onco-hematologia, Nutrição, Cuidados Paliativos, Assistência Social e Enfermagem nas dependências físicas localizadas na rua João Alfredo, 437, bairro Abadia na cidade de Uberaba, MG;
- b) A unidade se propõe ao tratamento específico do câncer e medidas de suporte para pacientes, pediátricos ou adultos, e seus familiares, baseando-se em conhecimento científico atualizado e sustentado pela melhor evidência científica de eficácia e presteza, objetivando o controle e/ou cura da doença, quando possível, não se desfocando dos princípios de assistência, pesquisa e ensino inseridos na essência da instituição HC-UFTM;
- c) Administração de quimioterapia nas suas vias diversas (intravenosa, oral, subcutânea, intratecal, intradérmica), imunoterapia e medidas clínicas de caráter ambulatorial para cuidados do paciente como manutenção de dispositivos vasculares e outros para administração de terapia anticâncer;
- d) Encaminhamento de paciente para assistência complementar nas diversas unidades do complexo HC-UFTM (ambulatórios de especialidades médicas e não-médicas, ambulatório de assistência odontológica, unidades de internação), quando necessário;
- e) Encaminhamento para serviços (hospitais, clínicas, universidades conveniadas com o sistema SUS) necessários para o cuidado do paciente e sua doença quando tratamento não é disponível na unidade;

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço:

Para acesso ao serviço, usuário deverá ser referenciado ao serviço nas seguintes circunstâncias:

- a) Mediante diagnóstico de câncer sólido já estabelecido e confirmado a partir de outros serviços de

- b) Uberaba ou de municípios com convênio de assistência em Oncologia. Paciente (ou seu representante) ou Secretaria de Saúde de cidade de origem que encaminha deverá portar, apresentar e encaminhar exames que comprovem diagnóstico de câncer sólido não-hematológico. Encaminhamento deverá ser proposto por profissional médico;
- c) Para investigação de suspeita clínica ou laboratorial de câncer hematológico, para confirmação de diagnóstico de câncer hematológico ou mediante diagnóstico já estabelecido de câncer hematológico (incluindo anemia aplástica). Paciente (ou seu familiar) ou Secretaria de Saúde de cidade de origem que encaminha deverá portar, apresentar e encaminhar exames que sustentem suspeita ou diagnóstico de câncer hematológico, se existente. Encaminhamento deverá ser proposto por profissional médico.

Os documentos necessários para início de assistência são: Documento de Identidade (Certidão de Nascimento, quando Documento de Identidade não estiver disponível), Cartão do SUS, CPF e comprovante de endereço. Para usuários não residentes em Uberaba, será necessário envio de Guia de Encaminhamento Intermunicipal emitida por Secretaria Municipal de Saúde de município de origem. No caso de pacientes com menos de 18 anos, será necessário acompanhamento e documentos de maior responsável.

Para acesso ao serviço, paciente ou familiar deverá portar encaminhamento médico com indicação da assistência na unidade. Contato poderá ser presencial, por meio eletrônico (correio eletrônico – Enfermeira Ana Carolina em ana@hc.uftm.edu.br ou atendentes Denise ou Felipe em centraqt@hc.uftm.edu.br) ou via telefônica (34-33185046).

Para início de assistência, sendo a forma de prestação de serviço inicial, a consulta médica inicial, haverá avaliação prévia de equipe médica da solicitação de médico que encaminha realizada para posterior marcação de consulta inicial. Prazo máximo para marcação de consulta inicial será de até 30 dias corridos (contados a partir da data de solicitação inicial) para casos de consultas em Oncologia Clínica e de até 15 dias corridos (contados a partir da data de solicitação inicial) para casos de Onco-Hematologia.

Os mecanismos de comunicação com usuário e seus familiares serão contato telefônico ou visita domiciliar. Em caso de falha ou insucesso, busca ostensiva mediada por contato por equipe de Serviço Social da unidade utilizando-se visitas domiciliares ou contato com Serviço Social ou Secretaria de Saúde de Serviço de origem para pacientes que não residem em Uberaba poderão ser empregados.

As prioridades de atendimento serão ditadas pela agressividade do câncer e repercussões clínicas ou laboratoriais descritas em relatório médico de encaminhamento. Neste contexto, serão consideradas as leucemias agudas, os cânceres cerebrais ou pacientes em condições clínicas ou laboratoriais que sugiram urgências oncológicas, as condições com prioridade de atendimento.

3. Comunicação com usuário:

Os mecanismos para comunicação com usuários ou seus representantes para elogios, reclamações, sugestões ou denúncias serão:

- a) Dirigidos para a própria unidade (para enfermeira responsável-técnica Ana Carolina ou sua substituta em caso de impossibilidade) por meio presencial, telefonemas (34-33185046) ou correio eletrônico (ana@hc.uftm.edu.br ou centraqt@hc.uftm.edu.br);
- b) Dirigidos à Ouvidoria do HC-UFTM;

Recebidas as demandas de comunicação, as mesmas serão protocoladas e dirigidas para os profissionais envolvidos para as providências devidas. A não conclusão satisfatória da demanda implicará em avaliação de chefe da unidade, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado, Gerente de Atenção à Saúde e Superintendente, nesta ordem até a resolução da demanda. O tempo estipulado para resolução de demanda será de até 7 (sete) dias corridos. Usuário ou seu representante poderá, a qualquer tempo, consultar seguimento de manifestação, se assim o desejar, no órgão (unidade) de origem da manifestação. Ao final do processo, resposta será dirigida ao solicitante.

EXAMES

Métodos Gráficos

Eletrocardiograma (ECG)

Local: Núcleo de Métodos Gráficos (NMG)

Horário de atendimento:

- 07 às 16 horas, de 2^a à 6^a feiras
- Pacientes da Prefeitura Municipal de Uberaba (PMU) -Fila Eletrônica p/ECG): 16 às 19 horas, nas 3^a e 5^a feiras.

Agendamento:

O atendimento é feito nos guichês do NMG, com o devido encaminhamento médico e solicitação pelo AGHU. O atendimento respeita uma cota diária de 15 senhas às 07 e às 12 horas, realizado imediatamente após recepção do paciente.

Eletroencefalograma (EEG)

Local: Núcleo de Métodos Gráficos

Horário de atendimento:

- 07 às 16 horas - De 2ª à 6ª feiras
- Pacientes da PMU - Fila Eletrônica p/ ECG): 16:00h às 19:00h, nas 3ª e 5ª feiras.

O agendamento é realizado por meio do pedido de EEG assinado e carimbado por um Neurologista ou residente que deverá inserir pedido no AGHU. As vagas são liberadas para agendamento nos guichês do NMG.

Pacientes Internados: Realizado somente no NMG, não são realizados a beira leito.

Ecocardiograma (ECO)

Local: NMG.

Horário de atendimento:

- 07 às 16 horas - De 2ª à 6ª feiras
- Pacientes da Prefeitura Municipal de Saúde (PMU) (Fila Eletrônica p/ ECG): 16:00h às 19:00h, nas 3ª e 5ª feiras.

Agendamento: Agendamento de pacientes ambulatoriais: guichês do NMG.

Holter/Mapa/Tilt-test/Teste ergométrico

Local: NMG

Horário de atendimento:

- **HOLTER:**
Atendimentos: 08 às 11 horas - De 2ª à 6ª feira (holter, colocação de aparelho de 2º à 5ª feira com exceção em véspera de feriados/ retiradas de 2º à 6ª feira).
Agendamentos: Agenda liberada para marcação um vez por mês diretamente no guichê do NMG;

- MAPA:

Atendimentos: 08:30 às 09:30 – De 2º à 6º feira (MAPA, colocação de aparelho de 2º à 5º feira com exceção em véspera de feriados/ retiradas de 2º à 6º feira);

Agendamentos: Agenda liberada para marcação um vez por mês diretamente no guichê do NMG;

- Tilt-test (Ainda não é realizado)

- Teste Ergométrico:

Atendimentos: Segunda das 7:30 – 8:30 / Terça das 7:30 – 8:30 e 14h às 17:00 / Quinta 7:30 8:30 e 14h 17h;

Agendamentos: (Terça e Quintas das 10h às 12h) realizado no Guichê do NMG.

Espirometria

Local: NMG

Horário de atendimento: das 09 às 11 horas e das 13 às 15 horas - De 2ª à 6ª feiras

Agendamento: realizado nos guichês do NMG via AGHU. O exame é realizado no momento que o paciente chega com o pedido para marcação. Resultado: Impresso em papel A4 e entregue para o paciente.

Endoscopias

Endoscopia digestiva, endoscopia digestiva alta e colonoscopia/retossigmoidoscopia

São exames realizados com sedação e anestesia tópica, para evitar desconforto durante o procedimento, sendo estudados através do endoscópio o esôfago, o estômago e o duodeno.

O exame tem duração variável, dependendo de cada paciente e do tipo de patologia encontrada.

Podem ser realizadas biópsias do estômago durante o exame, assim como a retirada de pequenos tumores, esclerose de hemorragias e outros procedimentos.

Raramente podem ocorrer complicações devido à sedação ou procedimentos terapêuticos realizados. Após a realização do exame, o paciente permanece em repouso, por uma hora para recuperação da sedação. O laudo será entregue em até três dias e o resultado da biópsia em 15 dias, pois o material coletado é enviado para análise histopatológica.

Endoscopia:

Local: Ambulatório Maria da Glória – 3º andar

Horário de atendimento: 07 às 16 horas

- Nas 4ª, 5ª e 6ª feiras (M/T)
- Nas 2ª e 3ª feiras (M)
- Nas 2ª e 3ª feiras (T) – Proctologia

Obs: Prioridade para casos de: Oncologia, IRC (Insuficiência renal crônica), Hematologia, Historia CA (câncer avançado).

Colonoscopia (procto):

Local: Ambulatório Maria da Glória – 3º andar

Horário de atendimento: 2ª às 3ª feiras – 12 às 16 horas

I – Serviços Oferecidos:

*Endoscopia Digestiva Alta com biópsias.

*Colonoscopia com biópsias.

*Polipectomia de pólipos do trato digestivo.

*Escleroterapia em lesões sangrantes do trato digestivo.

*Retirada de corpo estranho do trato digestivo.

*Posicionamento de sonda nasoenteral.

Obs: O agendamento desses exames depende da quantidade de aparelhos, número adequado de pinças de biópsias, alças de polipectomia, cateteres de escleroterapia, pinças de corpo estranho específicas, número de funcionários.

II – Requisitos, formas e informação para acessar o serviço:

*Pedido do exame, assinado pelo médico que o solicitou, em consulta realizada no HC-UFTM.

*Cartão do SUS.

*O agendamento é feito na secretaria do setor de endoscopia, e o preparo do exame é informado verbalmente e entregue por escrito ao paciente.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

*Agendamento do exame solicitado, conforme a disponibilidade de aparelhos, pinças e demais acessórios.

*Comparecimento do paciente e acompanhante, no dia agendado para o exame, para sua execução.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

*Os pacientes de urgência são submetidos ao exame num prazo máximo de 24 horas (PS, UTI, Enfermarias HC-UFTM).

*Os pacientes internados no HC-UFTM são submetidos ao exame, no prazo de 1 a 4 dias, dependendo da disponibilidade de aparelhos e acessórios.

*Os pacientes ambulatoriais, são agendados conforme o número de aparelhos em funcionamento e disponibilidade de acessórios. No presente momento, a média de espera é de aproximadamente quatro meses, exceto pacientes oncológicos, com insuficiência renal crônicos e outros casos em que o médico solicitante do exame conversa com o médico executante, que apresentam prioridade no atendimento.

V – Forma de prestação do serviço:

*Realização dos exames descritos no item I.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

*No próprio serviço de endoscopia digestiva, verbalmente e por escrito.

*Na ouvidoria do HC UFTM.

Observações: *O resultado dos exames ficam disponíveis no sistema PACS Laudos para todos os médicos do HC-UFTM. *O resultado anátomo patológico das biópsias realizadas nos exames, são retirados no próprio serviço de patologia.

Patologia Clínica

A Unidade de Patologia Clínica do HC-UFTM presta serviços na área de análises clínicas atendendo à clientela interna (pacientes internados) e externa (Ambulatórios, Unidade de Oncologia e Hemocentro regional), oferecendo exames nas seguintes áreas:

- 1 – Hematologia
- 2 – Bioquímica
- 3 – Urinálise e parasitologia
- 4 – Microbiologia
- 5 – Imunologia e hormônios

- Para os pacientes internados é necessário que o médico assistente faça a solicitação de exames via AGHU (software de gestão implantado no HC-UFTM/módulo exames) onde devem ser preenchidos os campos pertinentes à solicitação de exames.
- Os pacientes externos atendidos nos ambulatórios ligados ao HC-UFTM devem comparecer ao local de coleta ambulatorial.

Local: Rua Frei Paulino s/nN, ao lado dos anfiteatros externos do HC-UFTM, sendo o local conhecido como “RAMPA”.

Horário de atendimento: a partir das 6h30min – de segunda à sexta feira, exceto feriados.

- Os pacientes deverão estar munidos do pedido médico com a solicitação dos exames devidamente preenchido e carimbado pelo médico solicitante.
- Somente serão atendidos aqueles pacientes que se consultaram nos ambulatórios, portanto, o registro da consulta no sistema AGHU será feito antes do atendimento.
- Se, porventura, o paciente não possuir o registro da consulta que gerou o pedido de exames, o atendimento não será realizado. Todo paciente atendido na coleta ambulatorial deve apresentar documento de identificação no momento do atendimento; se for menor ou não possuir identificação deverá estar acompanhado pelos pais ou responsável legal.

- Qualquer informação a respeito da realização dos exames, por exemplo, necessidade ou não de jejum, pode ser obtida no local da coleta ou pelo telefone 034 3318-5533.
- Para os pacientes atendidos na Unidade de Oncologia e Hemocentro Regional a coleta é feita no local do atendimento e o material é enviado à Unidade de Patologia Clínica. Esses locais seguem o mesmo protocolo utilizado na coleta ambulatorial.
- O processamento do serviço segue a rotina estabelecida na Unidade de Patologia Clínica. O atendimento é feito por ordem de chegada, sendo que crianças, idosos, deficientes, mulheres grávidas têm prioridade no atendimento. Após a identificação do paciente é feito o cadastro dos exames no sistema informatizado e a coleta do material, que é enviado à área técnica do laboratório para a realização dos exames.

Resultado: O prazo para a prestação dos serviços varia de acordo com o tipo de exame solicitado. Exames básicos de rotina são disponibilizados para o médico assistente no prazo de 24 a 48 horas pelo sistema informatizado usado na Unidade. Exames pouco solicitados e terceirizados são entregues de acordo com cronograma da própria Unidade ou do laboratório terceirizado. O paciente ambulatorial e o médico assistente (pacientes internados) são comunicados dos prazos de entrega dos resultados. Todo paciente atendido na coleta ambulatorial pode retirar o resultado do exame impresso, nos dias úteis, no mesmo local da coleta, no horário de 10 às 14 horas.

- Qualquer pessoa pode se manifestar sobre a prestação do serviço no Setor de Ouvidoria que existe no HC-UFTM.

Patologia Cirúrgica

I - Serviços oferecidos:

O Serviço de Patologia Cirúrgica oferece aos pacientes do HC e seus ambulatórios:

- ✓ necropsias de adultos, crianças e fetos;
- ✓ biópsias convencionais;
- ✓ biópsias por congelação;
- ✓ citologias gerais inclusive com pesquisa de microrganismos;
- ✓ coleta de punção;
- ✓ biópsia aspirativa por agulha fina (coleta de punções da tireoide, paratireoide, linfonodos);

- ✓ interpretação de lâminas de punção aspirativa, imunofluorescência (pele) e imunohistoquímica.

As citologias cérvico-vaginais, apesar de haver colaboração dos médicos e residentes deste Serviço em sua interpretação, são registradas no Laboratório de Citologia. Exames de biologia molecular e de imunohistoquímica cujos anticorpos não dispomos são encaminhados para laboratório de referência que tem contrato com o HC;

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Há formulário de solicitação de necropsias, biópsias e citologias disponíveis no Serviço e na maioria das Unidades do HC. É fundamental o preenchimento do nome, data de nascimento, número do cartão SUS, número do registro hospitalar, naturalidade, procedência, nome do médico solicitante e seu CRM, data da coleta do material, dados clínicos e laboratoriais pertinentes e hipóteses diagnósticas. Além disso, o material deve ser encaminhado em líquido fixador adequado.

- ✓ As necropsias são realizadas de segunda à segunda, das 7 às 22h, havendo escala de médicos responsáveis disponível;
- ✓ As biópsias convencionais e citologias são recebidas de segunda a sexta-feira das 07 às 17h30min e aos sábados das 7 às 12h;
- ✓ As biópsias por congelamento são realizadas de segunda a sexta-feira e devem ser previamente agendadas no Serviço. O serviço localiza-se no prédio velho (Antiga Santa Casa) do HC. O portão de acesso mais próximo é o dos Raio X. O atendimento e os esclarecimentos podem ser feitos por telefone (3318-5152 e 3318-5180) de segunda à sexta-feira das 7 às 17:30h e aos sábados das 7 à 12h. O telefone da necropsia é o 3318-5148. Os telefones dos médicos e residentes escalados na rotina e nos plantões de necropsia se encontram disponíveis no serviço de telefonia do HC.

III – Principais etapas para processamento do serviço:

Após a conferência e o recebimento do material, este segue caminhos diferentes, dependendo do procedimento diagnóstico solicitado.

- ✓ Biópsias e citologias são encaminhadas para a macroscopia, posteriormente para os laboratórios para processamento e obtenção das lâminas e estas para o médico e/ou residente responsável pela interpretação e emissão de relatório que será digitado pela secretaria, conferido, assinado e enviado para o prontuário do paciente e Unidades designadas previamente.
- ✓ Após o recebimento do pedido de necropsia autorizado e assinado pela família, acompanhado da Declaração de Óbito e do prontuário do paciente, esta será realizada e emitido um relatório provisório contendo os diagnósticos macroscópicos provisórios. Posteriormente, as amostras colhidas são clivadas,

o material encaminhado para o Laboratório para processamento e obtenção de lâminas e estas entregues ao médico e/ou residente responsável pela necropsia. Após a interpretação das lâminas pelo médico, será emitido um relatório definitivo que será digitado, conferido, assinado e encaminhado para o prontuário do paciente e para as Unidades designadas.

- ✓ Revisões de biópsias extensas são realizadas. Devem ser encaminhados os blocos de parafina, as lâminas, uma cópia do relatório do laboratório de origem e a solicitação própria do Serviço devidamente preenchida.
- ✓ São realizadas Punção Biópsia aspirativa por agulha fina (PBAAF) guiadas por ultrassonografia e de nódulos palpáveis. Estas são previamente agendadas no Serviço e deve ser preenchida a solicitação própria.
- ✓ As imunohistoquímicas e exames de biologia molecular são solicitadas pelo médico patologista responsável pela biópsia. Caso o médico responsável pelo paciente necessite de algum anticorpo ou pesquisa diferente para o caso, deverá preencher a solicitação própria do Serviço e o médico patologista vai avaliar a disponibilidade de material, do anticorpo ou de outro procedimento solicitado. Pacientes com diagnósticos externos e que serão tratados no HC e que necessitam de um destes procedimentos diagnósticos tem que realizar obrigatoriamente primeiro uma revisão do caso no Serviço para confirmação do diagnóstico.
- ✓ Biópsias por congelamento são recebidas, desde que previamente agendadas, o material enviado a fresco durante a cirurgia. As amostras já encaminhadas para para clivagem, congelamento, criotomia e imediata interpretação pelo médico patologista responsável.
- ✓ Punções aspirativas por agulha fina previamente agendadas são colhidas, as lâminas enviadas para o laboratório para coloração e posteriormente devolvidas para interpretação. Após a interpretação, o médico patologista emitirá um relatório que será digitado, conferido, assinado e enviado para o prontuário do paciente e para as Unidades designadas.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- ✓ As biópsias são recebidas de segunda a sexta-feira das 7 às 17:30h e aos sábados das 7 às 12h.
- ✓ As congelamentos e punções são realizadas de segunda a sexta-feira e devem ser previamente agendadas.
- ✓ As necropsias são realizadas de segunda a segunda das 07 à 22h. Exceto as necropsias, os demais procedimentos não são realizados aos sábados, domingos e feriados.

Não há um prazo fixo para a entrega dos resultados e este varia com o tipo de procedimento diagnóstico, sua complexidade, a necessidade de realização de colorações especiais ou de outras técnicas para que o diagnóstico seja alcançado ou a necessidade do enviado material para algum laboratório externo de referência. Vale ressaltar que o Serviço possui médicos residentes em treinamento, que são proibidos de liberar, qualquer procedimento diagnóstico sem a previa checagem com o preceptor responsável.

V - Forma de prestação do Serviço:

O serviço prestado é gratuito, financiado pelo SUS e oferecido aos pacientes do HC e de seus ambulatórios nas dependências do Serviço de Patologia Cirúrgica.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do Serviço: os telefones do Serviço são 3318-5152 e 3318-5180. O atendimento é feito de segunda a sexta-feira das 07 às 17h30min e aos sábados das 7 às 12h.

Quanto aos compromissos e padrões de qualidade do atendimento, a prioridade é para os casos mais graves ou urgentes identificados pelo médico solicitante na requisição do exame ou por outro meio (solicitação por telefone por exame).

Os médicos solicitantes e os pacientes podem obter informações sobre o andamento do Serviço por telefone ou pessoalmente no Serviço.

Exames de imagem

Localização:

A Unidade de Diagnóstico por Imagem do HC-UFTM fica localizada no térreo do HC-UFTM presta serviços de imagem aos clientes internados e referenciados pela Unidade Ambulatorial.

Horário de funcionamento:

- Exames ambulatoriais: das 07 às 17 horas, de segunda à sexta-feira;
- Exames de clientes internados: 24 horas, exceto para os exames de Ressonância Magnética que são realizados de segunda à sexta-feira das 07 às 17 horas, devido à logística de funcionamento do aparelho.

- Entrega de resultados de exames: de segunda a sexta-feira das 08 às 16 horas. Todos os resultados estão disponíveis no sistema de imagem do HC-UFTM.

Tipos de exames de imagem:

- Raios X;
- Tomografia Computadorizada;
- Ultrassonografia;
- Ressonância Magnética;
- Mamografia;
- Biópsias guiadas por ultrassom e Tomografia Computadorizada;
- Densitometria óssea.

Fluxo para realização dos exames:

- Há uma central de agendamento presencial, localizada no térreo do Ambulatório Maria da Glória para os pacientes ambulatoriais e funciona das 07 às 16 horas;

- Os exames de pacientes internados e de PS são realizados conforme a solicitação na secretaria da Unidade e realizados prontamente;

- Os exames solicitados após as 17 horas são realizados pelos plantonistas;

- Há uma sala de Raios-X adulto e pediátrico dedicadas ao atendimento de urgência e emergência para o PS Adulto e infantil durante 24 horas, respectivamente;

- Há uma sala de Raios-X no Ambulatório Maria da Glória para atender aos pacientes da Ortopedia e funciona, conforme horário dessa especialidade;

- Os clientes agendados via ambulatorial devem comparecer no dia e horário estipulados com o pedido médico e um documento de identificação. Os clientes dão entrada pela portaria da antiga Santa Casa e são encaminhados à secretaria da Unidade para a realização dos exames;

Prioridades no atendimento:

- Tem prioridade no atendimento primeiramente os pacientes da urgência e emergência, os idosos e portadores de necessidades especiais.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- É variável e depende do tipo de exame a ser realizado. Por exemplo: um Raios-X de tórax é realizado em 10 minutos. Já uma ressonância magnética pode demorar até 2 horas. Os exames de ultrassom demoram cerca de uma hora.

Prazo para liberação dos resultados de exames:

- Os exames realizados na urgência e emergência são liberados no sistema interno de imagens no prazo máximo em 24 horas.
- Os exames ambulatoriais tem prazo de liberação de 7 a 10 dias, dependendo da complexidade dos mesmos.

Comunicação com o usuário:

A secretaria da Unidade de Diagnóstico por Imagem e a entrega de resultados ficam disponíveis para atendimento ao usuário por telefone nos números telefônicos: (034) 3318 5119 e 3318 5147 e presencialmente no horário de funcionamento estabelecido.

OUVIDORIA

A Ouvidoria do HC-UFTM tem como missão fortalecer e resgatar as relações humanas, alicerçada em um comportamento ético, tendo uma gestão participativa na valorização do ser humano, como incentivo à cidadania. As competências da Ouvidoria se fazem por meio dos encaminhamentos de manifestações aos gestores e órgãos responsáveis, com sugestões de medidas corretivas, com vistas à melhoria da prestação dos serviços.

Compete à Ouvidoria auxiliar a gestão na identificação dos pontos a serem reavaliados e propor mudanças de atuação. A Ouvidoria do HC-UFTM é um canal de acesso dos cidadãos à administração pública para receber denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões.

A Ouvidoria dispõe de atendimento ao público, dentro do Hospital de Clínicas da UFTM, com foco nas atividades hospitalares, estando à disposição de usuários e servidores técnico-administrativos, além do cidadão comum.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h

Telefone: (34) 3318-5206

e-mail: ouvidoria@hc.uftm.edu.br



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO
MINEIRO (HC-UFTM)**

Avenida Getúlio Guaritá, 130

Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG |

Telefone: (34) 3318-5200 | Sítio: www.ebserh.gov.br/web/hc-uftm

