

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO



<b>Ministro de Estado da Educação</b>	ABRAHAM WEINTRAUB
<b>Presidente da EBSERH</b>	OSWALDO DE JESUS FERREIRA
<b>Superintendente do HU-UFGD</b>	MICHEL COUTINHO DOS SANTOS (Interino)
<b>Gerente Administrativo do HU-UFGD</b>	AIRSON BATISTA (Interino)
<b>Gerente de Atenção à Saúde do HU-UFGD</b>	JOÃO ANGELO OSELAME HOFFMANN (Interino)
<b>Gerente de Ensino e Pesquisa do HU-UFGD</b>	RENATA MARONNA PRAÇA LONGHI
<b>Grupo de Trabalho</b>	EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES HELICIO DE BRITO LIMA JEREMIAS GONÇALVES JULIANA SANTOS ATILIO MÁRCIO NOLASCO LEITE
<b>REVISÃO</b>	BIANCA CEGATI OZUNA ROSALINA DANTAS DA SILVA



Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) – Ministério da Educação.

Carta de Serviços ao Usuário do Hospital Universitário da UFGD – Grupo de Trabalho do HU-UFGD – Portaria n. 189 de 2 de julho de 2018, Dourados, 2018. 33p.

Descritores: 1 – Carta; 2 – Serviços; 3 – Hospital Universitário da UFGD.

# LISTA DE SIGLAS

Associação de Voluntários do Hospital Universitário da UFGD – AVHU-UFGD

Autorização de Internação Hospitalar – AIH

Banco de Leite Humano – BLH

Central de Regulação de Leitos de Dourados – CRLD

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH

Gerência de Ensino e Pesquisa – GEP

Hospital Universitário da UFGD – HU-UFGD

Núcleo de Saúde Indígena – NSI

Núcleo Interno de Regulação – NIR

Política Nacional de Humanização – PNH

Pronto Atendimento de Ginecologia e Obstetrícia – PAGO

Rede Universitária de Telemedicina – RUTE

Sistema de Informação ao Cidadão – SIC

Sistema Nacional de Regulação – SISREG

Sistema Único de Saúde – SUS

Unidade Básica de Saúde – UBS

Unidade de Terapia Intensiva – UTI

Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS

Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD

# SUMÁRIO

- 06. Apresentação
- 07. Conhecendo o HU-UFGD
- 08. Localização
- 09. Missão
  - Visão
  - Valores
  - Objetivos Estratégicos
  - Estrutura de Governança
- 10. Ensino
- 11. Unidade de Telessaúde
  - Biblioteca e Salas de Aula
- 12. Atendimento Ambulatorial
- 13. Especialidades Ambulatoriais
- 15. Exames
- 16. Internação Clínica
- 17. Cirurgia Eletiva
- 18. Obstetrícia
- 19. Ginecologia
- 20. Troca de Acompanhantes
  - Horários de Visita
- 21. Acompanhantes e Visitantes
- 23. Ouvidoria
- 24. Serviço de Informação ao Cidadão
- 25. Banco de Leite Humano
- 26. Banco de Sangue
- 27. Núcleo de Saúde Indígena
- 28. Serviço de Cartório
  - Cópia de Prontuários
- 29. Capelania Hospitalar
- 30. Programa Acalento
- 31. Doulas Comunitárias e Autônomas
- 32. Telefones Úteis
- 33. Referências Bibliográficas

## APRESENTAÇÃO

O presente documento tem por finalidade atender a Lei nº 13.460 de 26/06/2017 e o Decreto nº 9.094 de 17/07/2017. Esta Carta contém informações sobre os serviços prestados pelo Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD) à comunidade em geral.

Tem como objetivo principal facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços disponibilizados nesta Instituição, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado e colaborando para o devido esclarecimento referente às consultas, internações, cirurgias eletivas, exames laboratoriais e de imagem.

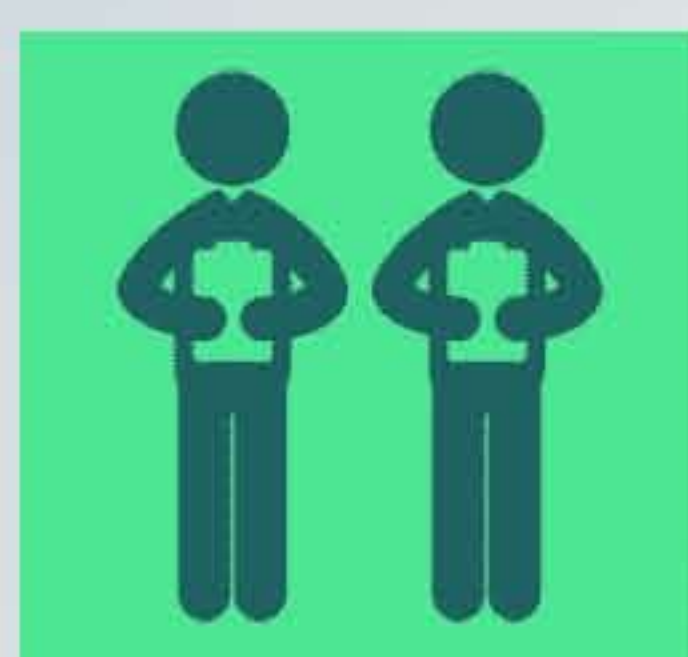
Além da assistência, o HU-UFGD é campo de ensino dos cursos da área da saúde, tais como o curso de graduação em medicina e residências médica e em área profissional da saúde, enfatizando a integração das atividades de assistência, ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação.



## CONHECENDO O HU-UFGD

A estrutura física do HU-UFGD foi inaugurada no ano de 2002. Sua implantação e funcionamento tiveram início a partir do ano de 2003, sob a responsabilidade da Prefeitura Municipal de Dourados, com o atendimento do Ambulatório de Especialidades, Laboratório de Análises Clínicas e o Serviço Auxiliar de Apoio e Diagnóstico. A partir de julho de 2004, deu-se início ao atendimento nas Unidades de Internação, Cirurgias e Unidades de Terapia Intensiva. Em 1º de janeiro de 2009, a gestão foi transferida para a Universidade Federal da Grande Dourados, momento em que outros serviços foram implantados como a Maternidade e a UTI Neonatal.

O HU-UFGD está vinculado, na estrutura da administração pública federal, ao Ministério da Educação (MEC) e ao Ministério da Saúde (MS) e é administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), desde 26 de setembro de 2013. Faz parte do Sistema Único de Saúde (SUS), recebendo recursos Federais, Estaduais e Municipais.



### Atende 33 municípios

Referência para a macrorregião de Dourados, que abrange **33 municípios**, com uma população referenciada em **820 mil habitantes**, aproximadamente.



### Mais de 14 mil m<sup>2</sup> de construção

Possui uma estrutura física de **14.496,25m<sup>2</sup>** em um terreno de **60.000m<sup>2</sup>**.



### 187 leitos credenciados

Credenciamento de **187 leitos**, distribuídos nas diversas clínicas, regulados pela Central de Regulação de Leitos do município de Dourados.



### Hospital 100% SUS

**Hospital 100% SUS**, voltado para a Assistência, o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, sendo **referência regional em cirurgias eletivas**.



### Mais de 1.400 colaboradores

Conta com a força de trabalho de aproximadamente **1.100 servidores públicos** (celetistas e estatutários) e aproximadamente **300 profissionais contratados por empresas terceirizadas** que prestam serviços no HU-UFGD.

# LOCALIZAÇÃO

Rua Ivo Alves da Rocha, 558  
 Bairro: Altos do Indaiá  
 Dourados – MS / CEP 79823-501



## ACESSO AO HU-UFGD UTILIZANDO TRANSPORTE COLETIVO

### **Linha L09 – Terminal Transbordo / Centro / HU-UFGD**

Terminal, Rua Camilo Hermelindo da Silva, Av. Marcelino Pires, Rua Eulália Pires até o CEPER, Rua Azus Rasslen, Av. Weimar Gonçalves Torres, Rua José Roberto Teixeira, Rua Ivo Alves da Rocha/HU-UFGD.

### **Linha L09 – HU-UFGD / Centro / Terminal Transbordo**

Rua Ivo Alves da Rocha/HU-UFGD, Rua Paulo Alberto Thiri, Rua A-4, Rua Joaquim Luiz Azambuja, Av. Indaiá, Rua José Roberto Teixeira, Av. Weimar Gonçalves Torres, Av. Marcelino Pires, Rua Camilo Hermelindo da Silva, Terminal.

## MISSÃO

Promover a assistência multiprofissional à saúde, com qualidade e humanização, de forma indissociável do ensino, da pesquisa e da extensão, 100% SUS, regulada, em rede e configurando referência em média e alta complexidade na região da Grande Dourados.

## VISÃO

Ser um hospital universitário sustentável e reconhecido pela excelência em gestão, assistência, formação e inovação em saúde no âmbito do SUS.

## VALORES

- ◆ Valorização à vida
- ◆ Equidade
- ◆ Humanização
- ◆ Ética e transparência
- ◆ Excelência
- ◆ Gestão Participativa

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ◆ Desenvolver a cultura organizacional com foco em metas e resultados
- ◆ Instituir os protocolos assistenciais
- ◆ Aprimorar a implantação da Política Nacional de Humanização (PNH)

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

- ◆ Colegiado Executivo
- ◆ Conselho Consultivo
- ◆ Superintendência
- ◆ Gerência de Ensino e Pesquisa
- ◆ Gerência de Atenção à Saúde
- ◆ Gerência Administrativa

## ENSINO

O ensino no HU-UFGD tem como objetivo contribuir com o aprimoramento da gestão, por meio da definição, estruturação, monitoramento e avaliação das ações de ensino e pesquisa, de forma integrada às demais instâncias da instituição e da sede da EBSEH.

### ENSINO DE GRADUAÇÃO E ENSINO TÉCNICO

Neste campo ocorre o contato com as instituições de ensino que utilizam o HU-UFGD como prática para formação de acadêmicos e profissionais auxiliando-os em atividades teóricas e práticas, dentro das seguintes áreas: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia, Biomedicina, Farmácia e Psicologia.

### ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO

O hospital possui programas de residência Médica e em Área Profissional da Saúde próprios que tem como objetivo melhorar a qualidade dos profissionais que atuam não só no HU-UFGD mas em toda região da Grande Dourados, visando a melhoria da qualidade de atendimento da saúde.

- Residência Médica em Cirurgia Geral
- Residência Médica em Clínica Médica
- Residência Médica em Pediatria
- Residência Médica em Ginecologia e Obstetrícia
- Residência Multiprofissional em Saúde
- Residência Multiprofissional em Saúde Materno-infantil
- Residência Uniprofissional em Enfermagem Obstétrica

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

**Segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h às 17h**  
**Telefone: 3410-3029**

O hospital está inserido na Rede Universitária de Telemedicina (RUTE), o que permite ampliar oportunidades de disseminação de boas práticas na assistência, contribuindo para a formação dos acadêmicos e com o conhecimento e capacitação dos profissionais da saúde.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h às 17h**

**Telefone: 3410-3104**

## **BIBLIOTECA E SALAS DE AULA**

A Biblioteca do Hospital Universitário ocupa um espaço físico de aproximadamente 500m<sup>2</sup>, está localizada no primeiro bloco após a entrada de funcionários do hospital. Tem por finalidade gerenciar a guarda e o acesso aos materiais bibliográficos, acervo de livros destinados ao internato de Medicina, Residência Médica e em Área Profissional da Saúde.

A biblioteca é aberta à visita da comunidade para leitura e consulta, no local, de seus livros e periódicos e disponibiliza, também, o uso de seus computadores para pesquisas na internet.

O empréstimo domiciliar de materiais bibliográficos é restrito aos professores, servidores e acadêmicos da UFGD e Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), que possuam a carteirinha de empréstimo.

Nas salas de aula são ministradas disciplinas dos cursos de medicina e nutrição, além das atividades teóricas da Residência Médica e em Área Profissional da Saúde e capacitações internas da Instituição.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h às 17h**

**Telefone: 3410-3065**



## ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O ambulatório de especialidades possui 24 salas para atendimento multiprofissional e fica localizado na ala leste do hospital.

**PRIMEIRA CONSULTA** - O agendamento da primeira consulta é realizado na Unidade Básica de Saúde – UBS, via Central de Marcação de Consultas da Secretaria Municipal de Saúde de Dourados-MS por meio do Sistema Nacional de Regulação – SISREG. Os retornos são agendados na recepção dos ambulatórios no HU-UFGD, de acordo com a solicitação do profissional médico e a disponibilidade de vagas liberadas no momento da solicitação.

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO** - As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário (Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000). Além desses, pacientes oncológicos, transplantados e portadores de deficiência física ou mental também devem ter prioridade de atendimento.



### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira das 7h às 19h

#### TELEFONE AMBULATÓRIO 1

3410-3120 e 3410-3121

#### TELEFONE AMBULATÓRIO 2

3410-3122 e 3410-2123

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- RG
- CPF
- Cartão SUS
- Pedido médico
- Guia de autorização do SISREG

# ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS

## Especialidades ambulatoriais com agendamento via SISREG

Alergia e Imunologia Pediátrica

Cancerologia Cirúrgica

Cardiologia

Cardiologia Pediátrica - Especialidade sem agenda externa

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Cirurgia Geral

Cirurgia Oral Menor - Especialidade sem agenda externa

Cirurgia Pediátrica

Cirurgia Plástica - Especialidade sem agenda externa

Cirurgia Torácica

Cirurgia Vascular

Coloproctologia

Endocrinologia e Metabologia

Endocrinologia Pediátrica - Especialidade sem agenda externa

Farmácia Clínica - Especialidade sem agenda externa

Fisioterapia Geral

Fonoaudiologia - Especialidade sem agenda externa

Gastroenterologia - Especialidade sem agenda externa

Gastroenterologia Pediátrica

Ginecologia

Ginecologia e Obstetrícia

Hematologia e Hemoterapia

Hematologia e Hemoterapia Pediátrica

Infectologia

Mastologia

Nefrologia

Nefrologia Pediátrica



# ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS

## Especialidades ambulatoriais com agendamento via SISREG

Neurocirurgia - Especialidade sem agenda externa

Neurologia

Nutrição Clínica - Especialidade sem agenda externa

Oftalmologia

Ortopedia e Traumatologia

Otorrinolaringologia

Pediatria - Especialidade sem agenda externa

Pequenas Cirurgias

Pneumologia

Pneumologia Pediátrica

Pré-Natal de Alto Risco

Psiquiatria - Especialidade sem agenda externa

Residência Ginecológica

Reumatologia

Risco Cirúrgico - Especialidade sem agenda externa

Urologia



O Hospital Universitário realiza diversos exames de apoio diagnóstico para o tratamento adequado dos pacientes em atendimento na instituição, bem como, pacientes com agendamento via SISREG, conforme especificados abaixo:

## EXAMES LABORATORIAIS

**AGENDAMENTO E RESULTADOS DE EXAMES:** o agendamento e a coleta dos exames laboratoriais devem ser realizados na Unidade Básica de Saúde via SISREG, bem como a retirada dos resultados de exames.

## EXAMES DE IMAGEM

Colonoscopia

Radiografia

Ultrassonografia

Endoscopia Digestiva Alta

Tomografia Computadorizada

**AGENDAMENTO E RESULTADOS DE EXAMES:** o agendamento dos exames de imagem devem ser realizados na Unidade Básica de Saúde via SISREG. Os resultados dos exames devem ser retirados na Unidade de Diagnóstico por Imagem do HU-UFGD, onde foi executado o exame, mediante apresentação do protocolo de retirada.

Eletroencefalograma

Eletrocardiograma

**AGENDAMENTO E RESULTADOS DE EXAMES:** o agendamento dos exames de eletroencefalograma e eletrocardiograma devem ser realizados na Unidade Básica de Saúde via SISREG. Os resultado de exames devem ser retirados no ambulatório do HU-UFGD, mediante apresentação do protocolo de retirada.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira das 6h às 16h

### TELEFONES

Laboratório: 3410-3190

Unidade de Imagem: 3410-3176 ou 3410-3178

Ambulatório 1: 3410-3120 ou 3410-3121

Para o paciente ter acesso à internação no HU-UFGD faz-se necessário que este tenha sua solicitação de vaga/leito regulada pela Central de Regulação de Leitos de Dourados-MS (CRLD).

Todo o procedimento de internação é gerenciado pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), composto por médicos, enfermeiros e funcionários administrativos.



## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda a sexta-feira, sábados,  
domingos e feriados  
Telefone: 3410-3000

## **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- RG
- CPF
- Cartão SUS
- Telefone para contatos
- Todos os exames realizados
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada no Núcleo de Regulação do Município para cirurgias eletivas

São cirurgias agendadas previamente, com no mínimo 12 horas de antecedência. Os pacientes, em sua maioria, compõem a fila de espera administrada pelo Sistema de Regulação (SISREG) e são oriundos de atendimentos feitos via Sistema Único de Saúde. Os procedimentos são realizados em pacientes de ambos os sexos, com patologias cirúrgicas diversas, e configuram também um vasto campo de ensino para os residentes dos programas Médico e em Área Profissional da Saúde.



## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda a sexta-feira, sábados,  
domingos e feriados  
Telefone: 3410-3000

## **DOCUMENTOS NECESSARIOS**

- RG
- CPF
- Cartão SUS
- Todos os exames realizados
- Telefone para contato
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada no Núcleo de Regulação do Município para cirurgias eletivas

O serviço de Obstetrícia no HU-UFGD é referência para gestação de alto risco, em níveis de complexidade II e III. A assistência é ofertada sob livre demanda a todas as usuárias do SUS da macrorregião, 24 horas por dia, sendo considerado um atendimento “porta-aberta”.

As pacientes, assim que chegam ao hospital, são admitidas no Pronto Atendimento de Ginecologia e Obstetrícia (PAGO) e passam por avaliação de classificação de risco, feita pela equipe de Enfermagem. Em seguida, são atendidas por um profissional médico, conforme a prioridade. Caso o quadro demande internação, a usuária é encaminhada ao tratamento clínico ou ao Centro Obstétrico, onde são realizados os partos.

No Centro Obstétrico a paciente recebe assistência multiprofissional de equipe composta, entre outros colaboradores, por médicos (as) especialistas, fisioterapeutas, psicóloga e enfermeiras obstetras que, inclusive, são habilitadas para a condução dos partos de risco habitual (baixo risco).

Após o nascimento, bebê e mãe são encaminhados para a Maternidade e ficam em observação até receberem alta. Durante todo o período de internação, é assegurado à paciente o direito a um acompanhante de sua livre escolha.



## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda a sexta-feira, sábados,  
domingos e feriados  
Telefone: 3410-3117  
e 3410-3008

## **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- RG  
- CPF  
- Cartão SUS  
- Carteira de pré-natal

No Pronto Atendimento de Ginecologia e Obstetrícia (PAGO) também são atendidos casos de urgência em Ginecologia. As pacientes são avaliadas pelos médicos especialistas e recebem todo o tratamento necessário e, ainda, caso a situação demande, é feito encaminhamento para tratamento clínico ambulatorial ou cirúrgico, por meio do Sistema de Regulação (SISREG).



## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda a sexta-feira, sábados,  
domingos e feriados  
Telefone: 3410-3117  
e 3410-3008

## **DOCUMENTOS NECESSARIOS**

- RG
- CPF
- Cartão SUS

## TROCA DE ACOMPANHANTES

A troca de acompanhante é realizada na sala de visitas, no caso das clínicas, e na maternidade a troca é feita na recepção da maternidade, nos seguintes horários:

<b>TURNO</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Manhã</b>	<b>Das 6h30min às 7h30min</b>
<b>Tarde</b>	<b>Das 13h30min às 14h30min</b>
<b>Noite</b>	<b>Das 20h às 21h</b>

OBS: A troca de acompanhante no Centro Obstétrico será em horário livre após liberação da enfermeira do setor.

## HORÁRIOS DE VISITA

### UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI) ADULTO

Segunda a sexta-feira: 11h as 11h30min e 17h as 17h30min  
Sábado e domingo: 11h as 11h30min e 15h as 15h30min

### UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI) PEDIÁTRICA

Segunda-feira a domingo: 10h30min as 11h (exceto sábado)  
Segunda-feira a domingo: 15h as 15h30min e 20h as 21h

### UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI) NEONATAL

Segunda-feira a domingo: 9h30min as 10h (exceto sábado)  
Segunda a domingo: 15h30min as 16h  
Segunda a quinta-feira: 20h as 20h30min

### UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS (UCI)

Segunda-feira a sábado: 10h30min as 11h  
Segunda-feira a domingo: 16h as 16h30min e 20h30min as 21h

### ENFERMARIAS

Segunda a sexta-feira: 9h30min as 10h30min e 16h30min as 17h30min  
Sábado e domingo: 15h as 17h

### MATERNIDADE

Segunda a sexta-feira: 9h30min as 10h30min, 16h as 17h e 19h30min as 20h30min  
Sábado e domingo: 9h30min as 10h30min e 16h as 17h

A presença de familiares e amigos nos horários permitidos é muito importante para a recuperação do paciente. Nesse sentido, é importante que os visitantes e acompanhantes sigam as seguintes recomendações:



Respeitar as regras internas do HU-UFGD e dos profissionais de saúde.



Respeitar a privacidade dos pacientes.



É proibido fazer barulho ou falar em voz alta.



Não oferecer ao paciente: alimentos ou bebidas sem a prévia autorização da equipe de assistência.



Não fumar nas dependências do hospital (Lei nº 9.294, de 15 de julho de 1996).



Não filmar ou fotografar as instalações do hospital sem autorização.



Não será fornecida nenhuma informação específica sobre o estado de saúde dos pacientes por telefone.



Não é permitida a entrada de flores nas instalações do hospital sem autorização.



Você está sendo atendido em um hospital de ensino, portanto, os estudantes da área da saúde participam dos cuidados prestados por esta instituição.



Não manipular equipamentos hospitalares.

A presença de familiares e amigos nos horários permitidos é muito importante para a recuperação do paciente. Nesse sentido, é importante que os visitantes e acompanhantes sigam as seguintes recomendações:



É permitida a entrada de material de higiene pessoal (escova, creme dental, sabonete, xampu e desodorante, exceto aerossol).



Não será permitida a entrada de mamadeiras, chuquinhas, chupetas e lenços umedecidos (norma exclusiva da maternidade).



Usar roupas adequadas ao ambiente hospitalar. É proibido o uso de *short*, minissaias e camisetas curtas e/ou decotadas.



Visitantes e acompanhantes devem cuidar de seus objetos pessoais. O HU-UFGD não se responsabiliza por perdas ou furtos.



É proibida a entrada de acompanhantes e visitantes com sinal de embriaguez ou sob efeito de dependência química.



Visitantes e acompanhantes devem abrir a bolsa para apresentar o conteúdo ao vigilante na entrada e saída do HU-UFGD.



Manter o ambiente organizado e limpo, jogando o lixo nos cestos.



Deve-se lavar as mãos no início e no fim da visita.



A entrada de televisores, rádios e objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes deve ser autorizada pela Unidade de Patrimônio, com autorização das equipes médica e de enfermagem.



A visita de crianças menores de 10 anos é autorizada, embora não recomendada, devendo ser contabilizada para efeitos de atribuição dos crachás de visitante como um adulto.

# OUVIDORIA

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

As demandas dos usuários registradas na Ouvidoria do HU-UFGD são apresentadas e analisadas por meio do perfil de classificação e tipificação, bem como do seu histórico.

## O QUE VOCÊ PODE FAZER NA OUVIDORIA?



O prazo para enviar a resposta conclusiva ao usuário é de **30 dias prorrogáveis por mais 30 dias**  
(Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

## COMO ACIONAR A OUVIDORIA?



**PESSOALMENTE** - Na sala da Ouvidoria (ao lado da Recepção de Internação). De segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.



**POR E-MAIL** - [ouvidoria.hu@ufgd.edu.br](mailto:ouvidoria.hu@ufgd.edu.br).



**PELO e-OUV - Por meio do link:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



**POR CARTA** - Enviando para o endereço Rua Ivo Alves da Rocha, 558, Altos do Indaiá, Dourados/MS, CEP 79.823-501 ou colocando diretamente nas caixas de coleta.



**PELAS CAIXAS DE COLETA** - Distribuídas em diversos locais do HU-UFGD.



**POR TELEFONE** - (67) 3410-3001.

Qualquer cidadão poderá apresentar pedido de acesso a informações. No pedido efetuado (pessoalmente ou virtual), o requerente deverá colocar sua identificação e a especificação da informação solicitada (Art. 10 da Lei nº 12.527). A informação que estiver disponível e que não seja sigilosa deve ser dada imediatamente. Isso se aplica aos dados sobre os serviços ofertados.

Não sendo possível o acesso imediato, o HU-UFGD deverá em até 20 dias atender à solicitação. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que haja justificativa e o requerente seja informado. A solicitação virtual pode ser realizada por meio do link <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx> ou pessoalmente na Ouvidoria do Hospital.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Segunda a sexta-feira  
das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min  
Telefone: 3410-3001**



# Acesso à Informação

## BANCO DE LEITE HUMANO

O Banco de Leite Humano (BLH) do HU-UFGD tem por objetivo promover e apoiar o aleitamento materno e também realizar a seleção, classificação e processamento de leite humano para atender à demanda dos bebês internados da UTI Neo e Unidade de Cuidados Intermediários do hospital.

Mães com a intenção de serem doadoras podem entrar em contato com o Banco de Leite, que a equipe agendará uma visita no domicílio.



### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

#### **ATENDIMENTO PARA PACIENTES INTERNADAS**

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados  
das 7h às 19h

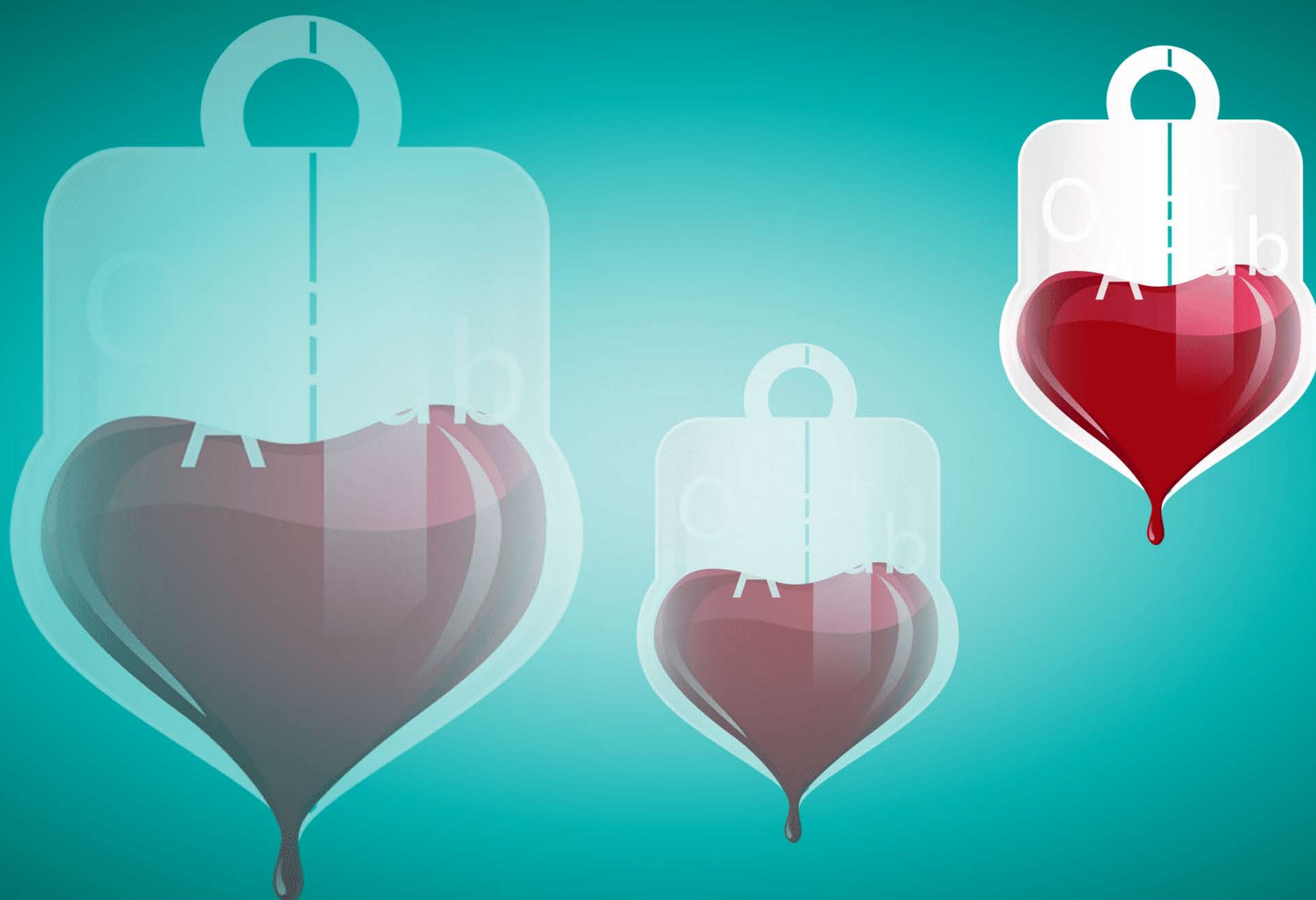
#### **ATENDIMENTO PARA DOADORAS EXTERNAS**

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados  
das 10h às 12h e das 15h às 16h

Telefone: 3410-3002

## BANCO DE SANGUE

A agência transfusional, chamada também de banco de sangue, possui um profissional médico especialista na área de hematologia que é o responsável pelo setor. As principais atividades realizadas pela agência são: transfusões sanguíneas ambulatoriais; transfusões sanguíneas em paciente internado; sangria terapêutica ambulatorial e hospitalar, e infusão de fatores de coagulação em pacientes hemofílicos para profilaxia e tratamento. Todos esses procedimentos são realizados após a prescrição do médico responsável pelo paciente.



### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

#### **Procedimentos ambulatoriais**

**de segunda a sexta-feira das 7h às 19h**

#### **Procedimentos em pacientes internados**

**funcionamento 24 horas**

**TELEFONE (67) 3410-3000**

**e 3410-3186**

## NÚCLEO DE SAÚDE INDÍGENA

O Núcleo de Saúde Indígena (NSI), instituído em 2018, no HU-UFGD, realiza o atendimento especializado à população indígena da região sul do Estado do Mato Grosso do Sul. Esse atendimento é feito de forma humanizada, por meio de abordagem que valoriza os aspectos étnicos e culturais envolvidos na determinação das doenças, visando minimizar os conflitos entre o saber biomédico e o tradicional indígena. Assim, contribuindo para reduzir a peregrinação diagnóstica.



### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Segunda a Sexta-feira das 7h30min às 13h30min**

**TELEFONE: (67) 3410-3148**

## SERVIÇO DE CARTÓRIO

As crianças que nascem no HU-UFGD podem sair do hospital já com o seu registro de nascimento garantido. Para emitir o documento é preciso apresentar a declaração de nascido vivo (DNV), fornecida na maternidade, o documento de identidade original (Registro Geral, Carteira Nacional de Habilitação ou Carteira de Trabalho e Previdência Social) do pai e da mãe, certidão de casamento original, se casado no civil. Se o pai for menor de 18 anos há necessidade da assinatura do responsável.

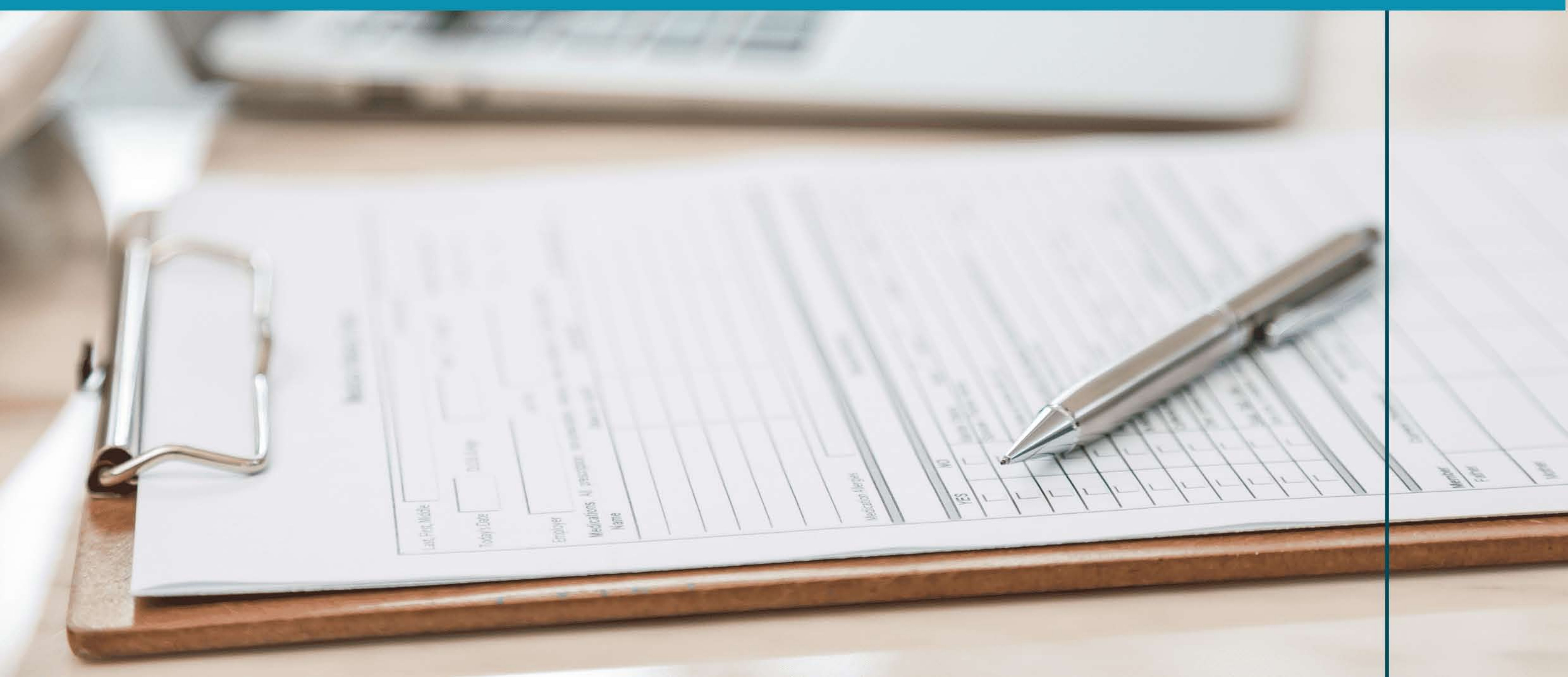
### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Segunda a Sexta-feira a partir das 9h**  
**Fins de semana e feriado a partir das 15h**  
**LOCAL: Maternidade**  
**TELEFONE: (67) 3410-3117**

## CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

Para a solicitação de cópia de prontuário é necessária a apresentação dos seguintes documentos pessoais: Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física, número de telefone para contato e o preenchimento do formulário.

Nos casos em que o solicitante não é o próprio paciente, deve ser apresentada a autorização/procuração comprovando o vínculo (Art.70 do Código de Ética Médica – da inviolabilidade da sua intimidade). Para a efetivação desse requerimento é necessária a autorização e a assinatura do Gerente de Atenção à Saúde do Hospital. **O prazo de entrega é de 30 (trinta) dias úteis a partir da data da solicitação.**



## CAPELANIA HOSPITALAR

A prestação de assistência religiosa no HU-UFGD constitui-se no conjunto de ações voltadas às boas práticas dos credos e cultos, em prol dos pacientes, familiares e servidores, assegurada sua autonomia.

A prestação da assistência religiosa tem caráter voluntário, nos moldes da Lei Federal nº. 9.982, de 14 de julho de 2000, sendo uma atividade espontânea, não remunerada, prestada por pessoa física, maior e capaz, que esteja ligada a uma instituição religiosa, não gerando vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

A prestação da assistência religiosa é orientada e coordenada pelo Capelão, formado em Teologia e especialização em Capelania Hospitalar, mediante a assinatura de termo próprio de prestação de serviço voluntário como Capelão Oficial. O apoio espiritual será prestado, pelos voluntários cadastrados, diariamente no período vespertino, em locais apropriados, obedecendo a horários preestabelecidos em rotina operacional, definidos sob a coordenação do Capelão.

Desde que chamado pelo paciente ou familiar, o visitante cadastrado como voluntário na prestação da assistência religiosa deverá obrigatoriamente apresentar sua identificação religiosa nas portarias do Hospital e, se necessário, nos setores e unidades.

Aos líderes espirituais/religiosos de todas as confissões é assegurado o acesso ao hospital para dar atendimento aos internados que assim o desejar. Entretanto, o atendimento deverá obedecer todas as determinações legais e normas internas da instituição.

A entrada do líder espiritual/religioso será autorizada pela recepção, mediante a apresentação de documentos de identificação com foto (Registro Geral, Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Trabalho e Previdência Social) e carteira de ministro religioso, bem como, nome do paciente a ser visitado.

**CONTATO:** (67) 3410-3001



## PROGRAMA ACALENTO

O Programa é referência para o atendimento a mulheres e crianças vítimas de violência sexual em Dourados. Assim que chega ao hospital, a (o) paciente é acolhida (o) por profissionais médicos e enfermeiros no Pronto Atendimento de Ginecologia e Obstetrícia (PAGO).

No PAGO, outros especialistas, integrantes do grupo multiprofissional do HU-UFGD são acionados para darem assistência ao caso: assistentes sociais, psicólogos e médicos de outras áreas que, por ventura, necessitem avaliar o quadro.

O atendimento à vítima é realizado em um ambiente especialmente preparado para a finalidade, chamado de “sala lilás”, onde é feita a profilaxia para doenças sexualmente transmissíveis e a anticoncepção, no caso de mulheres em idade fértil.

Paralelo a esse atendimento, se a vítima ou familiares (em caso de crianças e adolescentes) estiverem de acordo, a Polícia Civil é acionada para enviar uma equipe ao hospital, de forma a registrar o Boletim de Ocorrência e requerer as perícias, que são realizadas também no próprio HU-UFGD, já que, por meio do programa acalento, ele passa a ser um posto médico-legal.

O diferencial instituído pelo Programa Acalento, portanto, é a otimização da assistência de forma global, pois todo o ciclo de atenção pode ser feito em um único local: no próprio hospital, sem a necessidade de deslocamentos por parte da vítima.

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**Aberto 24 horas**

**LOCAL: Pronto Atendimento de Ginecologia e Obstetrícia**

**TELEFONE: (67) 3410-3117**



O HU-UFGD permite o acompanhamento de Doulas Comunitárias e Autônomas às mulheres internadas na Maternidade, no pré-parto, trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. No caso das Doulas Comunitárias, por se tratar de trabalho voluntário, a escala não tem regularidade fixa, pois obedece à disponibilidade de cada uma. Todos os meses, a escala é fixada no mural do Centro Obstétrico.

As doulas autônomas atuam, também, dentro da Maternidade. Porém, elas vêm para a Maternidade acompanhando as mulheres que já estavam sendo atendidas por elas desde a gestação. Para atuar na Maternidade do HU-UFGD, as doulas autônomas devem realizar cadastro prévio e recebem uma credencial de identificação que autoriza seu acesso ao Centro Obstétrico.

A doula não substitui o acompanhante e sua atuação deve estar expressamente consentida pela parturiente, seja no Plano de Parto previamente protocolado junto ao hospital ou num Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que pode ser entregue no momento da internação.

Para realizar o cadastro como doula autônoma é necessário acessar o endereço <http://www2.ebserh.gov.br/web/hu-ufgd/doulas> e seguir as orientações.





Banco de Imagens Freepik.

Base de Dados do IBGE.

Carta de Serviços ao Cidadão, Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados, 1 ed., Dourados, agosto de 2014.

Decreto nº 9.094. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Brasília, 17 de julho de 2017.

Lei nº 9.982. Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. Brasília, 14 de julho de 2000.

Lei nº 10.048. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, 08 de novembro de 2000.

Lei nº 13.460. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 de junho de 2017.

Resolução nº 24. Regulamenta circulação de visitas e acompanhantes no HU-UFGD. Dourados, maio, 2011.