

# Carta de Serviços ao Cidadão

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFG/EBSERH





# Carta de Serviços ao Cidadão

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFG/EBSERH

EDIÇÃO 2026

Data	Versão	Descrição	Autores
09/02/2026	2.0	Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidade de Comunicação Social</li><li>• Ouvidoria</li><li>• Superintendência</li></ul>



# Expediente

---

## BRASIL

### PRESIDENTE

Luiz Inácio Lula da Silva

## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

### MINISTRO

Camilo Santana

## EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

### PRESIDENTE

Ademar Arthur Chioro dos Reis

### VICE-PRESIDENTE

Daniel Gomes Monteiro Beltrammi

### OUVIDOR-GERAL

Diego Henrique de Souza Rezende

## UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

### REITORA

Angelita Pereira de Lima

## HOSPITAL DAS CLÍNICAS

### SUPERINTENDENTE

José Garcia Neto

### GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE

Maria Conceição de C. A. M. de Queiroz

### GERENTE DE ENSINO E PESQUISA

Washington Luiz Ferreira Rios

### GERENTE ADMINISTRATIVO

Márcia Yassunaga Brito

### OUVIDOR

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

## ELABORAÇÃO, EDIÇÃO E ATUALIZAÇÃO

### Assessoria de Comunicação

Thalízia Ferreira de Souza Cruvinel

### Ouvidoria

Evilly Couto Ferreira

Hevelyn Ribeiro Rodrigues

Sérgio Braz da Silva

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

## PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E ILUSTRAÇÃO

### Assessoria de Comunicação

Thalízia Ferreira de Souza Cruvinel

### Ouvidoria

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

Katia Martins Neves

## REVISÃO

### Assessoria de Comunicação

Thalízia Ferreira de Souza Cruvinel

## APROVAÇÃO

### Governança

Washington Luiz Ferreira Rios

José Garcia Neto

Maria Conceição de C. A. M. de Queiroz

Márcia Yassunaga Brito

## EDIÇÃO E ATUALIZAÇÃO

Versão 2.0

Edição 2025

Próxima revisão: 2026





## Sumário

---

- 8** VISÃO E MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE
- 11** APRESENTAÇÃO
- 15** GOVERNANÇA
- 21** FUNCIONAMENTO E ORIENTAÇÕES
- 29** SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS
- 33** ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
- 35** CONSULTAS
- 39** ATENDIMENTO AMBULATORIAL
- 43** EXAMES
- 47** INTERNAÇÃO
- 51** CIRURGIAS
- 53** SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO
- 57** SERVIÇOS DE APOIO AO USUÁRIO
- 63** INFORMAÇÕES ÚTEIS

# Hospital das Clínicas

## VISÃO E MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE



### VISÃO DO HC-UFG

Ser um hospital integrado à rede de atenção à saúde, com excelência na assistência, ensino, pesquisa e extensão, por meio de uma gestão sustentável e conectada à sociedade.

### VISÃO DA REDE EBSERH

Ser referência nacional no ensino, na pesquisa, na extensão e na inovação no campo da saúde, na assistência pública humanizada e de qualidade em média e alta complexidade, e na gestão hospitalar, atuando de forma integrada com a universalidade e contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas de saúde.

### MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é uma representação visual do planejamento estratégico, que consolida de uma maneira clara os objetivos que nortearão as ações da Rede Ebserh nos próximos anos.

Para mais informações use o QR-Code para acessar o nosso site ou [clique aqui](#).



# Hospital das Clínicas

## VISÃO E MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

Prezados(as) usuários(as),

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que visa informar, de forma clara e precisa, aos usuários do Hospital das Clínicas da UFG/Ebserh sobre os serviços prestados por nossa instituição. É um instrumento que visa facilitar o acesso dos usuários aos serviços assistenciais e educacionais ofertados pelo HC-UFG, contribuindo, assim, para um atendimento humanizado, com mais qualidade e transparência.

Elaborada com base no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, nela estão contidas informações importantes para acesso aos serviços de consultas, internações, urgência e emergência, cirurgias, exames e procedimentos realizados pelo HC-UFG, bem como os horários e formas de funcionamento destes serviços.

Destaca-se que o Hospital das Clínicas da UFG atende exclusivamente a população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS) residente no município de Goiânia e nos municípios do interior de Goiás pactuados com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Goiânia. Vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) – empresa do Governo Federal que administra mais de 40 hospitais universitários federais em todo o país -, é também um campo de formação de profissionais de saúde por meio da oferta de programas de residência médica e multiprofissional, de programas de estágio curricular e do apoio ao desenvolvimento de pesquisas na área da saúde.

Esperamos que essa Carta seja um guia para todos os usuários do HC-UFG/Ebserh, esclarecendo as dúvidas, como também sendo um espaço aberto para melhorias, sugestões e para a participação e controle social da nossa instituição.

**Prof. Dr. José Garcia Neto**  
Superintendente do HC-UFG/Ebserh





# APRESENTAÇÃO

# Apresentação

---

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que visa informar o cidadão sobre os serviços prestados por nossa instituição, conforme previsto no art. 7º da Lei 13.460/2017.

Dessa forma, este documento contém informações sobre o funcionamento do HC-UFG/Ebserh, com orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes sobre internações, consultas, exames e atendimentos de urgência e emergência, além de curiosidades sobre o Hospital.

Essa carta foi revisada e atualizada, mas poderá ser aprimorada. Por isso, esperamos contar com a colaboração do cidadão/usuário, que poderá encaminhar sugestões ou críticas para a instituição por meio dos e-mails: [ouv.hc-ufg@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-ufg@ebserh.gov.br) ou [comunicacao.hc-ufg@ebserh.gov.br](mailto:comunicacao.hc-ufg@ebserh.gov.br).

## INSTITUCIONAL

O Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás (HC-UFG) é hoje um dos maiores hospitais universitários do país. É referência na assistência em saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) pela prestação de serviços de média e alta complexidade, em diversas especialidades médicas e multiprofissionais. Por ser um hospital universitário, é também um campo de formação de profissionais de saúde, ofertando programas de residência médica e multiprofissional e estágios curriculares para cursos técnicos e superiores da área da saúde.

O HC-UFG faz parte da Rede Ebserh/MEC desde dezembro de 2014. Vinculada ao Ministério da Educação, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) foi criada em 2011 e, atualmente, administra mais de 40 hospitais universitários federais, apoiando e impulsionando suas atividades por meio de uma gestão de excelência.

O HC-UFG/Ebserh conta com dois edifícios: o Edifício de Internação, inaugurado em dezembro de 2020, e o Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa. O Edifício de Internação conta com uma área de 44 mil metros quadrados e capacidade para ofertar 600 leitos de internação. Toda essa área está distribuída em 20 pavimentos, sendo oito pavimentos para internação geral, dois pavimentos para o centro cirúrgico, com um total de 30 salas cirúrgicas; 1 pavimento exclusivo para UTI Adulto, com 43 leitos; 1 pavimento exclusivo para maternidade de alto risco e centro obstétrico com 5 salas de parto e 25 leitos de pós-parto; e uma Unidade de Cuidados Intensivos e Semi Intensivos Neonatais, com 15 leitos e alojamento conjunto. O edifício possui capacidade para a instalação de uma UTI

Pediátrica, com 18 leitos, e de um centro para a realização de transplantes.

O Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa abriga os serviços de agendamento de consultas e exames, atendimento ambulatorial, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico e serviços de suprimento e infraestrutura. O HC-UFG/Ebserh oferece diversos serviços e programas que são referência na saúde pública em Goiás e na Região Centro-Oeste, como o Núcleo de Neurociências, o Programa de Atendimento ao Chagásico, a Liga de Hipertensão Arterial, o Centro Avançado de Diagnósticos da Mama (CORA), Centro de Reprodução Humana, maternidade para gestantes de alto risco, serviço de urgência e emergência, ambulatório de hematologia e oncologia, hemodinâmica, hemodiálise, ortopedia e traumatologia, entre outros.

A assistência é prestada por uma equipe multiprofissional formada por assistentes sociais, enfermeiros, farmacêuticos, biomédicos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, médicos, nutricionistas, psicólogos e terapeutas ocupacionais, que oferecem um atendimento integral e humanizado aos usuários do SUS.

Como Hospital Universitário, o HC-UFG/Ebserh oferece os Programas de Residência Médica, Residência Multiprofissional e Profissional em Área da Saúde. São oferecidas vagas em 34 especialidades médicas, vagas para residência multiprofissional nas especialidades de Urgência e Emergência, Terapia Intensiva, Materno-Infantil, Hematologia e Hemoterapia e vagas para Residência Profissional em Cirurgia Bucomaxilofacial. Para atender às necessidades de um hospital escola - voltado para a formação de profissionais da área da saúde e para a produção científica - o Edifício de Internação do HC-UFG/Ebserh conta com espaços específicos para o ensino e a pesquisa: possui 13 salas de aula, com capacidade para 40 alunos cada, 10 salas de professores, 2 auditórios com capacidade para 100 pessoas cada e um laboratório de simulação realística de procedimentos.

O HC-UFG/Ebserh é também referência em Goiás no atendimento de pacientes com Covid-19. O Edifício de Internação oferece atendimento exclusivo para a internação de pacientes em estado moderado e para pacientes graves, totalizando 85 leitos destinados aos pacientes com a doença.

Para saber informações mais detalhadas sobre os serviços ofertados por nossa instituição, leia a Carta de Serviços ao Cidadão do HC-UFG, que foi elaborada de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, com base no Decreto nº 6932 de 11 de agosto de 2009.





# GOVERNANÇA

# Estrutura Organizacional

## SUPERINTENDÊNCIA

### Funcionamento

De segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

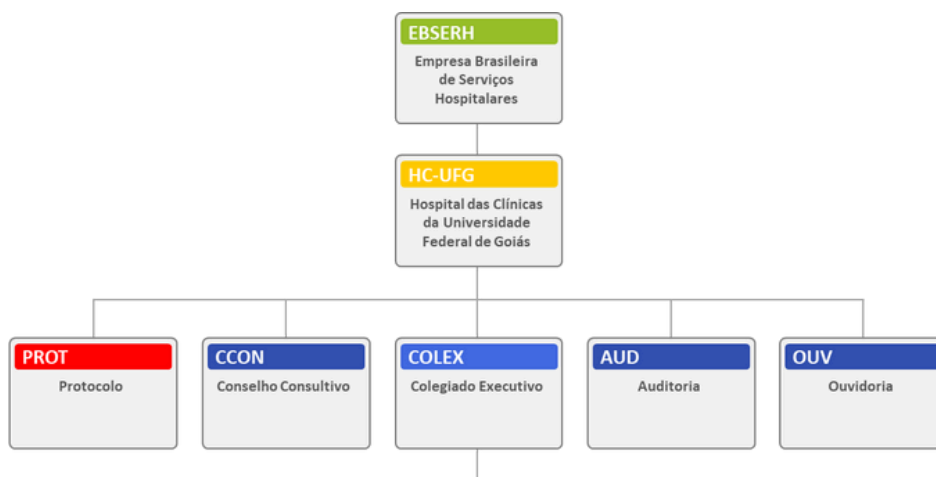
### Localização

Edifício de Internação - Mezanino.

### Contatos

Telefones: (62) 3644-8030 | 3644-8033.

e-mail: sup.hc-ufg@ebserh.gov.br



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFG/EBSERH – SUPERINTENDÊNCIA



# Estrutura Organizacional

## GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

### Funcionamento

De segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

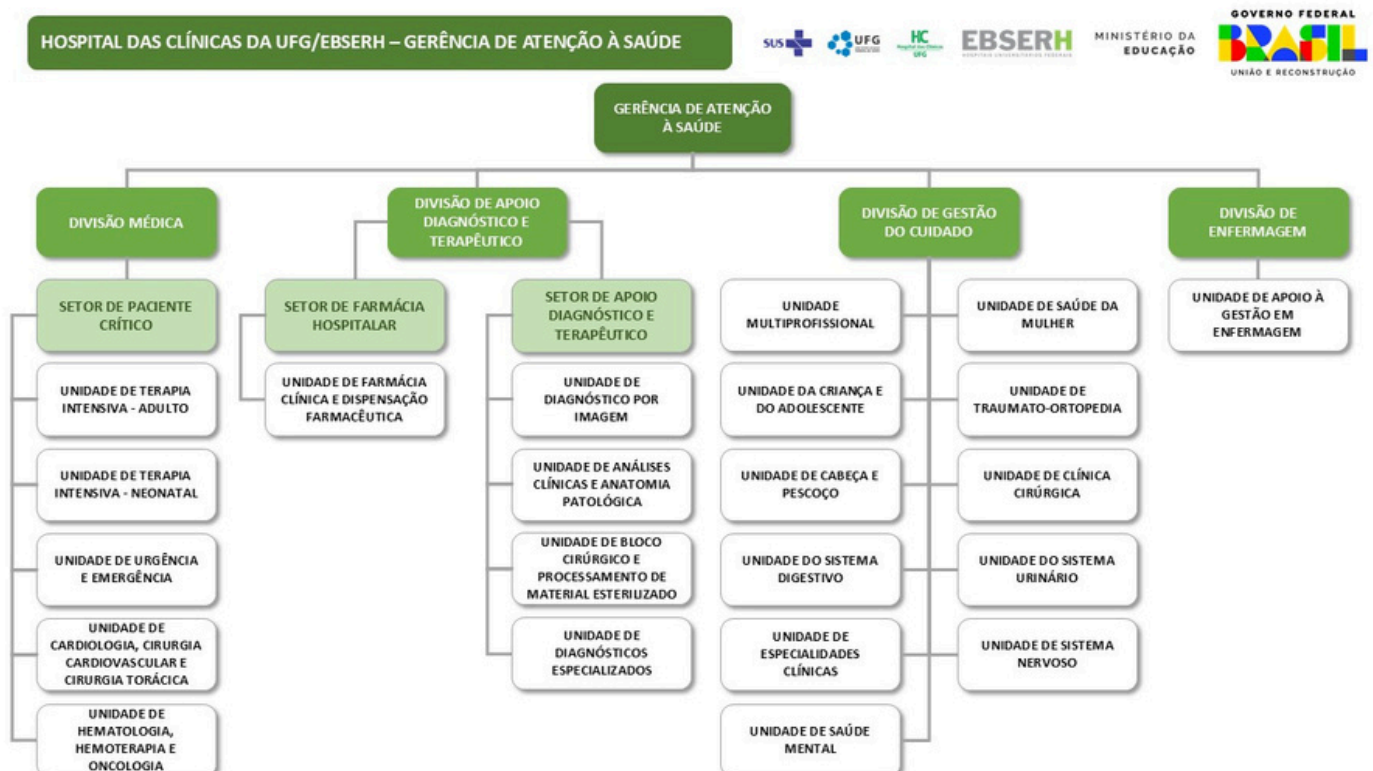
### Localização

Edifício de Internação - Mezanino.

### Contatos

Telefones: (62) 3644-8030 | 3644-8044.

e-mail: gas.hc-ufg@ebserh.gov.br



# Estrutura Organizacional

## GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

### Funcionamento

De segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

### Localização

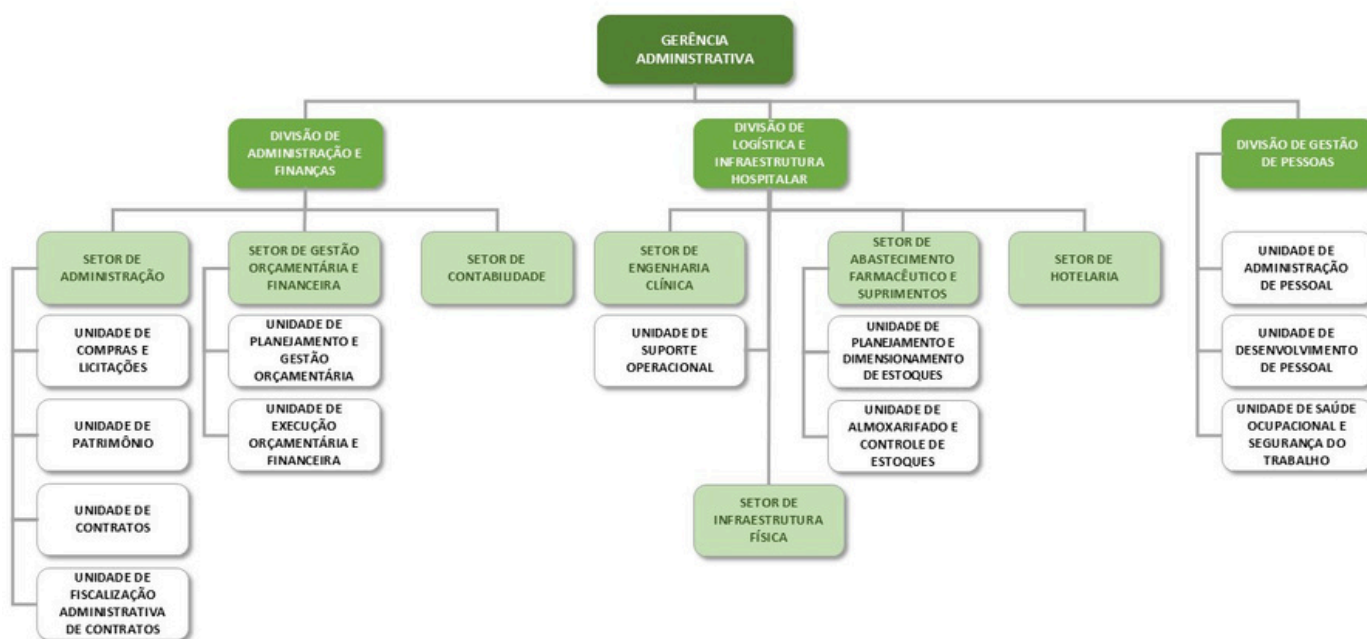
Edifício de Internação - Mezanino.

### Contatos

Telefones: (62) 3644-8030.

e-mail: [gad.hc-ufg@ebserh.gov.br](mailto:gad.hc-ufg@ebserh.gov.br)

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFG/EBSERH – GERÊNCIA ADMINISTRATIVA



# Estrutura Organizacional

## GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

### Funcionamento

De segunda a sexta-feira, das 8 horas às 17 horas.

### Localização

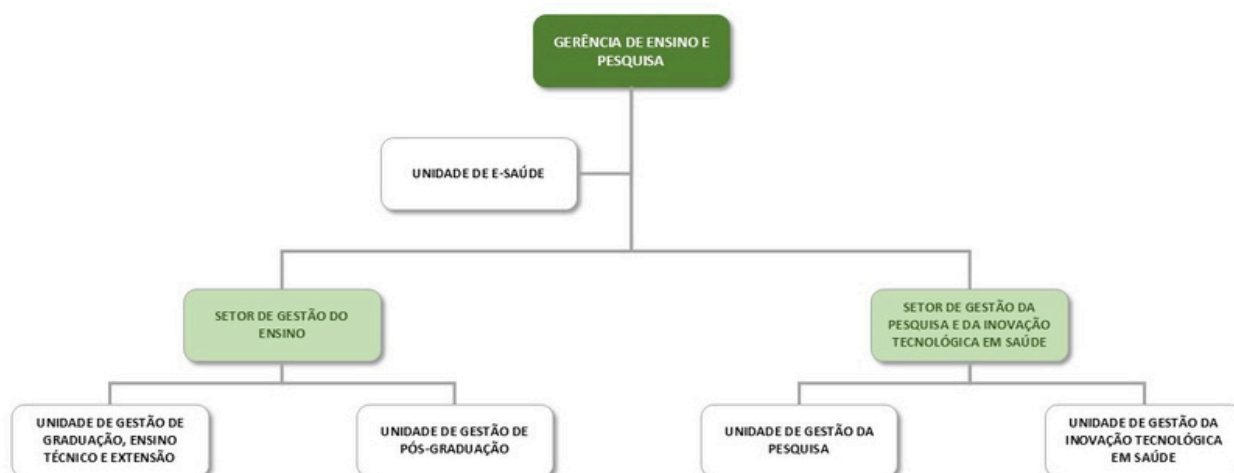
Edifício de Internação - Mezanino.

### Contatos

Telefones: (62) 3644-8030 | 3644-8044.

e-mail: [gep.hc-ufg@ebserh.gov.br](mailto:gep.hc-ufg@ebserh.gov.br)

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFG/EBSERH – GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA







# **FUNCIONAMENTO E ORIENTAÇÕES**

# Funcionamento e Orientações

---

## HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

### Serviços Administrativos

De segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

### Central de Agendamento de Exames

De segunda a sexta-feira, das 07 horas às 16 horas.

### Agendamento de Consultas de Retorno

De segunda a sexta-feira, das 07 horas às 18 horas.

### Unidades de Atendimento Ambulatorial

De segunda a sexta-feira, das 07 horas às 19 horas.

### Unidades de Internação e Serviços de Apoio Assistencial

Funcionam 24h por dia sem interrupções.

### Serviço de Urgência e Emergência (Adulto e Pediátrico)

Funcionam 24h por dia sem interrupções.

## CÓPIA DE PRONTUÁRIO

**Local:** SAMIS - Térreo do Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Horário:** das 07h às 15h (de segunda a sexta-feira).

**Informações:** (62) 3269-8392.

**Prazo:** 30 dias úteis.

**Custo:** gratuito.

**Quem pode solicitar:** somente o paciente ou responsável legal ou alguém designado pelo paciente com procuração (com documento pessoal e do paciente se for o caso).

## SOLICITAÇÕES DE RELATÓRIO MÉDICO OU PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS

**Local:** SAMIS - Térreo do Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Horário:** das 7h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Informações:** (62) 3269-8392.

**Prazo:** 20 dias úteis.

**Quem pode solicitar:** somente o paciente ou responsável legal ou alguém designado pelo paciente com procuração (com documento pessoal e do paciente se for o caso).

Obs.: A retirada do relatório ou formulário preenchido ocorre no Serviço de Orientação ao Usuário (SOU), de 2ª a 6ª feira, das 7h às 13h, no Ambulatório C, Sala 15.

## VISITAS



### ATENÇÃO

## HORÁRIO E REGRAS DE VISITAÇÃO AOS PACIENTES INTERNADOS NO HC-UFG/EBSERH

#### UNIDADE DE INTERNAÇÃO CLÍNICA E CIRÚRGICA

Todos os dias da semana das 15h às 16h – 2 visitas por paciente sendo uma visita de cada vez;

#### PRONTO SOCORRO

Todos os dias da semana das 14h às 16h - uma visita por paciente;

#### MATERNIDADE

Todos os dias da semana das 15h às 16h - duas visitas por paciente sendo uma visita de cada vez;

#### PEDIATRIA E SERUPE

Todos os dias da semana das 15h às 16h - uma visita por paciente;

#### UTI NEONATAL E UCIN

Pais: autorizados 24h por dia;  
Avós: 2 avós aos sábados no horário das 16h às 17h;

#### UTI PEDIÁTRICA

Todos os dias da semana das 13h às 14h - uma visita por paciente;

#### UTI ADULTO

Permitida as visitas presenciais com agendamento prévio, no link <https://boletim.hc.ufg.br>.

#### Regras gerais para visitas aos pacientes internados:

O visitante deve higienizar as mãos com água e sabão ou solução alcoólica, conforme disponibilidade do local;  
Não é permitida a entrada de visitantes portando bolsas, sacolas, mochilas, capacetes, entre outros.  
O hospital não se responsabiliza por objetos de valor trazidos;  
Não é permitida a entrada de alimentos e bebidas de qualquer natureza, salvo quando houver autorização da nutricionista;  
Não é permitida a entrada de flores e plantas nos setores de internação (leitos);  
Não é permitida a entrada com objetos pontiagudos ou cortantes (tais como canivete, faca, estilete, tesoura e similares);  
Não será permitida a entrada com adornos e aparelhos eletrônicos;  
Será proibida a entrada de pessoas com sintomas respiratórios, suspeitos ou não de covid-19;  
É permitida a visita de menores de 12 anos, com autorização do serviço social e/ ou psicologia mediante agendamento prévio.



# Funcionamento e Orientações

---

## VISITAS RELIGIOSAS

As visitas de colaboradores de apoio recreativo, religioso ou espiritual devem ocorrer apenas no horário das 9:00h às 11:00h e das 16:00h às 18:00h.

## VISITAS A PACIENTE COM ESCOLTA POLICIAL

Atualmente não recebe visitas.

## TROCA DE ACOMPANHANTES

**Local:** Recepção Central do Edifício de Internação.

**Horário Manhã:** das 8h às 10h; **Noite:** das 18h às 20h.

## GUARDA PERTENCES

**Localização:** Térreo - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8051.

**Horário de funcionamento:** 24h.

Obs.: Por questões de segurança, não é permitida a entrada de pertences nas unidades de internação.

## ALIMENTAÇÃO

O Hospital oferece 6 (seis) refeições diárias aos pacientes internados e, apresenta um fluxo de refeições e demais distribuições nos seguintes horários:

**Desjejum:** entre 07h às 08h

**Colação:** 09:30m às 10h

**Almoço:** 11:30m às 12h30

**Lanche:** 14h30 às 15h

**Ceia:** 20h30 às 21h30

**Mamadeiras, fórmulas infantis, dieta enteral e suplementos pediátricos:** 03h, 06h, 09h, 12h, 15h, 18h, 21h e 00h.

**Nutrição Enteral e suplementos via enteral para adultos, idosos e gestantes:** 03h, 06h, 10h, 14h, 18h e 22h.

## CENTRAL DE MACAS

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3644 - 8056.

**Horário de funcionamento:** 24h.

# Funcionamento e Orientações

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

- A permanência de acompanhantes ou entrada de visitantes está condicionada a pessoas sem sintomas gripais e sem contato anterior com doentes ou casos suspeitos de Covid-19.
- A permanência de acompanhantes é permitida para os casos previstos em lei (crianças, idosos, gestantes, portadores de deficiência). Situações especiais são avaliadas pelo enfermeiro ou médico da unidade.
- As visitas aos pacientes em cuidados paliativos são livres, porém, devem ser liberadas pela Comissão de Cuidados Paliativos.
- Orientações sobre os direitos e deveres do usuário estão disponíveis na **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. A carta está disponível no site do Hospital ou [clique aqui](#) para acessar.
- No Serviço de Urgência e Emergência não é permitida a permanência de acompanhantes.

### Direito ao acompanhante

Será permitido acompanhante para os casos previstos em lei e para usuários em determinadas situações de recuperação cirúrgica (mediante avaliação do profissional enfermeiro da unidade). Sendo assim, será autorizada a permanência de 01 (um) acompanhante mediante ciência e assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE E ORIENTAÇÕES AO ACOMPANHANTE na internação hospitalar, sendo eles:

a) Crianças e adolescentes, conforme artigo 12 do Estatuto da Criança e do Adolescente; b) Idosos com idade igual ou superior a 60 anos, conforme artigo 16 do Estatuto do Idoso; c) gestantes/puérperas, conforme rege Lei Federal nº 11.108; d) Usuários portadores de necessidades especiais, conforme artigo 22 do Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Os acompanhantes, preferencialmente, deverão ser do mesmo sexo do paciente internado.

A troca de acompanhantes nas clínicas deverá ser realizada das 06 às 08h e das 18h às 20h, sendo permitidas duas trocas por dia.

Para os acompanhantes que se enquadrarem nos casos previstos em Lei, serão fornecidas refeições de acordo com horários e locais definidos pelo Setor de Hotelaria.

## Funcionamento e Orientações

---

### **Pacientes sem acompanhante:**

- a) Quando houver necessidade de entrega de pertences (ex.: roupas, documentos, material de higiene, medicações de uso contínuo) dos pacientes internados SEM ACOMPANHANTES, a mesma deve ocorrer preferencialmente no período das 08h às 20h, sendo os pertences entregues na recepção de referência e direcionados pelo recepcionista ao Setor de Internação.
- b) A entrega dos pertences ao paciente SEM ACOMPANHANTE será realizada diretamente pela equipe de enfermagem da unidade.

### **Orientações ao acompanhante:**

- a) O acompanhante deverá ter idade entre 18 a 59 anos;
- b) Orienta-se que, para permanecer como acompanhante no HC-UFG/Ebserh, a pessoa não apresente sintomas gripais, doenças crônicas ou agudas;
- c) O acompanhante é de livre escolha do próprio paciente, exceto para crianças/adolescentes e pessoas sem domínio das suas faculdades mentais;
- d) Os acompanhantes deverão utilizar máscaras durante toda a permanência no hospital;
- e) Não visitar pacientes em outros leitos, acompanhar somente o seu familiar e evitar circular pelas dependências do hospital;
- f) Todos os acompanhantes deverão realizar a higiene das mãos antes de tocar o paciente, leito e equipamentos próximos ao leito e após contato com o paciente e equipamentos das proximidades do paciente;
- g) É proibido fumar nas dependências do hospital (Lei nº 9.294, de 15 de julho de 1996). Não é permitido o uso de drogas lícitas e ilícitas nas dependências do Hospital;
- h) Não será permitida entrada do visitante ou acompanhante que apresente sinais comportamentais de estar sob efeito do uso de drogas lícitas e/ou ilícitas;
- i) Não é permitido deixar a criança, adolescente, pessoa com deficiência e idosos sozinhos na enfermaria, sem a presença de seu respectivo acompanhante;
- j) Não é permitido manter contato de foro íntimo (inerentes a situações de namoros) como carícias, beijos e outros com pacientes, outros acompanhantes e profissionais da instituição, nas dependências do hospital;
- l) Todos devem colaborar com a organização das enfermarias mantendo-as limpas, não estendendo peças de roupas ou toalhas no seu interior e nos banheiros e não jogando fraldas e lençinhos sujos no piso.

## **Procedimentos e cuidados nas enfermarias**

- a) Em caso de procedimentos geradores de aerossol, será solicitada a saída do acompanhante da enfermaria.
- b) Acompanhantes e visitantes deverão permanecer o menor tempo possível em áreas comuns do hospital, como por exemplo corredores.
- c) Não é permitida a circulação de acompanhantes ou pacientes pelos corredores do hospital.
- d) Manter os cuidados de higiene, retirar os adornos (brincos, anel, pulseira, colar etc.), evitar trazer sacolas e bolsas.
- e) Para não incomodar outros usuários e acompanhantes que estiverem na enfermaria, manter sempre baixo o volume da televisão. A mesma ficará ligada das 8hs às 22h. O controle remoto deverá ficar no posto de enfermagem.
- f) Ao utilizar equipamentos eletrônicos, como celular, não perturbar o paciente internado ao seu lado.
- g) O ar condicionado ficará em temperatura de aproximadamente 23º graus.
- h) Não será permitida a entrada de alimentos que não sejam preparados no Setor de Nutrição e Dietética do HC, salvo por autorização escrita pelo(a) nutricionista.
- i) Não é permitido manipular curativos ou medicação do paciente.
- j) Não é permitido manipular equipamentos hospitalares.
- l) Todos devem seguir rigorosamente as principais medidas preventivas do Ministério da Saúde: lavar as mãos com água e sabão ou, na sua ausência, usar álcool em gel; cobrir nariz e boca com lenço ao tossir ou espirrar – quem não o tiver, deve usar o antebraço como barreira, e não as mãos, para evitar tocar em locais que possam contaminar outras pessoas.

## **Observações gerais em caso de pandemia**

- a) O acompanhante que não cumprir as normas descritas terá sua autorização de permanência cancelada. Neste caso, o serviço social entrará em contato com a família do paciente, solicitando a troca do familiar.
- b) Durante a pandemia de Covid-19 algumas ações descritas poderão sofrer alteração na execução.

# Funcionamento e Orientações

---

## ORIENTAÇÕES PARA UMA HOSPITALIZAÇÃO MAIS SEGURA

A segurança do paciente é muito importante para o HC-UFG/Ebserh. Pensando nisso, orientamos aos pacientes, acompanhantes e visitantes que sigam as recomendações abaixo.

### PREVENIR LESÃO POR PRESSÃO

- Mantenha uma boa alimentação e ingestão de água conforme orientações da equipe;
- Mudar a posição do paciente a cada 02 horas, sempre observando a pele;
- Não posicione o paciente sobre uma lesão existente ou se a área estiver avermelhada;
- Não arraste o paciente;
- Se houver alguma alteração na pele sobre as proeminências ósseas comunique um membro da equipe que esteja acompanhando o paciente.

### PREVENIR QUEDAS

- Utilize calçados com solados antiderrapantes;
- O paciente deve evitar levantar rapidamente da cama;
- Não deixe o paciente sozinho e/ou comunicar a enfermagem caso isto ocorrer;
- Requerer o auxílio da enfermagem quando for movimentar o paciente;
- Mantenha a luz noturna acesa;
- Mantenha a cama baixa e as grades elevadas;
- Solicitar ajuda da enfermagem sempre que tiver necessidades ou dúvidas.

### PREVENIR INFECÇÕES E CONTAMINAÇÕES

- Higienize suas mãos com álcool em gel ou água em sabão;
- Lembre-se que você deve higienizar as mãos sempre.

### A IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE É FUNDAMENTAL

- Durante toda a hospitalização o paciente deve estar identificado com pulseira de identificação;
- Confira os dados da pulseira de identificação;
- Antes de qualquer procedimento, os profissionais devem checar a identificação do paciente.



**Consultas**

**Exames e  
procedimentos**

**Internações e  
Cirurgias**

**SERVIÇOS OFERECIDOS AOS  
USUÁRIOS**

# Serviços Oferecidos aos Usuários

---

## PARA SER ATENDIDO NO HC-UFG/EBSERH

Para ser atendido no Hospital das Clínicas da UFG, o paciente deve ser encaminhado e regulado pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. O Hospital oferece atendimento em várias especialidades médicas, exames (média e alta complexidades) e procedimentos cirúrgicos.

Nos casos de alta médica do tratamento ou descontinuidade da especialidade no Hospital, é entregue ao paciente um encaminhamento de contra-referência, que deverá ser protocolado por ele na rede Básica de Saúde.

No capítulo "Consultas", será detalhado o fluxo para agendamento de consultas de primeira vez e retorno no hospital.

## ESPECIALIDADES MÉDICAS

- Anestesiologia
- Angiorradiologia e Cirurgia Endovascular
- Cancerologia Clínica
- Cardiologia
- Cirurgia do Aparelho Digestivo
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Vascular
- Clínica Médica
- Coloproctologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Hematologia e Hemoterapia
- Infectologia
- Mastologia
- Medicina Intensiva
- Nefrologia
- Nefrologia Pediátrica
- Neonatologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Obstetrícia e Ginecologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorrinolaringologia
- Patologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Pneumologia Pediátrica
- Psiquiatria
- Radiologia e Diagnóstico por Imagem
- Reumatologia
- Urologia

# Serviços Oferecidos aos Usuários

---

## SERVIÇOS MULTIPROFISSIONAIS EM SAÚDE

- Cirurgia Bucomaxilofacial
- Educação física
- Enfermagem
- Farmácia
- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Nutrição
- Odontologia
- Psicologia
- Serviço social.
- Terapia Ocupacional

## EXAMES

- Exames de análises clínicas e laboratoriais (sangue, fezes, urina etc.).
- Exames patológicos (biópsia, citologia oncoparasitária, citologia de mama etc.)
- Exames de imagem (tomografia computadorizada, ressonância magnética, ultrassonografia, radiografia, mamografia etc.).
- Exames cardiológicos (ecocardiograma, eletrocardiograma, holter, mapa 24h, teste ergométrico etc.).
- Exames endoscópicos;
- Exames neurológicos (eletroencefalograma, ...).

## PROCEDIMENTOS

- Cirúrgicos
- Hemodinâmica
- Hemodiálise
- Quimioterapia

# Serviços Oferecidos aos Usuários

---

## PROGRAMAS DE VACINAS

### Sala de Vacinas

**Localização:** Amb. B, 1º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8410.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

#### **1 - Programa: PNI ROTINA - demanda espontânea.**

**Tipos de Vacinas:** Meningo ACWY, Varicela, HPV, Hepatite A pediátrica, BCG, Febre amarela, Hepatite B, Polio inativada, Dupla bacteriana adulto, Meningite C, Poliomelite, Rotavirus VORH, Pentavalente, Pneumo 10, DTP, Tríplice viral, Tetra viral e DTPa gestante.

#### **2 - Programa: CRIE - Demanda interna com receituários do HC constando indicação, CID e número do prontuário do paciente.**

**Tipos de Vacinas:** Pneumo 13, Pneumo 23, Influenza, Hepatite A (adulto e para adolescente com Comorbidades), Varicela (adultos), DTPA (adulto), Haemofilos influenza B, Meningite C, Meningite ACWY, Pentavalente acelular, Hexavalente acelular, DTPA infantil, Imunoglobulina Hepatite B, Imunoglobulina antitetânica e Imunoglobulina antivaricela.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SER ATENDIDO NO HOSPITAL

### Paciente

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

### Se o paciente é menor de idade

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.



# ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

# Atendimento de Urgência e Emergência

## SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (ADULTO E PEDIÁTRICO)

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Telefone:** (62) 3269-8321.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Condições para atendimento:** Ser referenciado pelos serviços de urgência e emergência dos Centro de Atenção Integrada à Saúde (CAIS) e/ou Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

**Atendimento:** Ao chegar para atendimento na urgência, o paciente será direcionado ao Serviço de Classificação de Risco (Acolhimento), onde será acolhido, sua condição clínica avaliada pelo enfermeiro e estabelecido o tempo para o atendimento médico de acordo com o seu grau de gravidade, sinalizado por meio das cores: vermelha, laranja, amarela, verde e azul (Figura 5).



Figura 5: Protocolo de Manchester

## Documentos necessários

### Paciente

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

### Se o paciente é menor de idade

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.



**CONSULTAS**

# Consultas

---

## PARA SER ATENDIDO NO HC-UFG/EBSERH

O paciente deve ser regulado pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. A seguir será detalhado o fluxo para agendamento de consultas de primeira vez e retorno no hospital.

## CONSULTAS DE PRIMEIRA VEZ

### A) Pacientes Moradores de Goiânia

A primeira consulta é agendada pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia. Assim, os usuários que necessitam consultar pela primeira vez no HC-UFG/Ebserh deverão proceder da seguinte forma:

- Consultar em uma unidade básica de saúde (Cais) mais próxima de sua residência. Caso o médico avalie a necessidade de um atendimento especializado, ele irá solicitar, via encaminhamento, uma consulta com um especialista em uma unidade hospitalar. Este encaminhamento deverá ser entregue ao usuário;
- Logo em seguida, o usuário deverá entregar seu encaminhamento à assistente social (ou outro responsável) da unidade de saúde, que irá lançar os dados do usuário no sistema da Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, para que ele aguarde vaga na sua respectiva especialidade;
- Ao surgir a vaga, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia entrará em contato com o usuário para informar a especialidade, dia, horário e local da consulta.

### B) Moradores de outros Municípios de Goiás

A primeira consulta é agendada pela Secretaria de Saúde do município de origem do usuário. Neste caso, o usuário deverá consultar em uma unidade básica de saúde (Cais) no seu município. Após a entrega do encaminhamento para a assistente social (ou outro responsável), o usuário deverá aguardar a Secretaria Municipal de Saúde do seu município entrar em contato para informar o dia, horário e local da consulta com o especialista.

### C) Moradores de outros Estados

O usuário do SUS, atendido na Unidade Básica de Saúde (UBS) ou hospital do seu município, localizado em outro Estado, deve inicialmente procurar a Secretaria Municipal de Saúde local, que, por sua vez, encaminhará o caso à Secretaria Estadual de Saúde. Na sequência, o órgão estadual, por meio da Central Nacional de Regulação, solicitará atendimento em outro Estado no programa de Tratamento Fora de Domicílio (TDF).

## CONSULTAS DE RETORNO

Após consultar, o profissional (médico ou equipe multiprofissional) anotar no cartão do paciente a data da sua próxima consulta. O usuário então deverá comparecer aos guichês de atendimento para que seja efetuado o registro da consulta de retorno.

## AGENDAMENTO DE CONSULTA DE RETORNO

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Local:** Agendamento de Consultas de Retorno - UGPIA/URA.

**Telefone:** (62)3269-8431 ou 3269-8372 (apenas para orientações).

**Horário de funcionamento:** das 07h às 18h (de segunda a sexta-feira).

### Documentos necessários

#### Paciente

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

#### Se o paciente é menor de idade

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.



**IMPORTANTE:** a consulta será realizada somente mediante o registro nos guichês de atendimento no **SAMIS**.





# ATENDIMENTO AMBULATORIAL

# Atendimento Ambulatorial

---

## AMBULATÓRIO A

**Localização:** 1º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa

**Informações:** Sala 01 - (62) 3269-8398; Sala 02 - 3269-8387; Sala 05 - 3269-8394; Sala 06 - 3269-8393; Sala 12 - 3269-8479; Sala 17 - 3269-8475; Pequena Cirurgia\* - 3269-8302 e; Dermatologia - 3269-8313.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** cardiologia, cirurgia geral, cirurgia plástica, cirurgia vascular, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, hepatologia, infectologia, mastologia (pequena cirurgia\*), medicina paliativa, neurologia, nutrição, otorrinolaringologia, proctologia, psicologia, psiquiatria, reumatologia e urologia.

\*A Pequena Cirurgia funciona nos seguintes dias: segunda-feira, das 13h às 19h; terça-feira, das 07h às 19h; quinta-feira, das 13h às 19h e sexta-feira, das 07h às 13h.

## AMBULATÓRIO B - PEDIATRIA

**Localização:** 1º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8345.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** adolescente, endocrinologia pediátrica, gastro pediatria, hepatologia pediátrica, imunologia pediátrica, infectologia pediátrica, nefrologia pediátrica, neonatologia prematuridade, neurologia pediátrica, neuropediatria, nutrição, pediatria, pneumologia pediátrica, prematuridade/puericultura, psicologia e reumatologia pediátrica.

## AMBULATÓRIO C

**Localização:** 1º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8507 ou 3269-8253.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** anestesologista, buco maxilo, cardiologia, cirurgia torácica, cirurgia vascular, dermatologia, educação física, fonoaudiologia, gastroenterologia, geriatria, hepatologia, nefrologia, nutrição, pneumologia, proctologia, psicologia e serviço social.

# Atendimento Ambulatorial

---

## AMBULATÓRIO QUIMIOTERAPIA E ONCOLOGIA

**Localização:** 3º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8331 e 3269-8525.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** oncologia e quimioterapia.

## AMBULATÓRIO G - GINECOLOGIA

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8293.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** ginecologia geral, gestação de alto risco, transexualidade etc.

## AMBULATÓRIO O - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8208.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** coluna, fixador, joelho, mão, ombro e cotovelo, osteoporose, ortopedia pediátrica, pé etc.

## AMBULATÓRIO DE CHAGAS E INFECTOLOGIA

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8377.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidades:** doenças de chagas, infectologia, SAE etc.

## AMBULATÓRIO HEMATOLOGIA E ONCOLOGIA

**Localização:** 1º Andar - Prédio da Neurociência (em frente à Faculdade de Medicina/UFG)

**Informações:** (62) 3269-8574 ou 3269-8351.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** anemia falciforme, hematologia etc.

Obs.: alguns atendimentos ocorrem no Prédio da UPC (em frente à Faculdade de Medicina/UFG), informações (62) 3269-8527.

# Atendimento Ambulatorial

---

## AMBULATÓRIO DE NEUROCIÊNCIA

**Localização:** 2º Andar - Prédio da Neurociência (Frente a Faculdade de Medicina/UFG).

**Informações:** (62) 3269-8574 ou 3269-8351.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** neurocirurgia, neurogeral, neuropediatria, neuroepilepsia, desordens do movimento (parkinson e os outros transtornos), neuromuscular, neurovascular (AVC) etc.

## AMBULATÓRIO DE REPRODUÇÃO HUMANA

**Localização:** 3º Andar - Prédio da UPC (em frente à Faculdade de Medicina/UFG).

**Informações:** (62) 3269-8278.

**Horário de funcionamento:** das 7h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** infertilidade, reprodução humana etc.

## AMBULATÓRIO DE FISIOTERAPIA

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa

**Informações:** (62) 3269-8352.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

## CENTRO AVANÇADO DE DIAGNÓSTICO DA MAMA - CORA

**Localização:** Prédio do CORA (em frente à Faculdade de Medicina/UFG).

**Informações:** (62) 3269-8287 ou 3269-8388.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** mastologia.

## LIGA DE HIPERTENSÃO

**Localização:** Prédio do CORA (em frente à Faculdade de Medicina/UFG).

**Informações:** (62) 3269-8287 ou 3269-8388.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Especialidade:** cardiologia.



**EXAMES**

# Exames

---

## EXAMES DE MÉDIA COMPLEXIDADE

O paciente, morador de Goiânia, ao ser atendido no Hospital das Clínicas, após sair do consultório com um pedido de exame, deverá procurar a Central de Agendamento de Exames do hospital para fazer a solicitação de cadastro do pedido de exame no sistema CELK da SMS/Goiânia.

Assim que for agendado o exame, a SMS/Goiânia entra em contato com o paciente informando o dia, local e horário do seu exame.

Já os pacientes moradores de outros municípios devem protocolar o seu pedido na Secretaria Municipal de Saúde da cidade onde residem.

Exames: sangue, ultrassonografia, radiografia, eletrocardiograma etc.

## EXAMES DE ALTO CUSTO

Ao sair da consulta, caso seja solicitado algum tipo de exame de alto custo, o paciente morador de Goiânia deverá protocolar o pedido de autorização junto ao NIR-Gestão de AIH e APAC. Assim que autorizado, o paciente será informado por telefone e deverá buscar a guia de autorização para realizar o agendamento.

Já os pacientes moradores de outros municípios devem protocolar o seu pedido na Secretaria Municipal de Saúde da cidade onde residem.

Exames com APAC: tomografia, ressonância magnética, ecocardiograma, cintilografia, cateterismo etc.

## CENTRAL DE AGENDAMENTO DE EXAMES

**Localização:** Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62)3269-8502.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 17h (de segunda a sexta-feira).

OBS.: Atendimento por senhas com prioridade.

## NIR - GESTÃO DE AIH E APAC

**Localização:** Edifício de Internação (térreo, ao lado da recepção).

**Informações:** (62)3644-8057.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 16h (de segunda a sexta-feira).

OBS.: Atendimento por senhas (liberação de senhas até as 14h).

## **Documentos necessários**

### **Paciente**

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

### **Se o paciente é menor de idade**

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

Obs.1: Para cada pedido, é necessário anexar cópias dos documentos pessoais.

Obs.2: Verificar se o pedido de exame está devidamente preenchido (todos os campos).

Obs.3: Para alguns procedimentos de alto custo pode ser solicitada cópia dos laudos de exames que comprovem a necessidade de realização do procedimento.





**INTERNAÇÃO**

# Internação

---

## UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

**Local:** Térreo do Edifício de Internação.

**Gestão de Internação - Bancada**

**Telefone:** (62) 3644-8053.

**Horário de Funcionamento:** 24h.

**Gestão de Leitos**

**Telefone:** (62) 3644-8054.

**Horário de Funcionamento:** das 07h às 19h (Atualmente de segunda a sexta-feira).

## Documentos necessários

### Paciente

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

### Se o paciente é menor de idade

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

## UNIDADE DE INTERNAÇÃO CIRÚRGICA

**Localização:** 8º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8140 ou 3644-8142.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** cirúrgica.

## UNIDADE DE INTERNAÇÃO OBSTÉTRICA

**Localização:** 10º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8120.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** maternidade, berçário e UTI-Neonatal.

## **UNIDADE DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICA**

**Localização:** 11º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8105 ou 3644-8106.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** pediatria e SERUPE.

## **UNIDADE DE INTERNAÇÃO CLÍNICA**

**Localização:** 15º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8961 ou 3644-8962 ou 3644-8963.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** pacientes acometidos com a Covid-19.

## **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO**

**Localização:** 3º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8001 ou 3644-8197 ou 3644-8198.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** pacientes clínicos e cirúrgicos.

## **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL**

**Localização:** 10º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8122 ou 3644-8127.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de internações:** pacientes clínicos e cirúrgicos.

## **UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAL ESTERILIZADO**

**Localização:** 6º Andar - Edifício de Internação

**Informações:** (62) 3644-8165

**Horário de funcionamento:** 24h

**Tipos de cirurgias:** eletivas e urgências.





**CIRURGIAS**

# Cirurgias

---

## PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Ao sair da consulta, caso seja solicitado algum tipo de cirurgia, o paciente morador de Goiânia deverá protocolar o pedido de Autorização de Internação Hospitalar (AIH) na Central de Agendamento de Exames do HC-UFG. Assim que autorizada, a AIH do paciente é direcionada para o NIR-Cirúrgico do HC-UFG, que realiza a gestão da fila de espera por ordem cronológica de autorização.

Já os pacientes moradores de outros municípios devem protocolar o seu pedido de AIH na Secretaria Municipal de Saúde da cidade onde residem.

## NIR-CIRÚRGICO - GESTÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS

**Localização:** Térreo do Edifício de Internação.

**Informações:** (62)3644-8058.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

## NIR - GESTÃO DE AIH E APAC

**Localização:** Edifício de Internação (térreo, ao lado da recepção).

**Informações:** (62)3644-8057.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 16h (de segunda a sexta-feira).

OBS.: Atendimento por senhas (liberação de senhas até as 16h).

## Documentos necessários (CÓPIA)

### Paciente

- Registro Geral (RG);
- Cartão SUS;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

### Se o paciente é menor de idade

- Certidão de Nascimento;
- Cartão SUS;
- Documento (RG) do Responsável;
- Comprovante de Endereço (água ou luz) do último mês.

Obs.1: Para cada pedido, é necessário anexar cópias dos documentos pessoais.

Obs.2: Verificar se o pedido de cirurgia está devidamente preenchido (todos os campos).

Obs.3: Para alguns procedimentos de alto custo pode ser solicitada cópia dos laudos de exames que comprovem a necessidade de realização do procedimento



# SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

# Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

---

## UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

**Localização:** Térreo do Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8502 e 3269-8308.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Horário para pacientes internos:** 24h

**Horário para pacientes externos:** 07h às 17h (horário comercial)

**Tipos de exames:** tomografia computadorizada, mamografia, ressonância magnética, radiografia, ultrassonografia etc.

## UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

### Laboratório Clínico

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8343.

**Horário de funcionamento:** 24h.

**Tipos de exames:** sangue, urina, fezes etc.

### Sala de Coleta

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8291.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 10h (de segunda a sexta-feira).

### Anatomia Patológica

**Localização:** Mezanino - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8062.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 16h (de segunda a sexta-feira).

**Tipos de exames:** exames patológicos, biópsia, etc.

## UNIDADE DE HEMATOLOGIA, HEMOTERAPIA E ONCOLOGIA

### Banco de Sangue

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8326 ou 3269-8289.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 11h e das 13h às 17h (de segunda a sexta-feira) 07h as 11h (aos sábados).

### Transfusão

**Localização:** 2º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8012.

**Horário de funcionamento:** 24h.

# Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

---

## SERVIÇO DE HEMODINÂMICA

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8354.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

**Sobre o serviço:** Procedimento de diagnóstico e tratamento de alterações cardiovasculares.

## CENTRO DE ENDOSCOPIA

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8300.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

Obs: Nos finais de semana realizam exames (urgência) somente em pacientes internados.

## SERVIÇO DE QUIMIOTERAPIA

**Localização:** 3º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8508 ou 3269-8331.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 18h (segunda-feira a sexta-feira).

**Sobre o serviço:** Realiza sessões de quimioterapia em pacientes em tratamento ambulatorial no Hospital e com agenda prévia ou prescrição médica após consulta.

## SERVIÇO DE HEMODIÁLISE

**Localização:** 3º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8341.

**Horário de funcionamento:** das 06h às 18h (segunda-feira a sábado).

## FARMÁCIA AMBULATORIAL

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8319.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Sobre o serviço:** A Farmácia Ambulatorial é responsável pela dispensação de medicamentos de programas especiais e estratégicos do Governo Federal, tais como: câncer, HIV/AIDS/infecções oportunistas, tuberculose, hanseníase, chagas, malária, esquistossomose, influenza H1N1 e lúpus. Além disso, a Farmácia Ambulatorial distribui lubrificantes e preservativos feminino e masculino sob livre demanda. Após o atendimento inicial, o paciente ou acompanhante é atendido no consultório pelo farmacêutico com o objetivo de garantir o acesso ao medicamento, a segurança e a qualidade de vida do paciente.

# Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

---

## UNIDADE MULTIPROFISSIONAL

### **Audiologia**

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8360.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

### **Educação Física**

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8352.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 16h (de segunda a sexta-feira).

**Atividade:** atendimento ambulatorial e ginástica laboral.

### **Fisioterapia**

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8352.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

### **Fonoaudiologia**

**Localização:** Térreo sala 11C - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8360.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).

### **Nutrição**

**Localização:** 1º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8280.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h.

### **Serviço Social**

#### **Sala de Apoio do Serviço Social**

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8255.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 16h (de segunda a sexta-feira).

### **Terapia Ocupacional**

**Localização:** Térreo sala 11C - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8360.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira).



# SERVIÇOS DE APOIO AO USUÁRIO

# Serviços de Apoio ao Usuário

---

## OUVIDORIA

**Localização:** Térreo - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8055.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 16h (de segunda a sexta-feira).

**Tipos de manifestações:** denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.

**Canais de acesso:** e-mail: [ouv.hc-ufg@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-ufg@ebserh.gov.br), Caixa de coleta, Carta ou Sistema Fala.BR (acesse o site do Hospital ou [clique aqui](#)).

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

**Localização:** Térreo - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8055.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Tipos de manifestações:** pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011.

**Canais de acesso:** e-mail: [informacao.hcufg@ebserh.gov.br](mailto:informacao.hcufg@ebserh.gov.br) ou Sistema Fala.BR (acesse o site do Hospital ou [clique aqui](#)).

## GRUPO DE TRABALHO EM HUMANIZAÇÃO

**Localização:** 2º Andar Prédio da UPC - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8426.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Dia das reuniões:** ocorre sempre na última sexta-feira do mês.

**Composição do Grupo:** O grupo é composto por gestores e trabalhadores do Hospital e um representante dos usuários.

**Tipos de ações:** ações que visam proporcionar um ambiente humanizado tanto para o paciente quanto aos acompanhantes, visitantes e trabalhadores.

## CONSELHO LOCAL DE SAÚDE

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8391 ou e-mail: [conselholicalsaudehc@gmail.com](mailto:conselholicalsaudehc@gmail.com).

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda a sexta-feira) (suspensão por conta da pandemia).

**Dia das reuniões:** ocorrem sempre na primeira quarta-feira do mês.

**Composição da Comissão:** usuários, trabalhadores e gestores do Hospital.

# Serviços de Apoio ao Usuário

---

## **SERVIÇO DE PSICOLOGIA**

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8284.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 19h (de segunda-feira a sábado).

## **SERVIÇO SOCIAL**

### **Sala de Apoio do Serviço Social**

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8255.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 16h (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento na Unidade Pediátrica**

**Local:** 11º Andar - Edifício de Internação.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento na Unidade Cirúrgica**

**Local:** 8º Andar - Edifício de Internação.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento na Unidade Materno Infantil**

**Local:** 10º Andar - Edifício de Internação.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento na Unidade Clínica**

**Local:** 15º Andar - Edifício de Internação.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda a sexta-feira).

**Informações:** (62) 3644-8963.

### **Atendimento no Serviço de Urgência e Emergência (adulto e infantil)**

**Local:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Horário de funcionamento:** das 13h30 às 19h30 (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento aos pacientes do Ambulatório de Pediatria**

**Local:** Sala 20 Amb. C - Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda a sexta-feira).

### **Atendimento na Terapia Renal Substituta-Hemodiálise e Diálise Peritoneal**

**Local:** 3º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Horário de Atendimento:** das 12h30 às 18h30 (segunda-feira), das 06h30 às 12h30 (na terça e quarta-feira) e das 6h30 às 18h30 (quinta-feira).

# Serviços de Apoio ao Usuário

---

## **SOU - SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO**

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8496.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 13h (de segunda-feira a sexta-feira).

**Serviço:** orientação aos usuários,

## **SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR**

**Localização:** 16º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8906.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

### **Central de Macas**

**Localização:** 2º Andar - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3644-8056.

**Horário de funcionamento:** 24h.

### **Higienização**

**Localização:** Térreo - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8351.

**Horário de funcionamento:** 24h.

## **UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS**

**Localização:** 2º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8011.

**Horário de funcionamento:** das 07h às 18h (de segunda a sexta-feira).

### **Guarda Pertences**

**Localização:** Térreo - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 3644-8051.

**Horário de funcionamento:** 24h.

## **COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS**

**Localização:** Sala da Comissão - 15º Andar - Edifício de Internação.

**Informações:** (62) 99329-7620.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Composição da Comissão:** Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

**Sobre a Comissão:** A equipe de Suporte Paliativo de Referência Multidisciplinar (SUPREMA) realiza atendimento aos pacientes que enfrentam doenças ameaçadoras à vida com foco no controle de sintomas físicos, sociais, psicológicos e espirituais, com o objetivo de oferecer qualidade de vida e apoio no enfrentamento da doença.

## COMISSÃO DE ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

**Localização:** 2º Andar Prédio da UPC - Bloco Ambulatorial de Apoio Diagnóstico e Pesquisa.

**Informações:** (62) 3269-8426.

**Horário de funcionamento:** das 08h às 17h (de segunda a sexta-feira).

**Composição da Comissão:** A comissão é composta por representantes de segmentos religiosos. Atualmente, o Hospital conta com os seguintes segmentos: católico, espírita e evangélico.

**Para participar da Comissão:** O interessado deve participar da capacitação oferecida pela comissão. A capacitação é oferecida uma vez ao ano e geralmente ocorre no primeiro semestre.

## CAPELA

**Localização:** Mezanino - Edifício de Internação.

**Horário de funcionamento:** 24h.

### Celebrações:

#### Segmento Católico

**Dias da semana:** quarta e sexta-feira.

**Horário:** das 15h às 17h.

#### Segmento Espírita

**Dias da semana:** terça-feira e sábado.

**Horário:** das 15h às 16h.

#### Segmento Evangélico

**Dias da semana:** segunda-feira, **terça-feira\***, quinta-feira e domingo.

**Horário:** das 14h às 16h.

\*Nas terças-feiras, a celebração ocorre no período noturno: das 19h às 21h.

Obs.: Atualmente, devido à pandemia (Covid-19), as celebrações foram suspensas.





# INFORMAÇÕES ÚTEIS

# Informações Úteis

---

## ENSINO

### **COMO FAZER ESTÁGIO NO HC-UFG/EBSERH?**

O Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás oferece campo de estágio às escolas de nível Médio e Superior. Essa é uma forma do hospital promover o ensino, a pesquisa e a extensão, buscando o reconhecimento como Hospital de referência no atendimento integrado à saúde com excelência tecnológica e humana. Para realizar o estágio no Hospital, a escola ou universidade encaminha um grupo de alunos acompanhados de um professor para avaliá-los durante a prática. Para mais informações, acesse o site do Hospital ou [clique aqui](#).

### **COMO FAZER RESIDÊNCIA MÉDICA NO HC-UFG/EBSERH?**

O Hospital é cenário de prática para o Programa de Residência Médica. O candidato interessado em participar do programa deve fazer e ser aprovado no processo seletivo. O processo seletivo ocorre no segundo semestre de cada ano e é realizado pelo Centro de Seleção da Universidade Federal de Goiás. Mais informações estão disponíveis no site do Centro de Seleção ou [clique aqui](#).

A Faculdade de Medicina (FM) e o Hospital das Clínicas da UFG, por meio da Coordenação de Residência Médica (Coreme), oferecem anualmente o Programa de Residência Médica. Para informações sobre as áreas e especialidades, o número de vagas e a duração dos cursos, com acesso direto (R1) e com os pré-requisitos (R1 com pré-requisito), oferecidos para a Residência Médica, acesse o site do Hospital ou [clique aqui](#).

### **COMO FAZER RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL E EM ÁREA DA SAÚDE NO HC-UFG/EBSERH?**

O Hospital é cenário de prática para o Programa de Residência Multiprofissional em Saúde. O candidato interessado em participar do programa deve fazer e ser aprovado no processo seletivo. O processo seletivo ocorre no segundo semestre de cada ano e é realizado pelo Centro de Seleção da Universidade Federal de Goiás. Mais informações estão disponíveis no site do Centro de Seleção ou [clique aqui](#).

O programa de Residência Multiprofissional em Saúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás tem como objetivo construir competências compartilhadas para o cuidado em saúde, por meio da ação articulada entre diferentes profissões, tendo como eixo orientador os princípios e diretrizes do SUS e as necessidades locais e regionais. Para mais informações, acesse o site do Hospital ou [clique aqui](#).

## FORÇA DE TRABALHO

### COMO TRABALHAR NO HC-UFG/EBSERH?

As contratações no âmbito do Hospital são realizadas mediante a aprovação em concurso público. Atualmente, com a vinculação do HC-UFG à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), os concursos públicos são realizados pela Empresa. Para mais informações sobre os concursos, o interessado pode acessar o site da Ebserh ou [clique aqui](#).

Além dos servidores e empregados públicos efetivos, o Hospital conta com uma força de trabalho, nas atividades de apoio, de funcionários terceirizados. A contratação dos funcionários terceirizados é realizada por meio de contratos com empresas de prestação de serviços com o Hospital. Mais informações sobre os trabalhadores do Hospital, acesse o site ou [clique aqui](#).

## PROCESSO DE COMPRAS OU CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

### VOCÊ SABIA?

Como o Hospital é uma instituição pública federal, as aquisições de insumos e serviços são balizadas pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. A Lei dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, abrangendo toda e qualquer empresa pública e sociedade de economia mista da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios que explore atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, ainda que a atividade econômica esteja sujeita ao regime de monopólio da União ou seja de prestação de serviços públicos. Acesse nosso site e saiba mais sobre os processos de licitações ou [clique aqui](#).

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### VOCÊ SABIA?

O Hospital tem priorizado ações para a proteção de dados pessoais e sensíveis de seus usuários, trabalhadores, estudantes, professores etc. Também vem adotando ações que visam garantir a segurança e sigilo de suas informações. Acesse nosso site e saiba mais sobre a Lei Gral de Proteção de Dados ou [clique aqui](#).

## MÍDIAS DIGITAIS

### VOCÊ SABIA?

O HC-UFG/Ebserh não utiliza redes sociais. Os conteúdos produzidos pelo Hospital são publicados no site institucional, [clique aqui](#) para conhecer nosso site ou acesse: [hc-ufg.ebserh.gov.br](http://hc-ufg.ebserh.gov.br).

**CARTA DE SERVIÇOS | HC-UFG/EBSERH | 2024**

UFG - UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS

HC - HOSPITAL DAS CLÍNICAS

EBSERH - EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

