

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 1/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
2021

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 2/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Presidente

Oswaldo de Jesus Ferreira

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

Reitor

Marcelo Augusto Santos Turine

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN

Superintendente

Claudio Cesar da Silva

Gerente de Atenção à Saúde

Andrea de Siqueira Campos Lindenberg

Gerente Administrativo

Carlos Alberto Moraes Coimbra

Gerente de Ensino e Pesquisa

Ana Rita Barbieri Filgueiras

Ouvidor

Diego Henrique de Souza Rezende

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 3/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Sumário

PROPÓSITO	7
VISÃO	7
PROPOSIÇÃO DE VALOR	7
APRESENTAÇÃO	Erro! Indicador não definido.
SERVIÇOS OFERECIDOS NO HUMAP-UFMS	Erro! Indicador não definido.
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E MÉTODOS GRÁFICOS	10
Radiografia	10
Ecocardiografia	10
Ultrassonografia	10
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	11
ACESSO AO HUMAP PARA PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	12
ORIENTAÇÕES PARA O PACIENTE CIRÚRGICO	13
UNIDADE DE REABILITAÇÃO/SADT/DADT/GAS/HUMAP-EBSERH	16
Serviço de Fonoaudiologia	16
Serviço de Fisioterapia	18
Serviço de Terapia Ocupacional	19
UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA	21
Serviço de Assistência Nutricional e Dietoterápica Hospitalar aos pacientes internados	22
SETOR MATERNO INFANTIL E SAÚDE DA MULHER	22
BANCO DE LEITE HUMANO	23

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 4/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

OBSTÉTRICO E GINECOLÓGICO	23
ECOGRAFIA OBSTÉTRICA E GINECOLÓGICA (ULTRASSOM).....	26
GINECOLOGIA/MASTOLOGIA	27
VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL	27
INTERNAÇÃO HOSPITALAR	28
ECOGRAFIA OBSTÉTRICA E GINECOLÓGICA (ULTRASSOM).....	30
BANCO DE LEITE HUMANO	31
ATENDIMENTO DE PACIENTES TRAVESTIS E TRANSEXUAIS.....	32
UNIDADE DE CABEÇA E PESCOÇO	32
Serviço de Cirurgia de Cabeça e Pescoço	34
Serviço de Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial	36
Serviço de Odontologia Hospitalar.....	38
Serviço de Oftalmologia	38
Serviço de Otorrinolaringologia	40
UNIDADE DE DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS (UDIP)	41
UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA.....	46
UNIDADE DE HEMATOLOGIA, ONCOLOGIA E RADIOTERAPIA	46
Serviço de Cirurgia Oncológica.....	46
Serviço de Oncologia	47
Serviço de Radioterapia e Medicina Nuclear	47
Serviço de Hematologia.....	47
UNIDADE DO SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO	48
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR.....	51

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 5/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Atendimento hospitalar	51
Atendimento ambulatorial	52
Exames complementares	53
UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO	54
UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA	55
UNIDADE DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS	55
Informações gerais	56
Serviço de dermatologia.....	57
Serviço de pneumologia e cirurgia torácica	57
Serviço de reumatologia.....	59
Serviço de gastroenterologia clínica	60
Serviço de endocrinologia	60
Serviço de Neurologia clínica e cirúrgica.....	61
UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	62
PEDIATRIA (CRIANÇAS ATÉ 12 ANOS INCOMPLETOS)	62
UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS PEDIÁTRICOS	64
UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS ADULTO	64
UNIDADE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL.....	65
Serviço de Psicologia	66
Serviço de Psiquiatria	68
Serviço Social	71
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ADULTO.....	72
ATENDIMENTO A ESTRANGEIROS	76

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 6/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL	79
Retornos	84
Eletrocardiografia e Teste Ergométrico	86
UNIDADE DE PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL	86
Cópias de Prontuários	87
Internação	90
Acompanhantes	91
ELETRENEFALOGRAMA – EEG	92
HEMODINÂMICA	93
Marcação	93
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LAC).....	94
OUVIDORIA.....	95
CAPELANIA.....	96
SETOR DE GESTÃO DO ENSINO	98
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE GRADUAÇÃO E ENSINO TÉCNICO	98
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE PÓS-GRADUAÇÃO	100

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 7/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

PROPÓSITO

“Ensinar para transformar o cuidar.”

VISÃO

“Ser referência estadual no ensino e na pesquisa de ponta em cardiologia, na assistência em média e alta complexidade com foco na qualidade, praticando uma gestão baseada na sustentabilidade econômica, social e ambiental, participativa, comprometida com resultados e com ênfase na valorização de pessoas.”

PROPOSIÇÃO DE VALOR

“Maior rede de hospitais públicos do Brasil, proporcionando assistência humanizada, resolutiva e de vanguarda com o melhor campo de prática para as universidades federais, desenvolvendo ensino, pesquisa, extensão e gestão com sustentabilidade e transparência.”

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 8/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 e de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

O Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS) foi inaugurado em 13 de maio de 1971, com o objetivo de oferecer suporte ao curso de Medicina da então Universidade Estadual de Mato Grosso (UEMT). Por falta de recursos, o Hospital foi fechado logo em seguida, sendo reaberto no dia 03 de abril de 1975.

Com a divisão do estado de Mato Grosso, foi concretizada a federalização da instituição, que passou a se chamar Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, por meio da Lei Federal nº 6.674, de 5 de julho de 1979.

Ocupa uma área de 35.350 m², sendo 28.300 m² de área construída que engloba Ambulatórios de Especialidades, Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico, CTIs Adulto e Pediátrico, UTI Neonatal, além de Unidade Coronariana (UCO), Pronto Atendimento Médico (PAM), Diagnóstico por Imagem, Serviço de Radiologia, Banco de Leite Materno, Hemodiálise e conta com residência médica em 20 especialidades.

O Humap-UFMS é referência estadual em doenças infectocontagiosas e procedimentos de alta complexidade no tratamento de pacientes com HIV, terapia renal, diagnose, cirurgia cardiovascular, hemodiálise e neurologia, além de gestação de alto risco, urologia, tratamento com tomografia e litotripsia ligados ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 9/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

O Hospital conta hoje com 236 leitos e realizou, em 2019, 102.984 atendimentos ambulatoriais e 11.073 procedimentos de internação, como partos normais (1104), partos cesarianos (866), tratamentos cirúrgicos dentre outros.

Em 18 dezembro de 2013, o Humap passou a ser administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), vinculada ao Ministério da Educação. O plano de recuperação do Hospital já adotou medidas para a melhoria da infraestrutura física e vários setores estão passando por reformas.

2. OBJETIVOS

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º).

Além de contribuir ampliando a visibilidade dos serviços perante os usuários, a Carta de Serviços funciona como um importante instrumento de transparência para a Administração Pública, melhorando a gestão das informações sobre os serviços.

A Carta é um instrumento de informação ao permitir que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam, de forma direta, à sociedade ou a parcelas dela. Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações. Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta se insere na ótica da gestão por resultados e contribui para aumentar a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 10/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO HUMAP-UFMS

Os serviços de assistência em saúde serão exclusivamente para pacientes do Sistema Único do Saúde (SUS).

A assistência ao paciente é prestada nas seguintes modalidades:

I – ambulatorial;

II – internações em enfermarias;

III – unidades especializadas para a recuperação de paciente de alto risco imediato pelo Centro de Terapia Intensivo (CTI) Adulto, Pediátrico e Neonatal, Unidade Coronariana (UCO), para atendimentos cirúrgicos, serviços de oncologia e hemodiálise;

O Humap-UFMS oferece ainda cursos de ensino técnico, graduação e pós-graduação da UFMS e instituições externas, além de cursos de extensão.

UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E MÉTODOS GRÁFICOS

Na unidade são oferecidos exames de radiografia, tomografia, ultrassonografia, ecocardiografia e endoscopia.

Radiografia

- Radiografia convencional;
- Radiografia Contrastada: Uretrocistografia miccional, Histerossalpingografia, Seriografia de esôfago estômago e duodeno (SEED), Urografia excretora, Trânsito intestinal.

Ecocardiografia

- Ecocardiografia Transtorácica
- Ecocardiografia Transesofágica

Ultrassonografia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 11/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- US em geral: Abdome, rins e vias urinárias, pélvica transvaginal, mamas, próstata, cervical, transfontanela, bolsa escrotal, peniano, tireóide e outros;
- US de articulações: ombro, pé, mãos, punho, cotovelo e outros;
- US obstétricos: Doppler obstétrico, Morfológico, Ecofetal
- US vascular: Ecodoppler de carótidas, Doppler colorido de 3 ou mais vasos, artérias ilíacas, vasos do pescoço, cervical venoso, Mapeamento de fistula, Doppler venoso de membros superiores e inferiores, Doppler arterial de membros superiores e inferiores.
- Biópsia guiada por Ultrassom: Mamas, tireóide.

Agendamentos

Local: Recepção da Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos.

Horário: de segunda à quinta-feira, das 07h às 16:30h e as sextas das 07h às 16h00.

Informações: (67) 3345-3182 / 3345-3392 / 3345-3174 / 3345-3297 / 3345-3184

Documentos necessários:

- Pedido de exame em uma via de APAC (Laudo para Solicitação/Autorização de Procedimento Ambulatorial) emitido pelo Hospital Universitário, com todos os campos preenchidos corretamente e legível: de Identificação do Estabelecimento / do Paciente / Procedimento Solicitado / Justificativa do Procedimento Solicitado / Solicitação com assinatura e carimbo do médico solicitante.
- Carteirinha do Humap-UFMS.
- Cartão SUS.

Realização

Unidade: Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos.

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 12/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Endoscopia Digestiva Alta;
- Colonoscopia; Retossigmoidoscopia.
- Gastrostomia;
- Colangiopancreatografia (CPRE) e Ecoendoscopia: somente para pacientes internados.

Agendamentos

Local: Setor de Endoscopia

Horário: das 07:00 às 11:00h e das 13:00 às 17:00h.

Informações: (67) 3345-3188

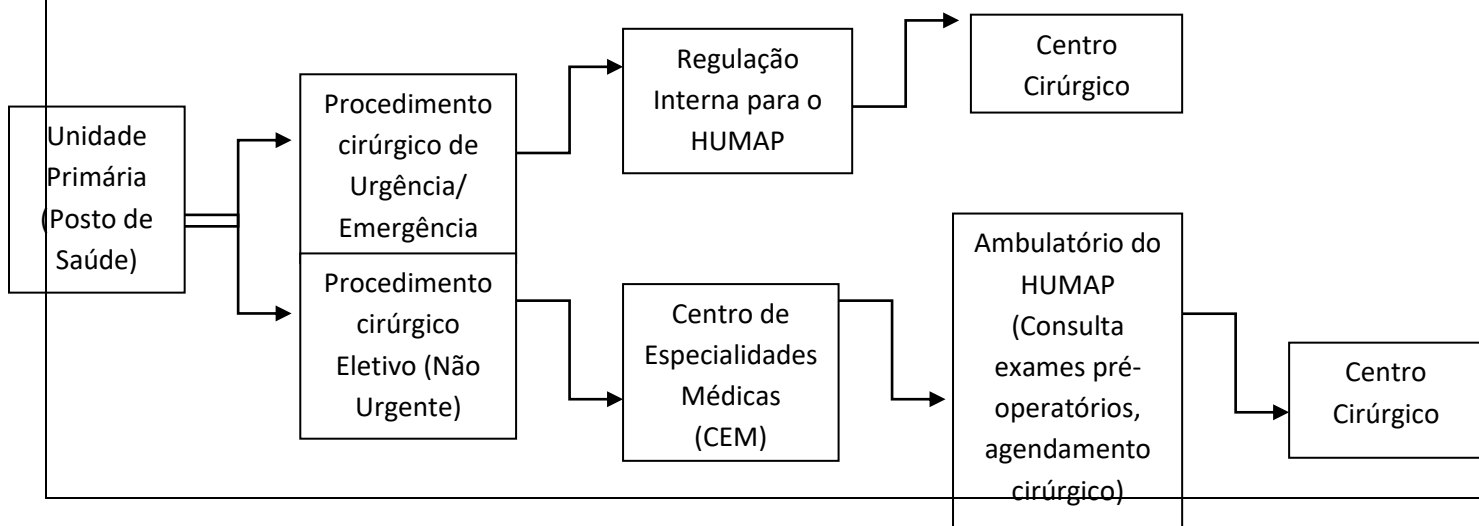
Documentos necessários:

- Pedido de exame em uma via de APAC (Laudo para Solicitação/Autorização de Procedimento Ambulatorial) com todos os campos preenchidos corretamente e legível: de Identificação do Estabelecimento / do Paciente / Procedimento Solicitado / Justificativa do Procedimento solicitado / Solicitação com assinatura e carimbo do médico solicitante.

- Carteirinha do Humap-UFMS.
- Cartão SUS
- Somente pacientes do Hospital Universitário ou com autorização prévia do SISREG Sistema de Regulação).

Realização Serviço: Endoscopia Digestiva.

ACESSO AO HUMAP PARA PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS



Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 13/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

ORIENTAÇÕES PARA O PACIENTE CIRÚRGICO

Antes da Cirurgia

Para que a cirurgia possa ser preparada corretamente, a equipe da Unidade de Cirurgia/RPA/CME do Humap-UFMS, pede aos pacientes e acompanhantes que cheguem ao local da operação no horário marcado.

Os pacientes devem ser trocados com uniforme da instituição e devem vir para o centro cirúrgico sem adornos (brincos, prótese dentária, roupas íntimas, unhas postiças (em gel, acrílicas, etc...)) e cílios postiços).

Não se esquecer do jejum que é primordial para seu procedimento anestésico e deve ser de 4 horas para líquido e 08 horas para alimentos sólidos ou pesados como leite, sucos e outros.

O paciente deverá ser encaminhado ao centro cirúrgico com prontuário original em casos de procedimentos eletivos e com a ficha PAM para procedimentos de urgência e emergência. O paciente será solicitado pela equipe do centro cirúrgico 30 minutos antes do procedimento agendado e será encaminhado pelo setor de origem da internação. É importante que os termos de consentimento para a realização da cirurgia e da anestesia estejam devidamente preenchidos e assinados.

Cirurgias que envolvam lateralidade, ou seja, órgãos duplos, como braços, pernas, rins, pulmões, entre outros, serão demarcadas pelo médico antes de ser encaminhamento ao Centro Cirúrgico. É recomendável que o paciente se envolva neste processo, solicitando e ficando atento à demarcação de lateralidade.

Os pacientes e seus familiares também podem fazer sua parte para garantir a segurança de um procedimento cirúrgico. Veja as recomendações a seguir e saiba como colaborar para aumentar sua segurança e, em especial, evitar a ocorrência de infecção pós-operatória.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 14/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

ETAPAS DE ATENDIMENTO

Os pacientes que passam por cirurgia recebem atendimento nas seguintes etapas:

Admissão do paciente no centro cirúrgico - O paciente será recepcionado por um servidor da recuperação anestésica que verificará os documentos como: prontuário, termo consentimento informado, termo de consentimento - COVID-19, exames laboratoriais e de imagem, pulseira de identificação, jejum, presença de adornos e demarcação da lateralidade. Nesta fase o paciente responderá a questionamentos da equipe, como alergia, jejum, pulseira de identificação, vamos verificar pressão arterial e realizar uma anamnese da vida pregressa (uso de medicamentos) e comorbidades (doenças).

Indução anestésica - Nesta etapa, conduzida pelo médico anesthesiologista e pela equipe de enfermagem, o paciente é monitorado para controle do traçado cardíaco, frequência cardíaca, pressão arterial, oxigenação sanguínea e nível de anestesia. Uma vez anestesiado, o paciente recebe as proteções necessárias, de acordo com a cirurgia a ser realizada.

Ato cirúrgico: A cirurgia propriamente dita, começa no momento em que o cirurgião inicia a incisão e vai até o seu fechamento. Da sala de cirurgia, o paciente poderá ser encaminhado para a Recuperação Anestésica, para o quarto, ou para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o que acontece caso precise de cuidados especiais, após cirurgias muito extensas ou com pacientes muito debilitados.

Recuperação Anestésica - O paciente conta com a alta tecnologia de monitoramento, sob observação e cuidados constantes da equipe de enfermagem e do médico anesthesiologista, até a plena recuperação da consciência e da estabilidade clínica. O período de permanência nesse setor varia de acordo com a complexidade da cirurgia.

ORIENTAÇÕES PARA O PACIENTE

Infecções prévias – Comunique ao cirurgião, antes da cirurgia, se estiver com alguma infecção (furúnculo, foliculite, sinusite, dor de garganta, infecção urinária ou gripe, por

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 15/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

exemplo). Nesses casos, se possível, é melhor postergar a cirurgia para evitar que haja risco de infecção pós-operatória.

Cigarro – Deixe de fumar um mês antes da cirurgia. O fumo pode prejudicar a cicatrização.

Depilação – Não depile o local a ser operado antes da cirurgia. A retirada dos pelos será realizada no hospital.

Higiene – Tome banho completo na noite anterior e novamente no dia da cirurgia, o mais próximo possível do horário da operação. Use toalha e roupas limpas.

Curativo – Mantenha o curativo da ferida cirúrgica limpo e seco, seguindo a recomendação do seu médico.

Sintomas de infecção – Comunique o cirurgião caso apresente qualquer sinal de infecção, como febre, dor excessiva no local operado, vermelhidão, calor local ou secreção.

ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES

Encaminhamento – O paciente será encaminhado ao centro cirúrgico por um auxiliar de enfermagem das clínicas cirúrgicas e pelo serviço de transporte (maqueiro). Ele também pode ser acompanhado por um familiar até a entrada do local.

Durante a cirurgia – Você pode aguardar na frente do corredor do centro cirúrgico onde se encontra dispostos cadeiras e um televisor ou na recepção do HUMAP.

Contatos – Deixe sempre um telefone para que a equipe assistência possa entrar em contato.

Encaminhamento pós-cirúrgico – Ao término da cirurgia, a equipe de enfermagem entrará em contato com o setor de destino para encaminhamento do paciente. Em caso de pacientes críticos o centro cirúrgico realizara o transporte junto com a equipe multiprofissional.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 16/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Informações dos médicos – Após o término do procedimento, o cirurgião ou residente solicitará a presença dos familiares ou acompanhantes, junto ao centro cirúrgico para informá-los da cirurgia e orientá-los quanto ao pós-operatório.

Recuperação Anestésica – Pacientes com mais de 65 anos, crianças (até 16 anos) e pacientes especiais poderão ser acompanhados por um familiar na Recuperação Anestésica.

UNIDADE DE REABILITAÇÃO/SADT/DADT/GAS/HUMAP-EBSERH

A Unidade de Reabilitação é formada por uma equipe multiprofissional, entre fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais.

Os profissionais da equipe integram as equipes assistenciais e atendem os usuários de maneira integral englobando todas as faixas etárias, desde neonatos, crianças, adultos e idosos com as mais variadas necessidades de intervenção que competem as especialidades.

Participam das avaliações, propondo as terapias e condutas, realizam as reabilitações, participam das altas hospitalares e referenciam os pacientes para continuidade de atendimento quando necessário. Além da assistência direta aos pacientes, os profissionais da unidade realizam preceptorias, participando da formação de alunos graduandos e residentes, desenvolvendo diversas ações em ensino em saúde.

Serviço de Fonoaudiologia

O fonoaudiólogo é o profissional responsável pela promoção da saúde, prevenção, avaliação e diagnóstico, orientação, terapia (habilitação/reabilitação), monitoramento e aperfeiçoamento dos aspectos fonoaudiológicos envolvidos na função auditiva periférica e central, na função vestibular, da linguagem oral e escrita, na articulação da fala, na voz, na fluência, no sistema miofuncional orofacial e cervical e na deglutição. (CFFa)

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 17/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Atualmente o serviço de Fonoaudiologia do Humap conta com cinco fonoaudiólogas vinculadas à Unidade de Reabilitação que atuam com todas as faixas etárias. Os atendimentos são realizados junto ao paciente internado nas enfermarias, alojamento conjunto e no ambulatório geral. É função destes profissionais além da avaliação diagnóstica e ação terapêutica junto aos seus pacientes, o trabalho de promoção de saúde, orientação e formação continuada de outros profissionais.

Os fonoaudiólogos tem como atribuições no Humap-UFMS:

- Realizar diagnóstico Fonoaudiológico
- Avaliar e oferecer terapia para a reabilitação da fala, voz, linguagem, deglutição e das estruturas do sistema estomatognático;
- Fornecer condutas quanto a via e modo de alimentação e estabelecer prognóstico para a deglutição orofaríngea;
- Promover reabilitação das funções estomatognáticas de sucção, mastigação e deglutição;
- Juntamente com a equipe, condutas que auxiliem desmame da cânula de traqueostomia;
- Avaliar e reabilitar alterações relacionadas à recepção e expressão da linguagem oral.
- Realizar avaliações audiológicas ambulatoriais
- Promover estimulação miofuncional de pacientes crônicos.
- Realizar avaliação miofuncional orofacial e estimulações específicas para os recém-nascidos e lactentes considerados de risco, a fim de diminuir e/ou evitar o uso de vias alternativas de alimentação;
- Definir condutas preventivas e terapêuticas referente à alimentação de recém-nascidos a termo, pré-termo e crianças, e informar aos membros da equipe os riscos e

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 18/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

consequências da broncoaspiração no tratamento da criança disfágica, prevenindo complicações do quadro clínico;

- Incentivar, apoiar, promover e acompanhar o binômio mãe-bebê no processo de aleitamento materno através de orientações e intervenção nas dificuldades de sucção e deglutição de recém-nascidos e lactentes;

- Realizar o teste da linguinha em recém-nascidos e lactentes, garantindo rastreamento precoce de alterações relacionadas ao frênulo lingual.

- Realizar triagem auditiva neonatal através das Emissões Oto-acústicas evocadas garantindo detecção precoce de alterações auditivas em recém-nascidos e lactentes.

- Realizar diagnóstico e acompanhamento audiológico ambulatorial em adultos e crianças a partir de 5 anos.

- Orientar familiares, cuidadores, equipe e paciente;

- Desenvolver atividades de formação continuada para outros profissionais.

Serviço de Fisioterapia

Ciência da área da Saúde que estuda, diagnostica, previne e recupera pacientes com distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, sejam estes gerados por alterações genéticas, traumas ou doenças adquiridas. Para preservar, manter, desenvolver e restaurar (reabilitar) a integridade de órgãos, sistemas e funções do corpo humano, a fisioterapia utiliza-se de conhecimento e recursos próprios como parte do processo terapêutico nas condições físicas e sociais para promover melhoria de qualidade de vida. (CREFITO13).

A equipe da fisioterapia do Humap-UFMS é composta atualmente por 32 profissionais que prestam atendimento aos pacientes internados em enfermarias, alojamento conjunto, centros de terapia intensiva e ambulatório geral.

São atribuições do serviço de fisioterapia:

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 19/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Determinar diagnóstico, prognóstico e tratamento fisioterapêutico, através da realização de avaliação física e cinesiofuncional dos sistemas cardiorrespiratório e neuro-musculo-esquelético;
- Auxiliar no momento de admissão hospitalar do paciente, sendo responsável pela preparação do suporte ventilatório e desobstrução de vias aéreas, caso necessário;
- Gerenciar a ventilação espontânea, invasiva e não invasiva;
- Promover desmame ventilatório e extubação;
- Solicitar, aplicar e interpretar escalas, questionários e testes funcionais;
- Aplicar métodos, técnicas e recursos de expansão pulmonar, remoção de secreção, fortalecimento muscular, recondicionamento cardiorrespiratório e suporte ventilatório, incluindo, se necessário, a aspiração de vias aéreas superiores e inferiores;
- Utilizar recursos de ação isolada ou concomitante de agente cinésio mecanoterapêutico, termoterapêutico, crioterapêutico, eletroterapêutico, entre outros;
- Realizar posicionamento no leito, sedestação, ortostatismo, deambulação, além de planejar e executar estratégias de adaptação, readaptação, orientação e capacitação dos clientes/pacientes/usuários, visando a maior funcionalidade e autonomia;
- Determinar as condições de alta fisioterapêutica hospitalar, bem como os devidos encaminhamentos para a continuidade do tratamento fisioterapêutico ambulatorial, presentes na rede de saúde.
- Determinar as condições de alta fisioterapêutica ambulatorial, bem como as orientações necessárias para realização das atividades de vida diária e profissional.

Serviço de Terapia Ocupacional

É um profissional dotado de formação nas Áreas da Saúde e Sociais. Sua intervenção compreende avaliar o cliente, buscando identificar alterações nas suas funções

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 20/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

práticas, considerando sua faixa etária e/ou desenvolvimento, sua formação pessoal, familiar e social. A base de suas ações compreende abordagens e/ou condutas fundamentadas em critérios avaliativos com eixo referencial pessoal, familiar, coletivo e social, coordenadas de acordo com o processo terapêutico implementado. O Terapeuta Ocupacional compreende a Atividade Humana como um processo criativo, criador, lúdico, expressivo, evolutivo, produtivo e de auto manutenção e o Homem, como um ser prático interferindo no cotidiano do usuário comprometido em suas funções práticas objetivando alcançar uma melhor qualidade de vida. O terapeuta ocupacional avalia seu cliente para a obtenção do projeto terapêutico indicado; que deverá, resolutivamente, favorecer o desenvolvimento e/ou aprimoramento das capacidades psico-ocupacionais remanescentes e a melhoria do seu estado psicológico, social, laborativo e de lazer. (COFFITO).

O serviço de Terapia Ocupacional está ligado à Unidade de Reabilitação e conta com três terapeutas ocupacionais, são as atribuições:

- avaliar e executar métodos e técnicas terapêutico ocupacionais, objetivando promover o desempenho ocupacional satisfatório do paciente, restaurando, desenvolvendo e conservando sua funcionalidade em todas as áreas de ocupação;
- realizar diagnósticos, intervenções e tratamentos de pacientes, utilizando os devidos procedimentos de terapia ocupacional;
- orientar pacientes, familiares, cuidadores e/ou responsáveis;
- desenvolver e organizar programas de prevenção, promoção de saúde e qualidade de vida;
- participar de reuniões e visitas clínicas do seu setor de trabalho;
- participar de Grupos de Trabalho, Comissões e Reuniões Administrativas relacionadas a sua função, determinadas pela Instituição;
- elaborar e revisar protocolos e procedimentos operacionais padrão relacionados a sua área de atuação; - realizar demais atividades inerentes ao emprego.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 21/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA

Composta pelos serviços:

- a) Serviço de Assistência Nutricional e Dietoterápica Hospitalar aos pacientes internados;
- b) Central de Distribuição de Dietas;
- c) Serviço de Lactário;
- d) Serviço de Dietas Enterais;
- e) Atendimento nutricional ambulatorial.

Atendimento Ambulatorial

É realizado atendimento presencial por nutricionista em unidade de ambulatório hospitalar, onde é realizada entrevista para coleta de dados pessoais, anamnese alimentar e avaliação do estado nutricional, para em seguida proceder ao diagnóstico de nutrição e ao plano alimentar com orientação individualizada entregue presencialmente, com retorno conforme protocolo da área específica e disponibilidade no sistema.

Nutrição em cirurgia bariátrica: ocorre no Ambulatório de Cirurgia Geral

Horário: as segundas-feiras, das 07:30 às 11:00h

Nutrição em gestantes de alto risco: ocorre na Clínica da Maternidade

Horário: as quartas-feiras, das 7:00 às 11:00h

Documentos necessários

Encaminhamento via Sistema de Regulação (SISREG)

Carteirinha do Humap-UFMS

Cartão SUS

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 22/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Obs.: Não são fornecidas refeições para pacientes e acompanhantes em atendimento ambulatorial.

Serviço de Assistência Nutricional e Dietoterápica Hospitalar aos pacientes internados

É realizado o acompanhamento nutricional e dietoterápico prestado por nutricionista com vista à promoção, preservação e recuperação da saúde do indivíduo que compreende as fases de avaliação, diagnóstico, intervenção, monitoramento/aferição dos resultados e reavaliação.

A dieta é fornecida diretamente no leito, conforme prescrição médica e prescrição dietética do nutricionista.

Acompanhantes: refeições serão fornecidas somente para acompanhantes de crianças e adolescentes até 18 anos, idosos a cima de 60 anos e deficientes que exijam acompanhamento.

SETOR MATERNO INFANTIL E SAÚDE DA MULHER

- I. Serviço de Obstetrícia;
- II. Serviço de Neonatologia;
- III. Serviço de Banco de Leite Humano;
- IV. Centro Obstétrico
- V. Serviço de Ginecologia;
- VI. Serviço de Mastologia;
- VII. Serviço de Atenção ao Aborto Legal e a Violência Sexual (SALVS);
- VIII. Ambulatório Multiprofissional para o Atendimento de Travestis e Transexuais (Ambulatório T).

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 23/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

BANCO DE LEITE HUMANO

O Banco de Leite Humano (BLH) do Núcleo de Hospital Universitário da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul é um serviço especializado sendo responsável por ações de promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno e execução de atividades de coleta da produção láctea da nutriz, seleção, classificação, processamento, controle de qualidade e distribuição. Por ser um Banco de Leite de Referência Estadual também é responsável por treinar, orientar e capacitar recursos humanos; por desenvolver pesquisas operacionais; por prestar consultoria técnica e dispor de um laboratório credenciado pelo Ministério da Saúde

Quem pode doar?

A doadora, além de apresentar excesso de leite, deve ser saudável, não usar medicamentos que impeçam a doação e se dispor a ordenhar e a doar o excedente.

Onde?

Banco de Leite Humano: (67) 3345-3027

Quando?

A doadora pode ligar das 07:00 às 18:00 horas, de segunda a domingo.

Como?

A doadora pode ligar (3345-3027), informando o telefone e endereço. Neste momento será orientada com relação à coleta e armazenamento do leite materno. Será agendado uma visita domiciliar, onde a equipe fará o cadastro, novas orientações e verificará os exames do pré-natal. Além disso, a mãe receberá frasco de vidro com tampa de plástico estéril para a coleta de leite.

OBSTÉTRICO E GINECOLÓGICO

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 24/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

O atendimento obstétrico e ginecológico é realizado pela Maternidade para as pacientes oriundas do próprio hospital (Humap-UFMS) ou encaminhadas pelas Unidades Básicas de Saúde, Unidade Básicas de Saúde 24 horas (UPAS);

Gestantes de alto risco e risco habitual, referenciada via sistema de regulação para pré-natal e/ou parto.

Para a mulher receber o atendimento obstétrico e ginecológico de urgência e emergência no Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian é necessário:

Para o atendimento obstétrico de urgência e emergência, a Maternidade é porta aberta para demanda espontânea conforme Pactuação com a Rede Cegonha.

Para o atendimento ginecológico de urgência e emergência é necessário encaminhamento via sistema de regulação solicitado pelas Unidades Básicas de Saúde, Unidade Básicas de Saúde 24 horas (UPAS).

Preferencialmente portar:

- Documento de Identificação com foto: Carteira de Identidade (RG) ou de Motorista;
- Carteirinha do Humap-UFMS (caso já a tenha);
- Cartão da Gestante;
- CPF;
- Cartão SUS;
- Comprovante de Residência (conta de luz);
- Número de telefones para contato;
- Guia de Encaminhamento fornecido pela Unidade Básica de Saúde que encaminhou.

Se não estiver com essas informações, a família deve providenciar assim que possível.

Local: Enfermaria da Maternidade – Primeiro Andar

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 25/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Telefones: (67) 3345- 3098.

Horário: 24 horas

Serviços oferecidos em caráter de Urgência e Emergência:

- Obstetrícia (partos e cesáreas);
- Vítimas de violência sexual (mulheres).

Em caso de Internação Emergencial:

As orientações sobre o que trazer deve ser verificado com os profissionais de enfermagem do local da internação.

Para visitar o paciente ou solicitar informações procure a Recepção da Maternidade e do Recém-Nascido, na Recepção da Maternidade.

ACOMPANHANTES

• As pacientes internadas durante o trabalho de parto, parto e puerpério imediato tem direito a uma acompanhante de sua livre escolha, conforme a Lei do acompanhante (Lei nº 11,108, de 7 de abril de 2005).

• Para as pacientes clínicas com mais de 60 anos e menos de 18 anos também será permitido um acompanhante.

• Casos especiais sobre direito a acompanhante serão avaliados pela equipe responsável do plantão;

- Refeições (almoço e jantar) serão fornecidas para todos os acompanhantes;
- Procure permanecer junto ao seu familiar e auxiliá-lo nos cuidados básicos;
- Não sente nas camas;
- Higienize as mãos antes de entrar e ao sair da enfermaria;
- Pacientes e acompanhantes ambulatoriais não têm direito a refeições no hospital;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 26/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Informe-se com a equipe de enfermagem quanto a entrada de pertences;
- Os horários de visita da Maternidade são das 15 às 16h e das 19 às 20h, horários diferenciados devem ser solicitados à enfermeira plantonista;
- Os horários de visita da Neonatologia (UTI e UCIN) são das 14 às 15h, horários diferenciados devem ser solicitados à enfermeira plantonista;
- Visita de menores de idade serão feitas em horários diferenciados mediante autorização prévia e com documento da criança/adolescente e presença do responsável.

ECOGRAFIA OBSTÉTRICA E GINECOLÓGICA (ULTRASSOM)

Marcação

Local: Sala de Ultrassonografia da Maternidade

Horário de agendamento: de segunda a quinta das 7 às 17h e sexta das 7 às 16h.

Informações: (67) 3345-3090

Documentos necessários:

- Solicitação de exame do ginecologista do Humap-UFMS.
- Carteirinha do Humap-UFMS.
- Cartão SUS

Realização

Sala de USG da Maternidade Ultrassonografia Ginecológica

Resultado: no dia de sua consulta de retorno

VISITA ANTECIPADA DA GESTANTE

A visita antecipada para a gestante conhecer a maternidade antes do parto deverá ser agendada no mesmo ramal da ultrassonografia (67) 3345-3090.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 27/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

GINECOLOGIA/MASTOLOGIA

Consultas/Cirurgias eletivas

O ingresso ao atendimento eletivo se faz através do Sistema de regulação da prefeitura que controla a agenda de consultas do ambulatório de Ginecologia. Em casos de cirurgias eletivas esta primeira consulta agendada pela regulação é condição para ser autorizada.

Atendimento de Urgência e Emergência

A paciente pode procurar diretamente ao Pronto atendimento da maternidade ou se já foi atendida na UBS (Unidade Básica de Saúde), UPA (Unidade de Pronto Atendimento) ou outro Hospital somente após ter vaga garantida pelo Sistema de regulação.

Levar a guia de encaminhamento se atendida em outro lugar.

VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL

O Hospital Maria Aparecida Pedrossian presta atendimento às vítimas de violência sexual. Vítimas de violência sexual feminino deve se encaminhar para o PAM da maternidade.

Vítimas de violência sexual masculino adulto deve se encaminhar para o PAM adulto (será acompanhado em conjunto com o Serviço de violência sexual da maternidade).

Vítimas de violência sexual crianças deve se encaminhar ao PAM pediátrico (será acompanhado em conjunto com o Serviço de violência sexual da maternidade).

Horário de Atendimento: 24 horas, todos os dias da semana.

Informações: (67) 3345-3053

Passo a passo para o atendimento das vítimas desse tipo de violência:

Podem vir encaminhadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), UPA (Unidade de Pronto Atendimento), Instituto Médico Legal (IML), Delegacias, Conselho Tutelar ou por procura direta até 72 horas após a ocorrência.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 28/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Uma vez, no Humap-UFMS, no PAM Maternidade / Adulto ou Pediátrico, a vítima é acolhida pelo serviço de enfermagem ou pelo médico diretamente;

Em seguida, passa por consulta médica e solicitado apoio da Equipe da Violência sexual da maternidade caso a vítima já não esteja sendo atendida na maternidade;

É orientado que apesar ser opcional, é importante a realização de boletim de ocorrência,

Procede-se a coleta de exames laboratoriais;

A equipe de enfermagem realiza a administração emergencial de medicamentos próprios para anticoncepção e de profilaxia para evitar doenças sexualmente transmissíveis (DST's).

Após atendimento do serviço social, farmácia, enfermagem e médica, marca-se consulta de retorno no ambulatório de Atenção às vítimas de violência sexual no próprio Hospital Universitário e posteriormente se necessário no ambulatório de infectologia.

Nas consultas no ambulatório de Atenção às vítimas de violência sexual verificar-se-á se houve caso de gravidez e/ou de contaminação por DST's. No caso de gravidez, haverá orientações e encaminhamento para acompanhamento com consulta médica, exames laboratoriais e tratamento, conforme protocolos.

INTERNAÇÃO HOSPITALAR

Cuidados ANTES da cirurgia:

- Avisar se estiver com atraso menstrual;
- Avisar uso de qualquer medicamento;
- Seguir as orientações sobre a data e hora da internação;
- Seguir rigorosamente os horários determinados de jejum;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 29/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Orientação para o momento da internação:

- Comparecer com acompanhante para internação;
- Número de telefones para contato;
- Levar documentos pessoais: Cartão do SUS, RG, CPF e comprovante de residência, cartão do Hospital Universitário;
- Levar todos exames realizados previamente;
- Guia de internação;
- Não ir maquiada (esmalte transparente).

Centro Obstétrico			
Sala Cirúrgica	Sala de Cirurgia Ambulatorial	Quar- tos PPPs	Leito de Observação
02	01	03	05

Acompanhantes

Terão direito a acompanhante 24 horas as crianças, adolescentes até 18 anos, idosos acima de 60 anos e deficientes que exijam acompanhamento.

Procure permanecer junto ao seu familiar e auxiliá-lo nos cuidados básicos;

As que não tem direito a acompanhante 24 horas, dispõe de horários de visita que serão informados no momento da internação. Entram 2 pessoas por vez.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 30/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Acompanhantes trocam às 7 horas da manhã.

Higienize (lavar) as mãos antes de entrar e ao sair da enfermaria.

É permitido trazer televisão, cadeira e ventilador após autorização da enfermeira.

Frigobar não é permitido.

O médico residente fornecerá informações aos familiares em relação ao estado de saúde da paciente logo após discussão com o preceptor. Em caso de maior gravidade, ele estará disponível a qualquer momento.

É terminantemente proibido o uso da cama (sentar ou deitar) pelos acompanhantes devido ao risco de infecção das pacientes.

Acompanhante NÃO pode usar o banheiro das enfermarias. O hospital disponibiliza um banheiro com chuveiro exclusivo para acompanhantes.

Utilização de eletrônico para escutar música somente com uso de fone de ouvido.

Dê preferência a vestir roupas adequadas com o ambiente hospitalar.

O hospital já oferece alimento balanceado. Nos casos de necessidade de outra dieta entre em contato com a enfermagem.

ECOGRAFIA OBSTÉTRICA E GINECOLÓGICA (ULTRASSOM)

Marcação

Local: Sala de Ultrassonografia da Maternidade

Horário: de segunda, quarta e sexta-feira, das 13:00 as 1630h

Informações: (67) 3345-3090

Documentos necessários:

Solicitação de exame do ginecologista do Humap-UFMS.

Carteirinha do Humap-UFMS.

Cartão SUS

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 31/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Realização

Sala de USG da Maternidade Ultrassonografia Ginecológica

Resultado: no dia de sua consulta de retorno.

BANCO DE LEITE HUMANO

O Banco de Leite Humano (BLH) do Núcleo de Hospital Universitário da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul é um serviço especializado sendo responsável por ações de promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno e execução de atividades de coleta da produção láctea da nutriz, seleção, classificação, processamento, controle de qualidade e distribuição. Por ser um Banco de Leite de Referência Estadual também é responsável por treinar, orientar e capacitar recursos humanos; por desenvolver pesquisas operacionais; por prestar consultoria técnica e dispor de um laboratório credenciado pelo Ministério da Saúde.

Quem pode doar?

A doadora, além de apresentar excesso de leite, deve ser saudável, não usar medicamentos que impeçam a doação e se dispor a ordenhar e a doar o excedente.

Onde?

Banco de Leite Humano: (67) 3345-3027

Quando?

A doadora pode ligar das 07:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta.

Como?

A doadora pode ligar (3345-3027), informando o telefone e endereço. Neste momento será orientada com relação à coleta e armazenamento do leite materno. Será agendado uma visita domiciliar, onde a equipe fará o cadastro, novas orientações e verificará os exames do pré-natal. Além disso, a mãe receberá frasco de vidro com tampa de plástico estéril para a coleta de leite.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 32/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

ATENDIMENTO DE PACIENTES TRAVESTIS E TRANSEXUAIS

O Hospital Maria Aparecida Pedrossian presta atendimento a pacientes travestis e transexuais que desejam passar pelo processo transexualizador, processo de mudança corporal através de uso de hormônios e cirurgia.

Atualmente o hospital está habilitado para realização do atendimento ambulatorial com equipe multiprofissional (médico, psicólogo, assistente social, enfermeiro e fonoaudiólogo).

Para iniciar o atendimento em nosso serviço, os pacientes podem vir encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) via sistema de regulação para o Acolhimento do Processo Transexualizador ou por procura direta por contato telefônico no ambulatório de ginecologia do Humap-UFMS.

Horário de agendamento: de segunda a sexta das 7 às 17h.

Informações: (67) 3345-3138.

UNIDADE DE CABEÇA E PESCOÇO

A Unidade Cabeça e Pescoço compreende os serviços:

- I. Serviço de Cirurgia de Cabeça e Pescoço;
- II. Serviço de Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial;
- III. Serviço de Odontologia Hospitalar;
- IV. Serviço de Oftalmologia;
- V. Serviço de Otorrinolaringologia;

Acesso

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 33/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Para acesso a estes serviços os pacientes deverão vir REGULADOS pelo Sistema de Regulação Estadual (via SISREG) ou pelo Complexo Regulador Estadual (via CORE), portanto, o paciente deverá se dirigir à Unidade Básica, UPA (Unidade de Pronto Atendimento), CRS (Centro Regional de Saúde) ou vir oriundo do CEM (Centro de Especialidades Médicas) para ter acesso aos nossos especialistas.

Quando o paciente oriundo de Campo Grande for regulado para uma das especialidades de nossa Unidade e necessitar de outra especialidade também de nossa unidade, mediante disponibilidade de vagas, é possível regulá-lo internamente no Humap-UFMS, por meio das vagas interconsultas. Porém, se o paciente tiver origem em outra cidade do Estado, o paciente deverá se dirigir a Secretaria de Saúde de sua cidade de origem para que seja novamente regulado para o nosso hospital, isto sempre quando o número de vagas de egresso do município de origem extrapolar o contratualizado com SESAU ou quando o paciente necessitar de outra especialidade de nossa unidade.

Ambulatório

O paciente REGULADO via SISREG, CORE ou Egresso de alta hospitalar retorno ambulatorial), quando da primeira vez de atendimento, deverá trazer para abertura de prontuário no Humap-UFMS os seguintes documentos:

1. Cartão do SUS;
2. Documento com Foto (RG, CNH, Passaporte);
3. Comprovante de Residência.

Acesso ao Humap-UFMS para procedimentos cirúrgicos da Unidade Cabeça e

Pescoço

Para Cirurgias Eletivas

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 34/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Estabelecem o seguinte fluxo, nesta ordem:

1. Da Unidade Primária (Posto de Saúde) --- 2. Para o Centro de Especialidades Médicas (CEM) --- 3. Para o Sistema de Regulação (SISREG) e agendamento para o Humap-UFMS. 4. Atendimento no Ambulatório do Humap-UFMS (Consulta exames pré-operatórios, agendamento cirúrgico) --- 5. Solicitação de Cirurgia Eletiva no SISREG para o Humap (por meio de APAC ou AIH). 6. Agendamento para o Centro Cirúrgico --- 7. Procedimento cirúrgico eletivo (Não-Urgente).

Para Cirurgias de Urgência e Emergência

A única especialidade que atende urgência e emergência de nossa unidade, é a Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, via Pronto-Socorro (PAM), porém com todos os atendimentos regulados via CORE pelo município ou pela Regulação Estadual. As demais especialidades atendem o pronto socorro deste HUMAP-UFMS por meio de solicitação de PARECER.

Unidade Primária (Posto de Saúde);

Procedimento cirúrgico de Urgência/Emergência;

Procedimento cirúrgico Eletivo (Não Urgente);

Regulação Interna para o Humap-UFMS;

Centro Cirúrgico;

Centro de Especialidades Médicas (CEM);

Ambulatório do Humap-UFMS (Consulta exames pré-operatórios, agendamento cirúrgico);

Serviço de Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Composta por 3 profissionais em nosso hospital, a Cirurgia de Cabeça e Pescoço é uma especialidade cirúrgica que trata principalmente dos tumores benignos e malignos da região

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 35/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

da face, fossas nasais, seios paranasais, boca, faringe, laringe, tireoide, glândulas salivares, dos tecidos moles do pescoço, da paratireoide e tumores do couro cabeludo. Atualmente o serviço de Cirurgia de Cabeça e Pescoço do Humap-UFMS conta com quatro profissionais que atuam com todas as faixas etárias. Sua atuação ocorre via Sistema de Regulação. Os atendimentos são realizados junto ao paciente internado após acionamento por meio de pareceres, no ambulatório geral e centro cirúrgico. É função destes profissionais a avaliação diagnóstica e ação terapêutica junto aos seus pacientes, orientação e formação continuada de outros profissionais.

1. Consultas ambulatoriais
2. Parecer
3. Ressecção de glândula salivar
4. Tireoidectomia total
5. Tireoidectomia parcial
6. Linfadenectomia radical modificada cervical unilateral em oncologia
7. Traqueostomia
8. Exérese de cisto tireoglosso
9. Drenagem de abscesso faríngeo
10. Debridamento de ulcera
11. Parotidectomia parcial ou subtotal
12. Paratireoidectomia
13. Traqueostomia c/ colocação de ortese traqueal
14. Maxilectomia parcial
15. Pelviglossomandibulectomia em oncologia
16. Reconstrução c/ retalho miocutaneo
17. Linfadenectomia cervical supraomo-hioidea unilateral em oncologia
18. Linfadenectomia radical cervical unilateral em oncologia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 36/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

19. Tireoidectomia total em oncologia
20. Tratamento cirúrgico de lesões vasculares traumáticas
21. Ressecção de lesão maligna e benigna da região crânio e bucomaxilofacial
22. Transferência intermediária de retalho
23. Traqueostoma transtumoral em oncologia
24. Biópsia cirúrgica de tireóide
25. Exérese de glânglio linfático
26. Laringectomia total em oncologia
27. Tratamento de outras doenças das vias áreas superiores
28. Tratamento cirúrgico de osteomielite
29. Rinoplastia para defeitos pós-traumáticos
30. Debridamento de úlcera/tecidos desvitalizados
31. Trat. Cirúrgico de Osteoma, Odontoma
32. Tratamento cirúrgico de lesões vasculares traumáticas da região cervical
33. Excisão e sutura de lesão na pele com plástica
34. Excisão e enxerto de pele.

Serviço de Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial

Composta por 4 profissionais em nosso hospital, a Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial é uma especialidade da Odontologia que trata as doenças da cavidade oral e seus anexos, tais como: traumatismos e deformidades faciais (congenitos ou adquiridos), traumas e deformidades dos maxilares. O serviço de Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial do Humap-UFMS conta com quatro profissionais que atuam com todas as faixas etárias. Sua atuação ocorre via Sistema de Regulação. Os atendimentos são realizados junto ao paciente internado após

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 37/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

acionamento por meio de pareceres, no ambulatório geral e centro cirúrgico. É função destes profissionais a avaliação diagnóstica e ação terapêutica junto aos seus pacientes, orientação e formação continuada de outros profissionais residentes.

1. Consultas Ambulatoriais
2. Trat. Cirúrgico de Fistula Oro-Sinusal
3. Trat. Cirúrgico de Anquilose da Articulação Temporo-Mandibular
4. Trat. Cirúrgico de Osteoma, Odontoma
5. Trat. Cirúrgico de Osteomielite
6. Redução cirúrgica da Fratura dos Ossos do Nariz
7. Redução de Fratura de Mandíbula Sem Osteossintese
8. Drenagem de Abscesso de Boca
9. Sinusotomia Transmaxilar
10. Osteotomia da Mandíbula
11. Osteossintese de Fratura do Complexo Orbito-Zigomático -Maxilar
12. Ressecção de Lesão de Boca
13. Reconstrução Parcial de Mandíbula
14. Reconstrução Total de Mandíbula
15. Excisão de Lesão e/ou Sutura de Ferimentos da Pele Anexos
16. Excisão e Sutura de Lesão de Boca
17. Exérese de Cisto Odontogênico e não-Odontogênico
18. Exodontia Múltipla com Alveoloplastia por Sextante
19. Remoção de Dente Retido/ Exodontia Múltipla com Alveoloplastia por Sextante / Exodontia de Dente Permanente
20. Trat. Cirúrgico de Fistula Intra /Extraoral
21. Osteossintese de Fratura Complexa da Mandíbula
22. Osteossintese de Fratura Unilateral do Condilo Mandibular

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 38/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

23. Desbridamento de Fasceite Necrotizante
24. Biópsia de Tecidos Moles da Boca
25. Trat. Cirúrgico de Cisto do Complexo Maxilo-Mandibular
26. Primeiro Atendimento em Clínica cirúrgica
27. Trat. Cirúrgico Traumatismo de Localização Específica/Não Específica
28. Excisão e Sutura de Lesão de Boca
29. Cirurgias ortognáticas
30. Expansão Cirúrgica de Maxilar.

Serviço de Odontologia Hospitalar

Composta por 2 profissionais em nosso hospital, é a área da Odontologia que atua junto a pacientes que necessitem de assistência em ambiente hospitalar (internados ou não). Tem como objetivos a promoção da saúde, prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças orofaciais, diagnóstico e tratamento de manifestações bucais das doenças de base ou dos efeitos colaterais dos seus respectivos tratamentos. No ambiente hospitalar, a área de atuação é muito abrangente, englobando ambulatório, enfermaria, centro cirúrgico, unidade de terapia intensiva e pronto atendimento. O serviço de Odontologia Hospitalar do Humap-UFMS é recente, foi implantado no ano de 2015, atualmente conta com duas profissionais que atuam com todas as faixas etárias. Os atendimentos são realizados junto ao paciente internado, após acionamento por meio de pareceres, no ambulatório geral via Sistema de Regulação e em centro cirúrgico. É função destas profissionais a avaliação diagnóstica e ação terapêutica junto aos seus pacientes, orientação, promoção de saúde e formação continuada de outros profissionais residentes.

Serviço de Oftalmologia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 39/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Composta por 6 profissionais em nosso hospital, a Oftalmologia compreende desvios como astigmatismo, miopia, hipermetropia, catarata, retinopatia diabética, tumores oculares, glaucoma, pterígio, entre outros transtornos. O serviço de Oftalmologia do Humap-UFMS conta com sete profissionais que atuam com todas as faixas etárias. Os atendimentos são realizados no ambulatório geral via Sistema de Regulação, centro cirúrgico e junto ao paciente internado, após acionamento por meio de pareceres. É função destes profissionais prescrever tratamentos, efetuar cirurgias e tratar dos mais diversos transtornos relacionados ao sentido da visão, além da formação continuada de outros profissionais residentes.

1. Consultas ambulatoriais
2. Biometria ultrassônica
3. Biomicroscopia de fundo de olho
4. Campimetria computadorizada
5. Capsulotomia a Yag Laser
6. Facectomia c/ Implante de Lente
7. Facoemulsificação c/ implante de Lente intra-ocular
8. Fundoscopia
9. Gonioscopia
10. Microscopia Especular de Cornea
11. Paracentese de Câmara Anterior
12. Cauterização de córnea
13. Injeção intra-vitreo
14. Pan- Fotocoagulação de Retina a Laser
15. Sutura de Conjuntiva
16. Teste de Provocação de Glaucoma
17. Tonometria

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 40/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

18. Tratamento Cirúrgico de Pterigio
19. Ultrassonografia de Globo Ocular/Orbita
20. Ceratometria
21. Implante Secundário de Lente Intra-Ocular
22. Iridotomia a Laser
23. Reposicionamento de Lente Intraocular
24. Correção Cirurgica de Entropico e Ectropico
25. Dacriocistorrinostomia
26. Exérese de Calázio e Outras Peq. Lesões da pálpebra
27. Reconstituição Parcial de Palpebra com Tarsorrafia
28. Tratamento Cirúrgico de Blefarocalase
29. Tratamento de ptose Palpebral

Serviço de Otorrinolaringologia

Composta por 5 profissionais em nosso hospital, o especialista em Otorrinolaringologia é capacitado para diagnosticar doenças do ouvido, nariz e seios paranasais, faringe, laringe, cabeça e pescoço. O serviço de Otorrinolaringologia do Humap-UFMS conta com cinco profissionais que atuam com todas as faixas etárias. Os atendimentos são realizados no ambulatório geral via Sistema de Regulação, centro- cirúrgico e junto ao paciente internado, após acionamento por meio de pareceres. É função destes profissionais a avaliação diagnóstica e ação terapêutica junto aos seus pacientes, orientação e formação continuada de outros profissionais residentes.

1. Consultas ambulatoriais
2. Remoção de Cerúmen de Conduto Auditivo

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 41/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

3. Videolaringoscopia
4. Biópsia de glândula Salivar
5. Biópsia de Pirâmide Nasal
6. Biópsia de glândula Salivar
7. Biópsia de Pirâmide Nasal
8. Exérese de TU de Pele e Anexos/Cisto Sebáceo /Lipoma
9. Retirada de Corpo Estranho da Cavidade Auditiva UNI/BI

UNIDADE DE DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS (UDIP)

É um serviço vinculado à Divisão Gestão do Cuidado e Gerência de Atenção à Saúde do Humap-UFMS. Tem seu atendimento respeitando sempre os princípios éticos e legais das categorias profissionais.

A UDIP é credenciada como referência estadual para diagnóstico e tratamento de HIV/Aids, Hepatites virais e outras doenças infecciosas e parasitárias. É composta pelos seguintes cenários e modalidades de atendimento:

- I. Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias;
- II. Hospital Dia em Doenças Infecciosas e Parasitárias;
- III. Enfermaria de Doenças Infecciosas e Parasitárias.

Também conta com atividades assistenciais realizadas por profissionais de outras unidades como: docentes da FAMED/UFMS, psicologia, nutrição, farmácia, fisioterapia, infecto pediatria, recepção e assepsia.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 42/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Da finalidade

Prestar assistência ambulatorial e hospitalar à população, aplicando as medidas de prevenção, promoção e recuperação da saúde;

Servir como unidade de referência, ao atendimento de pacientes com HIV, Hepatites Virais e outras Doenças infecciosas e parasitárias, dentro do Sistema Único de Saúde do Estado do Mato Grosso do Sul;

Servir ao aprendizado para o ensino de graduação das profissões das áreas da saúde e afins;

Servir como campo de ensino, pesquisa e extensão para os profissionais das áreas e afins, a nível de Pós-Graduação “Latu-Sensu” e “Stricto-Sensu”;

Servir como campo de treinamento, estágio e atualização de recursos humanos dos níveis superior, intermediário e auxiliar, respectivamente;

Promover educação continuada por meio de cursos, estágios e treinamentos específicos;

Desenvolver atividades de investigação científica e tecnológica no campo das ciências da saúde e áreas afins e contribuir para a realização de estudos e pesquisas sobre os principais problemas da saúde da população;

Contribuir para a formação e o trabalho de equipes multiprofissionais, como participação de responsabilidades entre os diversos segmentos, buscando sempre o melhor para o cliente, a sociedade e a instituição;

I. Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias (Ambulatório de infectologia)

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 43/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Está situado em área específica, externa ao prédio principal deste Humap, na mesma estrutura do hospital dia. Conta com uma recepção com banheiros feminino e masculino, 01 sala de chefia e 07 consultórios, para atendimentos de segunda a sexta-feira das 7h às 17h.

Tem como objetivo, conforme agendas em sistema AGHU, atender pacientes com doenças infecciosas e parasitárias da macrorregião de Campo Grande/MS. O agendamento das consultas em ambulatório de infectologia é através do SISREG. A confirmação dos agendamentos bem como outras informações de atendimentos é realizada através dos telefones: 3345-3135 ou 3345-3354.

E os atendimentos são:

- Infectologia Geral Adulto;
- Infectologia Pediátrica;
- Ambulatórios especiais: HIV/Aids – acolhimento; HIV/AIDS - acompanhamento; Resgate de abandono ao tratamento com antirretrovirais (ARV); Tuberculose; Hepatites Virais; Micoses Sistêmicas; Leishmanioses e outras doenças causadas por protozoários;
- Ambulatório de psicologia;
- Ambulatório de enfermagem (Acidente de Trabalho com Material Biológico e exposição sexual consentida ou não).

Para o atendimento é necessário se apresentar na recepção do ambulatório de infectologia/hospital dia, 15 minutos antes da consulta, para fazer o cadastro e/ ou abertura de prontuário, com os seguintes documentos:

- Carteirinha do Humap, caso já seja paciente da instituição.
- Carteira de Identidade (RG) ou outro documento com foto.
- Certidão de Nascimento, no caso de crianças, junto com o documento da mãe, pai ou responsável legal.
- Cartão SUS.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 44/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Comprovante de Residência.
- Número de telefone para contato.
- Guia de encaminhamento com o Código de Solicitação da consulta.

II. Hospital-Dia “Profª Esterina Corsini”

Está situado em área específica externa ao prédio principal deste Humap, na mesma estrutura do ambulatório de infectologia. Tem seu funcionamento de segunda à sexta-feira das 06h30 às 18h30. Conta com 12 leitos de internação não convencional, como referência estadual destinado ao atendimento de paciente HIV/AIDS; representando um recurso intermediário entre a enfermaria DIP e o ambulatório de infectologia.

A internação em hospital-dia será realizada após avaliação médica prévia e solicitação de AIH no sistema SISREG. Tem como objetivo, promover assistência diagnóstica e terapêutica aos pacientes em regime de Hospital Dia (internação leito-dia).

Presta atendimento de intercorrências clínicas para pacientes encaminhados do ambulatório de infectologia/Humap, que necessitam de tratamento com medicamentos endovenosos, tendo seu faturamento através de Ficha PAM.

Também é retaguarda para pacientes com alta hospitalar, mas que necessitam de acompanhamento em regime diário.

Ainda, realiza coletas de sangue e outros materiais biológicos para o diagnóstico e tratamento dos pacientes ambulatoriais e internados em leito/dia, com objetivo de minimizar a exposição do paciente, e oportunizar o acolhimento e empatia entre paciente/equipe de saúde, facilitando a adesão ao tratamento.

II.I. A farmácia do Hospital-Dia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 45/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Embora subordinada à Unidade de Dispensação e assistência farmacêutica deste Humap, a “farmácia do Hospital dia” tem seu funcionamento dentro da estrutura física do Hospital dia, de segunda à sexta-feira, das 06h às 18h. Com dispensação especializada de medicamentos para IST/AIDS, Hepatites Virais, Tuberculose, Hanseníase, e outras doenças infecciosas.

III. Enfermaria de Doenças Infecciosas e Parasitárias (Enfermaria DIP)

Está localizada dentro do prédio principal do Humap, em frente ao CTI adulto. Conta com dez leitos hospitalares em 05 enfermarias, sendo identificados pelo Sistema AGHU com a seguinte codificação: 141-A, 141-B (Enfermaria 141); 142-A, 142-B (Enfermaria 142); 143-A, 143-B (Enfermaria 143); 144-A, 144-B (Enfermaria 144); 145-A e 145-B (Enfermaria 145). Tem seu atendimento em 24 horas.

É destinada ao atendimento de pacientes com idade igual ou superior a treze anos, sendo referência estadual para portadores de HIV/AIDS ou outras doenças infecciosas e parasitárias. Tem como objetivo promover a assistência clínica diagnóstica e terapêutica aos pacientes sob regime de internação convencional.

A admissão do paciente na enfermaria inicia-se após solicitação de vaga pelo Núcleo de Regulação de interna (NIR) deste Humap, mediante autorização de internação hospitalar (AIH).

O paciente terá um médico assistente da UDIP, que poderá ser membro efetivo (preceptor) ou transitório (residente) sob supervisão do médico preceptor. Quando necessário, o médico assistente deverá solicitar por escrito parecer ou acompanhamento de outras especialidades profissionais.

Conta com um médico infectologista preceptor da UDIP, escalado diariamente no período de 07:00 às 13:00, inclusive nos feriados. Nos demais horários quaisquer intercorrências clínicas serão atendidas pelo médico plantonista da Clínica Médica.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 46/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Conta com um enfermeiro e equipe técnica de enfermagem durante 24 horas, e tem o apoio de profissionais de outras unidades.

A todo paciente e acompanhante é entregue, durante a admissão, uma cartilha de informações sobre a rotina da enfermaria e orientações de biossegurança.

UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA

- I- Serviço de Cirurgia Geral e Cirurgia do Aparelho Digestivo;
- II- Serviço de Coloproctologia;
- III- Serviço de Cirurgia Plástica;
- IV- Serviço de Cabeça e Pescoço;
- V- Enfermaria da Clínica Cirúrgica 1;
- VI- Ambulatório da Cirurgia Geral;
- VII- Serviço de Cirurgia Bariátrica.

O fluxo dos pacientes para as cirurgias eletivas vem do serviço de regulação do hospital e os demais pacientes vem do pronto atendimento adulto (PAM).

UNIDADE DE HEMATOLOGIA, ONCOLOGIA E RADIOTERAPIA

Serviço de Cirurgia Oncológica

Em pleno funcionamento, com 2 profissionais especialistas com ambulatório totalmente regulado via SISREG Municipal. O serviço oferece atendimento cirúrgico com diagnóstico estadiamento e cirurgia para os pacientes portadores de câncer nos principais sítios (obs: não realiza tratamento de câncer neurológico – isso é realizado pelo Neurocirurgião). Todos

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 47/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

os pacientes com diagnóstico ou suspeita de câncer que necessite de tratamento cirúrgico inicial devem ser encaminhados a este serviço. No momento nossa espera para consulta gira em até 10 dias e para cirurgia em menos de 30 dias (após exames pré-operatórios prontos). Para acesso, o usuário deve ser encaminhado de qualquer unidade de saúde, sendo inserido este encaminhamento no SISREG e a secretaria de saúde providencia o agendamento do paciente na agenda hospitalar.

Serviço de Oncologia

Serviço composto por um profissional e conta com atendimento ambulatorial de pacientes submetidos a quimioembolização de tumores hepáticos. Tratamento prescrito pelo médico oncologista.

Aguardando liberação da vigilância tanto do prédio de quimioterapia quanto da farmácia de manipulação de quimioterápicos para início das atividades. A estrutura está montada. A agenda também será totalmente via SISREG municipal.

Serviço de Radioterapia e Medicina Nuclear

Bunker com Acelerador Linear finalizado e com equipamento pronto para uso após liberação da CNEN. Em fase de calibração de aparelho de ortovoltagem para uso em neoplasias superficiais. Aguardando reforma da área antiga para solicitação de liberação para funcionamento. O equipamento antigo, de radioterapia por Cobalto foi descomisionado e aguarda retirada do cobalto.

Serviço de Hematologia

Atende pacientes com hemoglobinopatias (doença falciforme e talassemias), coagulopatias, alterações plaquetárias, trombofilias, anemias hemolíticas adquiridas, anemias carências, além de investigação de adenomegalias, esplenomegalias, leucopenias com 2 profissionais especialistas atendendo diariamente no ambulatório para pacientes regulados via SISREG municipal e pacientes internados para a hematologia no PAM e enfermaria de Clínica Médica. Responde interconsultas para todas as clínicas do hospital.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 48/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Realiza procedimentos de aspirado de medula óssea com laudo do exame emitido pelo médico hematologista e verifica lâminas de outras especialidades quando solicitado. Também realiza procedimento de biópsia de medula óssea e presta assessoria ao laboratório de hematologia quando solicitado.

Os pacientes atendidos devem ser referenciados pelo SISREG.

UNIDADE DO SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO

A Unidade do Sistema Músculo esquelético abrange o Serviço de Ortopedia e a enfermaria da clínica cirúrgica II. Realizamos atendimento ambulatorial, de urgência e emergência, em ortopedia e traumatologia, em adultos e crianças. Respondemos pareceres em todos os demais setores do hospital. Realizamos procedimentos cirúrgicos diariamente.

Serviços oferecidos: consultas médicas ambulatoriais, de urgência e emergência nas especialidades de ortopedia e traumatologia; procedimentos cirúrgicos eletivos, nas subespecialidades de cirurgia do quadril, cirurgia de ombro e cotovelo, tumores ósseos, cirurgia pediátrica, cirurgia de joelho, cirurgia de coluna; procedimentos cirúrgicos de urgência nas subespecialidades de cirurgia do pé, cirurgia do quadril, cirurgia de ombro e cotovelo, tumores ósseos, cirurgia pediátrica, cirurgia de joelho, cirurgia de coluna; internação de pré-operatório e pós-operatório semi-crítico e não crítico das especialidades de cirurgia cardíaca/cardiologia, medicina intervencionista, urologia, cirurgia vascular, ortopedia e traumatologia.

Requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: os pacientes podem ser atendidos no serviço através de regulação via SISREG-SUS ou através de interconsultas–Humap-UFMS; os casos de urgência e emergência devem ser regulados pelo CORE-SESAU; Etapas para processamento do serviço: agendamento pelo SISREG ou inclusão no

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 49/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

CORE; encaminhamento do paciente na data agendada; abertura de prontuário do Humap-UFMS; atendimento dos pacientes por ordem de chegada; encaminhamento para outros exames e/ou procedimentos necessários. Em caso de cirurgias, as programações são feitas tendo por base a prioridade, gravidade da lesão, especialista de plantão e vaga no Centro cirúrgico. Prazo para a prestação do serviço: as cirurgias de urgência são realizadas dentro de um prazo de 10 dias, podendo exceder se houver aumento da demanda; as consultas são agendadas pelo SISREG, não podendo fornecer prazo para a realização da mesma; Forma de prestação do serviço: a prestação do serviço é feita inicialmente por acadêmicos e/ou residentes, que após avaliação inicial, discutem o caso como preceptor, que finaliza o atendimento com a melhor conduta possível para o tratamento de cada doença; Forma de comunicação com o solicitante do serviço: o agendamento é feito no sistema do SISREG e a comunicação da data e da senha é feita pelo próprio setor de regulação, através de contato telefônico; Locais e às formas de acessar o serviço: as regulações são feitas por médicos generalistas, pediatras e ortopedistas, após avaliação inicial nas UBS, UBSF, CEM ou CENORT.

Padrão de qualidade do atendimento: os usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

I- todas as pessoas, pelos princípios e igualdade, equidade e universalidade do SUS;
II -o tempo de espera para o atendimento: depende da demanda e da regulação;
III -o prazo para a realização dos serviços: depende da demanda e de atas de licitação;

IV -os mecanismos de comunicação com os usuários: via contato telefônico ou e-mail da ouvidoria;

V -os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: através do sistema e-OUV, sendo respondido o mais rápido possível, geralmente em 48 horas;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 50/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

VI -as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: melhorias na estrutura de atendimento, com prazo de cerca de 12 meses, material licitado completo, com prazo de cerca de 12 meses, padronização e compra de materiais novos ou fora da tabela SUS, com prazo de 24 meses;

VII -os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: através da ouvidoria ou direto no sítio eletrônico da EBSERH, onde constam os pregões e licitações realizadas;

VIII -o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: sempre o melhor possível, respondendo às dúvidas e tentando resolver os problemas no período mais breve possível;

IX -os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: durante as internações, a sinalização ocorre pelo sistema kaban; e nas consultas ambulatoriais de acordo com a triagem de prioridade;

X -as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: temos cadeiras para os pacientes aguardarem sentado, macas e cadeiras para o transporte, cordialidade para o melhor atendimento possível, banheiros e locais limpos regularmente, inclusive com limpezas terminais nas áreas críticas;

XI -os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: realizar fichas e atendimentos manuais e assim que o sistema retornar, incluí-los digitalmente;

XII -outras informações julgadas de interesse dos usuários: atualmente possuímos sistema de senhas para atendimento, a fim de evitar filas e estafa de pacientes em pé; já solicitamos mais funcionários para agilizar o atendimento / agendamento / orientação e informação, de forma que este seja feito o mais rápido possível.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 51/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR

A Unidade Cardiovascular do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (HUMAP) é composta pelos serviços de:

- I. Cardiologia clínica;
- II. Cirurgia cardíaca;
- III. Cirurgia vascular;
- IV. Hemodinâmica.

A Unidade funciona no ambiente hospitalar e ambulatorial.

As patologias atendidas são as relacionadas ao sistema cardiovascular, agudas ou crônicas, que necessitem de atendimento hospitalar terciário ou de acompanhamento ambulatorial especializado de média/alta complexidade, e que são contempladas pelo Sistema Único de Saúde, desde que estejam disponíveis na instituição.

O serviço de cirurgia cardíaca e cirurgia vascular realiza cirurgias eletivas em pacientes adultos, além de cirurgias de urgência e emergência nas suas respectivas especialidades.

No serviço de hemodinâmica são realizados procedimentos invasivos como: angioplastia coronariana, angioplastia intraluminal de vasos de extremidades, correção endovascular de dissecação ou aneurisma de aorta.

Atendimento hospitalar

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 52/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

No ambiente hospitalar, os atendimentos podem ser emergenciais ou eletivos e conta com instalações em enfermaria, pronto atendimento médico, unidade coronariana (UCO), centro cirúrgico e laboratório de hemodinâmica.

Pacientes de menor complexidade são internados em leitos de enfermaria disponíveis no hospital, sejam eles da clínica médica ou da clínica cirúrgica. Já os pacientes de maior complexidade são internados em leitos da unidade coronariana ou do pronto atendimento. A UCO consta atualmente com 09 leitos (um com isolamento) exclusivos para pacientes com indicação de terapia intensiva cardiológica e pós-operatório de cirurgia cardíaca e procedimentos vasculares.

Os pacientes são admitidos no hospital através de encaminhamento via sistema de regulação da SESA ou SAMU, após serem solicitados ao Núcleo Interno de Regulação (NIR) do hospital, ou através de agendamentos eletivos para realização de procedimentos cirúrgicos ou vasculares e outros procedimentos clínicos como cardioversão elétrica de arritmias.

Atendimento ambulatorial

O Ambulatório de cardiologia funciona no ambulatório de clínica médica, localizado no prédio do Ambulatório Geral, é constituído dos seguintes serviços:

1. Ambulatório de Arritmias às segundas-feiras, no período vespertino (13-17h);
2. Ambulatório de Cardiologia Geral às terças-feiras, no período matutino (07-12h); e de terça-feira a sexta-feira, no período vespertino (13-17h);
3. Ambulatório de Insuficiência Cardíaca, quinzenalmente às sextas-feiras, no período vespertino (13-17h).

Telefone do ambulatório de clínica médica: (67) 3345-3134.

O ambulatório de cirurgia cardíaca e de cirurgia vascular funcionam no ambulatório de cirurgia, também localizado no prédio do Ambulatório Geral e oferecem os seguintes serviços:

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 53/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

1. Ambulatório de pré e pós-operatório de cirurgia cardíaca, às segundas-feiras, no período matutino (07-11h).

2. Ambulatório de marcapasso, às quintas-feiras, no período matutino (07- 12h).

3. Ambulatório de cirurgia vascular, às terças-feiras, nos períodos matutino (07-12h) e vespertino (13-17h); às quartas-feiras, no período matutino (07-12h); e às quintas-feiras, no período vespertino (13-17h).

No regime ambulatorial, as consultas são agendadas através do sistema de regulação da SESAU ou por encaminhamento após alta hospitalar da unidade (egressos), sendo que 4 vagas da agenda diária de consultas destinadas aos pacientes egressos.

Para o atendimento ambulatorial é necessário o cartão do prontuário do HUMAP. Os atendimentos ocorrem por ordem de chegada, no entanto os idosos e portadores de necessidades especiais têm prioridade, em conformidade com a lei.

Exames complementares

A Unidade Cardiovascular oferece os seguintes exames atualmente:

a) Teste ergométrico: Agendamento pelo SISREG e por demanda interna. O exame é realizado no serviço de eletrocardiograma, localizado no prédio ambulatorial. São realizados às segundas (07-11h e 13-17h), às terças (07-11h), às quartas (07-11h) e às quintas (07-11h). Documentos necessários: formulário de solicitação do exame, cartão do prontuário do HUMAP, cartão SUS e termo de consentimento assinado pelo paciente ou responsável (fornecido pelo setor).

Informações: (67) 3345-3131.

b) Cateterismo cardíaco, arteriografia periférica, flebografia dos membros: Agendamento pelo SISREG e por demanda interna. O exame é realizado no setor de

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 54/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Hemodinâmica localizado no complexo hospitalar. Horário de funcionamento do serviço: de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h, e quando necessário, em outros períodos para realização de exames de urgência. Documentos necessários: formulário de solicitação do exame, cartão do prontuário do HUMAP, RG e CPF do paciente, cartão do SUS, termo de consentimento assinado pelo paciente ou responsável (fornecido pelo setor) e receita médica, se houver. Informações: (67) 3345-3108; 3345-3107; 3345-3347.

UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO

Serviço de Urologia:

Ambulatório:(3345-3357) (consultas) marcação via sisreg; Segunda-feira (matutino) - andrologia, transexualizador (homem trans) e urologia cirúrgica; (vespertino)- urologia oncológica;

Terça-feira (vespertino) - urologia cirúrgica;

Quarta-feira (matutino)- disfunção miccional e urologia adulto; (vespertino) - urologia cirúrgica;

Quinta-feira (matutino)- urologia cirúrgica;

Exames (urodinâmica) marcação agenda interna;

Segunda-feira (matutino)

Quarta-feira (matutino e vespertino)

Quinta-feira (matutino)

O ambulatório de urologia oferece também: marcação agenda interna.

Procedimentos endoscópicos (cistoscopia, retirada de duplo j, retirada de corpo estranho, biopsia, dilatação uretral, passagem e retirada de sondas vesicais) pequenas cirurgias (postectomia, plastia de freio balanoprepucial, cirurgia esterelizadora masculina, meatotomia uretral, biópsia de lesões cutâneas genitais, eletrocauterização de lesões cutâneas

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 55/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

genitais, cauterização química de lesões cutâneas genitais, peniscopia) litotripsia extracorpórea por ondas de choque (aparelho aguardando manutenção).

Não oferecemos o atendimento na subespecialidade urologia pediátrica ou urologia infantil.

Internação clínica e cirúrgica;

Cirurgias eletivas, urgência e emergência na especialidade de urologia, com exceção infantil/pediátrica;

Pareceres hospitalares;

Serviço de nefrologia:

Ambulatório: (3345-3153) (consultas) marcação agenda interna;

Nefrologia - Segunda-feira/terça-feira e quarta-feira (matutino)

Nutricionista -

Quarta-feira (vespertino)

Quinta-feira (matutino)

O serviço de nefrologia oferece também:

Hemodiálise ambulatorial e em pacientes internados;

Pareceres hospitalares.

UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

I. Serviço de Clínica Médica Geral;

II. Enfermaria de Clínica Médica;

III. Serviço de Cuidados Paliativos e Ambulatório da DOR;

UNIDADE DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 56/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

A Unidade de especialidades clínicas (UEC) abrange os serviços abaixo:

- 1- Serviço de endocrinologia
- 2- Serviço de neurologia clínica e cirúrgica
- 3- Serviço de pneumologia e cirurgia torácica
- 4- Serviço de gastroenterologia clínica
- 5- Serviço de dermatologia

Informações gerais

Todos os serviços mencionados acima realizam internação em enfermaria do Hospital, no setor de clínica médica, e a depender do caso e gravidade em unidades de terapia intensiva e pronto-socorro.

Os horários de atendimentos ambulatoriais são todos os dias úteis da semana de segunda a sexta-feira das 7:00 as 11:00 e 13:00 as 17:00 horas. As consultas devem ser agendadas via SISREG, pois grande maioria dos ambulatorios são referenciados, sendo algumas vagas reservadas para demanda interna devido necessidade de retorno após alta hospitalar. Serão agendados os retornos e solicitação de exames a critérios dos médicos especialistas.

É necessário que o usuário traga: carteira do SUS, documento de identidade e encaminhamento médico (em caso de primeira consulta), assim como pedido médico de solicitação médica do pedido do exame (em caso de realização de exames). Infelizmente se acaso não portar de tais documentos ou pedidos médicos sua consulta e/ou exame pode ser cancelado.

Como trata-se de Hospital Universitário, onde alunos estão em fase de formação, as consultas podem demorar mais que o usual. Sendo o atendimento em decorrência da atual

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 57/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

pandemia agendado com horários marcados para evitarmos aglomerações e mantermos medidas de segurança, assim que a situação normalizar tal forma de agendamento pode ser modificado.

O ambulatório conta com facilidades como macas, maqueiros e cadeiras de rodas, assim como rampas para acesso a andares superiores.

Na entrada do ambulatório existe uma caixa da ouvidoria para que os usuários possam expressar suas opiniões e sugestões.

Serviço de dermatologia

É composto por uma equipe formada por médicos dermatologistas que realizam atendimento em enfermaria, avaliando pacientes internados para o serviço ou que necessitem de acompanhamento pela especialidade e atendimento ambulatorial

Ambulatórios: cosmiatria, dermatologia geral, micologia, dermatopediatria, psoríase, dermatite atópica, colagenoses, doenças bolhosas, alergias, discromias, acne, tricologia, câncer, Hanseníase.

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00

Local: Ambulatório geral do Humap setor de dermatologia

Telefone: 3345-3226

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG

(encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Serviço de pneumologia e cirurgia torácica

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 58/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

É composto por uma equipe de pneumologistas e um cirurgião torácico, onde realizam atendimento em enfermaria, com internações e seguimento hospitalar dos pacientes internados para o serviço e atendimento ambulatorial, assim como realização de exames da especialidade.

Ambulatórios: atendimento em pneumologia geral, tabagismo, hipertensão pulmonar, cirurgia torácica, asma, DPOC, distúrbios do sono e pneumoconiose.

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00

Local: Ambulatório geral do Humap setor de pneumologia

Telefone: 3345-3149

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG (encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Possuímos também agenda interna para pacientes que receberam alta hospitalar e necessitem de retorno precoce para reavaliação.

Exames

Espirometria: Agendamento via SISREG ou por demanda interna

Horário: 7:00 as 17:00 de segunda a sexta

Local: Ambulatório geral do Humap setor de pneumologia

Telefone : 3345-3149

Necessário trazer cartão do SUS e solicitação médica do pedido do exame.

Polissonografia: Agendamento via SISREG o por demanda interna

Horário: terça e quinta período noturno

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 59/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Local: Ambulatório geral do Humap setor de pneumologia

Telefone : 3345-3149

Tal exame é realizado à noite, para avaliação do sono.

Necessário trazer cartão do SUS e solicitação médica do pedido do exame.

Broncoscopia: Atendimento somente para pacientes internados, até o momento.

Serviço de reumatologia

É composto por médicos responsáveis pelo atendimento e internações de pacientes reumatológicos, onde também realiza atendimento ambulatorial e plantões no setor de pulsoterapia responsável pela infusão de medicamentos para tratamentos médicos.

Ambulatórios: reumatologia geral, osteoartrite, artrite reumatóide, esclerose sistêmica, doenças do tecido conjuntivo.

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00 horas

Local: Ambulatório geral do Humap setor de clínica médica

Telefone : 3345-3133

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG (encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Pulsoterapia: local responsável pela administração de medicações injetáveis prescritas por médicos para tratamento de doenças.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 60/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Local: Humap, primeira entrada após a guarita

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00 horas

Telefone: 3345-3023

Serviço de gastroenterologia clínica

É composto por médicos responsáveis pelo atendimento e internações de pacientes, onde também realiza atendimento ambulatorial em gastroenterologia clínica

Ambulatórios: gastroenterologia clínica geral

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00 horas

Local: Ambulatório geral do Humap setor de clínica médica

Telefone: 3345-3133

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG (encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Serviço de endocrinologia

É composto por médicos responsáveis pelo atendimento e internações de pacientes com desordens endocrinológicas, onde também realizam atendimento ambulatorial.

Ambulatórios: endocrinologia geral, diabetes, distúrbios da tireóide, distúrbios da hipófise e adrenal, bariátrica.

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00 horas

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 61/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Local: Ambulatório geral do Humap setor de clínica médica

Telefone: 3345-3134

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG (encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Serviço de Neurologia clínica e cirúrgica

É composto por equipe de médicos responsáveis pelo atendimento e internações de pacientes neurológicos, assim como procedimentos cirúrgicos na especialidade, realiza também atendimento ambulatorial na especialidade e exame de eletroencefalograma

Ambulatórios: neurologia geral, acidente vascular cerebral, doenças desmielinizantes, neurocirurgia geral, cranioplastia e hidrocefalia

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 17:00 horas

Local: Ambulatório geral do Humap setor de urologia

Telefone: 3345-3357

Documentos necessários: cartão do SUS e prontuário do Humap

Agendamento: primeira consulta o agendamento é realizado via SISREG (encaminhamento pelo posto de saúde), sendo que consultas subsequentes devem comparecer ao

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 62/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

balcão da especialidade para agendamento de exames solicitados pelo médico e agendamento de seu retorno caso necessário.

Eletroencefalograma

Horário: segunda a sexta das 7:00 às 16:00 horas

Documentos necessários: solicitação do ECG contendo resumo da história clínica fornecida pelo médico durante consulta ambulatorial, Carteirinha do Humap-UFMS e Cartão SUS.

Telefone: 3345-3155

UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

- Serviço de Pediatria;
- Pronto Atendimento Pediátrico;
- Ambulatório de Pediatria;

PEDIATRIA (CRIANÇAS ATÉ 12 ANOS INCOMPLETOS)

O atendimento é para pacientes de 0 a 13 anos incompletos (12 anos, 11 meses e 29 dias) encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde, Unidades Básicas de Saúde 24 horas (UPAS) ou outras instituições, que tenham o Hospital Universitário (Humap-UFMS) como referência. Eles são recebidos pelo Pronto Atendimento da Pediatria, que pertence a Unidade de Pronto Atendimento Médico (PAM).

Para a criança receber o atendimento de urgência ou emergência no Hospital Maria Aparecida Pedrossian é necessário:

- Consultar na Unidade Básica de Saúde 24h ou Unidade Básica de Saúde 24h (UPAS) para receber encaminhamento.
- Comparecer na recepção do PAM - Pediátrico, com os documentos necessários.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 63/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

No caso de internação pediátrica, procure o Serviço de Emergência Clínica Pediátrica.

Preferencialmente portar:

- Carteira de Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento (se não tiver RG);
- Carteirinha do Humap-UFMS (caso já a tenha);
- CPF;
- Cartão SUS;
- Comprovante de Residência (conta de luz);
- Número de telefones para contato;
- Guia de Encaminhamento fornecido pela Unidade Básica de Saúde que encaminhou.

Local: PAM - Pronto Atendimento Medico

Telefone: (67) 3345- 3053

Horário: 24 horas

OBS.: As crianças devem vir sempre com pai, mãe ou tutor.

Como Encontrar os Serviços Oferecidos:

Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian

Pronto Atendimento Médico- PAM

Avenida Senador Filinto Muller s/nº - Vila Ipiranga -Campo Grande – MS

CEP: 79 080 190

Tel.: (67)3345-3000 ou (67)3345-3304

Informações complementares

- Para visitar o paciente pediátrico, é necessário documento de identificação pessoal com foto.

- Solicitar informações com a recepção do Pronto Atendimento Pediátrico ou na portaria central do Humap-UFMS (3345-3248).

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 64/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS PEDIÁTRICOS

I - Enfermaria de Pediatria;

II - Centro de Terapia Intensiva Pediátrico;

A unidade é composta pela Enfermaria Pediátrica, com 18 leitos e CTI Pediátrico com 05 leitos.

UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS ADULTO

Serviço de Cuidados Intensivos Adulto

A Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos (UCIS) conta atualmente com o Centro de Terapia Intensivo Adulto (CTI Adulto) onde oferece atendimento de cuidados intensivos e semi intensivos para pacientes adultos, clínicos ou cirúrgicos, do Humap/UFMS.

O CTI Adulto está estruturado em espaço físico projetado para 10 (dez) leitos, com 09 (nove) leitos em funcionamento.

O CTI Adulto é composto por uma equipe multiprofissional bem ampla; contando atualmente com médicos, enfermeiros intensivistas, enfermeiros assistenciais, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionista, cirurgiã-dentista, técnica de saúde bucal, terapeuta ocupacional e farmacêuticas clínicas.

Composição da Equipe da Unidade

Médicos: 10 (sendo 08 da unidade e 02 cedidos da Clínica Médica com metade da Carga Horária);

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 65/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Enfermeiros: 20 (sendo 04 intensivistas e 16 assistenciais);

Técnicos de enfermagem: 14;

Fisioterapeutas: 02 exclusivos da unidade e 03 de outras unidades que contribuem para fechar uma escala diurna de final de semana;

Nutricionista: 01 (lotada no Serviço de Nutrição, com parte da CH no CTI);

Farmacêuticos Clínicos: 02 (lotados no Serviço de Farmácia, mas com atuação no CTI);

Terapeuta ocupacional: 01 (lotada na Clínica Médica, com parte da CH no CTI);

Secretária administrativa: 01;

Serviço de limpeza (terceirizado).

Atividades de Ensino

O CTI Adulto oferece estágio de treinamento para alunos da graduação de enfermagem e fisioterapia, para os médicos residentes dos Programas de Residência Médica em Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Infectologia e Dermatologia e para os residentes do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde - Atenção ao Paciente Crítico.

Em 2018 o CTI Adulto iniciou o Curso de capacitação (120 horas) em Assistência ao Paciente Crítico para os profissionais da área médica e multiprofissional que atuam no CTI Adulto, utilizando programa de aulas teóricas, práticas e metodologias ativas alternativas de aprendizagem por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFMS.

O CTI Adulto está ministrando anualmente o Curso de Ventilação Mecânica para os profissionais médicos e fisioterapeutas que atuam no CTI Adulto.

UNIDADE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 66/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Serviço de Psicologia

Atendimento Ambulatorial – Individual

a) Atendimento Geral I – Adolescentes e adultos.

Horário: segunda a sexta das 07:00 às 17:00.

Agendamento: mediante pedido de consulta feito por equipe de saúde do Humap.

Local: Ambulatório de Psicologia/Oftamologia/Otorrinolaringologia.

Informações: (67) 3345-3140.

b) Atendimento Geral II – Adultos.

Agendamento: mediante pedido de consulta feito por equipe de saúde do Humap.

Horário: segunda a sexta das 07:00 às 11:00.

Local: Hospital-Dia

Informações: (67) 3345-3135.

c) Atendimento a vítimas de violência sexual

Agendamento: mediante encaminhamento feito por equipe de saúde do Humap

Horário: sexta das 8:00 às 12:00.

Local: Ambulatório de Ginecologia

Informações: (67) 3345-3138.

d) Atendimento a transexuais

Agendamento: mediante encaminhamento de assistente social ou médico da equipe que atende transexuais neste hospital.

Horário: quinta das 13:00 às 17:00.

Local: Ambulatório de Ginecologia

Informações: (67) 3345-3138.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 67/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Atendimento Ambulatorial – Grupo

a) Grupo para Tabagistas

Agendamento: mediante encaminhamento da equipe de pneumologia.

Horário: quinta das 13:00 às 16:00.

Local: Hospital Dia

Informações: (67) 3345-3135.

OBSERVAÇÃO: Com a pandemia, tivemos o afastamento de vários profissionais por serem do grupo de risco e o atendimento ambulatorial foi drasticamente reduzido para cumprir as regras de biossegurança. Portanto, a maioria dos atendimentos está sendo realizada na modalidade online e não está sendo possível receber novos pacientes.

Acompanhamento psicológico a pacientes internados:

- Todo paciente internado no Humap poderá solicitar à equipe que o acompanha o atendimento de um psicólogo.

- Qualquer membro da equipe multiprofissional pode solicitar avaliação psicológica para os pacientes internados. A solicitação de parecer deve ser realizada sempre por escrito, em formulário próprio do Humap.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 68/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- As solicitações de parecer da DIP, MATERNIDADE e CTI adulto podem ser enviadas para o Hospital-Dia. Dos demais setores de internação, devem ser colocadas no mural do ambulatório de Oftalmologia.

OBSERVAÇÃO: Pelas razões já explicitadas acima, e devido ao fato de uma profissional estar afastada pelo período de amamentação, neste momento não está sendo possível o acompanhamento psicológico de pacientes internados.

Serviço de Psiquiatria

I - Serviço oferecido: Atendimento por médico especialista em Psiquiatria, nas seguintes modalidades:

a) Ambulatório: Atendimento médico em Psiquiatria Geral, Dependências químicas, Transtornos de Humor e ansiedade, Psiquiatria Geriátrica, Transtornos psicóticos e Cirurgia bariátrica. Existe também atendimento ambulatorial a alunos, residentes e funcionários da UFMS.

Horário: das 07:00 às 11:00h e das 13:00 às 17:00h;

Local: Ambulatório de Clínica Médica ou Ambulatório de Saúde Mental do Humap-UFMS.

Informações: (67) 3345-3140.

b) Interconsulta Psiquiátrica: Pacientes Internados no Humap-UFMS por médicos de outras especialidades poderão ser acompanhados pelo Psiquiatra, caso o colega médico responsável pelo paciente o solicite.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

- Cartão SUS
- Cartão do Prontuário do Humap-UFMS
- Comprovante de endereço

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 69/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

•RG e CPF

•Em caso de paciente internado, solicitação de parecer emitido pela equipe médica responsável pelo paciente, em formulário específico.

III - Etapas para processamento do serviço;

a) Atendimentos ambulatoriais:

1. Marcação de consulta através do SISREG (Sistema de Regulação Assistencial) para a primeira consulta; Em casos de alunos/funcionários, encaminhamento da UFMS ou da Psicologia Organizacional do Humap;

2. Atendimento pelo médico especialista do Serviço

3. Marcação de retorno para nova avaliação de acordo com a solicitação do médico.

b) Interconsulta Psiquiátrica: Após a 1ª avaliação, o médico determinará a necessidade/frequência de reavaliação pela equipe de psiquiatria durante a internação do paciente.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

a) Atendimentos ambulatoriais:

- 1ª consulta: depende da lista de espera do SISREG; a necessidade e frequência dos retornos dependem da avaliação médica. A maior parte das doenças psiquiátricas exigem acompanhamento médico a longo prazo.

b) Interconsulta Psiquiátrica: Após a solicitação do parecer, o Serviço de Psiquiatria tem até 24 horas para avaliar o paciente (salvo em situações de urgência, em que o médico responsável é contactado diretamente pela equipe assistente). Após a 1ª avaliação, como já esclarecido, o médico do serviço determinará a necessidade/frequência de reavaliação do paciente.

V - Forma de prestação do serviço;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 70/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Os pacientes poderão ser atendidos pelo próprio psiquiatra, por médicos residentes ou acadêmicos de Medicina, sempre com a supervisão dos médicos do serviço.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

- No ambulatório, quando o quadro psiquiátrico for estabilizado, o Serviço poderá contrarreferenciar o paciente para a Unidade Básica de Saúde (UBS) de origem.

- Em relação aos pacientes acompanhados em Interconsulta Psiquiátrica, quando necessário o acompanhamento ambulatorial após a alta, o paciente será encaminhado para o ambulatório de Psiquiatria do Humap-UFMS ou para o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) de referência.

- Sempre que o paciente for encaminhado a outra Instituição, os médicos do Serviço de Psiquiatria devem fazer um breve relatório do caso.

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

- O encaminhamento deve ser realizado após consulta na Unidade Básica de Origem; nesse caso o paciente irá ficar na lista de espera do SISREG.

VIII - Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Solicitar à recepcionista do ambulatório de Clínica Médica que deseja falar diretamente com o médico psiquiatra responsável pelo ambulatório ou Interconsulta Psiquiátrica no dia do ocorrido. Caso a resposta não tenha sido satisfatória, comunicar a situação à Ouvidoria do Humap-UFMS.

IX – Divulgação dos locais e horários de atendimento dos médicos psiquiatras:

- É realizada por meio impresso e afixada na Sala da Psiquiatria no Ambulatório de Clínica Médica no início de cada mês.

- As escalas de Serviço também são disponibilizadas no site do Humap-UFMS.

X - Outras informações de interesse dos usuários:

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 71/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Verifique no seu cartão do Humap-UFMS o dia e horário de seu retorno no ambulatório. Evite ao máximo faltar, pois devido à grande quantidade de pacientes muitas vezes é difícil um encaixe em um novo dia e horário dentro do período ideal para que o psiquiatra o reavalie. E, pela legislação, os médicos não podem fornecer receitas de remédios sem avaliar o paciente.

OBSERVAÇÃO: Com a pandemia, o atendimento ambulatorial foi drasticamente reduzido para cumprir as regras de biossegurança. Neste momento, portanto, o Serviço de Psiquiatria não está podendo receber novos pacientes ambulatoriais, seja por encaminhamento interno ou pelo SISREG.

Serviço Social

O Serviço Social do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (Humap-UFMS) desenvolve suas atividades em atendimento direto aos/às usuários/as do Sistema Único de Saúde (SUS), pautando-se, fundamentalmente, na garantia de acesso aos serviços, benefícios e direitos, bem como ao exercício da cidadania na interface com as políticas públicas;

Há prioridade para atendimento aos segmentos em situação de risco ou vulnerabilidades, tais como criança, adolescente, idoso/a, pessoa com deficiência, indígena e outros/as, estando ou não com direitos violados;

O atendimento ocorre 24 horas, em dias úteis e não úteis, na Sala Central do Serviço Social, localizado dentro do prédio do Humap-UFMS;

As demandas são apresentadas ao Serviço Social espontaneamente, de maneira presencial ou não presencial pelos telefones de acesso, 3345-3062 ou 3066, manifestadas pelos/as usuários/as e/ou responsáveis ou pelos/as profissionais, tanto internos quanto externos. Há

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 72/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

atendimento de demandas ligadas aos/às usuários em regime de internação hospitalar ou ambulatoriais;

É importante que os/as usuários/as apresentem documentação pessoal e/ou número de prontuário do Humap-UFMS.

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ADULTO

Serviços prestados

A Unidade de Urgência e Emergência (UUE-PAM), que fica localizada internamente ao Bloco Principal do Humap-UFMS, é responsável por prestar atendimento de urgência e emergência ao adulto em estado grave ou potencialmente grave, encaminhado pelo sistema de regulação vigente de acordo com o Gestor Municipal.

Após a recepção do paciente, no guichê da entrada, ele será encaminhado para a sala de Classificação de Risco (realizada por um enfermeiro conforme o PROTOCOLO DE MANCHESTER) a qual definirá em cores a prioridade de atendimento clínico conforme abaixo citado e o tempo máximo ideal de espera:

VERMELHA: atendimento imediato

LARANJA: atendimento em até 10 minutos

AMARELA: atendimento em até 60 minutos (1 hora)

VERDE: atendimento em até 120 minutos (2 horas)

AZUL: atendimento em até 240 minutos (4 horas)

O paciente aguardará, nas dependências da unidade, o atendimento médico do plantonista que será realizado conforme a ordem determinada pela classificação de risco.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 73/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

O atendimento clínico prestado pela equipe assistencial multiprofissional visa o socorro imediato às emergências (risco grave à vida), bem como a estabilização do paciente e o início da investigação diagnóstica de sua doença.

Após o atendimento inicial pelo médico plantonista, o paciente que precisar de permanência hospitalar maior de 24h será submetido à avaliação de especialistas que definirão a necessidade de internação.

Os pacientes internados serão encaminhados às devidas áreas de internação conforme a existência de vagas.

Diretrizes de Atendimento

Em consonância com as normativas da portaria do Ministério da Saúde nº 2395 de 11 de outubro de 2011, descritas no Art.4º, são diretrizes de atendimento na Unidade de Urgência e Emergência do Humap-UFMS:

1. A universalidade, a equidade e a integralidade no atendimento às urgências;
2. A humanização do atendimento em saúde;
3. A atendimento priorizado conforme classificação de risco;
4. A regionalização do atendimento respeitando o acesso regulado aos serviços de saúde;
5. A atenção multiprofissional.

Como ser atendido na Unidade de Urgência e Emergência

Do Acesso

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 74/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Para o adulto receber atendimento na Unidade de Urgência e Emergência no Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian, é necessário:

Consultar em Unidade de Saúde Básica ou 24h, seja de cidade do interior deste estado ou de Campo Grande e, após este primeiro atendimento, receber encaminhamento via sistema de regulação vigente.

Local: Unidade de Urgência e Emergência UUE PAM Humap-UFMS.

Telefones: (67) 3345-3162 (recepção)

Horário de atendimento: 24 horas/dia

Da documentação necessária

Preferencialmente portar:

- Documento de Identificação com foto: Carteira de Identidade (RG) ou de Motorista;
- Cartão SUS;
- Comprovante de Residência (conta de luz);
- Número de telefones para contato;
- Guia de Encaminhamento fornecido pela Unidade de Saúde que encaminhou.

Se não estiver com essas informações, a família deve providenciar assim que possível.

Em caso de Permanência:

- As orientações sobre o que trazer e horários de visita devem ser verificadas com os profissionais de enfermagem do local da internação e com a recepção de visitas.
- É vedada a filmagem ou fotografia nas unidades assistenciais do Humap-UFMS.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 75/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Pertences

O Humap-UFMS não se responsabiliza por pertences dos pacientes e acompanhantes que forem deixados nos locais de atendimento.

Dos acompanhantes

As refeições serão fornecidas para acompanhantes de crianças e adolescentes até 18 anos, idosos a cima de 60 anos e deficientes que exijam acompanhamento, conforme critério do enfermeiro e casos excepcionais com avaliação da assistência social.

- Procure permanecer junto ao seu familiar e auxiliá-lo nos cuidados básicos;
- Não sente nas camas;
- É proibida a entrada de quaisquer alimentos de fora do Hospital pois o paciente deve receber apenas a dieta fornecida pela equipe de Nutrição do Humap-UFMS;
- Higienize (lavar) as mãos antes e depois do contato com o paciente ou seu leito;
- Para visitar o paciente ou solicitar informações procure na Recepção principal do Humap-UFMS;

Da Comunicação

O solicitante do serviço de urgência e emergência (paciente ou seu responsável) deve se comunicar com a equipe assistencial nos momentos de visita clínica que será diária.

As informações clínicas são sigilosas e devem ser passadas apenas ao paciente (se maior de idade e mentalmente capaz) ou a seu responsável pela equipe que o estiver atendendo tendo como referência o profissional médico.

Solicitações rotineiras podem ser feitas à equipe multiprofissional que está realizando o atendimento ao paciente (auxiliares e técnicos de enfermagem, enfermeiros,

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 76/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

fisioterapeutas e médicos) que deve fornecer as informações necessárias ou encaminhar o paciente aos demais serviços de suporte que são:

- Serviço Social: Orientações que se referem a situações de risco social;
- Ouvidoria: Sugestões, agradecimentos, reclamações ou denúncias.

Internação

Em caso de necessidade de internação hospitalar o paciente será transferido às unidades de internação conforme definição do núcleo interno de regulação baseado nas vagas existentes.

Alta Hospitalar

A alta hospitalar é realizada pelo médico, que deve fazer as orientações finais de cuidados pós-alta e é executada pela equipe multidisciplinar com a finalização de todos os cuidados necessários à saúde do paciente, sendo liberado para sair da Unidade de Urgência e Emergência pelo enfermeiro, técnico ou auxiliar de enfermagem que o estiver assistindo.

ATENDIMENTO A ESTRANGEIROS

PORTARIA Nº. 1.120/GM DE 6 DE JULHO DE 2005 Institui o Sistema Integrado de Saúde das Fronteiras - SIS FRONTEIRAS

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 77/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	



Figura 3. Estados do Brasil e Países que fazem fronteira na América do Sul

Fonte: <http://www.brasil.gov.br/infograficos/programa-saude-nas-fronteiras>.

O Estado de Mato Grosso do Sul geograficamente faz fronteira com o Paraguai e a Bolívia e integra o Programa de saúde nas regiões de fronteira, o que gera um grande fluxo de estrangeiros buscando tratamento no estado e acaba levando a uma sobrecarga do atendimento na área da saúde. Para melhorar o atendimento à população e reforçar a integração do atendimento de saúde nos municípios fronteiriços foi criado o Sistema Integrado de Saúde das Fronteiras (SIS-Fronteira) pelo Ministério da Saúde com o objetivo de planejar e lançar ações e acordos bilaterais ou multilaterais entre os países fronteiriços, após diagnóstico da situação de saúde além do território nacional. Para isso, o programa conta ainda com parcerias com universidades federais dos respectivos Estados.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 78/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Atendimento de urgência de estrangeiros em trânsito

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 afirma a saúde como "Direito de Todos e Dever do Estado", e a Lei nº. 8080 ao regulamentar o texto constitucional, reitera que "Saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis para seu pleno exercício". O acesso universal ao SUS deve ser garantido às pessoas independente de nacionalidade.

Portanto é assegurado o atendimento de urgência e emergência a todo cidadão independente da nacionalidade de origem.

Atendimento ambulatorial de estrangeiros residentes no Brasil

PORTARIA Nº. 1.120/GM DE 6 DE JULHO DE 2005 Institui o Sistema Integrado de Saúde das Fronteiras - SIS FRONTEIRAS. O Estatuto do Estrangeiro (Lei nº. 6.815, de 19 de agosto de 1980) que em seu artigo 95 rege: "O estrangeiro residente no Brasil goza de todos os direitos reconhecidos aos brasileiros, nos termos da Constituição e das leis. (Renumerado pela Lei nº 6.964, de 09/12/81).

Ao atendimento preferencialmente portar:

- Documento de Identificação com foto: Carteira de Identidade (RG) ou de Motorista;
- Carteirinha do Humap-UFMS (caso já a tenha);
- CPF;
- Cartão SUS;
- Comprovante de Residência (conta de luz);
- Número de telefones para contato;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 79/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Guia de Encaminhamento fornecido pela Unidade Básica de Saúde que encaminhou.

UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

A Unidade de Regulação Assistencial (URA) é composta pelo Ambulatório Geral, e o Núcleo Interno de Regulação (NIR), responsável pelas recepções do PAM, e Central de Internação e Alta, tem entre suas atribuições, a operacionalização de uma série de mecanismos para a organização do acesso aos serviços ofertados pelo hospital, qualificando o atendimento ao usuário e proporcionando uma melhor utilização de leitos e da capacidade instalada. Tais mecanismos abrangem a disponibilização de consultas ambulatoriais, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico, e leitos de internação para regulação pelo gestor do SUS. Ressalta-se que, dentre as funções da URA está contemplada a implementação de dispositivos de articulação com a rede com objetivo de buscar, fora do hospital, por ações e serviços de saúde destinados aos pacientes internados, tendo em vista a continuidade do cuidado e a alta hospitalar responsável.

Núcleo Interno de Regulação (NIR)

O NIR é responsável pelas transferências internas dos pacientes, oriundos das portas de entrada: emergência, maternidade e pacientes eletivos, respeitando os acordos com os chefes de serviços e protocolos estabelecidos.

Faz a interface do hospital entre as centrais de regulação e os núcleos internos de outras unidades, solicitando, quando necessário, transferências entre as instituições de acordo com as pactuações com o gestor municipal.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 80/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

O NIR é uma ferramenta de gestão que trabalha de forma colegiada, em parceria com todos os setores e seus responsáveis, tendo como foco a integralidade assistência prestada ao paciente.

Portanto, considera-se que o objetivo principal do NIR é promover a equidade do acesso e da integralidade da assistência e ajustar a oferta às necessidades imediatas do cidadão de forma equânime, ordenada, oportuna e racional.

Ambulatório Geral

O Ambulatório Geral é um conjunto de consultórios, salas de exames, salas de procedimentos, salas administrativas, saguões de esperas para consultas e exames e arquivo médico, localizados dentro do prédio anexo do Hospital Maria Aparecida Pedrossian, onde atendem profissionais de 27 especialidades, dentre estas:

Acupuntura
Cardiologia
Cirurgia Bariátrica
Cirurgia Bucomaxilofacial
Cirurgia Cardíaca
Cirurgia de Cabeça e Pescoço
Cirurgia do Aparelho Digestivo
Cirurgia Geral
Cirurgia Torácica
Cirurgia Vascular – Doenças Arteriais
Clínica Médica
Dermatologia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 81/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Endocrinologia

Gastroenterologia

Geriatria

Ginecologia

Homeopatia

Mastologia

Neurologia

Oftalmologia

Otorrinolaringologia

Pneumomologia

Psicologia

Psiquiatria

Proctologia

Reumatologia

Urologia

Outras especialidades atendidas no Humap-UFMS

Ambulatório de Oncologia

Hematologia

Oncologia

Informações: (67) 3345-3248

Ambulatório de Infectologia (Hospital Dia)

Infectologia

Infectologia Pediatria

Psicologia

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 82/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Informações: (67) 3345-3135

Ambulatório de Nefrologia (Unidade Renal)

Nefrologia

Psicologia

Nutrição

Informações: (67) 3345-3153

Ambulatório de Ortopedia

Ortopedia

Informações: (67) 3345-3144

Ambulatório de Pediatria

Pediatria Geral

Alergia e Imunologia Pediátrica

Endocrinologia Pediatria

Genética Médica

Gastroenterologia Pediatria

Hematologia Pediatria

Infectologia Pediatria

Nefrologia Pediatria

Neurologia Pediatria

Pneumologia Pediatria

Informações: (67) 3345-3145

Atualmente o Ambulatório Geral é um espaço compartilhado entre várias unidades assistenciais, cabendo à Unidade de Regulação Assistencial (URA) realizar a articulação das ações entre os serviços, e o gerenciamento das agendas em constante diálogo com as respectivas chefias de unidade, e Divisão de Gestão do Cuidado.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 83/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Existem cartazes que informam os serviços oferecidos, e dispõe de colaboradores preparados para orientações gerais aos usuários.

Primeira consulta

Como Agendar a Primeira Consulta?

Para receber tratamento ambulatorial no Hospital Maria Aparecida Pedrossian (Humap- UFMS), o paciente deverá consultar na Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência para que seja avaliada a necessidade de encaminhamento para especialista.

Após receber guia de encaminhamento de consulta para o Hospital Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS), aguardar notificação do SISREG via telefone e comparecer ao hospital no dia da consulta.

O que fazer na Primeira Consulta?

Dirigir-se a Recepção Central do Ambulatório Geral, com meia hora antes da consulta para fazer o cadastro e/ ou abertura de prontuário em posse de documentos listados abaixo:

Carteirinha Humap-UFMS, caso já a tenha sido atendido no ambulatório do HUMAP ou ter sido internado no mesmo;

Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação), Carteira de Trabalho, Passaporte;

Certidão de Nascimento, no caso de crianças de colo e o documento da mãe e/ou do pai com foto, sendo a presença obrigatória de um dos genitores;

Procuração legal (registrada em cartório) para casos que se fizer necessário;

CPF;

Cartão SUS;

Comprovante de Residência (conta de água ou luz em próprio nome);

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 84/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Número de três telefones para contato;

Endereço de e-mail;

Guia de Encaminhamento fornecido pela Unidade Básica de Saúde que agendou a consulta com o Código de Solicitação. Após o cadastro no Humap-UFMS, o paciente será encaminhado para o local da consulta de acordo com a especialidade.

Horário de atendimento no guichê ambulatorial:

- segunda a quinta-feira: MANHÃ: 06:30 às 11:00 e a TARDE das 12:00 às 16:00.

- sexta-feira: MANHÃ: 06:30 às 11:00 e a TARDE das 12:00 às 15:00.

Informações: (67) 3345-3223

Não são agendados consultas e exames por telefone.

No local da Primeira Consulta o paciente deve chegar no dia e horário indicado em sua guia de regulação e em posse da mesma, da Carteirinha do Humap-UFMS e do cartão SUS, entregá-los no balcão de atendimento do ambulatório/local da consulta e aguardar ser chamado na sala de espera.

As indicações e dúvidas clínicas devem ser esclarecidas com o médico durante a consulta, assim como solicitações de atestados e declarações.

Retornos

Após o atendimento médico, o paciente deve dirigir-se ao balcão da especialidade em que a consulta foi realizada. Nesse local, terá informações sobre horários, marcação de sua consulta de retorno, marcação ou solicitação de exames, se requisitados pelo médico, assim como para tirar qualquer dúvida a respeito do atendimento posterior na mesma especialidade ou outra especialidade dentro do Humap-UFMS.

No dia da consulta de retorno, o paciente deve chegar no horário indicado no cartão do Humap-UFMS ou na ficha de retorno do SISREG. Entregar a carteirinha do Humap-UFMS

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 85/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

ou ficha de retorno do SISREG e o cartão nacional de saúde no balcão de atendimento da especialidade e aguardar ser chamado.

Encaminhamentos

Os encaminhamentos de consultas para novas especialidades e exames devem ser verificados no balcão das especialidades em que o paciente recebeu atendimento. Conforme mencionado anteriormente (primeira consulta/retorno), nesse local terá todas as informações sobre a marcação de sua consulta e de exames requisitados pelo médico.

Caso exista a necessidade de encaminhamento para a internação ou ainda a alta do ambulatório a própria equipe médica orientará o procedimento. Consultas não relacionada ao problema de saúde inicial que originou a consulta especializada poderão ser marcadas para outras unidades através da Unidade Básica de Saúde de sua localidade (por exemplo, consultas de rotina para ginecologia, dermatologia, clínica médica, clínica geral e outras). Contudo, solicite informações ao recepcionista do guichê. Ele está preparado para informações gerais.

Alta Ambulatorial

O médico pode dar alta ambulatorial ao paciente da sua clínica nos casos de:

- 1- Alta por finalidade de tratamento.
- 2- Alta da especialidade com encaminhamento (contra-referência) para dar continuidade ao controle na Unidade Básica de Saúde de sua localidade.

Novos atendimentos, quando necessários, deverão ser procurados na Unidade Básica de Saúde de sua localidade.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 86/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Eletrocardiografia e Teste Ergométrico

O Humap-UFMS realiza o exame de eletrocardiograma em pacientes atendidos no próprio hospital. O agendamento do exame será feito na data do pedido, no serviço de eletrocardiograma dentro do prédio ambulatorial.

O exame de Teste Ergométrico é realizado via Sistema de Regulação, no serviço de eletrocardiograma dentro do prédio ambulatorial.

Não é agendado exames por telefone.

Documentos necessários:

- Requisição de exame impresso via sistema de informática contendo resumo da história clínica, fornecida ao paciente na consulta ambulatorial.

- Carteirinha do Humap-UFMS;

- Cartão SUS;

Horário: •segunda a quinta-feira: MANHÃ: 06:30 às 11:00 e a TARDE das 12:00 às 16:00.

•sexta-feira: MANHÃ: 06:30 às 11:00 e a TARDE das 12:00 às 15:00.

Informações: (67) 3345-3131.

Resultado: para os pacientes que realizam exame de teste ergométrico é emitida uma via do laudo e entregue ao paciente logo após o término do exame. No caso do exame de eletrocardiograma o laudo é enviado para o prontuário do paciente. Na consulta de retorno do paciente o mesmo terá conhecimento do laudo.

UNIDADE DE PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL

A Unidade de Processamento de Informação Assistencial, também chamada de Faturamento, é subordinada ao Setor de Regulação e Avaliação em Saúde do Humap-UFMS e tem por

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 87/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

missão, entre outras, as atribuições de estruturação, organização e operacionalização do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).

O SAME é o serviço responsável por fornecer e organizar os prontuários para viabilizar as atividades diárias de todas as especialidades médicas e assistenciais, além de fornecer cópias aos seus usuários e disponibilizar prontuários médicos para pesquisas, dentro dos artifícios das leis.

Cópias de Prontuários

O fornecimento de cópia integral ou de documentos contidos no prontuário do paciente do Humap-UFMS obedece especificamente à legislação vigente, sobretudo: Código Penal, artigos 154 e 269; Código de Ética Médica; Resolução do CFM nº 1.605/2000 e Pareceres do CFM nº 22/2000 e 06/2010.

Horário para requisição de cópias e retiradas das mesmas no Humap-UFMS.

O atendimento de solicitação de cópias de atendimentos e de prontuário no Humap-UFMS é realizado no Guichê do Ambulatório Geral, localizado no hall de entrada do mesmo, sendo de segunda a quinta-feira das 08h às 10h45 e das 13h30 às 16h e nas sextas-feiras das 08h às 10h45 e das 13h às 14h45. Já o atendimento de retirada de cópias de atendimentos e de prontuários no Humap-UFMS é realizado neste mesmo Guichê, de segunda a quinta-feira das 08h às 10h45 e das 14h às 15h45 e nas sextas-feiras das 08h às 10h45 e das 13h às 14h45. Após este preenchimento e de posse do protocolo de solicitação, o solicitante, e somente ele, poderá retirar as cópias após 20 (vinte) dias úteis da solicitação, podendo ser prorrogáveis por mais 10 dias. A cópia ficará disponível para retirada por 60 (sessenta) dias após efetivação do protocolo de solicitação. No momento da retirada da cópia será necessária a apresentação da requisição

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 88/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

recebida no dia da solicitação e do documento oficial com foto, além da assinatura (conforme assinatura do documento de identidade) no documento de recebimento da cópia solicitada.

Solicitação de cópias

Se o requerente for o próprio paciente: apresentar fotocópia da Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou Carteira de Trabalho ou Passaporte e do comprovante de residência do próprio solicitante e preencher o formulário de solicitação de cópias.

Se o paciente for menor de 18 anos: somente o pai, a mãe ou responsável legal (comprovado por meio de documento judicial) poderá requerer cópia do prontuário, após a apresentação da fotocópia da Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou Carteira de Trabalho ou Passaporte, do documento legal do solicitante (se responsável legal), dos documentos do paciente (certidão de nascimento e cartão nacional de saúde – cartão SUS) e do comprovante de residência do solicitante, além do preenchimento do formulário de solicitação de cópias.

Se o paciente for menor de 18 anos, sem pais, o responsável legal (comprovado por meio de documento judicial) poderá requerer cópia do prontuário, por meio da apresentação da fotocópia da Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou Carteira de Trabalho ou Passaporte, documento legal (Medida Judicial Curatela) do solicitante e dos documentos do paciente (certidão de nascimento e cartão nacional de saúde – cartão SUS) e do preenchimento do formulário de solicitação de cópias.

Se cópia do prontuário para pacientes que estejam internados em outro hospital, apenas mediante solicitação médica e apresentação da autorização por escrito, com a cópia da Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou Carteira de Trabalho ou Passaporte do paciente internado e da identidade e do comprovante de residência do requerente. No caso de cônjuge, apresentar ainda a cópia da certidão de casamento e se filho a cópia da identidade, com preenchimento do formulário de solicitação de cópias.

Se cópia do prontuário de pacientes internados em outro hospital para terceiros, apenas mediante solicitação médica e com procuração assinada pelo paciente, com a cópia da Carteira de Identidade (RG) ou CNH (Carteira Nacional de Habilitação) ou Carteira de Trabalho ou Passaporte e do

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 89/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

comprovante de residência do paciente e do requerente. O solicitante (representante legal ou procurador) tem que preencher a requisição de cópia de prontuário médico. Esta requisição será encaminhada à chefia do SAME e à Gerência de Atenção à Saúde Humap-UFMS, para autorização da cópia.

Se cópia do prontuário para pacientes que não estejam internados e solicitadas por terceiros, apenas mediante procuração assinada pelo (a) paciente ou seu representante legal, acompanhada da fotocópia de documento de identidade do paciente e do solicitante e do comprovante de residência do solicitante, seguido do preenchimento do formulário de solicitação de cópias. A requisição será encaminhada à chefia do SAME e à Gerência de Atenção à Saúde Humap-UFMS, para autorização ou não da cópia.

Se a solicitação de cópia for de prontuários de pacientes que foram a óbito: a) A cópia é fornecida quando solicitada pelo cônjuge/companheiro sobrevivente do paciente morto ou sucessores legítimos em linha reta ou colaterais até quarto grau, desde que documentalmente comprovado o vínculo familiar e observada a ordem de vocação hereditária. b) Os terceiros apenas com procuração judicial ou com procuração dos entes familiares de primeiro grau. c) Necessário informar acerca da necessidade de manifestação expressa da objeção a divulgação de seu prontuário médico após a sua morte. d) Se o solicitante for cônjuge, é necessária cópia do atestado de óbito do (a) paciente falecido (a), da certidão de casamento, da identidade da solicitante e do comprovante de residência. e) Se a solicitação for dos filhos (as), é necessária cópia do atestado de óbito do (a) paciente falecido (a); da identidade do (a) solicitante e do comprovante de residência. f) Se a solicitação for de terceiros, é necessária procuração judicial ou dos entes familiares de primeiro grau, obedecendo a seguinte ordem: mãe, filho a), irmão (ã), e, por consequente, sucessores legítimos do morto em linha reta ou colaterais até quarto grau, com comprovação de vínculo familiar e observada a ordem hereditária; g) Se a solicitação for judicial, atender conforme orientação hierárquica (GAS/SUPRIN/Humap-UFMS). h) A solicitação da cópia de prontuário óbito passará por análise da Gerência de Atenção à Saúde Humap-UFMS, para aprovação da liberação da referida cópia. i) A solicitação deve ser realizada mediante preenchimento do formulário de requisição de cópias no Guichê do Ambulatório Geral. Obs.: A Declaração de Óbito (DO) é composta de três vias carbonadas. As duas primeiras vias (branca e amarela) são entregues à família do falecido (a). A via amarela serve para providenciar o registro do óbito no cartório, para a emissão do Atestado de Óbito. Já a branca é requisitada pelo Serviço Funerário Municipal (SFM), para autorização do sepultamento, que posteriormente é enviada

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 90/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

à Secretaria Municipal de Saúde. A terceira via, de cor rosa, é arquivada no prontuário do paciente no hospital. A responsabilidade do preenchimento da DO é do médico assistente, substituto ou pelo Instituto Médico Legal (IML), após a constatação do óbito.

Internação

Urgência /Emergência: para os pacientes oriundos do próprio hospital (Humap-UFMS) em intercorrência na realização de atendimento ambulatorial, em acompanhamento na oncologia, e nefrologia, ou encaminhados via CORE das Unidades de Pronto Atendimento 24 horas (UPAS), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Corpo de Bombeiros com referência e contra-referência, que indique a necessidade de atendimento emergencial.

Eletiva: para pacientes com programação de cirurgia, ou internação eletiva após consulta regulada nos ambulatorios do Humap-UFMS, encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS/UBSF).

Documentos necessários para a internação eletiva:

Carteirinha do Humap-UFMS;

Autorização de Internação Hospitalar (AIH) emitida pelo médico responsável pela internação;

RG: Carteira de identidade;

Cartão do SUS;

Comprovante de endereço (conta de luz);

Telefones para contato;

Exames prévios;

O que trazer?

Material de higiene pessoal (escova e creme dental, sabonete); Chinelo;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 91/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Informações sobre o estado do paciente devem ser solicitadas diretamente ao médico ou enfermeiro. Telefones dos setores de internação do Hospital Maria Aparecida Pedrossian:

Enfermaria Clínica Cirúrgica I 3088
 Enfermaria Clínica Cirúrgica II 3089
 Enfermaria Clínica Cirúrgica III 3099
 Enfermaria Clínica Médica 3092
 Enfermaria DIP 3096
 Enfermaria Maternidade 3097
 Enfermaria Pediatria 3301
 UTI Adulto 3093
 UTI PEDIATRICO 3094
 UTI NEO 3312
 UTI UCO 3010
 PAM 3053
 BERCARIO 3313
 RCPO 3010

Acompanhantes

ATENÇÃO: existem alas que não permitem acompanhamento devido a riscos ao paciente e/ou familiar.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 92/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

As refeições serão fornecidas para acompanhantes de crianças e adolescentes até 18 anos, idosos a cima de 60 anos e deficientes que exijam acompanhamento, conforme critério do enfermeiro e casos excepcionais com avaliação da assistência social.

- Procure permanecer junto ao seu familiar e auxiliá-lo nos cuidados básicos;
- Não sente nas camas;
- Higienize (lavar) as mãos antes de entrar e ao sair da enfermaria.

Direito a acompanhantes

- 0 a 18 anos de idade (Estatuto da criança e do adolescente: Lei 8069 de 13/07/90).
- A partir dos 60 anos de idade (Estatuto do Idoso: Lei 10.741 de 01/10/2003).
- Acompanhante de gestante (Portaria Ministério da Saúde Nº 2.418 de 02/12/2005).
- Refeição: Oferecida conforme prescrição médica/nutricionista.
- Visitas: é necessário documento de identificação pessoal com foto e solicitar informações com a recepção da portaria central e/ou no Serviço de Internação correspondente.

ELETRENCEFALOGRAMA – EEG

Marcação: Setor de eletroencefalograma

Local: Ambulatório de Oftalmologia

Horário: de segunda a sexta-feira das 07:00 às 11:00h e das 13:00 as 16:00h.

Informações: (67) 3345-3155

Documentos necessários:

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 93/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Requisição de EEG, contendo resumo da história clínica, fornecida pelo médico ao paciente na consulta ambulatorial.

- Carteirinha do Humap-UFMS;
- Cartão SUS;

Resultado: no dia de sua consulta de retorno.

HEMODINÂMICA

Exames ambulatoriais: Cateterismo Cardíaco, Arteriografia Periférica, Arteriografia Ilíaco distal, Arteriografia de Membro, Flebografia de membros.

Exames de pacientes internados: Além dos exames ambulatoriais, Arteriografia seletiva de carótida, Arteriografia seletiva de vertebral, Angioplastia Coronária, Angioplastia Intraluminal de vasos de extremidades, Angioplastia de Artérias Ilíaca. Quimioembolização, Implante de filtro de veia cava, Correção Endovascular de Dissecção ou Aneurisma de Aorta, Drenagem biliar percutânea externa, Retirada de corpo estranho de sistema cardiovascular por técnicas hemodinâmicas, Embolização, Arteriografia seletiva por cateter das artérias renais, Cavografia superior e inferior, Angioplastia Intraluminal de vasos viscerais/renais.

Marcação

Local: Serviço de Hemodinâmica

Horário: das 8:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00 h

Informações: (67) 3345-3108; 3345-3107; 3345-3347

Documentos necessários:

APAC assinadas e carimbadas pelo médico solicitante, fornecida ao paciente na consulta ambulatorial, autorizado pelo SISREG;

Carteirinha do Humap-UFMS;

RG (identidade) e CPF do paciente;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 94/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Cartão do SUS;

Termo de consentimento assinado pelo paciente. O termo deve ser fornecido no momento da solicitação do exame ou agendamento do mesmo.

Receita médica se houver.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LAC)

Exames de sangue, urina, fezes e outros.

Marcação

Paciente já sai com a requisição dos exames laboratoriais do ambulatório que consultou e a marcação dos mesmos é realizada no LAC.

Documentos necessários

- Requisição de exames expedida pelo ambulatório do Humap-UFMS;
- Carteirinha do Humap-UFMS;
- Documentos pessoais: Carteira de Identidade (RG) e CPF;
- Cartão SUS;

Realização

Informações: (67) 3345-3071/3343

OBS.: O paciente deverá prestar atenção nas orientações recebidas e o horário estipulado na sua requisição de exames impressa.

- Na data da coleta o paciente deverá comparecer ao Laboratório onde receberá uma senha para atendimento em ordem de chegada e conforme prioridade se necessário.
- O tempo necessário para coleta pode variar de acordo com o tipo de exame solicitado.

Resultado: no dia de sua consulta de retorno.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 95/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul compõe a Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF). Nossa Rede é formada por 39 ouvidorias, incluindo a Ouvidoria-Geral, que é a responsável pela coordenação de toda a rede.

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira das 8h às 11h30 e das 13h às 17h30.

Contato:

O Serviço de Ouvidoria está disponível no Humap-UFMS e poderá ser acessado pessoalmente, pelas caixas de manifestações, por carta, por e-mail, pelo Fala.BR, pelo site e por telefone.

- Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- Site: <http://ebserh.gov.br/web/humap-ufms/apresentacao>
- E-mail: ouvidoria.humap@ebserh.gov.br
- Telefone: 67 3345-3394 / 3345-3380
- Caixas de manifestações localizadas nos seguintes locais: CTI Adulto, Enfermaria da Dip, Unidade Coronariana, Enfermaria pediatria, Maternidade, Unidade de Cuidados Intermediários (UCIN/UTIN), CTI pediátrico, Recepção de visitas, Enfermaria cirúrgica I, Enfermaria cirúrgica II, Unidade de Imagem, Ambulatório de pediatria, Pulsoterapia, Recepção ambulatório geral, Ambulatório de clínica médica/cirúrgica, Ambulatório de ginecologia, Hospital Dia, Ambulatório de ortopedia, Enfermaria de Clínica médica, através de formulário disponibilizado junto às caixas de manifestações.
- Carta: Avenida Senador Filinto Muller, 355 - Campo Grande/MS - CEP 79080-

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 96/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Lei nº 13.460/2017.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

Todas as manifestações de ouvidoria passam a ser obrigatoriamente identificadas, excetuadas a denúncia e a reclamação;

- As denúncias e reclamações registradas de maneira anônima serão consideradas comunicações de irregularidades, às quais não se aplicam os prazos das demais manifestações;

- Ao escolher a opção de não se identificar, as manifestações registradas de maneira anônima, são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CAPELANIA

O serviço de Capelania Hospitalar consiste na assistência espiritual diária e voluntária aos enfermos, hospitalizados ou não, mediante a aplicação do conforto, sem preconceito de raça, cor ou religião. O atendimento da Capelania é diário, oferecido ao paciente internado, em ambulatório e em hospital e também aos seus familiares. O serviço é estendido aos profissionais da saúde e funcionários que o desejarem.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 97/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

O Serviço de Capelania presta serviços nas religiões que possui representação interna, as demais denominações religiosas devem entrar em contato com o serviço sempre que necessitar assistir um paciente, acompanhante e/ou funcionário dentro das instalações do complexo Humap-UFMS.

Horário de visitação de acordo com a Lei nº 9.982, de 14 de julho de 2000, conforme artigos:

Art. 1º Aos religiosos de todas as confissões assegura-se o acesso aos hospitais da rede pública ou privada, bem como aos estabelecimentos prisionais civis ou militares, para dar atendimento religioso aos internados, desde que em comum acordo com estes, ou com seus familiares no caso de doentes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais.

Art. 2º Os religiosos chamados a prestar assistência nas entidades definidas no art. 1º deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas de cada instituição hospitalar ou penal, a fim de não pôr em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar ou prisional.

Fica estabelecido o horário das visitas religiosas no âmbito no Humap-UFMS.

Conforme Lei nº 9.982, de 14 de Julho de 2000.

Para uma harmonia entre o serviço religioso e a instituição, a visita religiosa no Hospital Universitário de membros de igrejas ou de representante eclesiástico será reservada o horário das 14h às 17 horas, para não coincidir com a visita dos familiares e amigos.

Somente o representante eclesiástico poderá entrar sempre que for solicitado pelo paciente ou familiar, no caso de doentes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais.

Pela normatização no final da visita, haverá um livro para registrar as visitas religiosas, com indicação do dia, hora e nome dos doentes atendidos, pelo representante eclesiástico.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 98/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Local: Sala da Capelania: Corredor de acesso ao setor de Neonatologia Capela Ecumênica: utilizada para retiro espiritual de pacientes, acompanhantes, visitantes, servidores do Humap-UFMS, discentes e docentes. Destinada as celebrações religiosas e em datas comemorativas.

Informações: (67) 3345 -3660 Email: bioeticaufms@bol.com.br

SETOR DE GESTÃO DO ENSINO

O Setor de Gestão do Ensino do Humap-UFMS/Ebserh apoia as atividades de ensino e de extensão realizados no hospital universitário. Está composta pela Unidade de Gerenciamento de Atividades de Graduação e Ensino Técnico e pela Unidade de Gerenciamento de Atividades de Pós-Graduação, além de biblioteca, salas de aula, auditório e Laboratório de Simulação Realística Clínica.

O objetivo principal do Setor de Gestão do Ensino no Humap-UFMS/Ebserh é desenvolver ações para apoiar a formação de excelência dos estudantes das áreas da saúde e afins, dos cursos de graduação e pós-graduação, que tem o Humap-UFMS/Ebserh como campo de prática, tais como: estágios curriculares, visitas técnicas e residências médicas e multiprofissionais.

Compõe ainda o âmbito de atuação do Setor de Gestão do Ensino do Humap-UFMS/Ebserh as atividades de extensão que aqui são desenvolvidas e interagem com a comunidade por meio de programas e projetos de atividades de extensão conjuntamente com a UFMS além do acompanhamento do Serviço de Classe Hospitalar.

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE GRADUAÇÃO E ENSINO

TÉCNICO

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 99/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

A Unidade de Gerenciamento de Atividades de Graduação e Ensino Técnico do Humap-UFMS/Ebserh está subordinada ao Setor de Gestão do Ensino da Gerência de Ensino e Pesquisa e tem como principais objetivos:

- Planejar, coordenar e supervisionar o trabalho dos profissionais subordinados à Unidade;
- Representar a Unidade junto ao Setor de Gestão de Ensino;
- Promover, apoiar os programas de educação permanente e educação continuada;
- Implementar ações para garantir condições adequadas para o ensino técnico e de graduação quanto aos aspectos de infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos;
- Elaborar semestralmente documento informativo sobre as atividades de ensino de graduação, estágios supervisionados e estágios técnicos ocorridas no Humap-UFMS/Ebserh, para divulgação;
- Organizar junto aos setores, a distribuição dos alunos que frequentam o Humap-UFMS/Ebserh;
- Sugerir estratégias de integração dos diferentes cursos dentro do Humap-UFMS/Ebserh;
- Acompanhar as atividades de ensino de modo a prover as melhores condições físicas para o seu desenvolvimento;
- Conhecer a lei de estágio e garantir que o aprendizado no Humap-UFMS/Ebserh ocorra dentro das bases legais;
- Acompanhar os programas de estágio de nível médio no hospital;
- Coordenar a elaboração de documentos e relatórios técnicos afins;
- Estimular a integração entre atividades de ensino e pesquisa, no âmbito da graduação;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 100/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Organizar e coordenar os cursos de acolhimento aos acadêmicos, antes da entrada ao Humap-UFMS/Ebserh em parceria com a CCIH, SOST, Segurança do trabalho, Segurança do paciente e ou setores que estejam relacionados ao processo de trabalho;

- Organizar e Coordenar o fluxo de utilização do Laboratório de Habilidades juntamente com a Unidade de Gerenciamento de Pós-graduação promovendo o controle do fluxo de alunos no Hospital, garantindo que tenham condições adequadas de ensino supervisionado.

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE PÓS-GRADUAÇÃO

A Unidade de Gerenciamento de Atividades de Pós-graduação do Humap-UFMS está subordinada ao Setor de Gestão do Ensino da Gerência de Ensino e Pesquisa e tem como principais objetivos:

- Planejar, coordenar e supervisionar o trabalho dos profissionais subordinados à Unidade;
- Analisar e viabilizar a execução de propostas de ensino de pós-graduação lato sensu no âmbito do hospital;
- Representar a Unidade junto ao Setor de Gestão de Ensino, ouvindo os seus pares;
- Zelar pela aplicação da legislação referente aos programas de residências em saúde da UFMS, que utilizam o Humap-UFMS/Ebserh como campo de prática, elencados abaixo:

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 101/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Programas de Residência Médica
Cardiologia
Cirurgia Cardiovascular
Cirurgia Geral
Cirurgia Vascular
Clínica Médica
Dermatologia
Ginecologia e Obstetrícia
Homeopatia
Infectologia
Medicina Intensiva
Pediátrica
Medicina Família e Comunidade
Neonatologia
Oftalmologia
Ortopedia e Traumatologia
Pediatria
Pneumologia
Pré-requisito em Área Cirúrgica Básica
Psiquiatria

Programa de Residência Multiprofissional em Saúde - Atenção ao Paciente Crítico
Enfermagem
Farmácia
Fisioterapia
Nutrição
Odontologia

Programa de Residência Uniprofissional em Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial
Bucomaxilofacial

Programa de Residência Uniprofissional em Enfermagem Obstétrica
Enfermagem Obstétrica

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 102/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Radiologia e Diagnóstico por Imagem
Reumatologia
Urologia

- Articular junto ao chefe do Setor de Ensino e à Gerência de Ensino e Pesquisa o cumprimento da legislação, das determinações das comissões nacionais de residência em saúde e das decisões da Coreme e Coremu da UFMS;

- Identificar condições para a abertura de novos programas de residência em saúde, inclusive com prospecção de novos editais;

- Articular com a Gestão do Humap-UFMS/Ebserh as condições de infraestrutura e ensino para abertura de novos programas de residência em Saúde;

- Participar como membro efetivo das comissões de residência em saúde do Humap-UFMS/Ebserh, e outras comissões que estiverem relacionadas;

- Propor e participar do acolhimento dos residentes no Humap-UFMS/Ebserh;

- Identificar demandas para capacitação de atividades do ensino;

- Desenvolver ações para a integração dos vários programas de residência em saúde do Humap-UFMS/Ebserh;

- Monitorar a qualidade do ensino por meio de avaliações dos residentes, docentes e preceptores;

- Propor ações para atualização periódica do regimento das comissões de residência em saúde, do regimento da residência em saúde do Humap-UFMS/Ebserh e dos programas de residência;

- Organizar fluxo e áreas de prática do ensino de pós-graduação no Humap-UFMS/Ebserh;

- Divulgar e monitorar os fluxos de pesquisa de pós-graduação definidos no Humap-UFMS/Ebserh, juntamente com o chefe do Setor de Pesquisa e Inovação Tecnológica;

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 103/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

- Manter registros e relatórios atualizados e contínuos sobre o ensino de pós-graduação no Humap-UFMS/Ebserh; com descrição do número de alunos, preceptores, tutores e docentes dos programas.
- Identificar oportunidades para o desenvolvimento da tele-educação no ensino de pós-graduação, juntamente com o chefe da Unidade de Telessaúde;
- Desenvolver ações que garantam a certificação da instituição como hospital de ensino pelos Ministério da Educação e Ministério da Saúde;
- Substituir o chefe do Setor de Ensino, no impedimento deste, nos assuntos referentes ao ensino de pós-graduação;
- Participar das reuniões da Gerência de Ensino e Pesquisa.
- Sugerir e apoiar estratégias de integração dos diferentes cursos de capacitação e aprimoramento de preceptoria no âmbito do Humap-UFMS/Ebserh.

4. REFERÊNCIAS

Unidade de doenças Infecciosas e Parasitárias, Unidade de Clínica Cirúrgica, Unidade De Cirurgia/RPA/CME, Unidade de Laboratório de Análises Clínicas, Unidade de Hematologia e Oncologia, Setor de Apoio Diagnóstico, Unidade de Atenção Psicossocial, Unidade do Sistema Cardiovascular, Ouvidoria, Unidade de Reabilitação, Unidade de Gerenciamento de Atividades de Pós-Graduação, Setor de Regulação e Avaliação em Saúde, Unidade de Cabeça e Pescoço, Unidade de Cuidados Semi-Intensivos, Unidade de Clínica Médica, Divisão de Gestão do Cuidado, Unidade de Nutrição Clínica, Capelania, Unidade do Sistema Músculo-Esquelético, Unidade de Atenção à Saúde da Mulher, Unidade de Regulação Assistencial, Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente, Unidade do Sistema Respiratório, Unidade do Sistema Urinário, Unidade de Urgência e Emergência, Unidade Materno Infantil, Unidade de

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 104/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Gerenciamento de Atividades de Graduação e Ensino Técnico, Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
02	15/04/2021	Atualização das informações relativas aos serviços prestados pelo Humap-UFMS.

Elaboração/Revisão Nome: Ana Rita Barbieri Filgueiras Cargo: Gerente de Ensino e Pesquisa Nome: Claudia Emilia Lang Cargo: Chefe da Divisão de Gestão do Cuidado Nome: Diego Henrique de Souza Rezende Cargo: Ouvidor Nome: Ricardo dos Santos Gomes Cargo: Chefe do Setor Materno Infantil e Saúde da Mulher	Data: 08/04/2021
--	------------------

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 105/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Nome: Oreste Angelo Ferra Neto Cargo: Chefe da Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente Nome: Danusa Cespedes Guizzo Cargo: Chefe da Unidade de Atenção Psicossocial Nome: Janayna Gomes Paiva Oliveira Cargo: Chefe da Unidade de Cabeça e Pescoço Nome: Camila Gonçalves Menezes Cargo: Chefe substituta da Unidade de Cirurgia/RPA/CME Nome: Aline Francielly Rezende Froes Cargo: Chefe da Unidade de Clínica Cirúrgica Nome: José Wellington Cunha Nunes Cargo: Chefe da Unidade de Clínica Médica Nome: Aparecida Batista de Sousa Freire Cargo: Chefe da Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos Pediátricos Nome: Fabiane Fernandes Botelho Cargo: Chefe substituta da Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos Nome: Vania Silva dos Reis Cargo: Chefe da Unidade de doenças Infecciosas e Parasitárias Nome: Andressa Mateus da Cunha Cargo: Chefe da Unidade de Especialidades Clínicas Nome: Fernando Aguilar Lopes Cargo: Chefe do Setor de Gestão do Ensino Nome: Eveny Cristine Luna de Oliveira Cargo: Chefe da Unidade de Hematologia e Oncologia Nome: Carolina Marlien da Costa Paniago Finotti Cargo: Chefe substituta da Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	
--	--

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.OUV.001 – Página 106/ 106	
Título do Documento:	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	Emissão: 15/09/2021	Próxima revisão: 15/09/2023
		Versão:02	

Nome: Maira Grasiela Casarin Cargo: Chefe da Unidade de Nutrição Clínica Nome: Odair Campos de Souza Cargo: Chefe da Unidade de Processamento de Informações assistenciais Nome: Saryta Ribeiro Vasques Cargo: Chefe da Unidade de Reabilitação Nome: Gilson Ribeiro Barboza Cargo: Chefe da Unidade de Regulação Assistencial Nome: Raquel Luciana Angela Marques Tauro Domingos Cargo: Chefe da Unidade de Urgência e Emergência Nome: Delcio Goncalves da Silva Junior Cargo: Chefe da Unidade do Sistema Cardiovascular Nome: Marina Juliana Pita Sassiotto Silveira de Figueiredo Cargo: Chefe da Unidade do Sistema Músculo-Esquelético Nome: Peterson Vieira de Assis Cargo: Chefe da Unidade do Sistema Urinário	
Análise Nome: Diego Henrique de Souza Rezende Cargo: Ouvidor	Data: 15/04/2021
Validação Nome: Suenia Ferreira de Sousa Cargo: Comissão Permanente de Gestão de Documentos	Data: 18/08/2021
Aprovação (Nome, Função, Assinatura)	Data: ____/____/____

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte