

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO  
DE BRASÍLIA



ATUALIZADA EM JULHO DE 2025

SOMOS TODOS HUB

UnB | HUB

**LUÍS INÁCIO LULA DA SILVA  
PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

**CAMILO SOBREIRA DE SANTANA  
MINISTRO DA EDUCAÇÃO**

**ROZANA REIGOTA NAVES  
REITORA DA UNB**

**ARTHUR CHIORO  
PRESIDENTE DA EBSERH**

**MARIA FÁTIMA DE SOUSA  
SUPERINTENDENTE DO HUB-UNB/EBSERH**

**MÔNICA SAMPAIO DE CARVALHO  
GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE DO HUB-UNB/EBSERH**

**CARLA TARGINO DA SILVA BRUNO  
GERENTE DE ENSINO E PESQUISA DO HUB-UNB/EBSERH**

**CARLOS EDUARDO DOS SANTOS  
GERENTE ADMINISTRATIVO DO HUB-UNB/EBSERH**

### **Participantes da Elaboração**

**Participaram da elaboração desta Carta de Serviços ao Usuário do HUB-UnB/Ebserh:**

- **AMANDA MARIA DIAS DE SOUSA - Unidade de Regulação Assistencial - representante da Superintendência;**
- **ANA CAROLINE COSTA LOPES - representante suplente da Ouvidoria;**
- **ANDRÉ LUIS VIEIRA CORTEZ - Unidade de Saúde Bucal - representante da Gerência de Atenção à Saúde;**
- **ANDREIA ALVES ROSSATO - Unidade de Saúde Mental - representante suplente da Gerência de Atenção à Saúde;**
- **BRUNA FELICIANO MACHADO - Unidade de Regulação Assistencial - representante da Superintendência;**
- **BRUNA FERNANDES CRUZ - Divisão de Gestão de Pessoas - representante da Gerência Administrativa;**
- **CAMILA MONIQUE BEZERRA XIMENES - Setor de Paciente Crítico - representante da Gerência de Atenção à Saúde;**
- **CLAUDIA FERNANDA THOMAZ MAYA TABOSA - Unidade da Criança e do Adolescentes - representante da Gerência de Atenção à Saúde;**

- **CLEUSIMAR VIANA JACOBINA DE JESUS** - Unidade de Clínica Cirúrgica - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **DANIELLE MOTA LATALISE** - Unidade de Saúde da Mulher - representante suplente da Gerência de Atenção à Saúde;
- **FRANCISCA DE MENESES LINS** - representante suplente da Ouvidoria;
- **GARDÊNIA LUSTOSA DE LUCENA** - Setor de Gestão da Qualidade - representante da Superintendência;
- **GUILHERME DIAS MALVÃO** - Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial - representante da Superintendência;
- **IÊDA MONALISA DA SILVA RIOS** - Unidade de Especialidades Clínicas - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **JACKELINE DA SILVA VARGAS FLUHR** - Unidade de Oncologia - representante suplente da Gerência de Atenção à Saúde;
- **KAMILA GRASIELLE NUNES DA SILVA** - Unidade de Terapia Intensiva Adulto - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **KAREN FERNANDA ANDRADE AVELINO** - Unidade de Ambulatório - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **LAIS MILHOMEM LIMA FIDELIS** - Unidade de Regulação Assistencial - representante da Superintendência;
- **LIDIANE GOMES TAVARES DA SILVA** - Unidade Multiprofissional - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **LUCIANA CAMILO PEREIRA** - Unidade de Suporte Operacional - representante suplente da Gerência Administrativa;
- **MAISA RODRIGUES DA SILVA** - Unidade de Urgência e Emergência - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **MAYARA NASCIMENTO DIAS DE SOUZA** - Unidade de Comunicação Regional 26 - representante da Superintendência;
- **MUNIQUE PARENTE** - Divisão de Enfermagem - representante suplente da Gerência de Atenção à Saúde;
- **PATRICIA ALVES PONTE MONTEIRO** - Divisão de Gestão do Cuidado - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **REBECA DA NOBREGA LUCENA PINHO** - Setor de Contratualização e Regulação - representante da Superintendência;
- **ROSANA DEYSE PONTE PORTELA** - Unidade de Farmácia Clínica e Dispensação Farmacêutica - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **ROSEMARY GUEDES DE CARVALHO** - Setor de Governança e Estratégia - representante da Superintendência;
- **SILVIA FURTADO DE BARROS** - Comissão de Humanização;
- **TERESA MARIA DE SOUSA** - Unidade de Diagnósticos Especializados - representante da Gerência de Atenção à Saúde;
- **VIVIANE MENDES LACERDA TORRES** - representante da Ouvidoria;
- **WILSON PEREIRA MACEDO** - Setor de Gestão do Ensino - representante da Gerência de Ensino e Pesquisa.

**Revisão e diagramação: Unidade de Comunicação Regional 26**

# O QUE VOCÊ ENCONTRA AQUI?

O que é a Carta de Serviços.....	06
Conheça o Hospital Universitário de Brasília.....	07
Nosso endereço.....	10
Nosso telefone.....	10
Nosso site.....	10
Conheça o Sistema Único de Saúde.....	11
O que são média e alta complexidades.....	12
O que é a regulação dos serviços no SUS.....	13
Nossos serviços.....	16
O que é a Jornada do Paciente?.....	18
Jornada Ambulatorial.....	19
O dia da consulta.....	21
Especialidades ambulatoriais.....	24
Fluxo de entrada para os atendimentos.....	24
Oncologia (Unacon).....	28
Centro de Reabilitação.....	29
Farmácia Escola.....	30
Odontologia.....	32
Ambulatório de Saúde Indígena.....	34
Projeto com-vivência.....	35
Serviço de Estudos e Atenção a Usuários de Álcool e outras Drogas – SEAD .....	36
Diálise.....	37

# O QUE VOCÊ ENCONTRA AQUI?

Consulta de retorno.....	38
Consultas virtuais.....	40
Realização de exames.....	41
Resultados de exames.....	43
Você está no meio da sua jornada.....	45
Cirurgias.....	46
Especialidades cirúrgicas.....	47
Internação.....	48
Especialidades com internação.....	51
Internação: Saúde Mental .....	52
Internação: UTI Adulto .....	53
Pronto-socorro(ginecologia e obstetrícia).....	54
Pronto-socorro (clínica médica).....	55

## **REGRAS GERAIS PARA VISITANTE ACOMPANHANTE**

Jornada dos visitantes e acompanhantes.....	56
Documentos obrigatórios: visitantes e acompanhantes .....	57
Orientações para visitantes e acompanhantes.....	58
Visita de menores de 14 anos.....	61
Visitas religiosas.....	61

## **REGRAS E HORÁRIOS DE VISITA**

Internação especialidades clínica de cirurgia geral.....	62
--	----

# O QUE VOCÊ ENCONTRA AQUI?

## **REGRAS PARA ACOMPANHANTES**

Quem tem direito a acompanhante na internação.....	63
Enfermaria da pediatria.....	65
Você está de alta.....	66
Cópia de prontuário.....	67
Atividades de ensino e pesquisa.....	71
Ensino, pesquisa e inovação.....	75
Como desenvolver projetos de pesquisa.....	77
Como ser participante de pesquisas.....	78
Avaliação de Tecnologias em Saúde.....	79
Registro de fotografias e vídeos das atividades de ensino e pesquisa .....	80
Atendimento à imprensa.....	80
Atuação de profissionais voluntários.....	81
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.....	83

# O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?



É um documento de orientação aos cidadãos que utilizam os serviços públicos no Brasil. A primeira edição da Carta de Serviços do HUB-UnB/Ebserh foi lançada em 2014, com versões de 2019 e 2025.

Para adequar a linguagem ao novo momento da saúde no DF, apresentamos uma nova configuração, que busca dar clareza e compreensão plena sobre a **JORNADA DO PACIENTE** no HUB-UnB/Ebserh. É justamente isso que você verá nesta publicação.

Nossa maior expectativa é contribuir para que a sua **EXPERIÊNCIA** conosco seja a melhor e mais resolutiva possível, sempre com o olhar para sua saúde e bem-estar.

Desejamos uma ótima leitura!

Desde 2009, todos os órgãos públicos federais devem ter e manter atualizada sua Carta e Serviços ao Cidadão, conforme o Decreto 6.932/2009 e a Lei 13.460/2017.

# CONHEÇA O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA



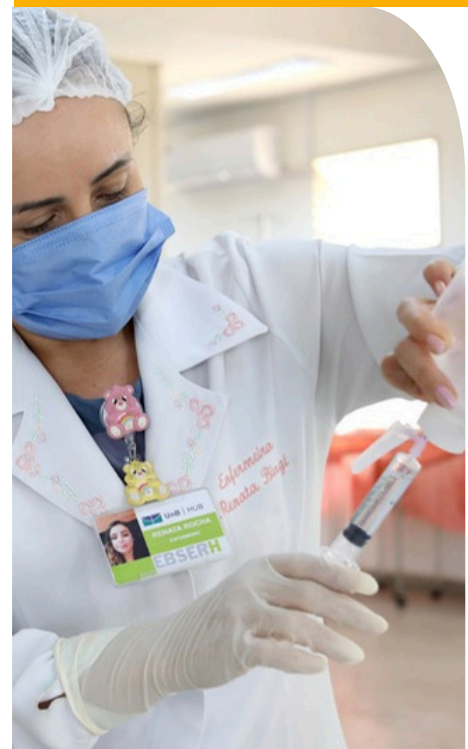
Seja muito bem-vindo(a) ao HUB-UnB/Ebserh! Antes de conhecer o documento como um todo, é importante entender um pouco da história do hospital e como chegamos até aqui.

O HUB-UnB/Ebserh foi inaugurado em 1972 como unidade do Instituto de Pensões e Aposentadoria dos Servidores do Estado (Ipase), e recebeu o nome de Hospital do Distrito Federal Presidente Médici. Inicialmente, atendia apenas servidores públicos federais e ficou conhecido como Hospital dos Servidores da União.

Em dezembro de 1979, passou a ser administrado pela Universidade de Brasília (UnB), por meio de convênio assinado com o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps).

Em 1987, o hospital foi integrado à rede de serviços do DF como parte de um novo convênio assinado pela UnB com quatro ministérios, passando a se chamar Hospital Docente Assistencial e sendo reconhecido como o 38º hospital universitário brasileiro. Em 3 de abril de 1990, foi cedido à UnB e passou a se chamar oficialmente Hospital Universitário de Brasília.

Em 2005 o HUB-UnB/Ebserh foi credenciado como Hospital de Ensino, e em 2008 passou a oferecer toda a sua capacidade para atendimento por meio do Serviço Único de Saúde.



# CONHEÇA O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA



Em 2013 a instituição passou por uma nova transformação, talvez a maior delas, quando a UnB transferiu a administração do hospital para a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), empresa pública criada em 2011 e vinculada ao Ministério da Educação. Hoje, o HUB-UnB/Ebserh faz parte de uma grande rede que conta com 45 hospitais universitários federais, a Rede Ebserh.

O HUB-UnB/Ebserh é cenário de prática para estudantes de graduação e pós-graduação da UnB e de outras universidades. Por aqui passam todos os anos residentes médicos e multiprofissionais, além de professores e pesquisadores de diferentes partes do Brasil e do mundo.

No HUB-UnB/Ebserh, você encontra atendimentos de média e alta complexidade e todos gratuitos, pelo Sistema Único de Saúde. Temos uma estrutura hospitalar com capacidade de 240 leitos operacionais, com uma média de 20 mil consultas em 49 especialidades, além de mais de 1 milhão de exames realizados todos os anos.

Contamos com mais de 2 mil trabalhadores de diferentes áreas de conhecimento, como médicos, profissionais de enfermagem, assistentes sociais, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionais, técnicos, além de estudantes das áreas médicas e multiprofissionais e colaboradores da área administrativa altamente preparados.



# CONHEÇA O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA



## Nosso propósito

Ensinar para transformar o cuidar.

## Nossa visão de futuro (2024-2028):

Ser hospital de ensino que busca a excelência promovendo a humanização, a inovação e o desenvolvimento tecnológico, com responsabilidade social e atuação em rede.

O HUB-UnB/Ebserh tem uma história intensa. Todos os dias escrevemos um novo capítulo desses mais de 50 anos, e você faz parte dessa trajetória!



# NOSSO ENDEREÇO

SGAN 605, Av. L2 Norte  
Bairro: Asa Norte Brasília - Distrito Federal  
CEP: 70840-901



# NOSSO TELEFONE

(61) 2028-5000  
Central de Atendimento

Consulte o ramal de todos os serviços pelo nosso site ou pela leitura do código ao lado (é só apontar a câmera do seu celular e clicar no link que aparecer).



# NOSSO SITE

[www.hub-unb.ebserh.gov.br](http://www.hub-unb.ebserh.gov.br)  
Você pode acompanhar o dia a dia das nossas ações e muito mais pelo nosso portal na internet. Você também acessa o site de cada um dos hospitais universitários que compõem a Rede Ebserh.



# CONHEÇA O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Como os nossos atendimentos são 100% SUS, não poderíamos deixar de falar sobre os princípios doutrinários do Sistema Único de Saúde: universalidade, equidade e integralidade, além das diretrizes: descentralização dos serviços, regionalização e controle social.

Entre os princípios, destacamos a equidade, pois ainda é pouco compreendida por boa parte população. Na saúde pública, a equidade existe para garantir que as pessoas mais vulneráveis recebam cuidados diferenciados, igualando-as aos menos vulneráveis, ou seja, oferecer mais a quem mais precisa e menos a quem requer menos cuidados.

A equidade busca então oferecer justiça no acesso aos serviços do SUS. Justamente por isso, esse princípio é a base para uma série de políticas de saúde no Brasil, o que permite o reconhecimento das necessidades de grupos específicos e a redução do impacto das diferenças. No HUB-UnB/Ebserh não poderia ser diferente.



Aqui, o acesso aos diferentes serviços que ofertamos segue o princípio da equidade. Acreditamos que o acesso à saúde pública deve ser justo e igualitário, observando as vulnerabilidades de cada cidadão.



A photograph of a hospital room. In the foreground, there is a blue medical cabinet with drawers. On top of it, a medical monitor is mounted on a stand. To the left, another medical device is visible. The background shows a white wall with electrical outlets and cables. The overall scene is a typical hospital ward.

# O QUE SÃO MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE?

A média complexidade no SUS é composta por ações e serviços que existem para atender os principais problemas de saúde da população. São serviços que precisam de profissionais especializados e recursos tecnológicos para o diagnóstico e o tratamento de diferentes doenças.

As ações e os média complexidade são geralmente desenvolvidos por meio das várias especialidades ambulatoriais ofertadas nas unidades de saúde que compõem o SUS. Exemplos: cirurgias ambulatoriais especializadas, procedimentos traumatológicos e odontológicos, radiodiagnóstico, fisioterapia e patologia clínica.

Já a alta complexidade no SUS é composta por um conjunto de procedimentos que envolve alta tecnologia e alto custo, por meio de serviços altamente qualificados, que são integrados aos demais níveis de atenção à saúde – a básica e a de média complexidade. Exemplos: cirurgias cardiovasculares, saúde auditiva e implante coclear, tratamento oncológico, hemodiálise, transplante renal e de córnea, terapia nutricional e UTI Adulto e Neonatal.

O HUB-UnB/Ebserh oferta à população ações e média e alta complexidade, com atendimento em 49 especialidades médicas (clínicas e cirúrgicas) e multiprofissionais, como psicologia, terapia ocupacional e nutrição, além de urgência e emergência e tratamento intensivo. O acesso a esses serviços se dá por meio do Complexo Regulador do Distrito Federal, órgão da Secretaria de Saúde do DF (SES-DF) que tem a missão de organizar o acesso dos pacientes aos atendimentos ambulatorial (consultas), hospitalar (internação), terapia intensiva (UTI) e urgência e emergência (pronto-socorro) disponíveis na rede de saúde pública do DF.

# O QUE É A REGULACÃO DOS SERVIÇOS NO SUS?

A Política Nacional de Regulação, instituída pela Portaria nº 1.559/2008 do Ministério da Saúde, foi criada para ordenar e qualificar os fluxos de acesso às ações e serviços de saúde com base em protocolos clínicos. O resultado é maior eficiência no uso dos recursos e a ampliação do acesso da população aos serviços de saúde.

No Distrito Federal, a regulação funciona desde 2004 e é coordenada pela Secretaria de Saúde (SES-DF), por meio do Complexo Regulador. Esse sistema organiza os procedimentos ofertados de acordo com sua disponibilidade e complexidade, por meio dos Panoramas Assistenciais:

- **Panorama 1 – Regulação Regional:**

Disponível em todas as Regiões de Saúde do DF. Cada território gerencia sua própria oferta assistencial e a demanda de pacientes, conforme capacidade instalada, além de qualificar solicitações de consultas, procedimentos e internações com base nos protocolos vigentes.

- **Panorama 2 – Regulação Pactuada (inter-regional):**

Ocorre quando uma Região de Saúde, além de atender sua própria população, absorve demandas de outras regiões, mediante pactuação prévia e definição de cotas. Nesse modelo, o território ofertante gerencia tanto



as solicitações locais quanto as provenientes das regiões pactuadas.

- **Panorama 3 – Regulação Central:**

Concentra recursos assistenciais escassos e estratégicos em unidades executantes específicas. Esses serviços, de caráter centralizado, atendem a população de todo o Distrito Federal.

# O QUE É A REGULACÃO DOS SERVIÇOS NO SUS?

## O que é a Regulação dos Serviços no SUS?

O acesso é coordenado pelas Centrais de Regulação (CR) do Complexo Regulador em Saúde do DF (CRDF), responsáveis pela gestão da demanda, avaliação e agendamento, conforme fluxos, protocolos e critérios técnicos definidos pela SES-DF.

O HUB-UnB/Ebserh atua prioritariamente no Panorama 3 (Regulação Centralizada), ofertando procedimentos estratégicos e de alta complexidade não disponíveis em todas as regiões. Nesses casos, o acesso é regulado exclusivamente pelo CRDF, que realiza a avaliação, priorização e agendamento.

Além disso, o HUB-UnB/Ebserh também atende em outras modalidades:

### **Panorama 1 (Regulação Regional):**

Aplicável aos pacientes já em acompanhamento, garantindo a continuidade do cuidado segundo critérios previamente definidos.

### **Panorama 2 (Regulação Inter-regional):**

Mediante pactuação específica com a Região Leste, como no caso do pré-natal de alto risco.



As vagas assistenciais do HUB-UnB/Ebserh são informadas às Centrais de Regulação da SES/DF por meio do Núcleo Interno de Regulação (NIR), setor responsável pela organização dos fluxos de acesso aos serviços do hospital, com foco na promoção da equidade — entendida como a garantia de acesso justo e adequado às necessidades de cada usuário do SUS.

O NIR é responsável por ordenar, regular e orientar o uso das vagas disponíveis, promovendo uma gestão eficiente dos leitos hospitalares, consultas e exames, de acordo com o perfil assistencial e a capacidade instalada do HUB-UnB/Ebserh

# NOSSOS SERVIÇOS



No HUB-UnB/Ebserh ofertamos uma ampla gama de serviços especializados em saúde, que vão desde consultas ambulatoriais e exames diagnósticos, até procedimentos de alta complexidade e tecnologias avançadas. Abaixo, apresentamos um panorama geral dos serviços disponíveis. Os detalhes de cada um estão descritos ao longo desta Carta de Serviços.

- Consultas ambulatoriais em 49 especialidades médicas e multiprofissionais;
- Realização de exames laboratoriais e de imagem;
- Cirurgias eletivas em 17 especialidades;
- Farmácia Escola para dispensação de medicamentos ambulatoriais;
- Tratamentos especializados, incluindo quimioterapia, radioterapia e diálise;
- Programas de reabilitação respiratória, cardiovascular, oncológica, neurofuncional, geriátrica, uroginecológica, dermatofuncional, obstétrica, paliativa e no pré/pós-operatório;

# NOSSOS SERVIÇOS



- Centro de Reabilitação multiprofissional, com atendimentos em fisioterapia, fonoaudiologia, educação física e terapia ocupacional;
- Internação hospitalar em 17 especialidades clínicas e cirúrgicas, além de leitos de UTI Adulto, UTI Coronariana, UTI Pediátrica e Neonatal;
- Serviço de Hemodinâmica, com cateterismo, angioplastia, angiografias, arteriografia, estudos eletrofisiológicos e implante de marcapasso;
- Atendimento de urgência e emergência em ginecologia e obstetrícia, 24 horas por dia;
- Oferta de leitos clínicos regulados via SISLEITOS, conforme pactuação com a SES/DF.

# O QUE É A JORNADA DO PACIENTE?

É o conjunto de ações que abrange todas as etapas da sua experiência com o HUB-UnB/Ebserh. Sua jornada começa desde o seu primeiro contato com a gente, seja por telefone, internet ou pessoalmente, e inclui: orientação para agendamento de consulta, realização de consulta, exames, internação, cirurgia, retorno, e transferência ou encaminhamento para outra unidade de saúde.

Agora que você nos conhece melhor, podemos afirmar que a sua jornada com a gente já começou. Primeiramente, é importante que você saiba que seremos parceiros durante toda a sua experiência aqui. Toda a equipe do HUB-UnB/Ebserh está empenhada em proporcionar uma experiência satisfatória, pois para nós, a recuperação de sua saúde vem em primeiro lugar e nos esforçamos para atingir esse objetivo.

**Seja bem-vindo(a) ao  
Hospital Universitário de Brasília!**



# SEGURANÇA DO PACIENTE



A Segurança do Paciente é prioridade no HUB-UnB/Ebserh. Adotamos protocolos nacionais e internacionais de qualidade, alinhados às 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente da Organização Mundial da Saúde (OMS) e às diretrizes da Anvisa.

Nossas principais ações:

- Identificação correta do paciente em todos os atendimentos.
- Comunicação efetiva entre profissionais de saúde e com o paciente.
- Uso seguro de medicamentos e hemoderivados.
- Cirurgias seguras, com checklist obrigatório antes, durante e após os procedimentos.
- Prevenção de quedas e lesões por pressão durante a internação.
- Higienização das mãos como prática essencial de cuidado.

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do HUB-UnB/Ebserh monitora continuamente os riscos assistenciais e incentiva pacientes e familiares a participarem ativamente do cuidado, informando dúvidas, sugestões e notificando situações de risco à equipe ou à Ouvidoria.

# JORNADA AMBULATORIAL



Sua jornada ambulatorial no HUB-UnB/Ebserh começa quando você recebe o primeiro atendimento, geralmente, em um dos nossos ambulatorios, espaços onde funcionam os consultórios. Por isso, é muito importante você conhecer o fluxo para marcar sua primeira consulta.

## **Como marcar a primeira consulta**

A maior parte dos nossos atendimentos é agendada pelo Complexo Regulador. Isso quer dizer que, na maioria das vezes, você não deve ir até o HUB-UnB/Ebserh para marcar a consulta, pois o agendamento será feito pelo sistema da Secretaria de Saúde.

Como funciona:

Primeiro, você deve procurar atendimento na Unidade Básica de Saúde perto da sua casa. Se o profissional que te avaliar entender que você precisa de algum atendimento que não tem na UBS, ele vai pedir uma vaga de consulta ou exame pelo sistema da regulação (SISREG).



# JORNADA AMBULATORIAL



O pedido registrado no sistema será avaliado por um médico do Complexo Regulador. Depois dessa avaliação, seu atendimento será agendado em alguma unidade de saúde onde exista o serviço que você precisa.

Se você tiver sido agendado no HUB-UnB/Ebserh, um profissional do hospital entrará em contato com você para informar sobre o agendamento.

Obs: é importante que os dados de contato estejam atualizados para que você seja informado sobre o agendamento.



# O DIA DA CONSULTA

Logo que chegar ao ambulatório (local onde estão os consultórios) você precisará ir ao guichê da recepção para receber uma senha de atendimento. No guichê, nossa equipe também confirmará o seu comparecimento e verificará se há necessidade de fazer algum procedimento antes da consulta, como eletrocardiograma, por exemplo.

## O que levar no dia da consulta

- Documento de identificação com foto (impresso ou digital)
- Formulário de solicitação da consulta ou a chave de identificação do Sistema de Regulação (SISREG).

Se você ainda não tiver prontuário do hospital, procure a Central de Marcação, no Ambulatório 1.

Para abertura de prontuário, são necessários os seguintes dados: documento de identificação com foto, autodeclaração de cor, escolaridade, comprovante de residência com CEP, cartão do SUS, CPF, contatos atualizados.

## Funcionamento dos guichês

Atendimento ambulatorial (consultas):

·segunda a sexta | 7h às 19h

Atendimento odontológico:

·segunda a sexta | 7h30 às 11h55 e 13h30 às 18h30

Farmácia Escola (entrega de medicamentos):

·segunda a sexta | 7h30 às 12h e 13h30 às 18h

- Última quinta-feira do mês: O atendimento será interrompido às 11h30, retornando às 14h.
- Primeiro dia útil pela manhã e último dia útil a tarde, do mês: Atualização do estoque no sistema

É muito importante que você chegue no horário indicado e com a documentação descrita acima. Assim, seu atendimento acontecerá de forma mais rápida e no horário agendado.

Não precisa chegar antes nem dormir na fila.



# PRIORIDADE NO ATENDIMENTO AMBULATORIAL



Em atendimento à legislação em vigor, o hospital garante prioridade no atendimento a pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos a partir dos 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue.

#### **A Prioridade Especial**

- Pessoas com mais de 80 anos têm prioridade entre os demais idosos.
- Prioridades do paciente que chegam de ambulância de outros serviços, acamados, em uso de dispositivos (o<sup>2</sup>, drenos, etc).



# ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS



**CONFIRA A LISTA DE  
ESPECIALIDADES COM  
ATENDIMENTO  
AMBULATORIAL QUE O  
HUB-UNB/EBSERH OFERECE  
PARA CUIDAR DE VOCÊ.**

---

1. ALERGIA
2. ANESTESIOLOGIA
3. SERVIÇO SOCIAL
4. CARDIOLOGIA
5. CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA
6. CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO
7. CIRURGIA PEDIÁTRICA
8. CIRURGIA PLÁSTICA
9. CIRURGIA TORÁCICA
10. CIRURGIA VASCULAR
11. CIRURGIA GERAL
12. CLÍNICA MÉDICA
13. COLOPROCTOLOGIA
14. DERMATOLOGIA
15. EDUCAÇÃO FÍSICA
16. ENDOCRINOLOGIA
17. ENFERMAGEM
18. FARMÁCIA
19. FISIOTERAPIA
20. FONOAUDIOLOGIA
21. GASTROENTEROLOGIA
22. GENÉTICA
23. GERIATRIA
24. GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
25. HEMATOLOGIA
26. IMUNOLOGIA
27. INFECTOLOGIA
28. MASTOLOGIA
29. MEDICINA NUCLEAR
30. MEDICINA DO TRABALHO

# ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS



31. NEFROLOGIA
32. NEUROCIRURGIA
33. NEUROLOGIA
34. NUTRIÇÃO
35. NUTROLOGIA
36. ODONTOLOGIA
37. OFTALMOLOGIA
38. ONCOLOGIA
39. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
40. OTORRINOLARINGOLOGIA
41. PATOLOGIA
42. PEDIATRA
43. PNEUMOLOGIA
44. PSICOLOGIA
45. PSIQUIATRIA
46. RADIOLOGIA
47. RADIOTERAPIA
48. REUMATOLOGIA
49. SAÚDE INDÍGENA
50. TERAPIA OCUPACIONAL
51. UROLOGIA



# FLUXO DE ENTRADA PARA OS ATENDIMENTOS

## PANORAMA 1 E 2

- Exames: solicitação de profissional médico do HUB-UnB/Ebserh em formulário timbrado institucional com carimbo e assinatura do responsável (agendados na central de marcação de consultas e exames).
- Consultas: Encaminhamentos de profissionais do HUB-UnB/Ebserh para especialidades não reguladas. Os pareceres são triados uma vez por mês pelo responsável técnico da especialidade triados em prioridade 1, 2 e 3 de acordo com a gravidade.
- Os pacientes são inseridos no sistema de regulação pela central de marcação de consultas e exames e NIR para direcionamento pelo complexo regulador da SES-DF.
- Após o direcionamento são contactados pela central telefônica para informação sobre a consulta ou exame a ser realizado.
- O complexo regulador direciona para a vaga mais próxima disponível de acordo com o nível de prioridade do paciente e seguindo as notas técnicas.



# FLUXO DE ENTRADA PARA OS ATENDIMENTOS

PANORAMA 3 - REGULAÇÃO EXTERNA  
(agendamentos realizados pela SES/DF)

- Os pacientes são inseridos no sistema de regulação pela Central de Marcação de Consultas e exames e NIR para direcionamento pelo complexo regulador da SES-DF.
- Após o direcionamento são contatados pela central telefônica para informação sobre a consulta ou exame a ser realizado.
- O complexo regulador direciona para a vaga mais próxima disponível de acordo com o nível de prioridade do paciente e seguindo as notas técnicas.

# ONCOLOGIA (UNACON)

Conheça melhor nosso atendimento em oncologia, chamada de Unacon.

## O que é a Unacon?

Unidade especializada que reúne equipe multiprofissional qualificada e tecnologia avançada para oferecer assistência oncológica de alta complexidade.

## Serviços

Consultas, diagnóstico e tratamento dos cânceres mais comuns no Brasil, incluindo cirurgia, quimioterapia e radioterapia.

## Equipe

Composta por profissionais de diversas áreas: médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, dentistas, psiquiatras, fonoaudiólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e profissionais de educação física.

## Agendamento

Você precisa ser encaminhado por algum serviço de saúde pública do DF, por meio da Central de Regulação da Secretaria de Saúde. É a regulação que gerencia as vagas e necessidades em todo o Distrito Federal e agenda o atendimento dos serviços classificados como Panorama 3, como explicado na página 13 desta publicação.

## Horário de atendimento

- De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.





# CENTRO DE REABILITAÇÃO

É um serviço de reabilitação física e auditiva, com ginásio amplo e equipado, salas de atendimento em grupo infantil e adulto, consultórios e sala de atividades.

## Serviços

- Fisioterapia: respiratória, cardiovascular, oncológica, neurofuncional, geriátrica, uroginecológica, dermatofuncional, obstétrica, traumato-ortopédica e reabilitação cardiovascular, pulmonar, vestibular e na diálise ou paciente renal.
- Fonoaudiologia: disfagia, fonoterapia, voz, fissura lábiopalatina, saúde auditiva (audiometria, imitanciometria, emissões otoacústicas, peate, implante coclear, habilitação e reabilitação auditiva, fonoterapia, próteses auditivas osteoancoradas, seleção e adaptação de AASI.
- Terapia ocupacional: reumatologia, oncologia e intervenção precoce infantil.
- Educação física: atendimento em geriatria e oncologia para grupos.

## Equipe

Fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, profissional de educação física.

## Agendamento

Encaminhamento feito pelas equipes médicas e multiprofissionais do HUB-UnB.

Fisioterapia respiratória via sistema de regulação da SES-DF.

# FARMÁCIA ESCOLA

## O que é?

Farmácia ambulatorial que visa desenvolver ensino, pesquisa e extensão e prestar serviços farmacêuticos ambulatoriais a usuários da rede de serviços do Distrito Federal em consonância com as diretrizes do SUS.

Na unidade são disponibilizados medicamentos que fazem parte dos Programas Estratégicos do Ministério da Saúde (CESAF) e elenco da Média Complexidade da SES-DF que possuem protocolos assistenciais com critérios específicos para acesso e dispensação.

Além disso, a unidade conta com laboratórios de manipulação de medicamentos e insumos para atendimento a demandas de terapias individualizadas dos pacientes internados no Hospital Universitário de Brasília.

## Serviços:

- Prestação de serviços farmacêuticos clínicos como dispensação de medicamentos, acompanhamento farmacoterapêutico e orientações farmacêuticas aos usuários;
- Orientações em saúde para a população;
- Preceptorial para formação de recursos humanos na área de farmácia na graduação e residência;
- Manipulação de medicamentos e insumos para demandas do HUB-UnB/Ebserh.



# FARMÁCIA ESCOLA

**Funcionamento (entrega de medicamentos)**

**Segunda a sexta | 7h30 às 12h e 13h30 às 18h**

**- Última quinta-feira do mês - O atendimento será interrompido às 11h30 (ou conforme capacidade de atendimento) retornando às 14h.**

- Evite buscar os medicamentos (TARV) no primeiro dia útil pela manhã e no último dia útil a tarde do mês, pois nesses dias a equipe da Farmácia realiza a atualização do estoque no sistema do Ministério da Saúde e não é possível realizar a dispensa do medicamento.

Acesse nosso site:

Pelo nosso site, você verifica se o medicamento que precisa tem no HUB-UnB/Ebserh, como fazer para retirar, como armazenar em casa, e todas as informações sobre o serviço.



Leia o QR Code com a câmera do seu celular e clique em Farmácia Escola na tela principal.

# ODONTOLOGIA



Conheça melhor o funcionamento da nossa Unidade de Saúde Bucal:

A Unidade de Saúde Bucal do HUB-UnB/Ebserh é composta pela Clínica Odontológica de Ensino (COE) da UnB, pelo Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) e pela Radiologia Odontológica.

## **ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS**

**Clínica Odontológica de Ensino:** Os alunos do curso de graduação em odontologia, sob supervisão dos cirurgiões dentistas professores, realizam os atendimentos acadêmico-odontológicos básicos de diagnóstico bucal, periodontia, dentística, cirurgia, endodontia, prótese total, prótese parcial removível, próteses fixas unitárias e odontopediatria.

**Centro de Especialidades Odontológicas:** Os cirurgiões dentistas realizam atendimentos odontológicos nas especialidades de periodontia, cirurgia bucomaxilofacial, endodontia, prótese dentária (prótese total, prótese parcial removível e próteses fixas unitárias).



# ODONTOLOGIA

## **Radiologia Odontológica**

São realizados exames de imagem – Radiografias Periapicais, Panorâmicas e Tomografias Odontológicas.

## **COMO AGENDAR**

O acesso à Unidade de Saúde Bucal se dá mediante encaminhamento apresentado pelo paciente, emitido por médico ou equipe multiprofissional do HUB-UnB/Ebserh, ou regulados via SES-DF. Para as especialidades de diagnóstico bucal e cirurgia (exodontias), o encaminhamento poderá ser também realizado por cirurgião-dentista de qualquer outra instituição.



# AMBULATÓRIO DE SAÚDE INDÍGENA

Conheça melhor o funcionamento do nosso ambulatório exclusivo para atendimento de indígenas.

É o serviço responsável pelo acolhimento de pacientes indígenas. Recebemos todas as populações incluindo os aldeados, de todas as idades, de qualquer etnia brasileira ou estrangeira, que moram no Brasil ou transitam pelo país, além de pacientes indígenas das unidades de internação e moradores das CASAls e DSEIs.

## **Serviços**

Atendimento em clínica geral e triagem, com consultas presenciais ou por telessaúde (videochamada) de forma especializada e intercultural. Não oferecemos atendimento de urgência e emergência, apenas ambulatorial.

## **Agendamento**

Você deve primeiro passar pelo acolhimento. Não é preciso agendar. É só ir até o Ambulatório 1 nos horários de funcionamento do serviço.



**Acolhimento**

**Segunda a sexta | 7h às 13h**

# PROJETO COM-VIVÊNCIA

Conheça melhor o funcionamento do Projeto Com-Vivência.

O Com-Vivência é uma atividade de extensão da Universidade de Brasília (UnB) criada em 1996 para promover ações integradas de estudo e atendimento a pessoas com HIV/aids e familiares. O projeto oferece atendimento psicossocial no ambulatório e na enfermaria, de forma alinhada à equipe médica do HUB-UnB/Ebserh.

## **Serviços**

Principais atividades assistenciais: aconselhamento pré e pós-teste anti-HIV e sobre práticas sexuais seguras, distribuição de preservativos, atendimento psicossocial individual, em grupo, conjugal e familiar, adesão ao tratamento antirretroviral e ao autocuidado.

## **Agendamento**

Agende seu atendimento pelo telefone (61) 2028-5416.



# SERVIÇO DE ESTUDOS E ATENÇÃO A USUÁRIOS DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS – SEAD

**Conheça melhor o funcionamento do SEAD..**

**“Uma trajetória de desafios na construção do conhecimento e no cuidado integral do usuário de álcool e outras drogas”.**

Criado em novembro de 1990, o SEAD tem como objetivo prestar assistência integral e interdisciplinar ao usuário de álcool e outras drogas e seus familiares, envolvendo ações de orientação, diagnóstico, tratamento e encaminhamento, em ambiente de formação acadêmica, capacitação profissional e produção de conhecimento. O SEAD também se empenha em desenvolver ações interdisciplinares que promovam a responsabilidade compartilhada no cuidado ao usuário de álcool e outras drogas e em articular-se com a Rede de Atenção Psicossocial – RAPS e demais serviços de saúde e da rede socioassistencial por meio de matriciamento.

O SEAD segue a recomendação da Atenção Integral à Saúde a partir da perspectiva da Redução de Danos. Oferece diversas modalidades de tratamento ao usuário e seus familiares, a partir do Plano Terapêutico Singular – PTS e atua em equipe interdisciplinar composta por assistente social, psicóloga, psiquiatra, enfermeira e uma professora do departamento de enfermagem da UnB e uma psicóloga voluntárias.

## **Modalidade de intervenção**

- Acolhimento, acompanhamento e monitoramento;
- Intervenção individual e de grupo a usuários e/ou familiares
- Atendimento psiquiátrico
- Ateliê de convivência

## **Agendamento**

Os atendimentos no SEAD são marcados diretamente no serviço ou pelo telefone (61) 2028-5430.

Local de Atendimento: Ambulatório 1, corredor amarelo, sala A.



# DIÁLISE

Conheça melhor nosso atendimento da diálise.

A diálise é um dos serviços ofertados pela Unidade do Sistema Urinário. A unidade é um centro especializado que tem recursos humanos e tecnológicos de alta complexidade para prestar a melhor avaliação e as melhores terapias renais.

## **Equipe**

Multidisciplinar, ou seja, formada por profissionais de várias especialidades: nutricionista, psicóloga, assistente social, fisioterapeuta, enfermeiros, médicos e técnicos de enfermagem.

## **Agendamento**

Você precisa ser encaminhado por algum serviço de saúde pública do DF, por meio da Central de Regulação da SES-DF

É a regulação que gerencia as vagas e necessidades em todo o Distrito Federal e agenda o atendimento dos serviços considerados Panorama 3, como explicado no começo desta publicação.

# CONSULTA DE RETORNO



Você foi atendido na sua primeira consulta. E agora? Provavelmente o médico pediu uma consulta de retorno. Confira abaixo como agendar o seu retorno.

## **Como agendar o retorno**

Se o médico pediu uma consulta de retorno, assim que você sair do consultório, vá até a recepção do corredor onde você foi atendido para fazer o agendamento.

## **Consulta de Retorno**

As consultas de retornos são marcadas na recepção do ambulatório de acordo com a solicitação médica. Retorno com 1 mês, 2 meses, 3 meses, 6 meses e 1 ano.

O paciente deverá se dirigir à recepção do ambulatório para registrar a consulta de retorno em sistema. Somente o papel do atendimento não garante o atendimento se não estiver no sistema.

Para fins de alteração de atendimento, ao paciente que não estiver em sistema não há possibilidade de comunicação.

# CONSULTA DE RETORNO



## **Perda de acompanhamento (perda de seguimento)**

Se você não comparecer à consulta de retorno dentro de 1 (um) ano após a sua última consulta, isso será considerado perda de acompanhamento. Isso significa que o seu tratamento pode ficar descontinuado e, nesse caso, você precisará voltar ao fluxo inicial de atendimento, ou seja, procurar novamente a Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima da sua casa. O profissional da UBS fará uma nova avaliação e, se necessário, solicitará outra vaga para atendimento no HUB-UnB/Ebserh pelo sistema de regulação.

## **Funcionamento da Central de Marcação**

**Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h - Localização: entrada do Ambulatório 1**

# CONSULTAS VIRTUAIS

## **E-Saúde – Consultas Online**

Os pacientes na fila de espera da Central de Marcação ou com consulta já agendada são previamente triados para avaliar se a teleconsulta é recomendada para cada caso. Se você se enquadrar nessa situação e for encaminhado para consulta virtual, você receberá o contato da equipe para fazer o agendamento e receber orientações sobre como se conectar à videochamada no dia marcado.

A consulta acontece de forma remota, utilizando a internet e a plataforma do Microsoft Teams e Whatsapp Business para interação entre o médico e o paciente. Você só precisa de celular ou computador com acesso à internet.





# REALIZAÇÃO DE EXAMES

Sua jornada no HUB-UnB/Ebserh continua! Agora, entramos na fase de realização de exames, caso tenham sido solicitados pelo profissional na consulta.

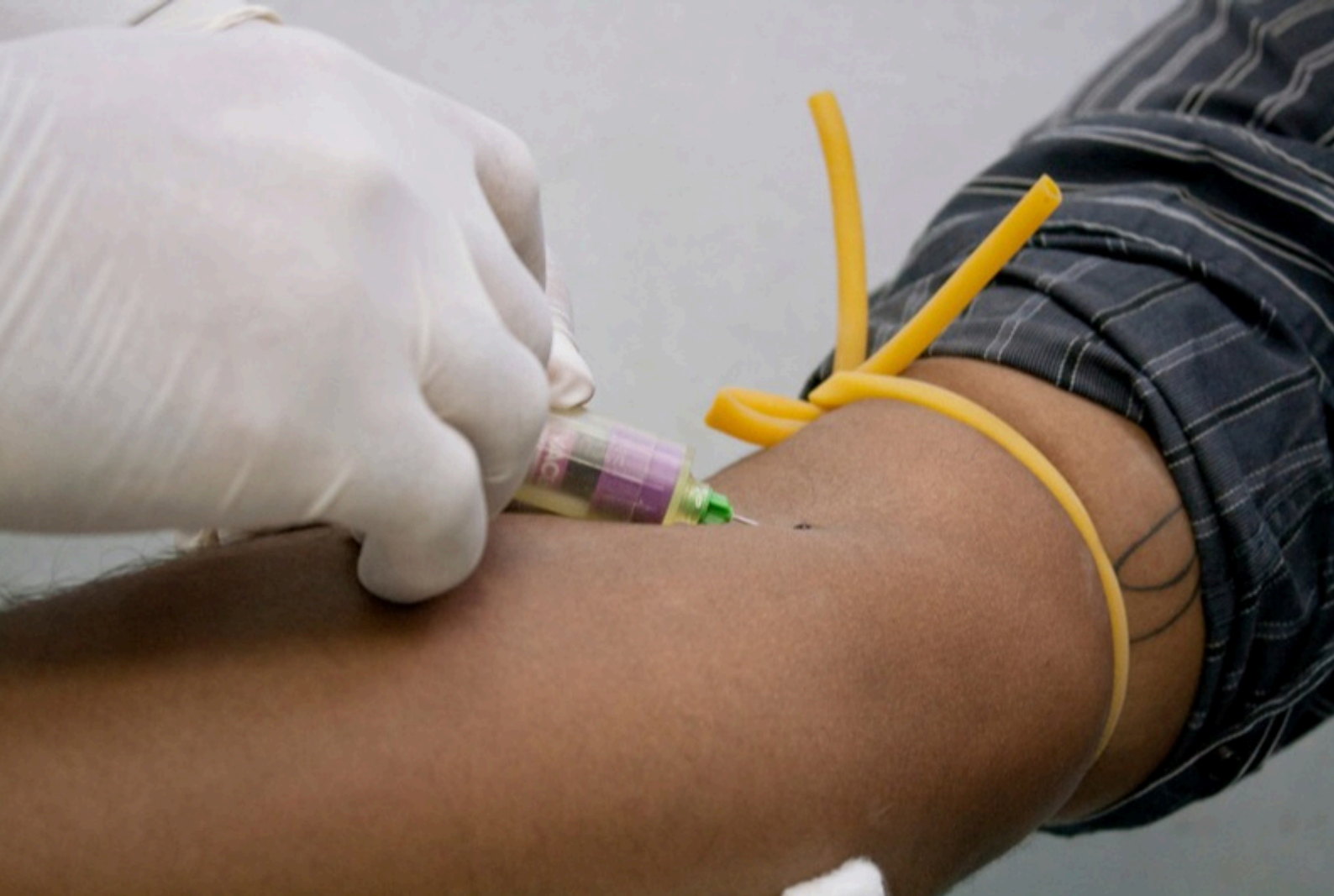
## Exames com preparo

É necessário que você tenha feito o preparo, que foi indicado no momento da marcação do procedimento.

Se essas orientações não forem seguidas, o exame não será realizado e você terá que reagendá-lo na Central de Marcação do HUB-UnB/Ebserh ou na unidade de saúde que pediu o agendamento, caso o exame tenha sido marcado pelo Sistema de Regulação da SES-DF.

## Horários de funcionamento

<b>Laboratório (coleta)</b>	<b>Radiologia</b>	<b>Medicina Nuclear</b> (endoscopia, colonoscopia, cintilografia e broncoscopia)	<b>Hemodinâmica</b> (cateterismo, angioplastia, angiografia, estudo eletrofisiológico e implante de marcapassos)	<b>Patologia</b> (biópsia, imunohistoquímica, citologia, preventivo, necropsia)
Segunda a sexta   6h às 9h	Segunda a sexta   7h às 00h	Segunda a sexta   7h às 19h	Segunda a sexta   7h às 22h sábado   7h às 19h	Segunda a sexta   8h às 12h e 14h às 16h30



# REALIZAÇÃO DE EXAMES

## O que levar no dia do exame?

- Documento de identificação com foto (impresso ou digital)
- Pedido médico (obrigatório)
- Formulário de solicitação da consulta ou a chave de identificação do Sistema de Regulação (SISREG).

# RESULTADOS DE EXAMES

## Prazos de entrega

Depois de fazer os exames, você precisará aguardar um período para ter acesso ao resultado, que é entregue no próprio local onde o exame foi realizado.

·Exames de imagem:

20 dias corridos

·Ultrassonografia: 15 dias úteis

·Tomografia: 20 dias úteis

·Ressonância magnética: 20 dias úteis

·Raio-x: 30 dias úteis

·Exames laboratoriais: 7 dias corridos

·Exames oftalmológicos: na hora

·Exames da otorrinolaringologia: na hora

·Exames da hemodinâmica: na hora

·Exames cardiológicos: 30 dias corridos

·Avaliação neuropsicológica: 10 dias úteis

·Cintilografia: 10 dias corridos

·Endoscopia: laudo na hora

·Colonoscopia: laudo na hora

·Urodinâmica: laudo na hora

·Broncoscopia: laudo na hora

·Eletroencefalograma: 15 dias úteis

·Tuberculose (teste de escarro): 3 dias corridos

·Banco de sangue: no mesmo dia

·Biópsia: 30 dias corridos

·Imuno-histoquímica: 30 dias corridos

·Necropsia: 60 dias corridos

·Eletroneuromiografia: laudo na hora

·Polissonografia: 30 dias corridos

# #Busca Exames by TxLab

## RESULTADOS DE EXAMES

Os resultados dos exames de laboratório podem ser retirados na recepção do local ou acessados pela internet:

1. Digite na barra da internet o endereço: [hub.buscalaudos.com.br](http://hub.buscalaudos.com.br)
2. Informe o login e a senha que estão no protocolo entregue no momento da realização do exame.
3. Pronto, agora é só imprimir o resultado.

# VOCÊ ESTÁ NO MEIO DA JORNADA



Alta médica?

Novos exames?

Internação?

Cirurgia?

Bom, agora que você já fez a primeira consulta, realizou os exames solicitados e pegou os laudos, chegou a hora de voltar ao médico para que ele analise os resultados e oriente sobre seu diagnóstico e tratamento, se for o caso.

Nesta etapa há alguns caminhos que podem acontecer na sua jornada.

O primeiro e melhor deles é a alta médica, ou seja, o médico avaliará seu caso e te liberará para retornar para casa, com a certeza de que sua saúde está em boas ou até perfeitas condições.

Outras possibilidades são a solicitação de novos exames pelo médico, PARA UM NOVO RETORNO, um pedido de internação para cuidarmos de você dentro do hospital, ENCAMINHAMENTO PARA OUTRA ESPECIALIDADE ou até a indicação de cirurgia, mas sobre procedimentos cirúrgicos falaremos mais à frente.

# CIRURGIAS

Após avaliação da equipe médica, que em alguns casos pode envolver diferentes especialidades, houve a decisão pela realização de procedimento cirúrgico. Este é mais um passo na sua jornada com a gente.

## O que acontece agora?

Você será inserido em uma fila e deverá aguardar o agendamento de sua cirurgia. Normalmente, a data é informada por telefone por um profissional da equipe DE PLANEJAMENTO CIRÚRGICO.

Algumas especialidades, como urologia, otorrinolaringologia, cabeça e pescoço e ginecologia são reguladas, ou seja, o pedido de sua cirurgia é inserido no Sistema de Regulação da Secretaria de Saúde do DF.

Nesses casos, o serviço de regulação da própria Secretaria de Saúde AUTORIZA O PROCEDIMENTO DENTRO DO MÊS E O HOSPITAL É O RESPONSÁVEL por informar a você o dia, o horário e o local do seu procedimento.



# ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS

Confira a lista de especialidades com atendimento em cirurgia que o HUB-UnB/Ebserh oferece para cuidar de você.

1. ANESTESIOLOGIA
2. CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO
3. CIRURGIA GERAL
4. CIRURGIA PEDIÁTRICA
5. CIRURGIA PLÁSTICA
6. CIRURGIA TORÁCICA
7. CIRURGIA VASCULAR
8. CIRURGIA DERMATOLÓGICA (TUMORES CUTÂNEOS)
9. COLOPROCTOLOGIA
10. GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
11. MASTOLOGIA
12. NEUROCIRURGIA
13. OFTALMOLOGIA
14. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
15. OTORRINOLARINGOLOGIA
16. UROLOGIA



# INTERNAÇÃO

Sua jornada vai durar um pouco mais! Após avaliar seus exames e sua saúde, a equipe médica decidiu que seu caso precisa de um pouco mais de atenção e você será internado.

Ao ser internado, você será atendido por uma equipe multiprofissional que, além do médico e equipe de enfermagem, pode contar com nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta, assistente social e outros profissionais. Você está em um hospital de ensino.

Por isso, muitas vezes você também será acompanhado por estudantes de graduação de cursos da saúde da UnB e por residentes, que são profissionais de saúde já formados que estão cursando uma especialização.

As informações mais importantes sobre o seu quadro de saúde são repassadas pela equipe médica ou de enfermagem para você e seu acompanhante ou familiar.

Durante a internação, você receberá diariamente a visita de profissionais de diferentes áreas, sempre acompanhados por residentes médicos e/ou multiprofissionais, porque, como falamos no início, o HUB-UnB/Ebserh é um hospital escola, ou seja, um centro de formação de profissionais para o Sistema Único de Saúde.





# INTERNAÇÃO

A sua internação pode ser programada (eletiva), de urgência ou transferência de outra instituição.

Em todos os casos, a solicitação deverá ser feita via Sistema de Leitos da SES-DF (SISLEITOS).

Os leitos do HUB-UnB/Ebserh são referenciados e disponibilizados à SES-DF exclusivamente por meio do sistema SISLEITOS. Portanto, o hospital não possui serviço de emergência. Em casos agudos, o paciente deve procurar a UPA ou o hospital mais próximo de sua residência. Caso necessário, a equipe solicitará a transferência posteriormente para o HUB, respeitando o fluxo regulatório.

No SISLEITOS, as unidades de saúde (UPAS e hospitais regionais) inserem as solicitações de transferência, que são avaliadas pelas médicas reguladoras da URA.

Os leitos regulados são direcionados pelo complexo regulador da SES-DF.

- Internação clínica programada (eletiva): o médico que pediu a internação deve inserir a solicitação no sistema da Secretaria de Saúde do DF chamado Sisleitos. Assim que houver a confirmação da vaga no HUB-UnB/Ebserh, o paciente é informado sobre a data da internação.



# INTERNAÇÃO

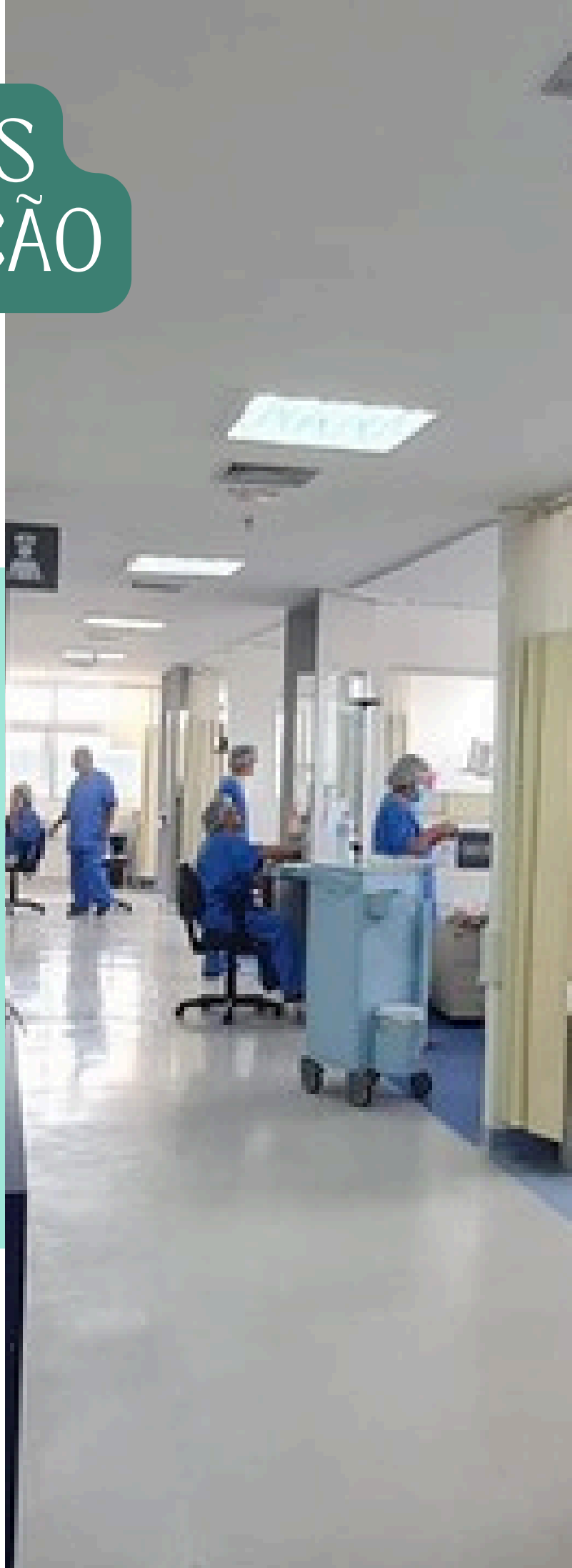
- Internação cirúrgica programada (eletiva): o pedido é inserido no sistema Sisleitos, e o paciente deve comparecer ao serviço de Internação e Alta do HUB-UnB/Ebserh um dia antes da cirurgia, para que ocorra a internação.
- Internação em caráter de urgência: acontece quando o paciente que está em consulta ou exame no HUB-UnB/Ebserh apresenta algum tipo de intercorrência clínica. O médico entra em contato com o serviço de Gestão de Leitos do hospital, que verifica a disponibilidade de vaga.
- Depois de inserir no sistema Sisleitos, o paciente é encaminhado para a internação.
- Internação por transferência de outro hospital: ocorre nos casos de pacientes que estão em um hospital e são transferidos para o HUB-UnB/Ebserh. O pedido de transferência deve ser feito pelo sistema Sisleitos. Após avaliação do pedido, se o HUB-UnB/Ebserh for a unidade mais indicada para receber o paciente e houver vaga disponível, o paciente é transferido.

A internação na UTI Adulto, na UTI Pediátrica, na UTI Neonatal e na Unidade Coronariana do HUB-UnB/Ebserh é agendada pelo Complexo Regulador da SES-DF, responsável por gerenciar as vagas.

# ESPECIALIDADES COM INTERNAÇÃO

Confira a lista de especialidades com atendimento em internação que o HUB-UnB/Ebserh oferece para cuidar de você.

1. Cardiologia
2. Clínica Médica
3. Coloproctologia
4. Dermatologia
5. Endocrinologia
6. Gastroenterologia
7. Geriatria
8. Hematologia
9. Infectologia
10. Nefrologia
11. Neurologia
12. Oncologia
13. Pediatria
14. Pneumologia
15. Reumatologia





# INTERNAÇÃO SAÚDE MENTAL

O HUB-UnB/Ebserh dispõe de uma enfermaria de Saúde Mental destinada ao atendimento de pacientes em acompanhamento no próprio hospital (demandas internas) e de pacientes encaminhados pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal por meio do Sistema de Regulação (SISLEITOS).

A enfermaria tem 14 leitos de internação e funciona 24 horas, todos os dias da semana.

A equipe é multiprofissional, formada por psicólogos, psiquiatras, nutricionista, terapeuta ocupacional, assistente social, além de suporte de outras especialidades do hospital.



# INTERNAÇÃO - UTI ADULTO

Se na sua jornada com a gente você tiver complicações, você poderá ser internado na nossa Unidade de Terapia Intensiva, a UTI, após a vaga ser liberada pelo Sistema de Regulação da SES-DF.

Essa é a hora de respirar fundo e acreditar no potencial da nossa equipe, pois a recuperação da sua saúde vem em primeiro lugar. Para que você se sinta mais confiante, é importante explicarmos que a UTI é uma unidade de internação de altíssima complexidade, com todos os recursos necessários para o tratamento de pacientes graves.

E é por isso que nessa unidade contamos com profissionais experientes e extremamente qualificados, INCLUINDO A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL em cuidado intensivos. A nossa UTI Adulto tem 19 leitos, SENDO 10 UTI GERAL E 9 UTI CORONARIANA, preparados para atender os mais diversos e complexos quadros de adoecimento, como recuperação de cirurgias, problemas do coração e pacientes que passaram por transplante.

Quando você melhora e passa a ter condições de alta, você é transferido da nossa UTI para outro leito de internação clínica ou cirúrgica, que pode ser no próprio HUB-UnB/Ebserh ou em outra unidade de saúde que atenda as suas necessidades de saúde.

Esse fluxo segue regras específicas da Secretaria de Saúde do DF que, por meio do Complexo Regulador, define a instituição que o acolherá para dar continuidade ao seu tratamento até que você esteja em condições de seguir para casa.



# PRONTO-SOCORRO GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Ao chegar aqui, você passará por uma classificação de risco, e o tempo de espera pelo atendimento será de acordo com a gravidade do seu quadro clínico.

Nós seguimos as recomendações do Protocolo de Manchester, que classifica o risco nas cores azul, verde, amarelo, laranja e vermelho.

Os pacientes classificados nas cores azul ou verde têm quadro mais leve e são orientados a procurar uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou posto de saúde mais próximo da região onde mora.



# URGÊNCIA E EMERGÊNCIA REFERENCIADA

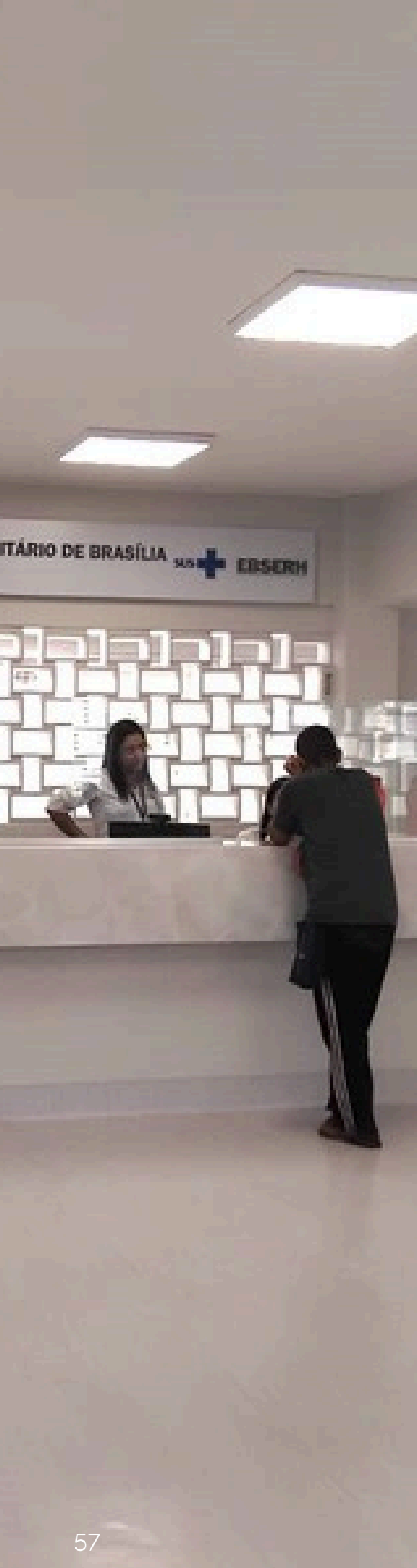
O atendimento de urgência e emergência no HUB-UnB/Ebserh ocorre exclusivamente por meio de encaminhamento regulado via Sisleitos a partir de outras unidades de saúde do Distrito Federal.

O fluxo funciona da seguinte forma:

O paciente com necessidade de atendimento de urgência e/ou emergência deve procurar a UPA mais próxima de sua residência;

Caso seja necessária internação hospitalar, a unidade de saúde solicita a vaga de leito ao HUB-UnB/Ebserh;

A solicitação é avaliada pelo médico regulador do HUB-UnB/Ebserh. Havendo disponibilidade de leito, o paciente é transferido para o HUB-UnB/Ebserh.



# JORNADA DOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

Sabemos que o período da internação pode ser difícil, de incertezas e transformações na sua vida e na de seus familiares e amigos. Passar por esse momento na companhia daqueles que você mais gosta certamente faz uma grande diferença.

É por isso que vários profissionais estão envolvidos na sua jornada de internação, que começa na recepção, passa pela vigilância, equipe de enfermagem, médicos, estudantes e muitos outros que estão diretamente vinculados ao seu processo de cuidado.

Por envolver um grande número de pessoas, o processo de visitação e acompanhamento de pacientes exige uma logística própria, com regras bem específicas. Acredite: não é burocracia, é cuidado e respeito com a sua segurança e a dos outros pacientes que se encontram nessa mesma jornada. Por isso, temos várias normas, mas todas simples e fáceis de entender. Vamos lá?

## **Vai visitar ou acompanhar alguém?**

### **Conheça as regras:**

Sempre que possível, a autorização de visitas e acompanhantes respeitará o desejo e a autonomia do paciente. As exceções são avaliadas pela equipe de saúde de acordo com cada caso. Por segurança, todas as exceções devem ser autorizadas por escrito, em documento assinado e carimbado por um profissional da unidade onde você está internado.



# ACESSIBILIDADE

O HUB-UnB/Ebserh é um hospital público e de ensino comprometido em garantir o acesso de todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

## O que oferecemos para você:

- **Acessibilidade física:** rampas de acesso, elevadores adaptados, cadeiras de rodas disponíveis e banheiros acessíveis em todos os blocos de atendimento.
- **Apoio para pessoas com deficiência visual:** piso tátil nas áreas de circulação e documentos em versão digital acessível.
- **Apoio para pessoas com deficiência auditiva:** atendimento com intérprete de Libras (quando solicitado antecipadamente) e comunicação por escrito sempre que necessário.
- **Prioridade no atendimento:** de acordo com a legislação vigente, pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com mobilidade reduzida têm prioridade em todos os serviços.
- **Direito a acompanhante:** usuários com deficiência têm direito a acompanhante durante consultas, exames e internações.

Caso necessite de **apoio adicional** para sua acessibilidade, **informe à equipe de recepção ou entre em contato com a Ouvidoria do HUB-UnB/Ebserh.**

# DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

Para que seja possível a sua identificação na recepção, você deve levar alguns documentos.

## **Visitante/acompanhante (não são autorizados acompanhantes menores de 18 anos)**

Documento oficial com foto (impresso ou digital): RG, CNH, Carteira de Trabalho FÍSICA, Passaporte, Identificação de Classe ou outro documento oficial.

## **Visitante com menos de 14 anos de idade:**

RG ou Certidão de Nascimento e Formulário de Autorização de Visita (com assinatura e carimbo do profissional de saúde da unidade).

# ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

Durante todo o tempo em que estiver no HUB-UnB/Ebserh, é obrigatório usar o crachá ou o adesivo de identificação recebido na recepção.

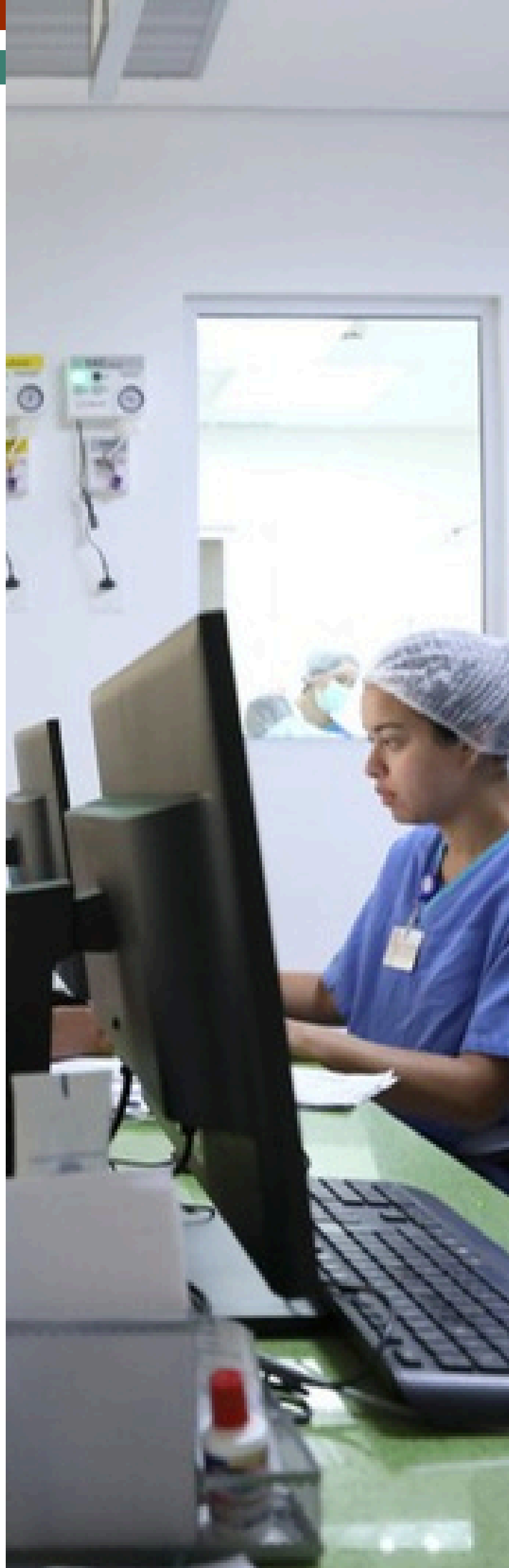
É permitida a entrada de 01 visitante por paciente por vez\*, de acordo com as regras de cada unidade de internação. Na troca de visitantes, a entrada do próximo pode ocorrer somente após a saída do visitante anterior, depois que devolver o crachá de identificação na recepção do prédio.

\*Em casos excepcionais, pode ser autorizada a entrada de 02 visitantes ao mesmo tempo, como menores de idade, indígenas, pessoa com deficiência ou idosa.

Os visitantes menores de idade devem estar acompanhados de uma pessoa maior de idade, sendo permitida a entrada de 01 menor de idade por vez. No caso em que mais de 01 menor de idade estiver acompanhado pelo mesmo adulto, será permitida a entrada de mais de 01 visitante por vez.

Não é permitido entrar com nenhum tipo de alimento, flores ou plantas.

Não é permitido fotografar ou filmar as dependências do HUB-UnB/Ebserh, sem autorização prévia da Unidade de Comunicação Regional 26 do HUB-UnB/Ebserh, seja com celular, máquina fotográfica, filmadora ou outro equipamento, exceto na Unidade de Saúde da Mulher (UMUL) e (Unidade de Terapia Intensiva Neonatal) UTIN para registrar fotos do recém-nascido.



# ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

Não é permitido entrar no HUB-UnB/Ebserh portando armas de qualquer tipo. Nos casos de agentes públicos de segurança, será necessário acionar o serviço de vigilância e segurança do hospital.

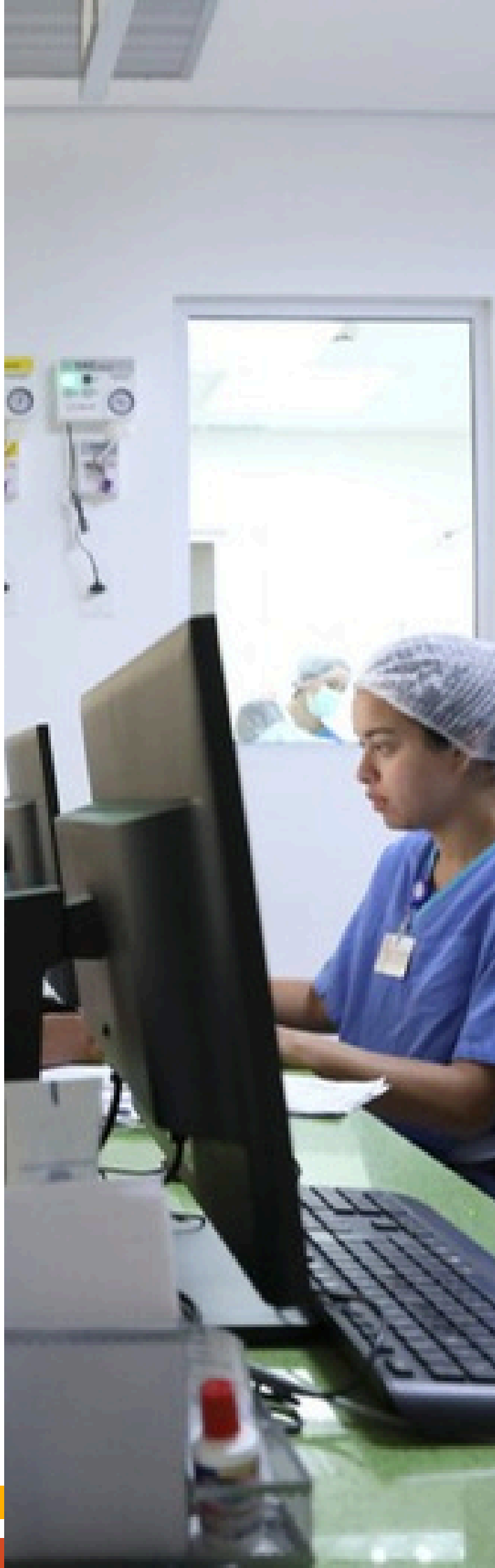
Pacientes em isolamento só podem receber visita se houver autorização da equipe médica e/ou de enfermagem.

Médicos de outras instituições de saúde podem fazer visitas sociais no HUB-UnB/Ebserh, conforme orienta o Código de Ética Médica.

O advogado do paciente pode entrar no HUB-UnB/Ebserh fora do horário de visita (artigo 7º da Lei 8.906/94), ressalvados os procedimentos internos das clínicas. A declaração falsa do visitante resultará em representação junto ao Conselho de Classe da categoria.

Não é permitido tirar o paciente do quarto e levá-lo para a recepção do prédio ou outros ambientes do hospital. O visitante/acompanhante precisa primeiro pedir a avaliação da equipe de saúde e, se houver autorização, deverá apresentar a autorização aos agentes de portaria, bem como o paciente deverá estar sob a supervisão de membro da equipe assistencial.

É proibida a entrada de visitante com restrição de contato e aproximação com o/a paciente internado/a, respeitando o cumprimento de medidas protetivas.



# ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

É obrigatório lavar as mãos antes e após a visita.

Não é permitido colocar bolsas ou outros pertences na cama do paciente. As camas das unidades de internação são de uso restrito dos pacientes.

Os visitantes devem utilizar apenas as cadeiras e poltronas disponíveis.

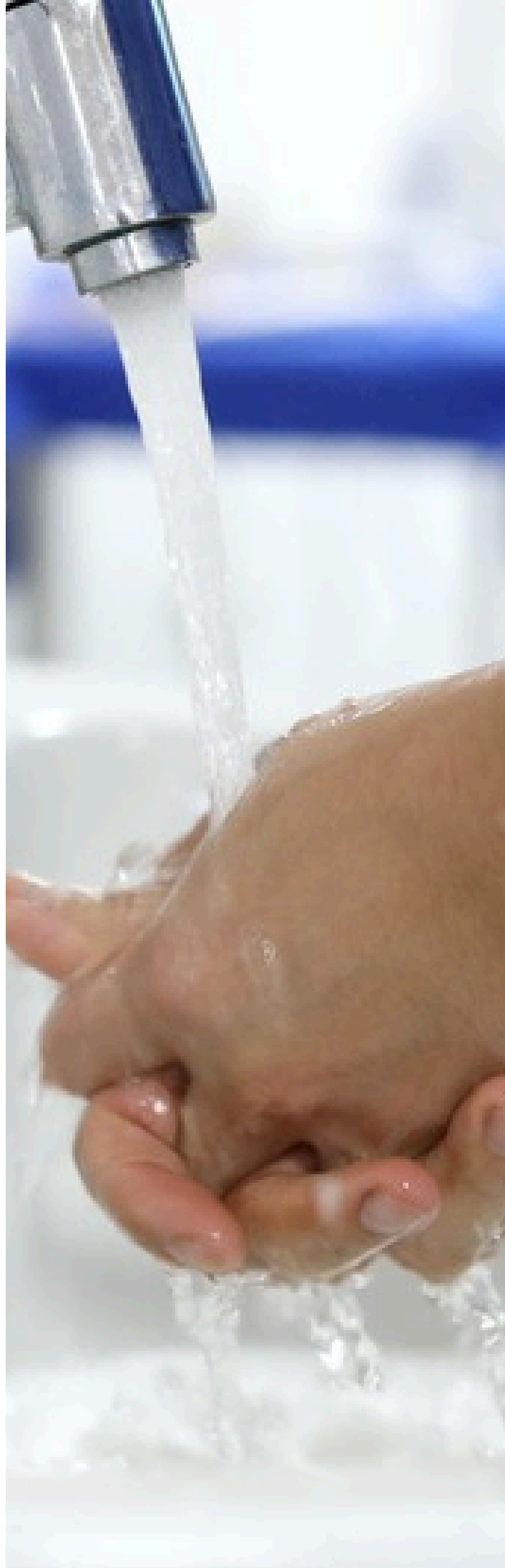
Não é recomendada a visita ou permanência de acompanhantes que estejam acometidos de resfriado ou gripe, pneumonia ou com qualquer tipo de doença infectocontagiosa, tais como infecções intestinais, doenças de pele, conjuntivite, entre outras.

É proibido fumar dentro dos prédios do HUB-UnB/Ebserh (Lei 12.546/2014).

Não é permitido entrar no HUB-UnB/Ebserh sem camisa, com roupa de banho ou descalço. Para sua segurança, recomendamos que vista roupas e calçados que protejam a maior parte do corpo e evitem o contato com superfícies e substâncias contaminadas.

Não é permitido mexer nos soros, equipamentos, curativos ou nas roupas hospitalares.

Não é permitido entrar em outros quartos (enfermarias) ou nos postos de enfermagem.





## VISITAS DE MENORES DE 14 ANOS

As visitas dos menores de 14 anos devem ser avaliadas e agendadas pela equipe multiprofissional responsável pelo cuidado do paciente, menos na Maternidade, Alojamento Conjunto e UTI Neonatal, que têm regras próprias.

O horário deve estar explícito no Formulário para Autorização de Visitas de Menores de 14 anos.

## VISITAS RELIGIOSAS

A visita religiosa é no período das 10h às 20h, porém caso o paciente e/ou familiar solicite, poderá acontecer a qualquer horário, sendo obrigatório que a atividade religiosa seja específica para o paciente ou família solicitante, não podendo ser realizada para pacientes que não solicitaram.

Para acesso, os representantes de entidades religiosas devem fazer o cadastro na recepção da unidade, onde receberão um crachá ou adesivo de identificação.



## HORÁRIO DE VISITA

**Todas as internações - Todos os dias, das 10h às 20h.**

É permitida a permanência de no máximo 2 pessoas junto ao paciente, sendo 01 visitante e 01 acompanhante.

Os visitantes com deficiência, idosos, indígenas e menores de idade podem entrar se estiverem acompanhados de mais uma pessoa. Na UTIN, os pais podem ficar 24h.

**Exceção:** Para os pacientes em cuidados paliativos proporcionais e/ou exclusivos, poderão receber até 06 visitas e, em caso de quarto compartilhado até 04, podendo ser estendido para até seis pessoas, conforme avaliação da equipe.

# QUEM TEM DIREITO A ACOMPANHANTE NA INTERNAÇÃO



Os pacientes têm direito a acompanhante, nos casos previstos em lei:

- a. Crianças e adolescentes – art. 12 do Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei 8.069/90 (qualquer atendimento);
- b. Pacientes acima de 60 anos – art. 16 do Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/2003 (internado ou em observação);
- c. Indígenas - art. 15 do Anexo XXIV da Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017 (internado) e art. 275, inciso I da Portaria de Consolidação GM/MS nº 6/2017 (qualquer atendimento);
- d. Reclusos - arts. 120, II e 14, §2º, da Lei de Execuções Penais - Lei nº 7.210/1984 (regime de escolta) - no limite de 2 acompanhantes em regime de escolta;
- e. Pessoas com deficiência – art. 22 do Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015 (internado ou em observação);

# QUEM TEM DIREITO A ACOMPANHANTE NA INTERNAÇÃO



f. Pacientes com câncer - art. 4º, VII, da Lei 14.238/2021 (qualquer atendimento);

g. Qualquer paciente internado ou com autonomia de vontade comprometida (art. 15 do Anexo XXIV da Portaria de Consolidação GM/MS n.º 2/2017 c/c art. 5º, parágrafo único, inciso VI da Portaria de Consolidação GM/MS n.º 1/2017).

h. Mulheres – Lei n.º 14.737/2023

- **TODOS os pacientes com previsão legal ao acompanhante têm direito a 01 (um) acompanhante.**
- APENAS os acompanhantes de pacientes internados ou em observação relacionados nos item 42.1, letras a, b, c, d, e e f, como também os acompanhantes das parturientes até o 10º dia do parto ( Lei 11.108 de 7 de abril de 2005 e Portaria 2.418 de 02/12/2005) terão direito a 03 (três) refeições ao dia (desjejum, almoço e jantar).



# ACOMPANHANTE NA INTERNAÇÃO

## **Enfermaria da Pediatria**

É possível a troca do acompanhante das 7h às 21h, respeitando o mínimo de 4 horas de permanência para cada troca.

Pais com menos de 16 anos devem estar acompanhados de um responsável adulto durante a internação.

Acompanhante na internação Conjunto, Emergência da Ginecologia e Obstetrícia

É possível a troca nos seguintes horários:

- das 8 às 10h,
- das 13 às 15h, e
- das 18 às 20h.



# VOCÊ ESTÁ DE ALTA

Desde sua chegada até a internação, sua jornada foi protegida e organizada por regras e normas.

Agora, em nossa despedida, na hora de você ir para casa, não seria diferente. Você está de alta.

Após os profissionais da equipe de saúde informarem que você está de alta médica, você ou seu representante legal receberá um documento chamado Sumário de Alta, junto com o receituário, o atestado médico e, se necessário, o encaminhamento para a continuidade do seu acompanhamento médico.

Ainda no quarto, você deve aguardar o profissional da equipe de enfermagem repassar as orientações importantes sobre a continuidade dos cuidados e todo o processo de alta hospitalar.

Após a realização dessas etapas, você receberá ainda da equipe de enfermagem a Notificação de Alta. Guarde-a com cuidado, pois para deixar o prédio da internação, você deverá apresentá-la ao agente de portaria.

A partir de agora, esperamos encontrar você sempre em melhores condições de saúde!



# CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Se você precisar de uma cópia do seu prontuário, documento onde estão anotadas todas as informações sobre sua jornada com a gente, é só nos procurar.

## **Como pedir cópia do prontuário**

Vá até o serviço de Arquivo, localizado no corredor Azul do Ambulatório 1.

Preencha o formulário de solicitação de cópia de prontuário.

Apresente seu documento de identificação com foto (impresso ou digital).

Funcionamento: segunda a sexta-feira, das 7h às 19 h

Prazo para entrega da cópia do prontuário: 10 dias corridos, exceto finais de semana e feriados.

## **Quem pode pedir cópia do prontuário**

O próprio paciente, desde que apresente documento de identificação com foto (impresso ou digital).

Terceiros autorizados, inclusive advogado, via procuração específica assinada pelo paciente, juntamente com a cópia do documento de identificação com foto do solicitante e do paciente.

Responsável legal (pais, tutor ou curador), no caso de menor de idade ou civilmente incapaz, desde que comprovada a representação legal e seja apresentada a documentação de identificação com foto do paciente e do responsável. Se o paciente menor de idade tiver discernimento (atestado pelo médico que o acompanha), a solicitação poderá ser assinada pelo menor junto com o responsável legal.



# CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Em caso de óbito, os sucessores legítimos do paciente, em linha reta ou colateral até o quarto grau, desde que documentalmete comprovado o vínculo familiar. É preciso apresentar Atestado de Óbito e comprovação da linha sucessória por meio de documentos de identificação ou registro de nascimento.

Representante legal, desde que apresente documentação comprobatória (tutela, curatela ou procuração específica) e documento de identificação com foto (impresso ou digital) do representante e do paciente.

Conselho Federal de Medicina ou Conselho Regional de Medicina  
(Resolução nº 2.217/2018).

Por cumprimento de ordem judicial, solicitação de Defensoria Pública ou Promotoria de Justiça.

O sistema HU Digital já está disponível para uso e acesso pela população, assim você poderá acessar suas informações de saúde de forma digital.

H.U. Digital. Uma plataforma desenvolvida a partir da nova versão do Sistema de Gestão Hospitalar, o AGHU, pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares do Ministério da Educação. O H.U. Digital facilita a vida de pacientes e profissionais de saúde.



O HU Digital é uma plataforma da Rede Ebserh para acesso aos dados dos sumários de alta, procedimentos ambulatoriais e exames registrados no Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUX).

### PACIENTE



### PROFISSIONAL



## HU Digital – Como acessar seus documentos de saúde

O HU Digital é um sistema online que permite acompanhar suas informações de saúde de forma rápida e segura, sem precisar ir até o hospital para buscar papéis.

### Como usar:

1. Entre no site [hudigital.ebserh.gov.br](http://hudigital.ebserh.gov.br) (pelo celular, tablet ou computador).
2. Clique em “Entrar com gov.br” e digite seu CPF e senha.
3. No menu, você pode acessar:
  - Resultados de exames;
  - Receitas e atestados médicos;
  - Consultas e retornos agendados;
  - Teleconsultas (quando disponíveis).

### Dicas importantes:

- Se ainda não tiver login no gov.br, é só criar gratuitamente no próprio site.
- Guarde sua senha em local seguro.
- Você pode imprimir ou salvar no celular seus documentos.
- Em caso de dúvida, peça ajuda à equipe do hospital ou na recepção.

**O HU Digital ajuda você a acompanhar sua saúde de forma prática, rápida e segura.**




## ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

O HUB-UnB/Ebserh é um hospital-escola, onde estudantes de graduação e de pós-graduação de vários cursos da saúde e de outras áreas da Universidade de Brasília podem praticar, aprender e treinar o conhecimento técnico.

O planejamento e a execução das atividades de apoio ao ensino, extensão, pesquisa e inovação são realizadas pela Gerência de Ensino e Pesquisa, carinhosamente chamada de GEP. A GEP atua para alcançar a educação comprometida com a ética, a cidadania, o conhecimento e o atendimento às necessidades contemporâneas do indivíduo e da sociedade.

### **Ensino**

O HUB-UnB/Ebserh é campo de estágio curricular obrigatório para vários cursos de graduação da UnB, dos campi Darcy Ribeiro, Ceilândia e Gama. Exemplos: Educação Física, Enfermagem, Engenharias, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Saúde Coletiva, Serviço Social e Terapia Ocupacional.




## ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

Ao longo do ano passam pelo hospital aproximadamente mil estudantes de graduação em atividades práticas, estágios e internato (últimos períodos antes da formação do estudante no curso de medicina).

Para os estudantes de graduação e pós-graduação, professores e pesquisadores, o HUB-UnB/Ebserh faz a análise dos projetos para autorização institucional e depois submissão, pelo pesquisador responsável, aos diferentes Comitês de Ética da UnB e outras instituições. Aqui, são desenvolvidos trabalhos de conclusão de curso, mestrado e doutorado de diferentes áreas do conhecimento, incluindo saúde, ciências biológicas, engenharias, ciências humanas e ciências sociais aplicadas.


# ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA



Na residência, uma pós-graduação Lato Sensu, o profissional de saúde faz uma especialização por meio do treinamento em serviço. Atualmente, temos 36 programas de Residência Médica e 03 de Residência Multiprofissional, todos credenciados pela Comissão Nacional de Residência Médica ou pela Comissão Nacional de Residência Multiprofissional do Ministério da Educação.

## **36 Programas de Residência Médica**

1. Anestesiologia
2. Cancerologia Clínica
3. Cardiologia
4. Cirurgia Geral
5. Cirurgia do Aparelho Digestivo
6. Cirurgia Torácica
7. Cirurgia Vascular
8. Coloproctologia
9. Clínica Médica
10. Clínica Médica – R3
11. Dermatologia
12. Endocrinologia
13. Endocrinologia Pediátrica
14. Endoscopia Respiratória (Pneumatologia)
15. Gastroenterologia
16. Geriatria
17. Ginecologia e Obstetrícia
18. Hematologia e Hemoterapia
19. Infectologia
20. Mastologia
21. Medicina de Família e Comunidade
22. Nefrologia
23. Neurofisiologia Clínica
24. Neurologia
25. Neurologia Pediátrica
26. Oftalmologia
27. Otorrinolaringologia
28. Patologia
29. Pediatria
30. Pneumologia
31. Psiquiatria
32. Radiologia e Diagnóstico por Imagem
33. Reumatologia
34. Transplante Renal – Nefrologia
35. Transplante Renal – Urologia
36. Urologia

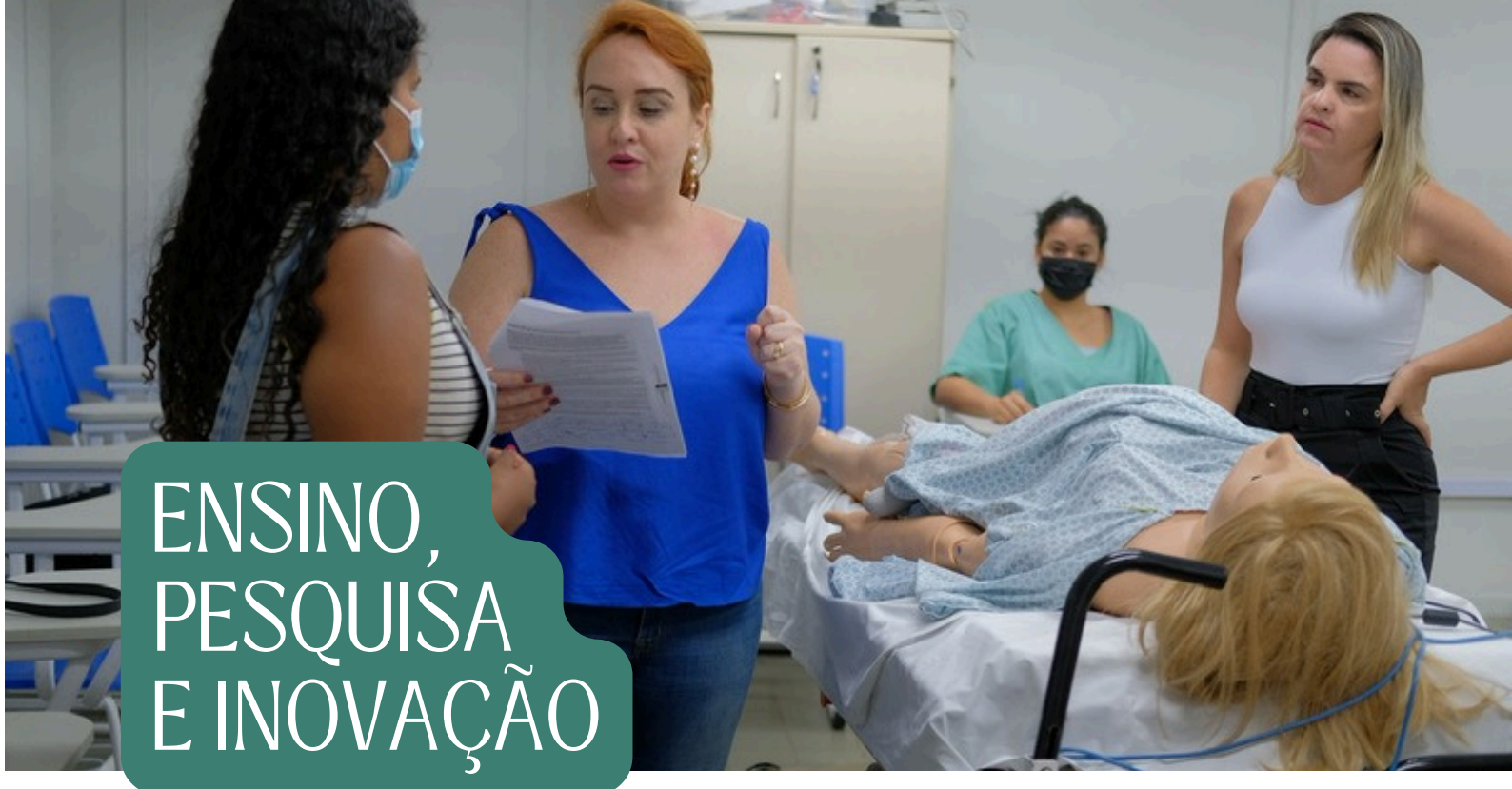


## ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

3 Programas de Residência Multiprofissional:

- Atenção Oncológica
- Atenção Cardiopulmonar
- Atenção Básica

O processo seletivo para entrada dos residentes é feito anualmente, por meio de concurso público, e o profissional conta com uma bolsa do Ministério da Educação para custear sua formação. Os programas têm duração de 1 a 4 anos, a depender da especialidade.



# ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO

## **Estrutura Física**

O HUB-UnB/Ebserh disponibiliza Serviço de Simulação Realística que apoia a capacitação de alunos, profissionais, residentes e internos. Com três laboratórios equipados e um amplo acervo, esse serviço permite o desenvolvimento de habilidades práticas e soft skills por meio de simulações clínicas e treinamentos.

Este espaço é voltado para atividades de ensino e integração entre pesquisa, assistência e extensão, e conta com uma equipe especializada para apoiar os treinamentos práticos, especialmente na área da saúde. Com simuladores de baixa e alta fidelidade são desenvolvidos treinamentos em situações clínicas que promovem o aprendizado interdisciplinar em ambiente seguro, aumentando a segurança na assistência de nossos pacientes.

Além dos laboratórios, o HUB-UnB/Ebserh oferece salas de aula, consultórios, auditórios, salas de estudo e biblioteca com um acervo de cerca de 6 mil exemplares físicos e acesso a bases digitais como o UpToDate®, disponibilizadas pela Ebserh. Esse espaço é acessível a toda a comunidade do hospital – incluindo colaboradores, estudantes e docentes – e oferece suporte completo ao desenvolvimento acadêmico e profissional.

Para apoiar o desenvolvimento de pesquisas, o HUB-UnB/Ebserh conta um Centro de Pesquisas. Esse espaço contém infraestrutura, tecnologias, equipe e serviços qualificados para a realização de pesquisas clínicas de alta relevância e qualidade no âmbito do SUS, contendo quatro consultórios, sala de coordenação e monitoria, sala de arquivo, sala de coleta, farmácia para guarda de produtos investigacionais, sala com equipamentos para armazenamento de amostras biológicas e produtos termolábeis, sala administrativa com equipe para apoio regulatório e administrativo.



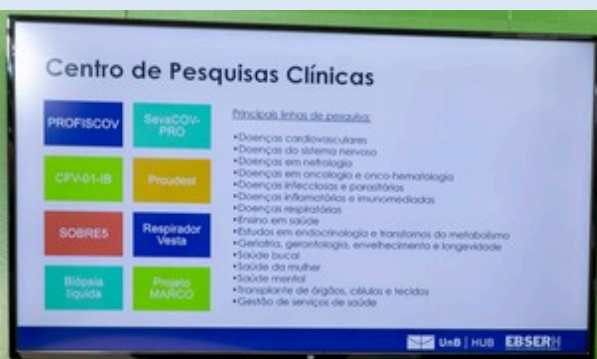
## ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO

Esses espaços possuem controle de climatização e acesso restrito para garantir a segurança dos dados, insumos e estar em consonância com as diretrizes de Boas Práticas Clínicas e normativas brasileiras para condução de estudos clínicos. O CPC atua como promotor, integrador e facilitador de todo o ciclo de desenvolvimento de pesquisas com seres humanos no HUB-UnB/Ebserh, desde o planejamento e desenho inicial até a conclusão, avaliação e divulgação dos resultados dos estudos.

O HUB-UnB/Ebserh tem ainda um Laboratório de Diagnóstico Molecular, estrutura multiuso para apoiar as demandas dos pesquisadores credenciados ao hospital.

Para conhecer melhor as instalações, os interessados podem agendar uma visita técnica ao hospital para observar o funcionamento dos espaços e conversar com os profissionais mediante autorização da Gerência de Ensino e Pesquisa. Essa atividade é focada na compreensão do ambiente e dos recursos do hospital, sem incluir atividades práticas.

Agendamentos e consultas aos recursos podem ser realizados por meio da intranet do HUB-UnB/Ebserh.



# COMO DESENVOLVER PROJETO DE PESQUISA NO HUB-UNB/EBSERH

Para realizar uma pesquisa no HUB-UnB/Ebserh, é necessário enviar o projeto para a avaliação do Centro de Pesquisa (CPC-HUB-UnB/ Ebserh) do hospital através do Sistema Rede Pesquisa, o novo sistema de autorização e acompanhamento de pesquisas dos hospitais universitários da Ebserh.

As regras e os documentos necessários para a realização de pesquisas no hospital podem ser encontradas na intranet no endereço <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hub-unb/ensino-e-pesquisa/pesquisa/como-fazer-pesquisas-no-hub/pesquisa>.

Nesse link você encontrará um manual com orientações e descrição de todas as etapas, documentos necessários e dicas sobre como realizar a submissão de estudos que deseja realizar em nossa instituição.

Em caso de dúvidas, podem entrar em contato com a equipe da Unidade de Gestão da Pesquisa.

CPC-HUB-UNB/ EBSEH  
LOCALIZAÇÃO: UNIDADE II, 1º ANDAR, SALA 4-A  
TELEFONE: 2028-5021/ 2028-5234  
E-MAIL: PESQUISACLINICA.HUB@EBSERH.GOV.BR



# PARTICIPANTE DE PESQUISAS CLÍNICAS

## Participante de pesquisas feitas no HUB-UnB/Ebserh

Nosso Centro de Pesquisa Clínica desenvolve estudos científicos para descobrir novas alternativas de diagnóstico e tratamento para diversas doenças. Todas as pesquisas só acontecem depois de passarem pela avaliação de um Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, o que garante que as pessoas interessadas participem dos estudos de forma segura, voluntária e gratuita.

Os estudos em andamento são informados aos profissionais do HUB-UnB/Ebserh para que identifiquem entre os usuários dos nossos serviços aqueles que possam colaborar e até se beneficiar com a participação em algum dos protocolos.

Se você foi convidado para participar de alguma pesquisa e tem interesse em conhecer mais sobre os estudos realizados no hospital para decidir sobre sua participação, entre em contato com a gente!

Centro de Pesquisa Clínica  
Telefone: (61) 2028-5021  
Email: [pesquisaclinica.hub@ebserh.gov.br](mailto:pesquisaclinica.hub@ebserh.gov.br)

Cada pesquisa é um passo a mais para melhorar a saúde da população!

# AValiação DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE

Tecnologias em saúde são todos os medicamentos, materiais, equipamentos, procedimentos, diretrizes e protocolos assistenciais e sistemas (organizacionais, educacionais, de informações e de suporte) utilizados para cuidar da saúde da população. Como existem diversas opções e uma atualização constante das tecnologias disponíveis no mercado, as instituições de saúde precisam sempre avaliar quais delas serão usadas ou não em suas rotinas.

## **O que é ATS?**

A Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS) é uma estratégia adotada mundialmente para identificar e analisar as melhores evidências científicas disponíveis, com o objetivo de auxiliar os gestores de saúde na tomada de decisões quanto à inclusão de novas tecnologias, à avaliação de tecnologias difundidas, o uso racional dessas tecnologias e a exclusão de tecnologias obsoletas, considerando critérios como segurança, acurácia, eficácia, efetividade, custos, custo-efetividade, impacto orçamentário, equidade e impactos éticos, culturais e ambientais.

## **Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde**

O HUB-UnB/Ebserh possui um Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde, o NATS, que é vinculado à Gerência de Ensino e Pesquisa e faz parte da Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde (REBRATS) desde 2009. O NATS é responsável por promover a cultura da Prática em Saúde Baseada em Evidências (PSBE), realizar estudos de ATS e oferecer apoio técnico-científico para a tomada de decisão nos processos de incorporação e desincorporação de tecnologias no hospital. Isso contribui para a qualificação dos serviços prestados, o melhor aproveitamento dos recursos e a sustentabilidade do SUS.

As solicitações de inclusão, ampliação ou exclusão de tecnologias em saúde no HUB-UnB/Ebserh podem ser encaminhadas por qualquer profissional do hospital, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para a Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT) – no caso de medicamentos, ou para a Comissão de Padronização de Produtos para Saúde (CPPS) – no caso de materiais, equipamentos e outros insumos.

As instruções detalhadas sobre como fazer isso estão disponíveis na intranet do hospital e na área de Ensino e Pesquisa do [site do HUB](#). Outros tipos de solicitação ou qualquer dúvida relacionada aos serviços do NATS podem ser enviadas para o email [nats.hub@ebserh.gov.br](mailto:nats.hub@ebserh.gov.br).

# REGISTRO DE FOTOGRAFIAS E VÍDEOS DAS ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

O registro fotográfico ou em vídeo das atividades de ensino e pesquisa desenvolvidas no HUB-UnB/Ebserh precisa de autorização da Gerência de Ensino e Pesquisa e da Unidade de Comunicação Regional 26. Você pode pedir orientações pelo telefone (61) 2028-5522.

## ATENDIMENTO À IMPRENSA

Muitas ações do nosso hospital são divulgadas nos jornais de Brasília e até do Brasil. Você também pode acompanhar na imprensa matérias sobre temas de saúde com a participação de profissionais do HUB-UnB/Ebserh, que dão entrevistas e explicam tecnicamente o assunto.

Para esse trabalho acontecer, contamos com a Unidade de Comunicação Regional 26. O objetivo principal é proporcionar a adequada compreensão sobre os serviços prestados, dar transparência aos dados e ações de gestão e esclarecer assuntos de utilidade pública.

O atendimento aos jornalistas da imprensa é realizado por meio do e-mail [comunicacao.hub-unb@ebserh.gov.br](mailto:comunicacao.hub-unb@ebserh.gov.br) ou pelo telefone (61) 2028-5040/2028-5394 (também é Whatsapp).





# ATUAÇÃO DE PROFISSIONAIS VOLUNTÁRIOS

Muitos profissionais de saúde e de outras áreas nos procuram para exercer alguma atividade voluntária. A admissão de profissionais voluntários no HUB-UnB/Ebserh acontece por meio de avaliação de currículo pela chefia da área em que se pretende atuar. A atividade não é remunerada e o profissional precisa ter formação na área em que deseja atuar.

Os interessados devem preencher um formulário eletrônico (<https://forms.office.com/r/2X67mJN49y>), informando dados pessoais e os tópicos:

- Exposição de motivos do voluntariado | Área que pretende atuar - O porquê da escolha;
- Data prevista de início e fim do voluntariado | Dias e horários que pretende trabalhar;
- Objetivos (o que se quer com a atividade não remunerada);
- Depois de preencher o formulário eletrônico, envie seu CPF, RG, comprovante de residência, currículo e certificação correspondente à atividade para o email [voluntariado.hub@ebserh.gov.br](mailto:voluntariado.hub@ebserh.gov.br).
- Após análise interna, a Divisão de Gestão de Pessoas do HUB-UnB/Ebserh entrará em contato por e-mail para informar se a atividade foi autorizada.
- Em caso de autorização, o candidato será convocado a comparecer ao HUB-UnB/Ebserh para assinar o Termo de Adesão da atividade não remunerada, Termo de Responsabilidade e apresentar os seguintes documentos originais de identificação e certificação: RG e CPF, Comprovante de residência, Certificado de formação na área em que pretende atuar, Carteira do conselho de classe.



## VOLUNTARIADO SOCIAL

Os Voluntários que desejarem realizar ações pontuais deverão apresentar um projeto à Comissão Permanente de Humanização do HUB-UnB/Ebserh ([comhumanizacao.hub@ebserh.gov.br](mailto:comhumanizacao.hub@ebserh.gov.br)) que avaliará e incluirá a atividade no cronograma de ações.

Os Voluntários que desejarem realizar ações regulares no hospital deverão passar pela avaliação e cadastramento junto à Associação de Voluntários do HUB-UnB/Ebserh, pelo telefone 2028-5036.

Os Voluntários de Organizações: Organizações Não Governamentais e empresas que tenham interesse em desenvolver ações voluntárias no HUB-UnB/Ebserh deverão encaminhar a proposta ou projeto por meio de ofício, via e-mail ([sup.hub-unb@ebserh.gov.br](mailto:sup.hub-unb@ebserh.gov.br)), à Superintendência do HUB-UnB/Ebserh, que submeterá à área relacionada ao projeto que pactuará e coordenará as atividades, com o apoio da Comissão Permanente de Humanização.



# OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Se durante ou após toda a sua jornada com a gente, por algum motivo você se sentir insatisfeito, é claro que queremos ser os primeiros a saber. Por isso, nosso hospital conta com uma Ouvidoria que está pronta para ouvir seu relato, entender sua insatisfação e buscar respostas.

E se você gostou do nosso atendimento, nós também queremos saber como foi essa experiência. É só você procurar a Ouvidoria para registrar um elogio. Outros serviços que oferecemos são o recebimento de denúncias e as solicitações de informações.

## **Funções da Ouvidoria**

1. Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, sejam pacientes ou colaboradores.
2. Tratar todas as manifestações com absoluta confidencialidade e dar a elas o encaminhamento mais adequado, mesmo quando forem anônimas (sem identificação do usuário), caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis.
3. Rejeitar e arquivar as manifestações improcedentes.
4. Atender o usuário com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade.
5. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações.
6. Encaminhar à área de gestão de pessoas do HUB-UnB/Ebserh os colaboradores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo.



# OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## Funcionamento da Ouvidoria

Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, sem intervalos.

Os atendimentos por telefone são para orientação. Não é feito registro por telefone pela impossibilidade de identificação do demandante.

Em excepcionalidades de atividades internas ou externas, poderá ocorrer interrupção no atendimento presencial. Para registro das demandas, será possível via canais listados abaixo, como também através de formulários disponíveis na recepção do ambulatório I.

## Canais de atendimento da Ouvidoria:

- Internet: acesse o site [www.hub-unb.ebserh.gov.br](http://www.hub-unb.ebserh.gov.br), desça até a metade da página e clique em uma das opções de Canais de Atendimento: Denúncia, Reclamação, Sugestão ou Elogio.
- Telefone: (61) 2028-5564 | 2028-5045 | 2028-5468
- Email: [ouv.hub-unb@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hub-unb@ebserh.gov.br)
- Presencial: térreo da Unidade 2 | SGAN 605, Av. L2 Norte, Brasília (DF)
- Carta: envie para o endereço SGAN 605, Av. L2 Norte, Brasília (DF) | CEP: 70.840

Nossa Ouvidoria está alinhada com as diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh, Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União.

Além da **Ouvidoria** e do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, o HUB-UnB/Ebserh disponibiliza canais específicos para comunicação de situações que possam colocar em risco a **Segurança do Paciente** ou comprometer a **Qualidade da assistência**.

- Informe imediatamente à equipe de saúde qualquer situação que considere insegura (ex.: risco de queda, falhas em medicamentos, problemas em equipamentos).

Você também pode relatar pelo canal da Ouvidoria, solicitando encaminhamento ao Setor de Qualidade e Segurança do Paciente.

**Sua participação é fundamental para que possamos melhorar continuamente nossos serviços e garantir um cuidado mais seguro para todos.**



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Hospital Universitário de Brasília

