

CARTA DE **SERVIÇOS** AO USUÁRIO DO **HU-UFGD**



UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH

Rua Ivo Alves da Rocha nº 558
Bairro: Altos do Indaiá | CEP: 79823-501 | Dourados - MS
Tel: (67) 3410-3000

Ministro de Estado da Educação

VICTOR GODOY

Presidente da EBSEH

OSVALDO DE JESUS FERREIRA

Superintendente do HU-UFGD

HERMETO MACARIO AMIN PASCHOALICK

Gerente Administrativo

VAGNO NUNES DE OLIVEIRA

Gerente de Atenção à Saúde

TIAGO AMADOR CORREIA

Gerente de Ensino e Pesquisa

THIAGO PAULUZI JUSTINO

Grupo de Trabalho

EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES

FABRÍCIA BECKER ERANI

HELICIO DE BRITO LIMA

JEREMIAS GONÇALVES

MARJORIE ESTER DIAS MACIEL

RAQUEL BRESSAN DE SOUZA

RITA DE CÁSSIA DORÁCIO MENDES

Revisão

VANDA MORAES E MELLO LAURENTINO

Diagramação

JEREMIAS GONÇALVES

- Pág. 04 | Sobre esta publicação
- Pág. 05 | Conhecendo o HU-UFMG
- Pág. 06 | Localização
- Pág. 07 | Integrando a Rede Ebserh
- Pág. 09 | Ensino e Pesquisa
- Pág. 10 | Ensino
- Pág. 11 | Pós-graduação
- Pág. 13 | Pesquisa
- Pág. 14 | Unidade de e-Saúde
- Pág. 15 | Biblioteca
- Pág. 16 | Atendimento ambulatorial
- Pág. 18 | Especialidades ambulatoriais
- Pág. 19 | Exames
- Pág. 21 | Internação clínica
- Pág. 22 | Internação cirúrgica
- Pág. 23 | Obstetrícia
- Pág. 25 | Ginecologia
- Pág. 26 | Acompanhantes e visitantes
- Pág. 28 | Troca de acompanhantes
- Pág. 29 | Horário de visitas
- Pág. 31 | Ouvidoria
- Pág. 33 | Serviço de Informação ao Cidadão
- Pág. 34 | Casa da Gestante, Bebê e Puérpera
- Pág. 35 | Banco de Leite
- Pág. 36 | Banco de Sangue
- Pág. 37 | Núcleo de Saúde Indígena
- Pág. 38 | Serviço de cartório
- Pág. 39 | Cópia de prontuário
- Pág. 40 | Capelania Hospitalar
- Pág. 41 | Projeto Vinda Bem-Vinda
- Pág. 42 | Programa Acalento
- Pág. 43 | Doulas comunitárias e autonômas
- Pág. 44 | Telefones úteis
- Pág. 45 | Referências

SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO

O presente documento (Carta de Serviços ao Usuário) tem por finalidade atender a Lei nº 13.460 de 26/06/2017, o Decreto nº 9.094 de 17/07/2017, e a Portaria 581 de 09/03/2021. Esta Carta contém informações sobre os serviços prestados pelo Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD) à comunidade em geral.

O objetivo principal é facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços disponibilizados na Instituição, promovendo melhora na qualidade do atendimento prestado e oferecendo informações precisas sobre 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, especialmente o curso de graduação em Medicina e as residências médica e multiprofissional, integrando as atividades de assistência, ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação.



CONHECENDO O HU-UFMG

A estrutura física do atual Hospital Universitário foi inaugurada no ano de 2002. Sua implantação e funcionamento tiveram início em 2003, sob responsabilidade da Prefeitura Municipal de Dourados, com o atendimento no Ambulatório de Especialidades, Laboratório de Análises Clínicas e Serviço Auxiliar de Apoio e Diagnóstico. Em julho de 2004, entraram em funcionamento as Unidades de Internação, Cirurgias e Unidades de Terapia Intensiva. Em 1º de janeiro de 2009, a gestão do hospital passou para a Universidade Federal da Grande Dourados, e outros serviços foram implantados, como a Maternidade e a Unidade de Terapia Intensiva Neonatal.

Na estrutura da administração pública federal, o HU-UFMG está vinculado ao Ministério da Educação (MEC), sendo administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) desde 26 de setembro de 2013.

O HU-UFMG integra o Sistema Único de Saúde (SUS), mediante contrato com o Município de Dourados, recebendo recursos federais, estaduais e municipais.



Atende 33 municípios

Referência para a macrorregião de Dourados, composta por **33 municípios**, com uma população estimada em mais de **880 mil habitantes** (IBGE, 2010).



Mais de 21,4 mil m² de construção

Possui uma **estrutura física de 21.454,92 metros quadrados**, em um **terreno de 150 mil metros quadrados**.



161 leitos credenciados

Conta com um **total de 161 leitos**, distribuídos nas diversas clínicas, e regulados pela Central de Regulação de Leitos do Município de Dourados.



Cerca de 1.400 colaboradores

Conta com a força de trabalho de aproximadamente **1.050 colaboradores (celetistas e estatutários)** e aproximadamente **340 profissionais contratados por empresas terceirizadas**.

LOCALIZAÇÃO

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



Acesso ao HU-UFMG utilizando transporte coletivo | Linha 09

DIAS ÚTEIS											
CENTRO X BAIRRO											
01:20	03:00	05:38	06:33	07:17	08:01	09:25	10:50	11:37	12:30	13:30	
14:30	15:25	16:42	17:40	18:30	19:50	20:20 EP	21:50 EP	22:40	23:25 EP		
BAIRRO X CENTRO											
02:40	03:30	05:00	06:00	06:55	07:39	08:23	09:48	11:13	12:00	12:53	
13:53	14:53	15:50	17:05	18:03	18:53	20:20	20:35 EP	22:10	22:55		
SÁBADO											
CENTRO X BAIRRO											
01:20	03:00	05:39	06:36	08:00	10:44	12:34	15:35	16:39	17:49	19:30 EP	
BAIRRO X CENTRO											
02:40	03:30	06:00	07:15	08:21	11:05	12:55	15:56	17:00	18:10		
DOMINGO/FERIADO											
CENTRO X BAIRRO					BAIRRO X CENTRO						
19:20 EP					20:25 EP		19:45 EP		20:45 EP		

INTEGRANDO A REDE EBSERH

O HU-UFMG é um dos 41 hospitais universitários federais que compõem a Rede Ebsers, compartilhando princípios e valores que norteiam a gestão pública.



Missão

Desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão, ofertando à sociedade assistência à saúde eficiente, humanizada e gratuita.



Visão

Ensinar de forma multiprofissional, incentivando projetos de pesquisa científica e tecnológica, além de promover uma assistência especializada, de qualidade e humanizada, a partir de uma gestão corporativa e focada no planejamento estratégico.



Propósito

Ensinar para transformar o cuidar.



Valores

A Ética é inegociável.

Transparência nas ações e relações institucionais.

Humanizar para transformar o Cuidado.

Ser sustentável para cuidar sempre.

Valorizar todas as pessoas.

Trabalhar em Rede para somar forças e alcançar a excelência.

Inovar para fazer mais e melhor transformando a sociedade.



Objetivos estratégicos

Melhorar o ensino, pesquisa, extensão e assistência por meio da excelência do campo de prática e gestão hospitalar eficiente.

Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da rede.

Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades da rede.

Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas.

Valorizar, capacitar e reter os talentos.



Estrutura de governança

Conselho Consultivo

Colegiado Executivo

Superintendência

Gerência de Ensino e Pesquisa

Gerência de Atenção à Saúde

Gerência Administrativa

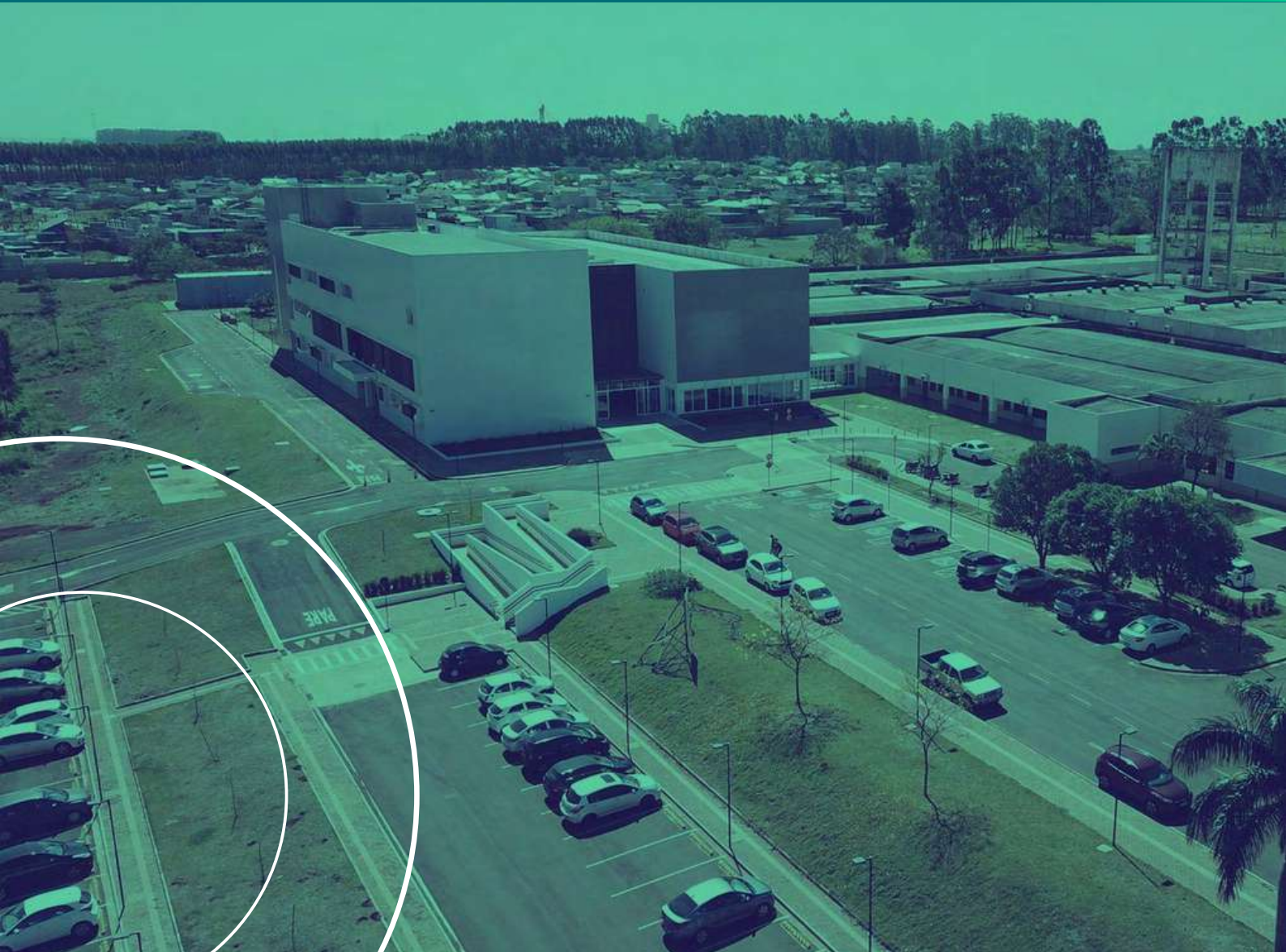


Somos um hospital geral, de média e alta complexidade, abrangendo Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Clínica Obstétrica (referência para gestação de alto risco), Clínica Pediátrica e Saúde Mental, com serviços **100% SUS**, voltado para a assistência, o ensino, a pesquisa e a extensão.

ENSINO E PESQUISA

O HU-UFMG é cenário de prática de estudantes de graduação, de pós-graduação e de cursos técnicos.

As atividades de ensino, pesquisa e extensão são coordenadas pela Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP), que é composta por dois setores: Setor de Gestão do Ensino (SGE) e Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde (SGPITS), além da Unidade de e-Saúde. Possui biblioteca, salas de aula, sala de videoconferência e laboratório de informática.



Horário de Atendimento

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

Telefone: (67) 3410-3030

ENSINO

O ensino no HU-UFMG tem como objetivo contribuir com o aprimoramento do aprendizado dos alunos, oferecendo campo de prática para formação de acadêmicos e profissionais, com atividades teóricas e práticas dentro das seguintes áreas:

- Biomedicina
- Enfermagem
- Engenharia de Energia
- Engenharia de Produção
- Farmácia
- Fisioterapia
- Medicina
- Nutrição
- Psicologia
- Sistema de Informação
- Tecnologia em Enfermagem
- Tecnologia em Radiologia

Além de oferecer campo de prática para cursos de graduação, pós-graduação e ensino técnico, o hospital também possibilita o desenvolvimento de projetos de extensão, com o propósito de promover a interação entre os participantes e a comunidade.









Horário de Atendimento

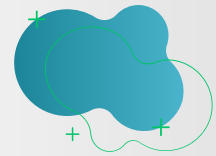
Segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h às 17h
Telefone: (67) 3410-3103 / 3410-3065

PÓS-GRADUAÇÃO

O HU-UGD oferece Programas de Residência Médica e Residência em Área Profissional da Saúde, e têm como objetivo a formação de profissionais com atributos que possibilitem o exercício profissional com excelência.

O Hospital atualmente conta com 07 Programas de Residência:

-  **Residência Médica em Clínica Médica**
-  **Residência Médica em Ginecologia e Obstetrícia**
-  **Residência Médica em Pediatria**
-  **Residência Médica em Pré-Requisito em Área Cirúrgica Básica**
-  **Residência Multiprofissional em Saúde, com ênfase em Saúde Cardiovascular e Saúde Indígena**
-  **Residência Multiprofissional em Saúde Materno-Infantil**
-  **Residência Uniprofissional em Enfermagem Obstétrica**



PÓS-GRADUAÇÃO

O processo seletivo para entrada dos residentes é realizado anualmente por meio do **Exame Nacional de Residência**, também conhecido como **Enare**. É um processo de seleção realizado pela Ebserh, que tem como objetivo oferecer mais oportunidades de vagas de Residências das Áreas Médica, Multi e Uniprofissional. O residente recebe bolsa concedida pelo MEC ou pelo Ministério da Saúde para custear sua formação. Os programas têm duração de dois a três anos, dependendo da especialidade.



Horário de Atendimento

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

Telefone: (67) 3410-3103

PESQUISA

O HU-UFMG oferece campo de prática para o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas, pesquisa clínica e pesquisa de inovação tecnológica em saúde.

O Centro de Pesquisa do hospital possui um espaço de integração do pesquisador, com três terminais de trabalho, contendo computadores, acesso à internet e à intranet do HU-UFMG, bem como espaço para estudo e reuniões. Também possui um Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde (LITS), visando atividades relacionadas à inovação e estudos de avaliação de tecnologias em saúde.

O HU-UFMG conta com a Comissão Técnica Permanente do Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde (CTP-NATS), que emite Parecer Técnico-Científico (PTC) e Nota Técnica de Resposta Rápida (NTRR) para avaliação, incorporação, desincorporação de tecnologias e subsídios para elaboração de diretrizes e protocolos clínicos.

Para desenvolver pesquisa no HU-UFMG, o pesquisador precisa submeter seu projeto ao Sistema Rede Pesquisa, ferramenta de gestão dos estudos desenvolvidos no âmbito dos Hospitais Universitários Federais (HUFs) que compõem a Rede Ebserh.

Para propor um projeto de pesquisa, basta acessar o link abaixo, onde estão disponíveis as orientações e modelos de documentos a serem preenchidos:

www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/governanca/ensino-e-pesquisa/gestao-da-pesquisa-e-inovacao-tecnologica/pesquisa/comissao-de-avaliacao-em-pesquisa-cape



Horário de Atendimento

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

Telefone: (67) 3410-3249 / 3410-3207

UNIDADE DE E-SAÚDE

A Unidade de e-Saúde do HU-UFMG atua por meio da aplicabilidade de tecnologias em atividades de ensino, pesquisa e assistência à saúde.

A e-Saúde do HU-UFMG está inserida 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 a capacitação dos profissionais da saúde.

A Unidade atua em parceria com cursos de capacitação, através da gravação de vídeos e cursos, além fornecer apoio técnico para a produção de podcast e mídias digitais.



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h às 17h
Telefone: (67) 3410-3103

BIBLIOTECA

A Biblioteca Setorial do HU-UFMG está vinculada ao Setor de Gestão de Ensino, e tem por missão contribuir para a melhoria da pesquisa e do ensino, de modo a atender às necessidades de informação científica de alunos, professores, servidores e pesquisadores, desenvolvendo processos e projetos para disponibilização, acesso e uso da informação na constante construção do conhecimento científico e tecnológico, nos eixos teóricos que constituem a Educação Profissional em Saúde.

Inaugurada em dezembro de 2006, a **Biblioteca do HU-UFMG possui acervo de 2.397 exemplares** e é aberta a toda a comunidade hospitalar para consulta no local. Além disso, oferece empréstimo domiciliar aos alunos da UFGD e da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS).

Atualmente, a **biblioteca ocupa um espaço de 84,42 metros quadrados**, com mesas para estudo e sete terminais de computador com banda larga, para acesso a bases de dados especializadas e para digitar trabalhos acadêmicos.



2.397

Exemplares
disponíveis



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h

Telefone: (67) 3410-0349

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O ambulatório de especialidades possui **23 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, por meio do Sistema de Regulação (SISREG). Os retornos são agendados na recepção do Ambulatório, de acordo com a solicitação do profissional médico e a disponibilidade de vagas 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 10.048/2000). Além desses, pacientes oncológicos, transplantados e portadores de deficiência física ou mental também devem ter prioridade de atendimento.



ATENDIMENTO AMBULATORIAL

TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O horário de chegada para o atendimento corresponde ao horário do agendamento da consulta. As consultas são agendadas de forma escalonada (de 10 em 10 minutos), de acordo com o horário programado para início dos atendimentos na abertura da agenda. O tempo de espera pode variar de acordo com o número de pacientes da agenda ambulatorial. Estima-se um tempo de espera de até duas horas entre a chegada do paciente e a realização do atendimento.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O contato entre os pacientes e a equipe do Ambulatório é realizado via telefone. Para isso é importante manter o cadastro sempre atualizado, tanto no HU-UFMG como na Unidade Básica de Saúde.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para atualização do cadastro e confirmação das consultas, é necessário apresentar os documentos pessoais, como RG, CPF, cartão SUS, além da Guia de Autorização do SISREG e encaminhamento médico. Caso o paciente tenha exames laboratoriais e/ou de imagem realizados recentemente, é importante trazer para a consulta ambulatorial.



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 7h às 19h
Telefone: (67) 3410-3121 / 3410-3123

ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS

Especialidades ambulatoriais com agendamento via SISREG:

- Cardiologia
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Ginecológica
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia Vascular
- Coloproctologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Gastroenterologia Pediátrica
- Ginecologia
- Hepiatria
- Hematologia
- Infectologia
- Mastologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Nutrição
- Obstetrícia (Pré-natal de alto risco)
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pequena Cirurgia
- Pneumologia
- Reumatologia
- Risco Cirúrgico
- Urologia

EXAMES

O Hospital Universitário realiza diversos exames de apoio ao diagnóstico para o tratamento adequado dos pacientes em atendimento na instituição e para pacientes com agendamento via SISREG.

EXAMES LABORATORIAIS

Agendamento e resultados de exames: o agendamento e a coleta de exames laboratoriais devem ser realizados na Unidade Básica de Saúde, via SISREG, bem como a retirada dos resultados de exames.

Tempo de espera para o atendimento: Entre o horário de chegada, a realização do cadastro e a coleta, o paciente espera, no máximo, 30 minutos. A exceção é no caso de alguns exames que necessitam mais de uma coleta, com intervalos entre uma e outra.

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 têm atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000).



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 6h às 16h

Telefone : (67) 3410-3190

EXAMES

EXAMES DE IMAGEM

- Colonoscopia
- Radiografia
- Ultrassonografia
- Endoscopia Digestiva Alta
- Tomografia Computadorizada
- Mamografia

Agendamento e resultados de exames: o agendamento dos exames de imagem deve ser realizado na Unidade Básica de Saúde, via SISREG. Os resultados dos exames devem ser retirados na Unidade de Diagnóstico por Imagem do HU-UFMG, onde é realizado o exame, mediante apresentação do protocolo de retirada.



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 6h às 16h
Telefone : (67) 3410-3176 / 3410-3178

INTERNAÇÃO CLÍNICA

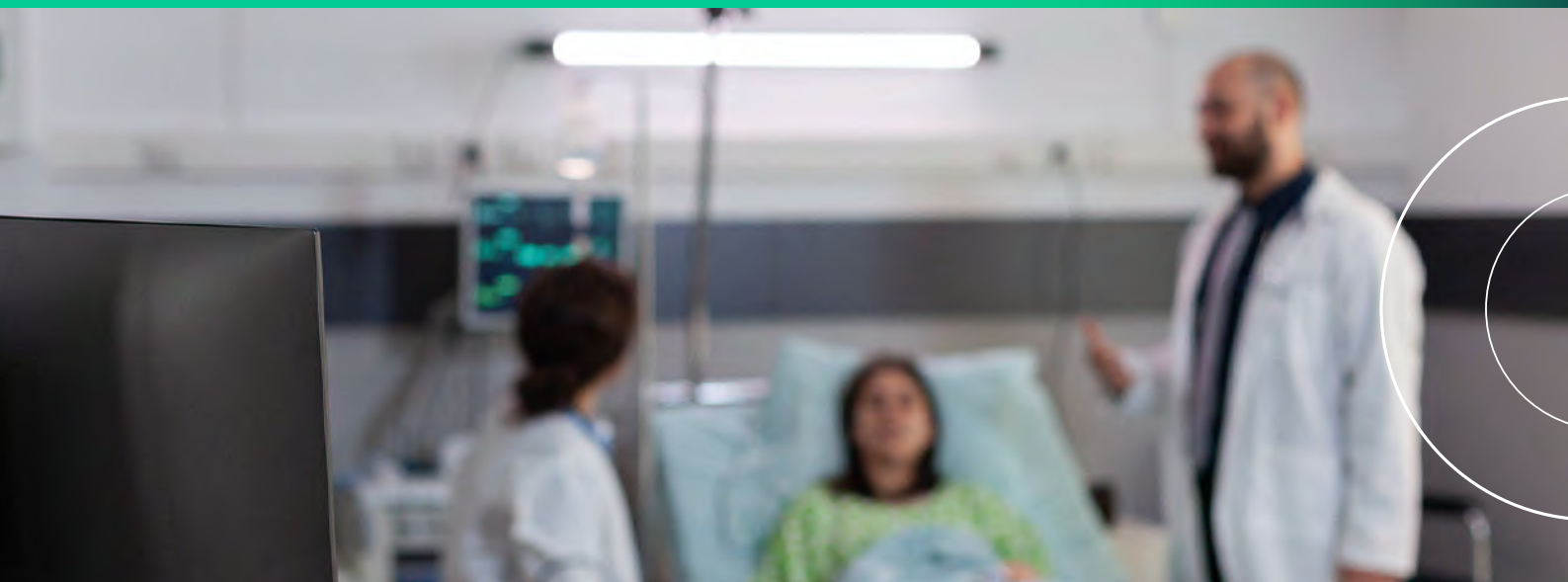
Para uma pessoa ser internada no HU-UFMG, é necessário ter a solicitação de vaga/leito regulada pela Central de Regulação de Leitos de Dourados (CRLD).

A solicitação de vaga/leito, após regulada pela CRLD, é avaliada pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), composto por médicos, enfermeiros e funcionários administrativos.

A internação por transferência de outra unidade hospitalar ocorre nos casos de pacientes que estão na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou em outro hospital e são transferidos para o HU-UFMG. O pedido de transferência deve ser feito pelo Complexo Regulador Estadual (sistema CORE). Após avaliação do pedido pelo NIR, havendo vaga disponível, o paciente é transferido.

Documentos necessários:

- Identidade (RG)
- CPF
- Cartão SUS
- Telefones para contato
- Exames (todos)
- Comprovante de residência (conta de água, luz, telefone)
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada pela CRLD



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados
Telefone: (67) 3410-3000

INTERNAÇÃO CIRÚRGICA

Para a internação cirúrgica programada (eletiva), o paciente deve comparecer ao serviço de Internação do HU-UFMG no dia e horário marcado.

As cirurgias eletivas são cirurgias agendadas previamente, com no mínimo 12 horas de antecedência, e são oriundas de atendimentos feitos no SUS. Os pacientes, na maioria, são os que se encontram na fila de espera administrada pelo SISREG.

Os procedimentos são realizados em pacientes com patologias diversas, e configuram também um vasto campo de ensino para os residentes dos Programas de Residência Médica e em Área Profissional da Saúde.

Documentos necessários:

- Identidade (RG)
- CPF
- Cartão SUS
- Telefones para contato
- Exames (todos)
- Comprovante de residência (conta de água, luz, telefone)
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada pela CRLD no momento da internação para realização da cirurgia



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados
Telefone: (67) 3410-3000

OBSTETRÍCIA

O Serviço de Obstetrícia no HU-UFGD é a única Maternidade SUS de Dourados, e é referência para gestação de alto risco na macrorregião. A assistência é ofertada por livre demanda, 24 horas por dia, considerado um atendimento “porta-aberta”.

Na chegada ao hospital, a admissão é feita no Pronto Atendimento em Ginecologia e Obstetrícia (PAGO), com acolhimento e classificação de risco pela equipe de Enfermagem. Em seguida é feito o atendimento por um profissional médico, conforme prioridade. Caso o quadro demande internação, o atendimento seguirá na unidade indicada: Alojamento Conjunto, Clínica Obstétrica, Centro Cirúrgico Obstétrico ou Centro de Parto Normal.

No Centro Obstétrico ou Centro de Parto Normal, é feita assistência multiprofissional de equipe composta por médicos especialistas, fisioterapeutas, psicóloga e enfermeiras obstetras que, inclusive, são habilitadas para a condução dos partos de risco habitual (baixo risco).

Documentos necessários:

- Identidade (RG)
- CPF
- Cartão SUS
- Carteira de Pré-Natal



OBSTETRÍCIA

Após o nascimento, estando tudo bem, a mãe e o bebê são encaminhados para o Alojamento Conjunto, onde permanecem até a alta. Durante todo o período de internação, é assegurado à paciente o direito a um acompanhante de sua livre escolha.

O tempo médio de espera da classificação de risco ao atendimento médico por prioridade clínica deverá ser:

	Prioridade Clínica VERMELHA		Tempo zero
	Prioridade Clínica LARANJA		Até 15 minutos
	Prioridade Clínica AMARELA		Até 30 minutos
	Prioridade Clínica VERDE		Até 120 minutos
	Prioridade Clínica AZUL		Até 240 minutos

Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados - Portas Abertas
Telefone: (67) 3410-0347

GINECOLOGIA

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 e, caso necessário, é feito encaminhamento, via SISREG, para tratamento clínico ambulatorial ou cirúrgico.

Após abertura de ficha de atendimento, a paciente passa pelo acolhimento e classificação de risco, e por atendimento médico conforme a prioridade.

Documentos necessários:

- Identidade (RG)
- CPF
- Cartão SUS



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados – Portas abertas
Telefone: (67) 3410-0347

ACOMPANHANTES E VISITANTES

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 observem as seguintes recomendações:



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



Respeitar as regras internas do HU-UFMG e os profissionais de saúde



O HU-UFMG é um hospital de ensino, portanto, os estudantes da área de saúde participam dos cuidados prestados por esta instituição



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



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



Respeitar a privacidade dos pacientes



Visitantes e acompanhantes devem cuidar de seus pertences, pois o hospital não se responsabiliza por perdas ou furtos



Visitantes e acompanhantes deverão abrir a bolsa para apresentar o conteúdo ao vigilante ao entrar e ao sair do hospital



Lavar as mãos no início e no fim da visita



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

ACOMPANHANTES E VISITANTES



Usar roupas adequadas ao ambiente hospitalar. É proibido o uso de shorts, minissaias e camisas curtas e decotadas



É proibido fazer barulho ou falar em voz alta



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



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



É proibida a entrada com sinal de embriaguez ou sob efeito de substância química



Não é permitida a entrada de mamadeira, chuquinha, chupeta, lenços umedecidos



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



Não filmar ou fotografar as instalações do hospital sem autorização



Não é permitida a entrada de flores no hospital sem autorização



Não manipular equipamentos hospitalares

TROCA DE ACOMPANHANTES

A troca de acompanhante é realizada na sala de visitas.

Clínica Cirúrgica (Posto 2) e Clínica Médica (Posto 3 e Posto 4)

Segunda a sexta-feira
6h30 às 7h30 | 18h30 às 19h30

Clínica Pediátrica (Posto 1)

Segunda a sexta-feira
6h30 às 7h30 | 13h30 às 14h30

Maternidade

Segunda a sexta-feira
7h20 às 8h | 14h15 às 15h | 21h às 21h45

Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Pediátrica

Segunda-feira a domingo
8h às 8h30 | 20h às 20h30



HORÁRIO DE VISITAS

A entrada de visitantes é realizada na sala de visitas.

Clínica Cirúrgica (Posto 2)

Segunda a sexta-feira: 9h às 10h | 14h30 às 15h30
Sábado e domingo: 14h30 às 15h30

Clínica Médica (Posto 3 e Posto 4)

Segunda a sexta-feira: 10h30 às 11h30 | 16h30 às 17h30
Sábado e domingo: 15h30 às 17h30

Clínica Pediátrica (Posto 1)

Segunda a sexta-feira: 9h às 10h | 17h às 18h
Sábado e domingo: 14h15 às 15h45

Maternidade

Segunda a sexta-feira: 11h às 12h | 19h45 às 20h45
Sábado e domingo: 11h às 12h | 14h15 às 15h30 | 19h45 às 20h45



HORÁRIO DE VISITAS

Unidade de Cuidados Intermediários (UCI)

Segunda-feira a domingo
10h às 10h30 | 20h30 às 21h

Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Neonatal

Segunda-feira a domingo
9h30 às 10h30 | 15h30 às 16h30 | 20h30 às 21h30

Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Pediátrica

Segunda-feira a domingo
16h às 17h

Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Adulto

Segunda a sexta-feira: 9h às 9h30 | 15h às 15h30
Sábado e domingo: 11h às 11h30 | 15h às 15h30



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-UFMG são apresentadas e analisadas por meio do perfil de classificação e tipificação, bem como do seu histórico.

O que você pode fazer na Ouvidoria?



SUGESTÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SIMPLIFIQUE



Prazo de resposta

30 DIAS

Prorrogáveis por mais 30 dias



OUVIDORIA

Formas de contato com a Ouvidoria:



PESSOALMENTE

Na sala da Ouvidoria (ao lado da Recepção de Internação).
De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30



CAIXAS DE MANIFESTAÇÃO

Deposite o formulário nas caixas de manifestação
distribuídas em diversos locais do HU-UGD



TELEFONE

Entre em contato através do número:
(67) 3410 3001



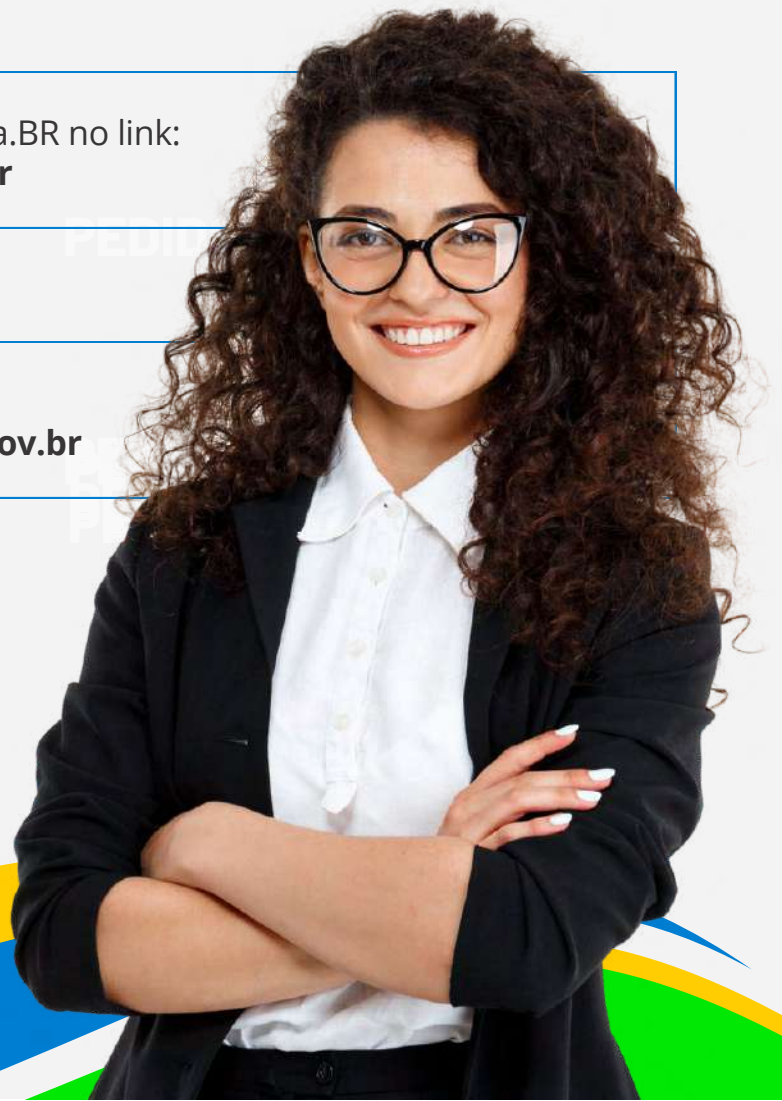
FALA.BR

Acesse a plataforma Fala.BR no link:
<http://falabr.cgu.gov.br>



E-MAIL

Envie e-mail para:
ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Qualquer cidadão poderá apresentar pedido de acesso a informações. No pedido efetuado (pessoalmente ou virtualmente), o requerente deverá colocar sua identificação e a especificação da informação solicitada (Art. 10 da Lei 12.527).



PARA REALIZAR

PEDIDO PRESENCIAL

COMPAREÇA NA SALA DA OUVIDORIA

De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30



PARA REALIZAR

PEDIDO VIRTUAL

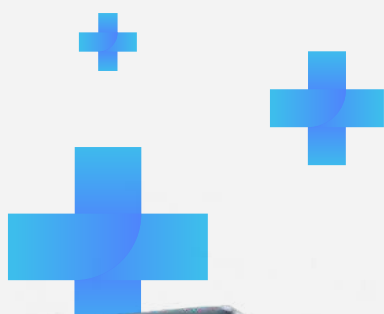
Acesse o link falabr.cgu.gov.br/



Prazo de resposta

20 DIAS

Prorrogáveis por mais 10 dias



CASA DA GESTANTE, BEBÊ E PUÉRPERA

O HU-UFMG conta com a Casa da Gestante, Bebê e Puérpera (CGBP), uma moradia provisória que contribui para assistência e acompanhamento de gestantes de alto risco, puérperas com e sem recém-nascidos em situação de risco. Ou seja, usuárias que necessitem de atenção diária em serviço de saúde, mas não necessitam de vigilância constante em ambiente hospitalar, e usuárias que necessitam acompanhar recém-nascidos internados na UTI – Unidade de Terapia Intensiva Neonatal ou na Unidade de Cuidados Intermediários (UCI).

Conforme a Portaria n. 1020, de 29 de maio de 2013, a admissão da gestante, do recém-nascido e da puérpera na CGBP será feita pelo estabelecimento hospitalar ao qual esteja vinculada, a partir de demanda da Atenção Básica ou da Atenção Especializada, de acordo com os critérios de regulação estabelecidos pelo gestor de saúde local, observando os critérios estabelecidos na portaria e nas normas internas do HU-UFMG.

A presença da acompanhante do bebê que está alojado na Casa é indispensável e obrigatória durante sua permanência.

Não é permitido acompanhante para gestante, exceto em casos especiais, constantes nas normas internas.

Horário de Atendimento

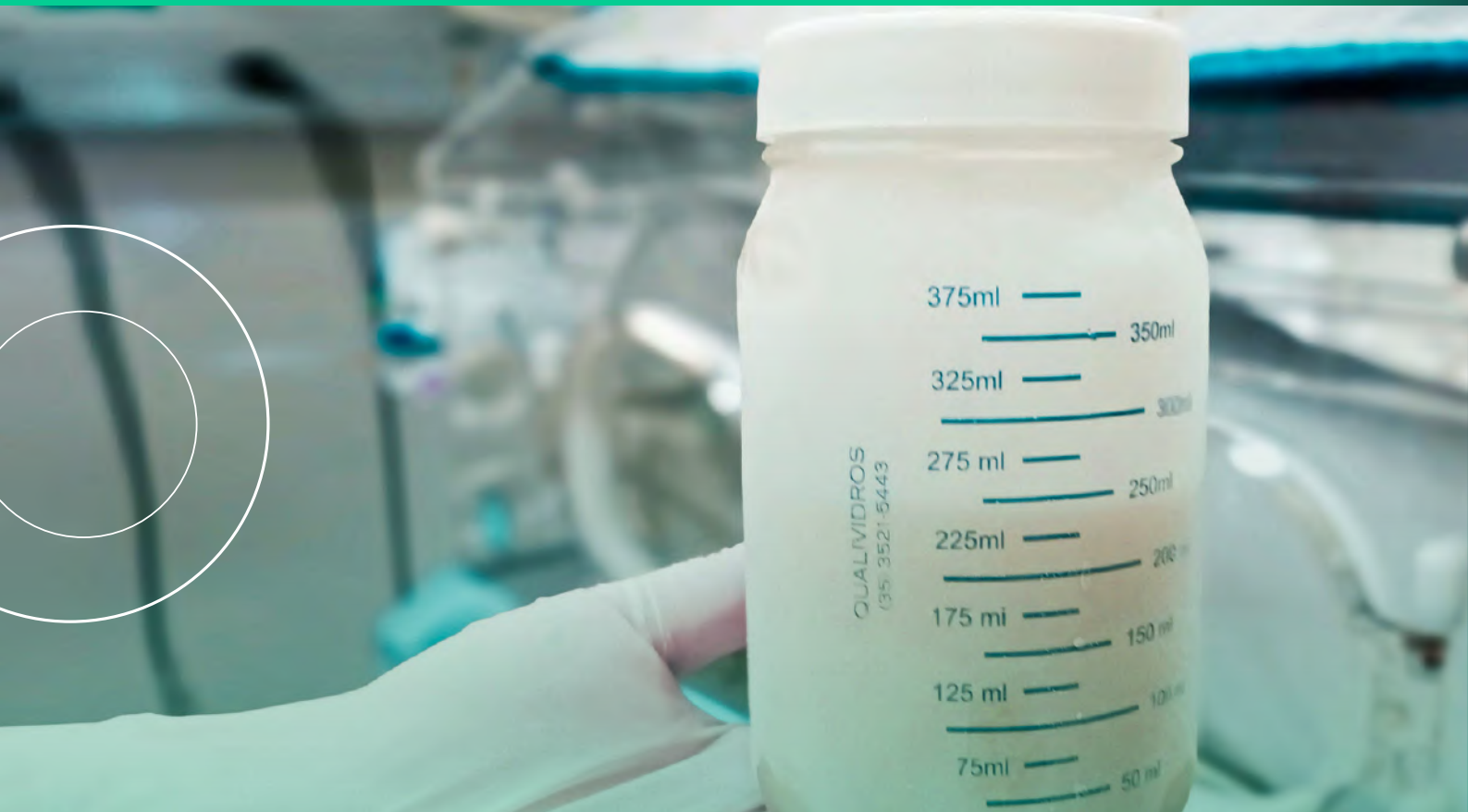
24 horas | Horário de visitas: 9h às 17h todos os dias da semana
Telefone: (67) 3410-3114



BANCO DE LEITE HUMANO

O Banco de Leite Humano (BLH) do HU-UFMG tem o objetivo de 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 Neonatal e na UCI do Hospital.

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



Horário de Atendimento

Para pacientes internadas:

Segunda a Sexta-feira, sábados, domingos e feriados
Das 7h às 19h

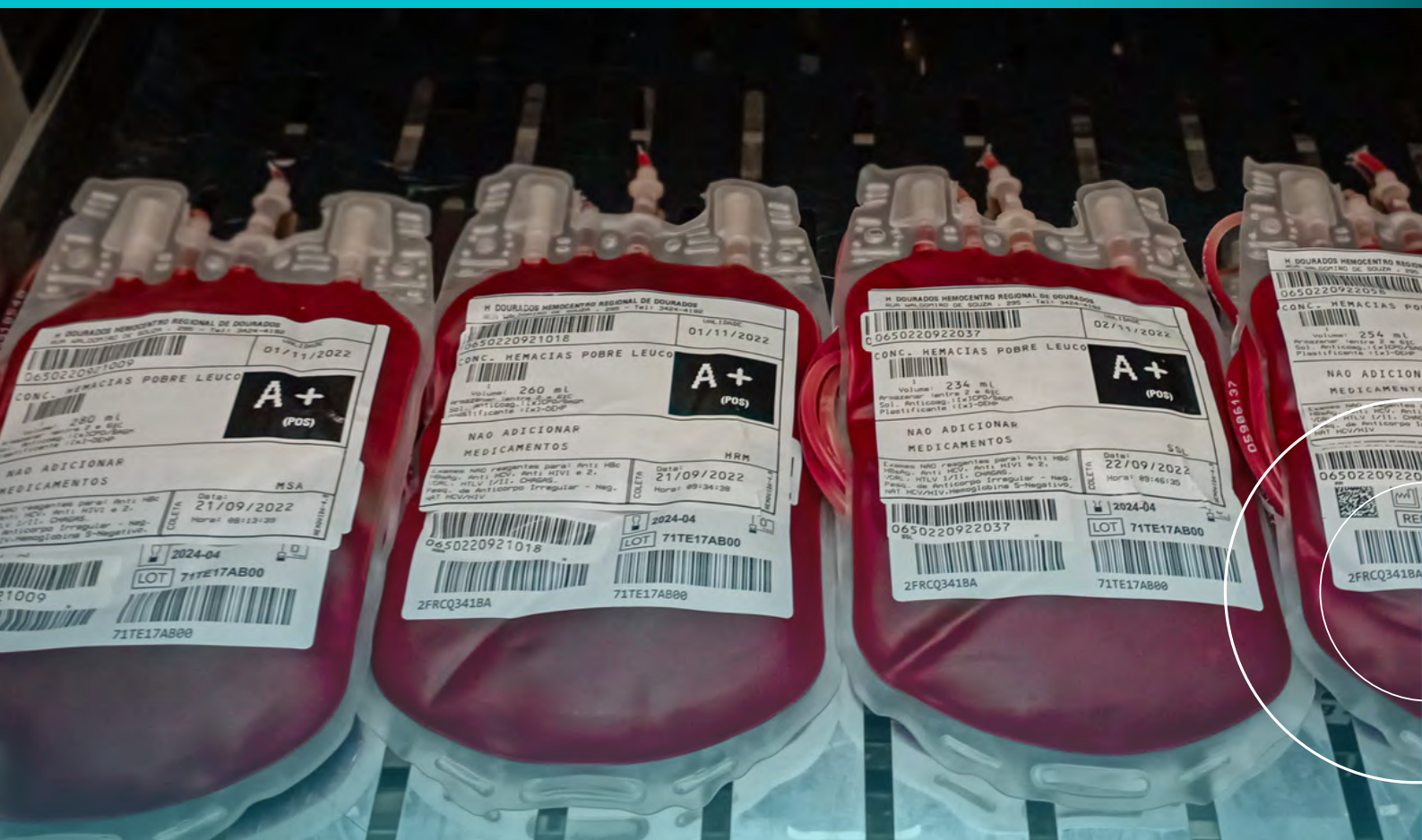
Para doadoras externas:

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

Telefone: (67) 3410-3002 (Telefone e Whatsapp)

BANCO DE SANGUE

A Agência Transfusional, chamada também de Banco de Sangue, conta com 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) 3410-3186

NÚCLEO DE SAÚDE INDÍGENA

O Núcleo de Saúde Indígena (NSI), instituído no HU-UFMG em 2018, realiza o atendimento especializado à população indígena da região sul do Estado de Mato Grosso do Sul. Esse atendimento é feito de forma humanizada, através 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, contribuindo para reduzir a “peregrinação diagnóstica”.



Horário de Atendimento

Segunda, Terça, Quinta e Sextas-feiras das 7h às 13h
Quarta-feira das 7h às 19h
Telefone: (67) 3410-3151

SERVIÇO DE CARTÓRIO

As crianças que nascem no HU-UFMG 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 ou Carteira Nacional de Habilitação ou Carteira de Trabalho e Previdência Social) do pai e da mãe, Certidão de Casamento original (se casados no civil). Se o pai for menor de 18 anos, é necessária a assinatura de um responsável.



Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-feira a partir das 8h (somente período da manhã)
Fins de semana e feriados, a partir das 15h
Local: Recepção da Maternidade
Telefone: (67) 3410-3061

CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

Para a solicitação de prontuário, é necessário apresentar documentos pessoais (RG e CPF), informar número de telefone para contato e preencher um formulário.

Nos casos em que o solicitante não é o próprio paciente, deve ser apresentada autorização/procuração comprovando o vínculo (Art. 70 do Código de Ética Médica – da individualidade 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.



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 7h às 12h e das 13h às 17h

Local: Protocolo

Telefone: (67) 3410-3020

CAPELANIA HOSPITALAR

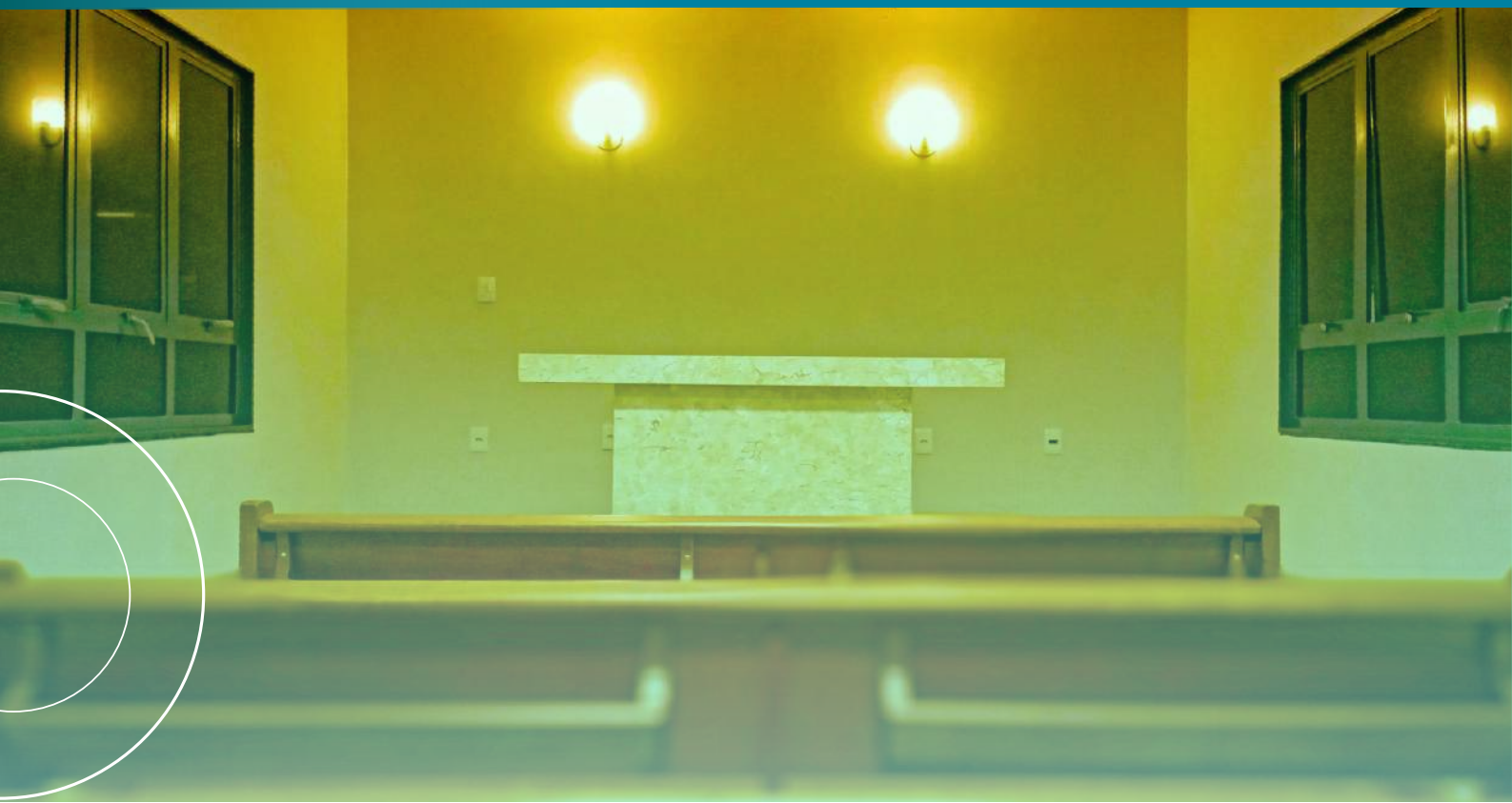
A prestação de assistência religiosa no HU-UFMG constitui-se no conjunto de ações voltadas às práticas dos credos e cultos, em prol dos pacientes, familiares e servidores, conforme preceitos da Lei nº. 9.982/2000, e Lei 9.604/1998.

O serviço voluntário é uma atividade não remunerada, prestada por pessoa física, maior e capaz, que esteja ligada a uma instituição religiosa, não gerando vínculo empregatício com o HU-UFMG.

O voluntário deverá obrigatoriamente estar cadastrado na capelania do hospital e apresentar sua identificação 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, desde que em comum acordo com o paciente ou seus familiares (no caso dos pacientes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais), e respeitando as determinações legais e as normas internas da instituição. A entrada será autorizada pela recepção, mediante a apresentação da carteira de credencial vigente da instituição religiosa da qual está vinculado, documento de identificação e apresentação do nome do paciente a ser visitado.

Contato: (67) 3410-3001



PROJETO VINDA BEM-VINDA

Em atendimento à Lei Federal nº 11.634, de 27 de outubro de 2007, e à Política Nacional de Humanização (PNH) da atenção e da gestão no Sistema Único de Saúde (SUS), a visita prévia à maternidade promove a oportunidade da gestante e seu acompanhante conhecerem e estabelecerem vínculo com o HU-UFMG.

Dessa forma, pretende-se melhorar o atendimento à saúde materno-infantil, trazendo benefícios não apenas à mulher e ao bebê, mas também a toda a família da gestante, combatendo a mortalidade infantil e materna, fortalecendo o vínculo da gestante com a rede de saúde e tornando o momento do parto e puerpério imediato mais tranquilo e humanizado.

A visita da gestante e seu acompanhante de livre escolha é guiada por um profissional do HU-UFMG, apresentando todo o caminho e instalações que a gestante percorrerá no momento do parto. Gestante e acompanhante também participam de uma roda de conversa para sanar dúvidas acerca dos atendimentos, trabalho de parto, parto e pós-parto.

O agendamento da visita é realizado na Recepção da Maternidade, sendo de livre demanda da gestante ou em grupos organizados pelas Unidades Básicas de Saúde.

Horário de Atendimento

Terça-feira e Quinta-feira às 18h
Telefone: (67) 3410-0347



PROGRAMA ACALENTO

O Programa Acalento é referência para o atendimento a mulheres e crianças vítimas de violência sexual, até 72 horas após o ocorrido. 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-UFMG, são acionados para darem assistência ao caso: assistentes sociais, psicólogos e médicos de outras áreas que, porventura, necessitem avaliar o quadro.

O atendimento à vítima é realizado em um ambiente especificamente 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.

Paralelamente a esse atendimento, se a vítima desejar, a Polícia Civil será acionada para enviar uma equipe ao hospital, de forma a registrar o Boletim de Ocorrência e requerer as perícias, que serão realizadas também no próprio HU-UFMG, já que, por meio do Programa Acalento, o hospital passa a ser um posto médico-legal. Em caso de vítimas crianças e adolescentes, obrigatoriamente, o Conselho Tutelar e a Polícia Civil serão acionados.

Horário de Atendimento

Funcionamento 24 Horas - Portas abertas
Telefone: (67) 3410-0347



DOULAS COMUNITÁRIAS E AUTÔNOMAS

O HU-UGD permite, favorece e estimula o acompanhamento de doulas comunitárias e/ou 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, não há uma escala com regularidade fixa, pois o trabalho está condicionado à disponibilidade de cada voluntária. As Doulas autônomas vêm para a Maternidade acompanhando as mulheres que já estavam sendo atendidas por elas desde a gestação.

Para atuar na Maternidade do HU-UGD, as Doulas, sejam autônomas ou comunitárias, devem realizar cadastro prévio e recebem uma credencial de identificação que autoriza seu acesso ao Centro de Parto Normal (CPN) e demais instalações da Maternidade.

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 solicitar o cadastro de Doula, é necessário preencher o formulário eletrônico disponível em <https://forms.gle/g8GfZx8p4TXXWAcZ8>.

TELEFONES ÚTEIS

TELEFONE GERAL
(67) 3410-3000

PROTOCOLO
(67) 3410-3020

RECEPÇÃO DE INTERNAÇÃO
(67) 3410-3145

RECEPÇÃO DA MATERNIDADE
(67) 3410-0347



**ACESSE A
LISTA COMPLETA**

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/comunicacao/telefones-uteis>



Banco de Ícones Flaticon.

Banco de Imagens Freepik.

Base de Dados do IBGE.

Carta de Serviços ao Cidadão, Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados, 2 ed., Dourados, 16 de maio de 2019.

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.

Lei nº 14.129. Dispões sobre princípios, regras e instrumentos para o governo digital e para o aumento da eficiência pública, 29 de março de 2021.

Portaria nº 581. Dispões sobre orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, 09 de março de 2021.





Para mais informações
— Acesse nosso site —

www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd

