

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

HUWC 2024



HOSPITAL
HOSPITAL

UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO





Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Sobreira de Santana

Reitor da Universidade Federal do Ceará

Custódio Luís Silva de Almeida

Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Ademar Arthur Chioro dos Reis

Ouvidor Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Diego Henrique de Souza Rezende

Superintendente

Josenília Maria Alves Gomes

Gerente de Atenção à Saúde - HUWC

Magda Moura de Almeida

Gerente Administrativa

Rochelle Gonçalves de Souza

Gerente de Ensino e Pesquisa

Renan Magalhães Montenegro Junior

Ouvidora

Sandra Lúcia Alves Siqueira

*Esta publicação foi revisada em junho de 2024 e seu conteúdo está sujeito a alterações.



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
MENSAGEM DA GOVERNANÇA	5
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO	6
MAPA ESTRATÉGICO DO COMPLEXO HOSPITALAR DA UFC	7
LOCALIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO	8
ACESSO AO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO UTILIZANDO O TRANSPORTE COLETIVO	9
COMO FUNCIONAM AS CONSULTAS?	10
ESPECIALIDADES MÉDICAS OFERECIDAS PARA CONSULTAS DE PACIENTES DO HUWC	11
ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS OFERECIDAS PARA CONSULTAS DE PACIENTES DO HUWC	11
SERVIÇOS NÃO MÉDICOS ASSISTENCIAIS PARA PACIENTES DO HUWC	12
SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO MÉDICO	16
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	23
REFERÊNCIAS	28



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de acesso e comunicação com os cidadãos sobre todos os serviços oferecidos no Hospital Universitário Walter Cantídio, do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh. A Carta de Serviços possibilita ao cidadão conhecer, além dos serviços prestados pela instituição, as formas de acesso a esses serviços.

O Decreto Federal N° 6.932, de 11 de agosto de 2009, dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”. O art. 11 do Decreto Federal dispõe que: “Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar ‘Carta de Serviços ao Cidadão’, no âmbito de sua esfera de competência”.

Desse modo, este instrumento visa a orientar, informar e esclarecer os cidadãos sobre os serviços oferecidos no HUWC. Possibilita, ainda, firmar o compromisso da instituição com a população que procura seus serviços, além de promover visibilidade, clareza e transparência das ações, com vistas a oferecer um atendimento de qualidade, ético e resolutivo.

A publicação das informações referentes aos serviços prestados no HUWC (meios de acesso, horários de funcionamento, objetivo dos serviços, etc) à população garante a efetivação democrática do direito de todo cidadão usuário do serviço público. Com a Carta, desejamos orientar a sua jornada, de modo que ela resulte em uma experiência satisfatória e gratificante conosco e aqui você conhecerá o passo a passo para o acesso aos diversos serviços oferecidos pelo HUWC/UFC/Ebserh.

Sandra Lúcia Alves Siqueira
Ouvidora do CH-UFC

**ESTE HOSPITAL OFERECE SERVIÇOS GRATUITOS.
O HUWC-UFC/EBSERH É 100% SUS!**

MENSAGEM DA GOVERNANÇA

Prezado(a)s usuário(a)s do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh,

Gerenciar com pessoas e para pessoas: esse é o propósito da gestão instituída no Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh para o quadriênio 2023-2027. E, para isso, o Hospital Universitário Walter Cantídio e a Maternidade Escola Assis Chateaubriand compõem o Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará, gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) desde 2013 tem como visão para os próximos quatro anos:

“Tornar-se reconhecido no estado do Ceará pela experiência em saúde e ensino de excelência a partir da transformação digital, do engajamento, da valorização das pessoas e de uma gestão assertiva que foca no humano, na sustentabilidade e na inovação.”

Em grandes números, o CH-UFC atendeu, de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, 117.137 (cento e dezessete mil e cento e trinta e sete) usuários do SUS, o que totalizou 411.982 (quatrocentos e onze mil, novecentos e oitenta e dois) procedimentos.

(Fonte: FERRAMENTA DE APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS DE INTELIGÊNCIA EM SAÚDE - FAPIS)

Os dados logo acima reforçam a grandiosidade e a relevância que o nosso Complexo desempenha para o fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde (RAS). De tal forma, nossos pacientes atendidos nesses dois grandes hospitais terciários podem acessar um serviço em saúde em tempo oportuno, efetivo e de elevada qualidade.

Após uma breve apresentação do nosso Complexo Hospitalar, senhor(a) usuário(a) do SUS, disponibilizamos nas páginas a seguir a Carta de Serviços que busca orientá-lo(a) e com isso facilitar seu acesso a todos os serviços em saúde por nós ofertado.

Buscamos aqui orientá-lo(a) a respeito de consultas, exames, internamentos, terapias e demais serviços, além de apresentar de forma rápida e objetiva nossas atividades também desenvolvidas no nosso Centro de Pesquisas.

Nossa Carta de Serviços foi cuidadosamente pensada e elaborada em uma linguagem que permita esclarecer o funcionamento do nosso Complexo Hospitalar no dia a dia.

Mesmo após a leitura, surgiram dúvidas? Nossa Ouvidoria está a postos para esclarecê-las. Entre em contato conosco!

AbraSUS, caro(a) usuário,

Josenília Maria Alves Gomes

Superintendente do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO

Nós, da gerência do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), temos o prazer de apresentar a nossa Carta de Serviços ao Cidadão. Este documento é um meio essencial de comunicação entre nossa instituição e você, cidadão, com o objetivo de informar de forma clara e transparente todos os serviços que oferecemos.

Através desta Carta, você poderá conhecer detalhadamente os serviços prestados pelo HUWC, as formas de acesso a esses serviços e os nossos compromissos com a qualidade no atendimento ao público.

No HUWC, oferecemos uma ampla gama de serviços de saúde, incluindo atendimento ambulatorial em diversas especialidades médicas, internações clínicas e cirúrgicas, realização de procedimentos cirúrgicos, diagnóstico e exames complementares, reabilitação e fisioterapia, além de programas de saúde e prevenção.

As consultas especializadas, os exames complementares, as internações e cirurgias são reguladas por encaminhamentos médicos através da nossa central de regulação de vagas, junto ao município de Fortaleza.

Nossa missão é prestar serviços de saúde com excelência, humanização e inovação, contribuindo para a formação de profissionais qualificados e para o avanço do conhecimento científico.

Estamos sempre abertos a ouvir suas sugestões, elogios e reclamações. Seu feedback é fundamental para que possamos melhorar continuamente nossos serviços.

Agradecemos a sua confiança no Hospital Universitário Walter Cantídio.

Estamos aqui para cuidar de você e de sua saúde com excelência e dedicação.

AbraSUS!

Magda Moura de Almeida
Gerência de Atenção à Saúde do HUWC

MAPA ESTRATÉGICO DO CH-UFC

MAPA ESTRATÉGICO 2024-2028










LOCALIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO



Imagens ©2019 Google, Dados do mapa ©2019 Google 20 m

	Hospital Universitário Walter Cantídio	1. Ambulatório de Pediatria e Geriatria	5. Ambulatório de Transplante Hepático
	Maternidade-Escola Assis Chateaubriand	2. Ambulatório de Cirurgia	6. Prédio da Internação
	Universidade Federal do Ceará	3. Policlínicas Especializadas (Ilhas)	7. Ambulatório de Onco-hematologia
	Centro Hematológico e Hemoterápico do Ceará	4. Ambulatório de Traumatologia e Transplante Renal	8. Oftalmologia
	Instituto do Câncer do Ceará		

ENDEREÇO

Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo
Fortaleza - Ceará - Brasil
CEP: 60430-270
Contato: (85) 3366 - 8167



ACESSO AO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO UTILIZANDO O TRANSPORTE COLETIVO

Linhas de ônibus

Todas as linhas de ônibus referidas passam na Av. José Bastos. Dessa forma, o cidadão deverá descer em frente ao Hemoce, acessar a Rua Alexandre Baraúna (ao lado do prédio do Hemoce) e, no próximo quarteirão, avistará uma das entradas do HUWC (esquina com Rua Pastor Samuel Munguba).

Terminal Conjunto Ceará

709 – Conj.Ceará/Centro
710 – Conj.Ceará/Bonsucesso/Centro
385 – Conj.Ceará/Centro/ED

Terminal Lagoa

085 – Lagoa/Aldeota
308 – Demócrito Rocha
350 – Av. José Bastos
364 – Lagoa/Riomar Kennedy/José Jataí

Terminal Papicu

032 – Av. Borges de Melo II

Terminal Parangaba

371 – Parangaba/José Bastos

Terminal Siqueira

355 – Siqueira/José Bastos

Av. do Imperador

302 – Rodolfo Teófilo /José Bastos
303 – Igreja São Raimundo
305 – Bela Vista / Viriato Ribeiro
310 – Campus Universitários/Pan Americano
316 – Genibaú/Centro
333 – Bom Jardim/Centro
387 – Jardim Jatobá/Centro



Linhas de metrô

A estação de metrô mais próxima do HUWC é a do Porangabussu. Para chegar ao hospital, saindo da estação, dirija-se à Rua Professor Costa Mendes e dobre à direita na Rua Pastor Samuel Munguba.

Linha Metrô Sul

Partindo do Centro:

Central - Chico Da Silva / José De Alencar / São Benedito / Benfica / Padre Cícero / Porangabussu

Partindo de Maracanaú:

Maracanaú / Virgílio Távora / Rachel de Queiroz / Alto Alegre / Aracapé / Esperança / Mondubim / Manoel Sátiro / Vila Pery / Parangaba / Juscelino Kubitschek / Couto Fernandes / Porangabussu

COMO FUNCIONAM AS CONSULTAS?

O Hospital Universitário é totalmente público, 100% contratualizado com o SUS e, por isso, não realiza qualquer atendimento particular ou por convênios. Assim, todos os cidadãos devem seguir as orientações abaixo:

1 - Realizar atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) de sua localidade.

2 - No dia marcado, deve dirigir-se ao hospital com, no mínimo, 1 (uma) hora de antecedência, encaminhando-se ao Setor de Registro de Pacientes, no SAME, para abertura de prontuário, portando os seguintes documentos:

- Boleto de encaminhamento do Sistema do Gestor do SUS para a especialidade que precisa ser atendido(a);
- RG (Carteira de Identidade) ou Certidão de Nascimento (quando menor de 18 anos de idade);
- CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Comprovante de residência, com Código de Endereçamento Postal (CEP);
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).

Após o cadastro, deve encaminhar-se ao ambulatório onde será realizado o atendimento.

ESPECIALIDADES MÉDICAS OFERECIDAS PARA CONSULTAS DE PACIENTES DO HUWC

ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS

- Cirurgia Geral
- Cabeça e Pescoço
- Bariátrica
- Digestiva
- Neurocirurgia
- Urologia
- Otorrinolaringologia
- Oncológica
- Pediátrica
- Plástica
- Torácica
- Traumato-ortopedia
- Ofatmologia

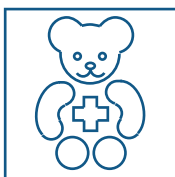
ESPECIALIDADES CLÍNICAS

- Clínico Geral
- Dermatologia
- Dor Crônica
- Endocrinologia
- Geriatria
- Vascular
- Hematologia
- Infectologia
- Linha de Cuidado em Diabetes
- Linha de Cuidado em Obesidade
- Nefrologia
- Neurologia
- Medicina do Sono
- Oftalmologia
- Oncologia Clínica
- Otorrinolaringologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Proctologia
- Psiquiatria
- Reumatologia
- Transplante Hepático
- Transplante Renal
- Traumato-ortopedia
- Urologia
- Transplante pâncreas

ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS OFERECIDAS PARA CONSULTAS DE PACIENTES DO HUWC

- Psicologia
- Nutrição
- Neuropsicologia
- Enfermagem
- Estomaterapia
- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Terapia Ocupacional

SERVIÇOS NÃO MÉDICOS ASSISTENCIAIS PARA PACIENTES DO HUWC



BRINQUEDOTECA HOSPITALAR

O HUWC possui brinquedoteca hospitalar na enfermaria de Pediatria, conforme a Lei N°11.104/ 2005, para crianças e adolescentes hospitalizados e seus acompanhantes.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h; sábado, das 7h às 11h.



FARMÁCIA AMBULATORIAL

A Farmácia Ambulatorial disponibiliza medicamentos aos pacientes atendidos no Hospital Universitário Walter Cantídio, com a apresentação de prescrição médica ou de exames.

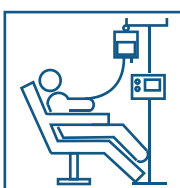
Dispensação de antineoplásicos orais: responsável pelo fracionamento e pela dispensação de antineoplásicos orais aos pacientes da oncohematologia e da oncologia clínica do HUWC e da MEAC, por meio da apresentação da receita médica pelo paciente, cabendo à farmácia analisar as prescrições para que sejam atendidas de forma segura e eficiente, minimizando a ocorrência de erros e garantindo a correta utilização do medicamento.

Localização: Prédio das Policlínicas Especializadas (Ilhas) do HUWC

Endereço: Rua Coronel Nunes de Melo, s/n, Rodolfo Teófilo (ao lado da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand)

Horário de funcionamento: Atendimento por senha, de segunda a sexta, das 7h às 19h

Contato: (85) 3366 - 8220



QUIMIOTERAPIA

A Farmácia da Quimioterapia supre a demanda de pacientes internados no Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e na Maternidade-Escola Assis Chateaubriand (MEAC), bem como dos ambulatórios de oncohematologia e oncologia clínica do HUWC.

O setor está subdividido em:

Manipulação de antineoplásicos: responsável pela manipulação dos medicamentos antineoplásicos, como preconiza a RDC 220/2014, assim como os serviços de avaliação da prescrição, controle de qualidade, conservação dos medicamentos, transporte dos medicamentos preparados, descarte, arquivo e registro de documentação que garanta a rastreabilidade do processo de manipulação.

Dispensação de antineoplásicos orais: responsável pelo fracionamento e pela dispensação de antineoplásicos orais aos pacientes da oncohematologia e da oncologia clínica do HUWC e da MEAC, por meio da apresentação da receita médica pelo paciente, cabendo à farmácia analisar as prescrições para que sejam atendidas de forma segura e eficiente, minimizando a ocorrência de erros e garantindo a correta utilização do medicamento.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 7h às 18h, e nos fins de semana e feriados, das 7h às 13h.

Localização: Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce), entrada pela Rua Alexandre Baraúna.

Contato: (85) 3366 - 8136

O usuário pode consultar a lista de medicamentos disponíveis através do link:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/ch-ufc/acesso-a-informacao/programas-e-projetos/carta-de-servicos-ao-cidadao-do-meac>



HOSPITAL DIA

Realiza procedimentos com prescrição médica para os pacientes acompanhados nos ambulatórios especializados do HUWC.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Localização: Prédio das Policlínicas Especializadas (Ilhas) do HUWC.

Endereço: Rua Coronel Nunes de Melo, s/n, Rodolfo Teófilo (ao lado da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand).

Contato: (85) 3366 – 8376



NUTRIÇÃO CLÍNICA

As solicitações de consultas ambulatoriais de Nutrição são feitas por meio de interconsultas, por indicação médica e com formulário próprio do HUWC.

Agendamento: Prédio das Policlínicas Especializadas (Ilhas) do HUWC.

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

Contato: (85) 3366 - 8142 | (85) 3366 - 8144



OUIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de participação e de controle social dos usuários do HUWC, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e ao serviço público. Possibilita o diálogo entre o cidadão e a gestão, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pelo HUWC.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 16h.

Localização: Ao lado do ambulatório de Pediatria.

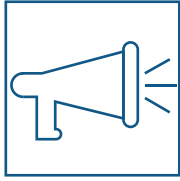
Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, s/n, Rodolfo Teófilo.

Contatos: Telefone: (85) 3366 - 8620

E-mail: ouv.ch-ufc@ebserh.gov.br

Site: Fala BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), acessível em

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>



UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Unidade de Comunicação Social dialoga com a sociedade com a ajuda dos meios de comunicação. Por meio da Assessoria de Imprensa e de seus canais institucionais, como site, mídias sociais e Revista do HUWC, divulga serviços, eventos, avanços científicos e outras informações de utilidade pública sobre o Hospital Universitário.

Dessa forma, dá transparência e visibilidade dos serviços da instituição aos cidadãos, contribuindo para seu melhor acesso.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 7h às 12h e das 13h às 17h.

Localização: Ao lado do ambulatório de Pediatria.

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, s/n, Rodolfo Teófilo.

Contatos: Telefone: (85) 3366 - 8183

E-mail: ucs.ch-ufc@ebserh.gov.br

Site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/ch-ufc>

Instagram | Facebook | Youtube: @complexohospitalardaufc

Revista do CH-UFC: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/ch-ufc/comunicacao/revistas/revistas-ch-ufc>



PULSOTERAPIA

Realiza a administração de medicamentos com prescrição médica para os pacientes acompanhados nos ambulatórios especializados do HUWC.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 - 8147



PSICOLOGIA

O Serviço de Psicologia do HUWC atende às demandas assistenciais e de ensino. No campo assistencial, realiza avaliação neuropsicológica ambulatorial, bem como presta assistência psicológica a pacientes internados e/ou acompanhados nos ambulatórios das especialidades médicas.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 – 8230



SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social do HUWC atende as demandas de natureza social dos usuários do hospital e da comunidade em geral.

Horário de Funcionamento: todos os dias, inclusive feriados, das 7h às 19h.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 – 8145



SAÚDE MENTAL

O Serviço de Saúde Mental presta assistência multiprofissional de natureza psicossocial e psiquiátrica aos usuários do HUWC.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

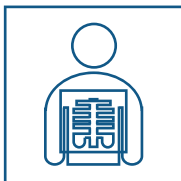
Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 – 8149

SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO MÉDICO

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC | Área de Exames

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, s/n, Rodolfo Teófilo (entrada pelo estacionamento da FAMED).



DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Exames oferecidos

- Ultrassonografia com e sem doppler
- Biópsia renal e hepática guiada por ultrassonografia
- Core biópsia de mama por estereotaxia e por ultrassonografia
- PAAF guiada por ultrassonografia
- Tomografia computadorizada com e sem contraste
- Raios-X em geral
- Urografia excretora
- Uretrocistografia miccional
- Uretrocistografia retrógrada masculina
- Trânsito intestinal
- Seriografia
- Esofagograma
- Enema opaco
- Colangiografia pré e pós-operatória e transcutânea
- Colangiopancreatografia endoscópica retrógrada (CPRE)
- Biópsias guiadas por TC
- Ressonância nuclear magnética com e sem sedação
- Mamografia

Horários de funcionamento

De segunda a sexta: das 7h às 19h (pacientes internados e ambulatoriais, todos os exames, conforme agendamento prévio)

Sábados, domingos e feriados: das 7h às 13h (ultrassonografia e tomografia computadorizada sem contraste e em caráter de urgência, somente para pacientes internados).

Raio-X para pacientes internados: todos os dias, 24h por dia.

Agendamento de exames

Ocorre de segunda a sexta, das 7h às 17h (todos os exames, pacientes internados e ambulatoriais que estejam dentro dos critérios para marcação acordados com os ambulatórios). O paciente ambulatorial deverá enviar mensagem de texto por WhatsApp para o número (85) 9406-7798, contendo fotos legíveis da guia de solicitação de exames, comprovante de agendamento da consulta de retorno.

Dia de realização do exame

No dia do exame, o paciente encaminhado pelo ambulatório deverá se apresentar na área de acolhimento, solicitar senha para “realização de exames” e aguardar chamada no painel para confirmar.

Entrega do resultado de exames

Ocorre de segunda a sexta, das 7h às 17h.

Os exames dos pacientes internados e ambulatoriais poderão ser visualizados via web por meio de login e senha.

Prazos de entrega dos resultados

Para pacientes internados: 2 dias úteis

Para pacientes ambulatoriais:

- 15 dias corridos raio-X; 8 mamografias.
- 3 dias corridos para ultrassonografia

NEUROFISIOLOGIA

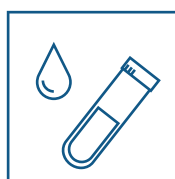
Exames oferecidos:

- ELETROENCEFALOGRAMA
- VÍDEO-ELETROENCEFALOGRAMA
- POLISSONOGRAFIA
- TESTE DE LATÊNCIAS MÚLTIPLAS DO SONO
- ELETRONEUROMIOGRAFIA

Horários de funcionamento:

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

(*exames de polissonografia ocorrem à noite, das 19h às 07h, em dias úteis e finais de semana)



LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Exames oferecidos para pacientes internados e de ambulatórios

Bioquímica

- COLESTEROL TOTAL
- CREATININA
- FÓSFORO
- GLICEMIA (JEJUM)
- URÉIA
- ACIDO ÚRICO
- CÁLCIO TOTAL
- POTÁSSIO
- SÓDIO
- AMILASE
- RESERVA ALCALINA (BICARBONATO)
- TGO
- TGP
- BILIRRUBINA TOTAL
- IND. SAT. TRANSF.
- HEMOGLOBINA GLICOSILADA



- C3
- C4
- IGG
- IGM
- IGA
- ELETROFORESE DAS PROT. SÉRICAS
- UREIA (URINA)
- PROTEÍNAS TOTAIS
- GASOMETRIA ARTERIAL
- GLICEMIA PÓS
- CK
- BILIRRUBINA DIRETA
- BILIRRUBINA INDIRETA
- CREATININA (URINA 24HS)
- PROTEÍNAS (URINA 24HS)
- SÓDIO (URINA)
- POTÁSSIO (URINA)
- CREATININA (URINA 24HS)
- PROTEÍNAS (URINA 24HS)
- CLORO (URINA)
- CÁLCIO (URINA)
- FÓSFORO (URINA)
- MAGNÉSIO (URINA)
- AMILASE (URINA)
- ACIDO ÚRICO (URINA)
- CLEARANCE DE CREATININA
- CÁLCIO IÔNICO
- UREIA PÓS DIÁLISE
- MICROALBUMINURIA
- FOSFATASE ALCALINA
- MAGNÉSIO
- FERRO
- GGT
- TRIGLICERÍDIOS
- LDH
- CPK
- CURVA GLICÊMICA (CLÁSSICA 5 DOSAGENS)
- ASO
- FATOR REUMATOIDE
- PROTEÍNA C REATIVA (PCR)
- ALBUMINA
- GLOBULINA
- HDL
- LDL
- LIPASE
- CAP. LAT. LIG FERRO
- CAP. TOT. LIG. FERRO
- GLICEMIA (URINA 24H)
- CURVA GLICÊMICA (INSULINA)
- CLORO
- VLDL COLESTEROL
- GASOMETRIA VENOSA
- PROTEÍNAS (LIQUOR)
- GLICOSE (LIQUOR)
- CLORETOS (LIQUOR)
- LDH (LIQUOR)
- GLICOSE (LÍQUIDOS)
- PROTEÍNA TOTAL (LÍQUIDOS)
- ALBUMINA (LÍQUIDOS)
- GLOBULINAS (LÍQUIDOS)
- LDH (LÍQUIDOS)
- AMILASE (LÍQUIDOS)



- COLESTEROL (LÍQUIDOS)
- LIPASE (LÍQUIDOS)
- TRIGLICÉRIDES (LÍQUIDOS)
- SÓDIO (LÍQUIDO)
- POTÁSSIO (LÍQUIDO)
- ÁCIDO ÚRICO (LÍQUIDOS)
- PH (LÍQUIDOS)
- PH (LIQUOR)
- HDL (LÍQUIDOS)
- LDL (LÍQUIDOS)
- TTGO CLÁSSICA (SOBRECARGA: 75G)
- URÉIA (URINA RECENTE)
- CREATININA (URINA RECENTE)
- PROTEÍNAS (URINA RECENTE)
- ÁCIDO ÚRICO (URINA RECENTE)
- CÁLCIO (URINA RECENTE)
- FÓSFORO (URINA RECENTE)
- MAGNÉSIO (URINA RECENTE)
- SÓDIO (URINA RECENTE)
- POTÁSSIO (URINA RECENTE)
- CLORO (URINA RECENTE)
- URÉIA (LÍQUIDOS)
- LACTATO
- MICROALBUMINURIA (URINA RECENTE)
- GLICEMIA
- BILIRRUBINAS TOTAL (LÍQUIDOS)
- BILIRRUBINAS DIRETA (LÍQUIDOS)
- BILIRRUBINAS INDIRETA (LÍQUIDOS)
- CREATININA (LÍQUIDO)
- TRANSFERRINA
- CREATININA (LÍQUIDO)

Hematologia

- TEMPO DE PROTROMBINA (TAP)
- CONTAGEM DE PLAQUETAS
- CONTAGEM DE RETICULÓCITOS
- TEMPO TROMBOPLASTINA PARCIAL (TPTA)
- FIBRINOGENIO
- TEMPO DE SANGRIA
- VHS
- HEMOGRAMA COMPLETO
- ERITROGRAMA
- HEMATÓCRITO
- HEMOGLOBINA
- CD4
- CD8
- CARGA VIRAL
- LEUCOGRAMA
- D-DÍMERO

Manuais

- COOMBS DIRETO
- FATOR RH
- GRUPO SANGUÍNEO ABO
- VDRL
- ANTI-DNA
- FTA
- PPD2 U
- FAN



- COOMBS INDIRETO
- ANTI-ENA
- ANTI-SM
- ANTI-SSA (RO)
- ANTI-SSB (LA)
- ANTI RNP
- SOROLOGIA PARA CHAGAS
- IGG PARA FTA
- IGM PARA FTA
- IGG PARA ANTI-CARDIOLIPINA
- IGM PARA ANTI-CARDIOLIPINA
- HIV TESTE RÁPIDO
- SIFILIS TESTE RÁPIDO
- TESTE DO PEZINHO
- K-39
- SUMÁRIO DE URINA
- PESQUISA DE GORDURA FECAL
- PESQUISA SANGUE OCULTO NAS FEZES
- PESQUISA DE SUBSTÂNCIAS REDUTORAS
- PH FECAL
- VDRL (LIQUOR)
- FTA

Microbiologia

- CULTURA PARA GERMES PIOGÊNICOS
- BACTERIOSCOPIA (GRAM)
- PESQUISA DE BAAR
- HEMOCULTURA
- CULTURA DE BAAR
- PESQUISA DE BK

Sorologia/Hormônios

- T3 TOTAL
- TSH (BASAL)
- T4
- CURVA DE TSH (TRH)
- TESTOSTERONA (BASAL)
- FSH (BASAL)
- LH (BASAL)
- CORTISOL (BASAL)
- DIGOXINA (SERICA)
- CORTISOL (DEXA)
- PROLACTINA
- PROGESTERONA (BASAL)
- SÍFILIS
- PSA TOTAL
- ESTRADIOL (E2)
- CURVA DE HGH (CLONIDINA)
- CURVA DE HGH (INSULINA)
- ANTI-MICROSSOMAL
- CURVA DE CORTISOL (INSULINA)
- CORTISOL (DEXA)
- CORTISOL 23 HORAS
- ANDROSTENEDIONA (BASAL)
- TIREOGLOBULINA
- PARATORMÔNIO
- DOSAGEM SÉRICA DE INSULINA
- IGG PARA TOXOPLASMOSE
- IGM PARA TOXOPLASMOSE
- IGG PARA CITOMEGALOVIRUS
- IGM PARA CITOMEGALOVIRUS
- IGG PARA RUBÉOLA

- IGM PARA RUBÉOLA (RAPAMICINA)
- HBEAG
- ANTI HBC
- ANTI HAV
- CICLOSPORINA
- FERRITINA
- FENOBARBITAL
- ALFA
- BETA HCG
- BETA HCG (QUANTITATIVO)
- IGF1 “SOMATOMEDINA C”
- TROPONINA
- DOSAGEM DE SIROLIMUS
- CA
- VITAMINA B12
- ÁCIDO FÓLICO
- ANTÍGENO CARCINOEMBRIÓNÁRIO
- HORMÔNIO DO CRESCIMENTO
- ACTH
- CA 19.9
- FENITOINA
- DOSAGEM DE FK 506
- CURVA DE GH COM GLICOSE
- HBSAG
- DOSAGEM DE FK 506

Horário de funcionamento

De segunda à sexta-feira, das 6h às 17h, para pacientes ambulatoriais, conforme agendamento prévio. Para pacientes internados, o atendimento ocorre 24h por dia durante os 7 dias da semana.

Agendamento de exames ambulatoriais

O agendamento dos pacientes ambulatoriais ocorre de segunda à sexta-feira, das 9h às 16h, via WhatsApp. O paciente deverá enviar mensagem para os números abaixo, contendo fotos legíveis da guia de solicitação de exames, comprovante de agendamento da consulta de retorno e receita de medicamento especial (se fizer uso).

(85) 99411-2778 – para pacientes atendidos nos ambulatórios da hematologia e dos transplantes hepático e renal ;

(85) 99185-3150 – para pacientes atendidos nos demais ambulatórios do HUWC.

Dia de realização do exame

Traga um documento de identificação original com foto ou certidão de nascimento (se for menor de 18 anos).

Entrega do resultado de exames

Os exames dos pacientes ambulatoriais poderão ser visualizados pela internet, por meio de login e senha fornecidos no comprovante de solicitação de exames entregue após a coleta.

Passo a passo para consultar o resultado dos seus exames

- 1 - Entre no site: www.huwc.ebserh.gov.br
- 2 - Clique em resultado de exames.
- 3 - Digite o login e a senha presentes no comprovante que você recebeu após a coleta do sangue.
- 4 - Entre no sistema e imprima o resultado dos exames.



ENDOSCOPIA

Serviços ofertados para pacientes internados e eletivos

- Endoscopia digestiva diagnóstica e terapêutica
- Broncoscopia
- Colonoscopia diagnóstica e terapêutica
- Retossigmoidoscopia diagnóstica e terapêutica
- PHmetria
- Manometria esofágica
- Manometria anorretal/biofeedback
- Passagem de SNE via endoscópica
- Gastrostomia via endoscópica
- CPRE (Colangiopancreatografia Retrógrada) diagnóstica e terapêutica

Horário de Funcionamento

De segunda a sexta, das 7h às 17h.

Agendamento do exame

De segunda a quinta, das 7h às 17h, e sexta, das 7h às 16h.

As vagas serão disponibilizadas para marcação a partir do dia 15 de cada mês e serão agendadas para o mês seguinte.

Pacientes internados serão agendados diretamente no serviço de Endoscopia.

Nos casos do exame de CPRE, em pacientes acompanhados pelo HUWC, a solicitação é recebida pelo serviço e avaliada pela equipe. Em seguida, o procedimento é agendado e o paciente é encaminhado para internação com, no mínimo, de 48h de antecedência ao exame, exceto em casos de urgência.

Confirmação de exames

Endoscopia Digestiva Alta (EDA), manometria, broncoscopia e phmetria: confirmação pelo paciente e/ou responsável por meio de ligação telefônica até 48h antes do procedimento.

Colonoscopia e retossigmoidoscopia: confirmação presencial pelo paciente e/ou responsável com uma semana de antecedência. Serão dadas as orientações do preparo e a entrega do manitol nos casos de colonoscopia ou a solução glicerinada (clister) nos casos de retossigmoidoscopia.

Exames de gastrostomia via endoscópica: serão realizados apenas em pacientes internados.

Dia da realização dos exames

O paciente deverá estar em jejum conforme o tipo de exame que será realizado, acompanhado por um responsável legal maior de 18 anos, portando documento de identidade, a solicitação e o agendamento do exame.

Entrega de resultado dos exames

O resultado dos exames será entregue logo após a sua realização, exceto se acontecer algum problema de ordem técnica que impossibilite a digitação e impressão do mesmo.

Nos casos de endoscopia alta, ao ser solicitado o teste de urease, este será disponibilizado após 24h da sua realização.

Ao ser realizada biópsia, a mesma será entregue pelo Serviço de Patologia em 15 a 25 dias corridos após a sua realização.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



UGIA

Unidade de Gestão da Informação Assistencial

Solicitação para acesso à cópia do prontuário

É com satisfação que a Unidade de Gestão da Informação Assistencial (UGIA) do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará (CH-UFC) se dirige a você para informar sobre o processo de solicitação de cópia de prontuário e pedidos de relatórios médicos.

A UGIA é responsável pela guarda da documentação clínica produzida em nossa instituição, garantindo sua preservação e possibilitando acesso rápido e seguro para quem tem direito.

A solicitação de cópias de prontuário pode ser feita pessoalmente ou através do e-mail da unidade hospitalar correspondente:

- Pacientes vinculados à MEAC: ugia@meac.ufc.br
- Pacientes vinculados ao HUWC: ugia@huwc.ufc.br

O prazo para entrega é de 15 (quinze) dias úteis após a requisição. A cópia ficará disponível por 180 (cento e oitenta) dias após a disponibilização e será descartada com segurança após esse prazo.

No momento da retirada, deve ser apresentado o original do documento de identificação válido com foto e assinatura e o canhoto entregue no momento da solicitação. Em casos de solicitação por e-mail, a entrega da cópia de prontuário é exclusivamente presencial ao paciente e/ou representante legal.

Os documentos necessários para solicitação seguem descritos abaixo:

Para o próprio paciente (maior de 18 anos):

- Documento de identificação pessoal com foto.

Para menores de 18 anos:

Pais:

- Apresentar certidão de nascimento do menor.
- Documento de identificação pessoal do responsável.
- Documento de comprovação de guarda quando se aplicar.

Para representante legal de pacientes incapazes ou com incapacidade transitória:

- Procuração reconhecida em cartório concedendo poderes específicos para solicitação de documentação médica.
- Documento de identificação pessoal com foto do paciente e do procurador/curador.

Curador:

- Curatela.

Documento de identificação com foto pessoal e do paciente.

Para prontuário de paciente em óbito:

- Documento que comprove vínculo familiar (cônjuge/companheiro e, sucessivamente, dos sucessores legítimos até o 4º grau).
- Documento de identificação pessoal do solicitante.
- Certidão de óbito do paciente.

Pacientes internados:

- Formulário com a opção de o paciente autorizar alguém de sua confiança para cópias de prontuários;

Paciente internados entubados/em coma:

- Somente por via judicial;

Pacientes internados em outra instituição:

- Solicitação oficial do Diretor Técnico/Clínico da instituição na qual o paciente se encontra à Diretor Técnico/Clínico do outro hospital, responsável pela guarda do prontuário.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Qualquer dúvida, entre em contato com nosso serviço:

Atendimento de segunda às quintas, das 7 às 17h e nas sextas de 7 às 16h.

HUWC: R. Pastor Samuel Munguba, 1290 - Rodolfo Teófilo, Fortaleza - CE, 60430-372
(85) 3366-8608 (UGIA HUWC).

MEAC: Rua Coronel Nunes de Melo, S/N - Rodolfo Teófilo, Fortaleza - CE, 60430-270
(85) 3366-8504 (UGIA MEAC).

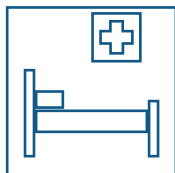
Agradecemos a confiança em nossos serviços e estamos à disposição para atendê-los da melhor forma possível.

Horário de funcionamento para público externo: de segunda a quinta, das 7h às 17h, e sexta, das 7h às 16h.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 – 8120



SETOR DE INTERNAÇÃO

O cidadão, ao ser internado no HUWC, ou o familiar responsável pela internação deverá se apresentar no Setor de Internação, munido dos seguintes documentos:

- Laudo de Autorização de Internação Hospitalar – AIH.
- RG (Carteira de Identidade) ou Certidão de Nascimento (quando menor de 18 anos de idade).
- CPF (Cadastro de Pessoa Física).
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).
- Comprovante de residência no nome do cidadão com Código de Endereçamento Postal (CEP).

Horário de funcionamento: 24h por dia.

Localização: Prédio da Administração Central do HUWC.

Endereço: Rua Pastor Samuel Munguba, 1.290, Rodolfo Teófilo.

Contato: (85) 3366 – 8139

Fique atento!

O acesso à internação no HUWC é pela Central de Regulação do Estado e do Município de Fortaleza. O HUWC não possui atendimento de Urgência e Emergência.



UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS

O setor de Hotelaria Hospitalar reúne diversos serviços de apoio que têm por objetivo oferecer bem-estar, conforto e segurança a todos os usuários do HUWC. Os serviços de hotelaria são terceirizados e contratados com empresas especializadas. Entre os principais serviços oferecidos, estão:

Serviços de recepção, portaria e vigilância patrimonial

Recepcionistas distribuídas em centrais de atendimento ou nos ambulatórios realizam os serviços de internação, marcação de consultas e retorno, agendamento de exames, entrega de medicações e abertura de prontuário.

Porteiros estão dispostos em todos os acessos do HUWC. São profissionais capacitados para a realização do controle de acesso e orientação aos usuários que vêm para atendimento no hospital.

Já a equipe de vigilância patrimonial tem o objetivo de inibir agressores e defender o patrimônio público de danos e depredações assim como resguardar e proteger a vida das pessoas que estiverem no HUWC.

Recepção principal / porta-volumes

A recepção principal realiza o cadastro e o controle da entrada de acompanhantes e visitantes, conforme horários estabelecidos, orientando cada um sobre as normas e os procedimentos do HUWC.

Realiza também a guarda de volumes não permitidos nas unidades de internação.

Demais serviços de apoio

Para auxílio no desenvolvimento de todas as atividades desenvolvidas no hospital, o HUWC contrata, ainda, os serviços de motoristas, almoxarifes, auxiliares de arquivo, carregadores, operadores de microcomputador e contínuos.



HOTELARIA HOSPITALAR

O setor de Hotelaria Hospitalar reúne diversos serviços de apoio que têm por objetivo oferecer bem-estar, conforto e segurança a todos os usuários do HUWC. Os serviços de hotelaria são terceirizados e contratados com empresas especializadas. Entre os principais serviços oferecidos, estão:



Serviço de limpeza e higienização

A limpeza e a higienização têm o objetivo de manter os ambientes limpos e desinfetados, diminuindo assim o risco de infecção hospitalar.

São realizadas limpezas diárias em todas as unidades, conforme frequência preconizada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), limpezas terminais após altas ou transferências de pacientes, visando a liberação do leito com segurança para nova internação e limpezas após cada procedimento cirúrgico, além da higienização de banheiros de uso comum, salas de espera, elevadores e limpeza da área externa.

A empresa contratada é responsável pela execução dos serviços com fornecimento de mão de obra, materiais, insumos e equipamentos.

Serviço de rouparia

O hospital contrata empresa especializada para locação, lavagem e higienização de enxovais hospitalares. São oferecidos aos pacientes internados: roupa individual (camisola ou pijama), lençóis e toalha.

A rouparia também fornece roupa profissional para os colaboradores que prestam assistência aos pacientes nas unidades que necessitam de roupa privativa, como por exemplo o centro cirúrgico, além de fornecer aventais e campos cirúrgicos para a realização de cirurgias.

Serviço de maqueiro e transporte

O HUWC possui equipe de maqueiros que atendem às necessidades de manejo e transporte de pacientes nas unidades de internação, no centro cirúrgico, na unidade de diagnóstico por imagem, nos ambulatórios, na portaria principal e, quando necessário, no transporte de ambulância para realização de exames externos. O hospital dispõe de 02 (duas) ambulâncias básicas, dedicadas ao transporte de pacientes.

Serviço de dedetização

O controle de pragas é realizado mensalmente, por empresa especializada, em todos os ambientes do HUWC.

Gestão de resíduos

Os resíduos produzidos pelo HUWC são devidamente segregados, coletados e transportados por empresas especializadas que os encaminham para tratamento e/ou destinação final, ambientalmente adequados de acordo com o tipo de resíduo.

Os resíduos recicláveis são doados à cooperativa ou associação de catadores credenciada, mediante contrato celebrado após realização de processo de chamamento público.



NUTRIÇÃO HOSPITALAR

O serviço de Nutrição Hospitalar coordena os serviços de apoio nutricional para oferecer bem-estar, conforto e segurança a todos os usuários do HUWC. Os serviços de refeições são terceirizados e contratados com empresas especializadas.

Demais serviços de apoio

Diariamente, nos horários estabelecidos, a equipe de copeiros(as) do HUWC serve as refeições para pacientes internados, que são preparadas por empresa especializada e porcionadas individualmente, de acordo com a dieta de cada paciente.

Fique atento!

- Não é permitida a entrada de alimentos no hospital. Casos específicos devem ser analisados pela equipe de nutricionistas.
- Os acompanhantes terão direito às refeições com a apresentação do crachá entregue pela Portaria.
- O Serviço de Nutrição do HUWC fornece, para os pacientes que recebem alta com alimentação enteral, o laudo nutricional necessário para iniciar o processo de recebimento de dietas via Defensoria Pública.

Horários das refeições

	Paciente Internado sem Diabetes	Paciente Internado com Diabetes	Pacientes Pediátricos	Acompanhantes
Desjejum	6h	7h	6h (Transplantados renias) 7h (Transplantados hepáticos)	6h (Enfermaria) 7h (Refeitório)
Lanche da Manhã	9h	8h30	9h	---
Almoço	12h	11h30	12h	12h (Enfermaria) 12h30 (Refeitório)
Lanche da Tarde	15h	14h30	15h	---
Jantar	18h	17h30	18h (Transplantados renias) 19h (Transplantados hepáticos)	18h (Enfermaria) 18h15 (Refeitório)
Ceia	20h30	20h30	20h30	---

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS

A “Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde” traz informações para que você conheça seus direitos na hora de procurar atendimento de saúde. Ela reúne os seis princípios básicos de cidadania que asseguram ao brasileiro o ingresso digno nos sistemas de saúde, seja ele público ou privado.

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto Federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm. Acesso em: 10 de fevereiro de 2015.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil, 1988.

_____. Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990.

_____. Ministério da Saúde. Institui no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS – a Rede Cegonha. Portaria nº 1.459 de 24 de junho de 2011.

Diagramação

Wellington Paula de Sousa

Revisão

Victor Hudson Carneiro de Souza

