

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE  
PERNAMBUCO

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Atualizada em junho de 2025

---



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**Luiz Inácio Lula da Silva**  
Presidente da República

**Camilo Sobreira de Santana**  
Ministro da Educação

**Alfredo Macedo Gomes**  
Reitor da UFPE

**Arthur Chioro**  
Presidente da Ebserh

**Filipe Carrilho de Aguiar**  
Superintendente do HC-UFPE/Ebserh

**Glauber Moreira Leitão**  
Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFPE/Ebserh

**Claudia Diniz Lopes Marques**  
Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFPE/Ebserh

**Wagner de Lima Cordeiro**  
Gerente Administrativo do HC-UFPE/Ebserh

---

Elaboração:

Gabriella Maria de Brito Farias - Ex-Ouvidora do HC-UFPE/Ebserh

Atualizações:

Ouvidoria do HC-UFPE/Ebserh

# o que você encontra nesta carta?

<b>O que é a Carta de Serviços.....</b>	<b>5</b>
<b>Conheça o Hospital das Clínicas de Pernambuco....</b>	<b>6</b>
<b>Nosso endereço.....</b>	<b>10</b>
<b>Nosso telefone.....</b>	<b>10</b>
<b>Nosso site.....</b>	<b>10</b>
<b>Conheça o Sistema Único de Saúde.....</b>	<b>11</b>
<b>O que é a regulação dos serviços do SUS?.....</b>	<b>12</b>
<b>Jornada do Paciente.....</b>	<b>14</b>
<b>Jornada Ambulatorial.....</b>	<b>15</b>
Como marcar a primeira consulta no HC-UFPE?.....	15
Especialidades ambulatoriais.....	16
O dia da consulta.....	18
Teleatendimento e Unidade de E-Saúde.....	19
Apoio Diagnóstico e Terapêutico.....	20
<b>Você está no Meio da Jornada.....</b>	<b>24</b>
Bloco Cirúrgico.....	25
Farmácia Ambulatorial.....	26
Hospital-dia.....	26
Hemodiálise.....	27
Sala de Suporte Clínico.....	27
<b>Internação.....</b>	<b>28</b>
Especialidades com internação.....	29
UTI Neonatal.....	30
UTI Adulto.....	31
Triagem Obstétrica e Centro Obstétrico.....	32

# o que você encontra nesta carta?

Internação Psiquiátrica.....	33
<b>Orientações Gerais.....</b>	<b>34</b>
Direitos e Deveres dos usuários.....	34
Quem tem direito a acompanhante?.....	36
Horário de Visita.....	37
<b>Você chegou ao Final da sua Jornada.....</b>	<b>38</b>
<b>Ensino, Pesquisa e Extensão.....</b>	<b>39</b>
Cursos de Graduação e Pós-Graduação.....	39
Programas de Residência.....	40
Grupos de Pesquisa.....	42
Macroprojetos de Extensão.....	44
<b>Outras ações do HC-UFPE.....</b>	<b>45</b>
<b>Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.....</b>	<b>49</b>

# O que é a Carta de Serviços?

É um documento de orientação aos cidadãos que utilizam os serviços públicos no Brasil. Desde 2009, todos os órgãos públicos federais devem ter e manter atualizada sua Carta de Serviços ao Cidadão, conforme o Decreto 6.932/2009 e a Lei 13.460/2017.

Com o objetivo de adequar a linguagem deste documento ao novo momento da saúde no HC-UFPE/Ebserh, apresentamos uma nova configuração, que busca fornecer compreensão plena sobre os serviços prestados pela instituição, suas formas de acesso, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de outras informações relevantes.

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



**Desejamos uma ótima leitura!**

# Conheça o Hospital das Clínicas de Pernambuco

No ensino, atende, atualmente, a 17 cursos de graduação e 14 cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) ligados à UFPE. Oferta 54 programas de residência, sendo 46 de residência médica, cinco de residência em enfermagem, um em nutrição e dois multiprofissionais, além de receber alunos do ensino técnico, atuando como campo de prática na formação de estudantes e profissionais. Na pesquisa, prima pelo desenvolvimento de novos conhecimentos e inovação em saúde, e, na extensão, sua atuação se dá por meio de projetos comunitários aproximando a universidade da sociedade.

A pedra fundamental da construção do HC-UFPE foi lançada na década de 1950 e sua inauguração ocorreu no dia 14 de setembro de 1979 para apoiar as atividades de graduação e de pós-graduação do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Como órgão suplementar da universidade, atua nas áreas de ensino, pesquisa, inovação, extensão e assistência.



# Conheça o Hospital das Clínicas de Pernambuco

Na assistência, o hospital está inserido no Sistema Único de Saúde (SUS) como referência terciária e quaternária atendendo a todos os segmentos da população do Estado de Pernambuco e Regiões Norte e Nordeste nas mais diversas modalidades e especialidades. Além de estar contratualizado com a Secretaria Estadual de Saúde desde 2004.

Como Atenção Especializada do SUS, possui 30 habilitações vigentes ofertando à população acesso qualificado a serviços especializados de **média e alta complexidades em saúde**. Realiza atenção integral aos seus usuários ao disponibilizar diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde, e ao oferecer serviços ambulatoriais, de internação hospitalar, cirúrgicos, de atendimento ao paciente crítico, laboratório de análises clínicas e serviços de imagem. As atividades assistenciais desenvolvidas no HC são fundamentais para o cumprimento de sua missão institucional como hospital universitário.

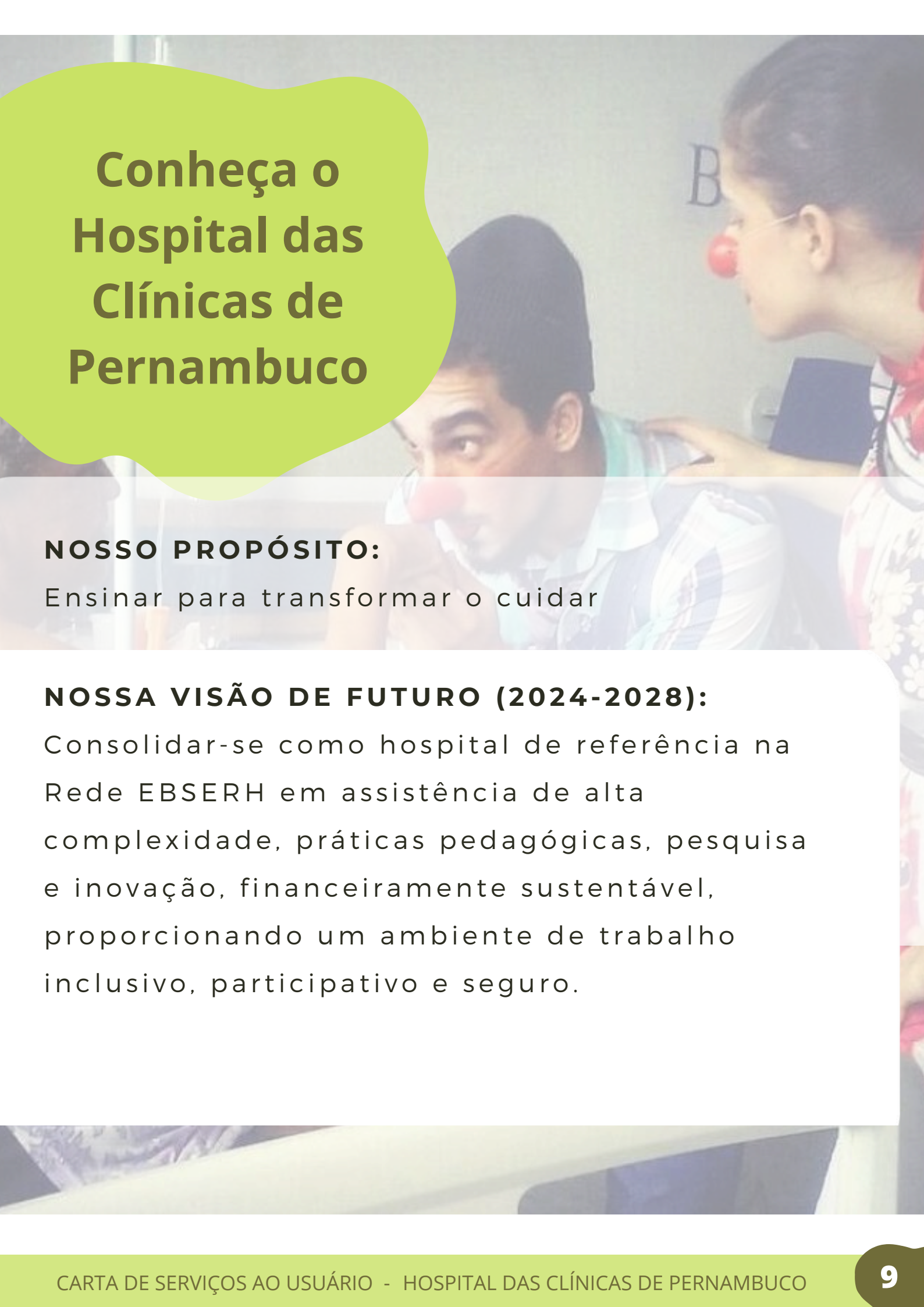


## Conheça o Hospital das Clínicas de Pernambuco

Em uma área de 62 mil m<sup>2</sup>, funcionam o prédio ambulatorial - com 200 salas de consulta para atendimentos médico e multiprofissional e 17 salas para a realização de exames - e o prédio de internação que, além das unidades de terapia intensiva adulto e neonatal e os centros cirúrgico e obstétrico, dispõe de uma capacidade para acomodar 441 leitos.

Em 11 de dezembro de 2013, a UFPE assinou contrato com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), e, desde então, o Hospital das Clínicas passou a integrar a Rede Ebserh de hospitais universitários.

O HC-UFPE tem uma trajetória marcada por conquistas e inovações. Todos os dias são escritos novos capítulos desta história e você faz parte dela!



# Conheça o Hospital das Clínicas de Pernambuco

## **NOSSO PROPÓSITO:**

Ensinar para transformar o cuidar

## **NOSSA VISÃO DE FUTURO (2024-2028):**

Consolidar-se como hospital de referência na Rede EBSEERH em assistência de alta complexidade, práticas pedagógicas, pesquisa e inovação, financeiramente sustentável, proporcionando um ambiente de trabalho inclusivo, participativo e seguro.

## Nosso endereço

**Av. Prof. Moraes Rego, s/n**

Bairro: Cidade Universitária

Recife - PE

CEP: 50670-900

## Nosso telefone

**(81)2126.3633**

Central de Atendimento

Você também pode consultar o ramal de todos os serviços pelo nosso site.

## Nosso site

**[www.hc-ufpe.ebserh.gov.br](http://www.hc-ufpe.ebserh.gov.br)**

Você pode acompanhar o dia a dia das nossas ações e muito mais acessando o nosso portal na internet ou clicando **aqui**.

# Conheça o Sistema Único de Saúde

O **Sistema Único de Saúde (SUS)** é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

Com a sua criação, a atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros e engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços de urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica.

## O que são média e alta complexidades?

A **média complexidade** no SUS é composta por ações e serviços realizados por **profissionais especializados e recursos tecnológicos** para o diagnóstico e o tratamento de diferentes doenças. **Exemplos:** cirurgias ambulatoriais especializadas, procedimentos traumatológico-ortopédicos, radiodiagnóstico, fisioterapia e patologia clínica.

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

# O que é a regulação dos serviços do SUS?

**Regular o acesso** do usuário aos serviços do **SUS** significa prover, a partir da identificação da necessidade desse usuário, os recursos necessários para a assistência à sua saúde no tempo oportuno. É desta forma, no SUS, que funciona o agendamento de consultas para especialistas, por exemplo. Em Pernambuco, as centrais de Regulação Hospitalar (de leitos e ambulatorial) e de Transplantes são ligadas à Secretaria Estadual de Saúde do Estado.

O serviço atua gerenciando as solicitações de todas as unidades de saúde do Estado que lidam com casos de urgência/emergência, UTI e obstetrícia, sejam estaduais, municipais, federais ou particulares que prestam serviço ao SUS. Com essas informações, a equipe de médicos e enfermeiros avalia os casos encaminhados e, a partir disso, indica o serviço de saúde do SUS mais adequado ao perfil clínico do paciente. Há, ainda, a Central de Regulação Ambulatorial, que autoriza procedimentos ambulatoriais de terapia renal substitutiva, oncologia, reabilitação, saúde bucal, entre outros.

# O que é a regulação dos serviços do SUS?

As vagas disponíveis no HC-UFPE são informadas às Centrais de Regulação pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR). O NIR é a instância que cuida dos fluxos de acesso aos serviços do hospital. O Núcleo faz a gestão das vagas de leitos

hospitalares, consultas e exames para que as vagas de internação e ambulatoriais sejam preenchidas de forma racional, considerando o perfil e a capacidade de atendimento da nossa Organização de Saúde.

Desta forma, ao fazer a gestão dos leitos do hospital, dos exames e consultas, o **NIR** serve de intermediário entre as áreas de internação do HC-UFPE e as Centrais de Regulação da Secretaria de Saúde de Pernambuco.

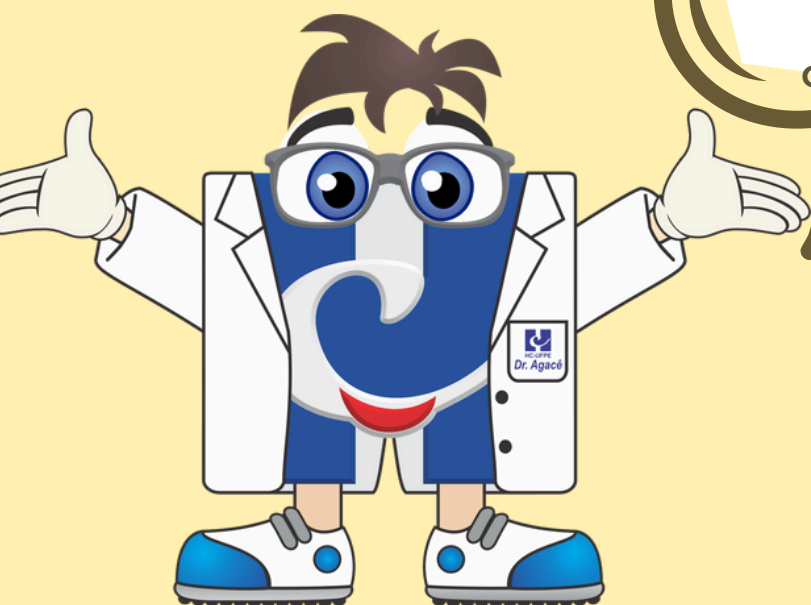


# Jornada do Paciente

Até aqui já aprendemos muitas coisas sobre o Hospital das Clínicas - UFPE e o SUS. No nosso Hospital você encontra desde consultas e exames a procedimentos e cirurgias de alta complexidade e tecnologia. Porém, só mais adiante serão apresentados a você os detalhes de cada um. Agora, precisamos aprender sobre a **Jornada do Paciente** aqui no **HC-UFPE**.

Esta Jornada é o **conjunto de ações que engloba as etapas da sua experiência com o HC-UFPE**. Sua jornada começa desde o seu primeiro contato com a gente, seja por telefone, internet ou pessoalmente, e inclui: orientação para agendamento de consulta, realização de consulta, exames, internação, cirurgia, retorno, e transferência ou encaminhamento para outra unidade de saúde.

Agora que você nos conhece melhor, podemos afirmar que a sua jornada com a gente já começou. Então, seja bem-vindo(a) ao Hospital das Clínicas de Pernambuco!!



# Jornada Ambulatorial

O Serviço Ambulatorial é a principal porta de entrada do cidadão para o atendimento sistemático no Hospital das Clínicas. Os ambulatórios funcionam de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, com exceção do ambulatório de oncologia que funciona das 7h às 19h.

## Como marcar a primeira consulta ambulatorial?

Existem duas formas de realizar o agendamento:

### ✓ 1) Através da Central de Regulação:

- Primeiro, você deve procurar atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) perto da sua casa. Se o profissional que te avaliar entender que você precisa de algum atendimento que não tem na UBS, ele vai pedir uma vaga de consulta ou exame pelo sistema da central de regulação.
- O pedido registrado no sistema será avaliado por um médico da própria central. Depois dessa avaliação, seu atendimento será agendado em alguma unidade de saúde onde exista o serviço que você precisa.
- Se você tiver sido agendado no HC-UFPE, um profissional entrará em contato com você para informar sobre o agendamento.

### ✓ 2) Diretamente no HC-UFPE:

- Para pacientes com encaminhamentos do próprio HC-UFPE, o agendamento é feito nos guichês de atendimento da Central de Marcação, localizada no térreo do hospital, acesso pela Portaria 4 .

# Jornada Ambulatorial

O HC- UFPE oferece um amplo quadro de atendimento ambulatorial. A seguir, estão elencadas as **especialidades ambulatoriais** do HC-UFPE que são **agendadas através da Central de Regulação** da Secretaria Estadual de Saúde:

- Alergia e Imunologia Clínica
- Anatomia patológica
- Angiologia e cirurgia vascular
- Audiometria (crianças a partir de 05 anos e adultos)
- Broncoscopia
- Cardiologia
- Cirurgia bariátrica / enfermagem
- Cirurgia geral
- Cirurgia pediátrica
- Cirurgia plástica
- Clínica médica
- Coloproctologia
- Colposcopia/ alto grau
- Colposcopia/ baixo e alto grau
- Colposcopia/ baixo grau
- Dermatologia
- Disfagia pediátrica
- Ecocardiograma transtorácico
- Endocrinologia
- Espaço Trans
- Espirometria
- Fonoaudiologia/triagem
- Gastroenterologia
- Ginecologia geral
- Hematologia
- Mastologia
- Medicina Nuclear
- Nefrologia
- Neurologia
- Obstetrícia/ alto risco geral
- Obstetrícia/ moléstias trofoblásticas gestacionais
- Oftalmologia
- Oftalmologia/ teste do olhinho
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Pneumologia Pediátrica
- Psiquiatria geral
- Puericultura / reumatologia pediátrica
- Reumatologia geral
- Traumato-ortopedia infantil
- Ultrassonografia pediátrica
- Urologia

# Jornada Ambulatorial

**ATENÇÃO!**

Existem especialidades ambulatoriais que **NÃO** são agendadas através da Central de Regulação do Estado, são elas:

- **Agendamento somente para pacientes já atendidos no HC-UFPE, por meio de interconsulta:**
  - Genética Médica
  - Pneumologia/Tuberculose Multirresistente
  - Fonoaudiologia - Triagem ( )
- **Agendamento para pacientes externos sendo necessário trazer documentos e encaminhamento:**
  - Planejamento familiar
  - Pré-natal de alto risco

## O que é preciso para marcar a primeira consulta diretamente no HC-UFPE?

\*Agendamento disponível apenas para quem já é paciente do HC-UFPE ou para os pacientes externos citados anteriormente.

1. Documento de identidade com foto (adulto)
2. Documento de identidade com foto ou Certidão de nascimento (criança)
3. CPF
4. Comprovante de residência
5. Cartão do SUS
6. Encaminhamento do próprio HC-UFPE ou encaminhamento externo (este último, para o Pré-natal de alto risco ou para o Planejamento Familiar)

Na ocasião será agendado o atendimento previsto para acontecer no prazo 5 dias úteis a 90 dias corridos, a depender da disponibilidade de vagas. A exceção a esse prazo previsto são os ambulatórios do 5º andar (Doenças Infecciosas e Parasitárias, Cirurgia Vasculare Urologia).

**Terão prioridade no atendimento: idosos, gestantes, pacientes oncológicos, transplantados e portadores de necessidades especiais.**

# Jornada Ambulatorial

Depois que você for atendido pelo médico, as consultas de retorno são agendadas pelo próprio profissional no ambulatório.

Reforçamos que o agendamento da 1ª consulta com encaminhamento externo, é realizada pela Central de Regulação Ambulatorial da Secretaria de Saúde de Pernambuco através do posto de saúde do município pelo qual o paciente foi atendido.

## O DIA DA CONSULTA

Logo que chegar ao hospital você precisará se dirigir ao guichê de atendimento, localizado na portaria 4. No guichê, nossa equipe confirmará o seu comparecimento e poderá fornecer informações importantes sobre o seu atendimento. Em seguida, você será direcionado ao ambulatório para realização da consulta.

Para o dia da consulta, o paciente deve trazer:

- Documento de identificação com foto ou certidão de nascimento (este último, para crianças);
- Cartão do hospital (se já tiver);
- Formulário de Agendamento da Central de Regulação (se sua consulta foi agendada através da central de regulação)



**Atenção!** Algumas de nossas consultas podem acontecer de forma remota e, para que isto seja possível, a **Unidade de E-Saúde (UES) do Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH** fornece todo o suporte de infraestrutura e técnico para que os teleatendimentos aconteçam com êxito. A **UES** é uma Unidade vinculada a Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP e oferta teleconsultas, teletriagem e telemonitoramento aos pacientes ambulatoriais do Hospital em diversas especialidades, realizando um trabalho multiprofissional com a utilização do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários-AGHUX /STT. No ensino, a UES realiza a preceptoria dos Residentes do Rodizio de Saúde Digital pertencentes ao Programa de Residência Multiprofissional do HC/UFPE, bem como participa de Projetos de Extensão e parceria com os Departamentos de Enfermagem da UFPE e Centro de Ciências Médicas da UFPE-CCM.

## TELECONSULTA

Para realizar uma teleconsulta, o paciente é selecionado por sua clínica de origem que agenda no AGHUX e - a partir daí - o paciente recebe uma mensagem via Whatsapp informando o dia, horário e link para acessar a sala virtual.



Unidade de E-Saúde - UES

Localização: Bloco D, Térreo.

Telefone: (81) 2126.3840/3834/3833

Dias e horário de funcionamento: Segunda a Sexta-feira, das 8h às 19h

## Apoio Diagnóstico e Terapêutico

O HC-UFPE/Ebserh dispõe de uma rede interna de apoio diagnóstico e terapêutico. Desta forma, é possível realizar exames e procedimentos na própria Instituição.

Assim, durante sua consulta no ambulatório, o profissional que realizou o atendimento poderá solicitar exames para avaliar melhor o seu caso. A grande maioria destes exames, você realizará no próprio HC-UFPE, mas outros, você precisará agendar através da central estadual de regulação ambulatorial, buscando a unidade básica de saúde que atende sua residência ou a secretaria de saúde do seu município.

A seguir, estão descritos detalhes sobre exames e procedimentos realizados no HC-UFPE e que devem ser previamente agendados:

### Audiometria

**Local:** 6º andar - ala norte

**Contato:** (81)2126.3807

**Exames realizados:** Audiometria total e vocal, imitanciometria, audiometria comportamental (infantil), audiometria de reforço visual, avaliação do processamento auditivo, triagem auditiva neonatal (TAN) e potencial evocado auditivo de tronco encefálico (PEATE).

## Anatomia Patológica

**Local:** 3º andar

**Contato:** (81)2126.3747

**Exames realizados:** exames anatomopatológicos e citológicos, biópsias e ressecções cirúrgicas.

## Colposcopia

**Local:** 3º andar - ala sul

**Contato:** (81)2126.3512

**Exames realizados:** Patologia Cervical e Patologia Vulvar, LIPI - Cirurgia de Pequeno Porte - realizada no setor.

## Ecocardiograma

**Local:** Térreo

**Contato:** (81)2126.3847

**Exame realizado:** Ecocardiograma

## Eletrocardiograma

**Local:** Ambulatório de cardiologia

**Contato:** (81)2126.3506

**Exame realizado:** Eletrocardiograma

## Endoscopia

**Local:** 2º andar - ala norte

**Contato:** (81)2126.3700/ 2126.3701

**Exames realizados:** Exames diagnósticos e terapêuticos: endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, esclerose de varizes, ligadura de varizes, polipectomia e biópsias. Consulta de enfermagem, palestras e orientações aos pacientes sobre os exames, orientações aos pacientes submetidos à ligadura elástica de varizes.

## Ergometria

**Local:** 3º andar - ala norte

**Contato:** (81)2126.3717

**Exame realizado:** Ergometria (teste de esteira)

## Hemodinâmica

**Local:** 2º andar

**Contato:** (81)2126.3716/ 2126.3717

**Exame realizado:** Cardiologia e radiologia intervencionista: cateterismo cardíaco, arteriografias, flebografias, angioplastia e embolização

## Holter

**Local:** 3º andar - ala norte

**Contato:** (81)2126.3724

**Exame realizado:** Holter

## Diagnóstico por Imagem

**Local:** 2º andar e Térreo (ressonância)

**Contato:** (81)2126.3872 (tomografia, Raio-X e mamografia)/ 2126.3898 (Ultrassonografia)/ 2126.3873 (Ressonância)/ 2126.3883 (Entrega de resultados)

**Exames realizados:** Exames radiográficos gerais e contrastados, como: esofagograma; estudo contrastado do esôfago; estômago e duodeno; enema opaco; fistulografia; mamografia; tomografia, ressonância magnética, densitometria óssea; ultrassonografia de diversas partes do corpo; Invasivos: punção e biópsia das glândulas prostáticas e tireoide; mamária; de órgãos sólidos como rim, fígado e linfonodo abdominal, drenagem pericutânea de cavidades como abscesso hepático, abdominal, nefrostomia, toracocentese, paracentese.

## Laboratório

**Local:** Térreo

**Contato:** (81)2126.3616/ 2126.3667

**Exames realizados:** hematologia, hemostasia, uroanálise, bacteriologia, imunologia, hormônios, bioquímica.

# PET Scan

**Local:** Térreo

**Contato:** (81)2126.3968/ 2126.3978/ 2126.3979

**Exame realizado:** PET CT Scan oncológico.

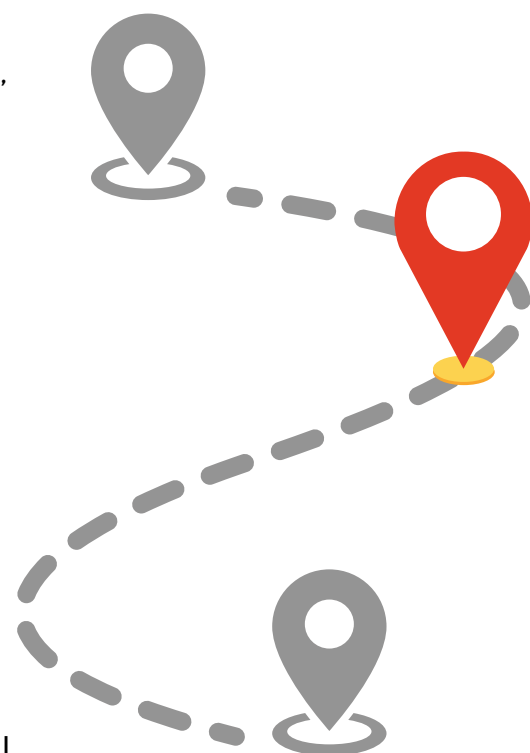
## Você está no meio da jornada

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

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

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

Outras possibilidades são a solicitação de novos exames pelo médico, realização de tratamentos ambulatoriais, administração de medicações, um pedido de internação para cuidarmos de você dentro do hospital ou até a indicação de cirurgia.



O HC-UFPE conta com um **Bloco Cirúrgico** onde acontecem **cirurgias de maior complexidade** além de **cirurgias ambulatoriais**.

## Bloco Cirúrgico

O Bloco Cirúrgico está localizado no 5º andar e seu horário de funcionamento é de Segunda-feira à Sexta-feira das 7h às 19h. Aos Sábados e Domingos são realizadas cirurgias de urgência e emergência de pacientes internados.

Então se, após avaliação médica, **ficou decidido** que você precisará se submeter a um procedimento cirúrgico, **você será inserido em uma fila** e deverá **aguardar o agendamento** de sua cirurgia.

Normalmente, a data é informada por telefone por um profissional da equipe médica que já acompanha o seu caso.

A **Farmácia Ambulatorial** fornece medicamentos para os usuários dos **Serviços do HC-UFPE** e para aqueles que fazem parte dos **Programas do**

**Ministério da Saúde**. Atende a pacientes vinculados aos Programas: HIV/Doenças oportunistas; Tuberculose; Tuberculose-Multi-resistente; Leishmaniose; Esquistosomose; Dor Crônica; Dor Oncológica; Tratamento oncológico e doenças imunossupressoras (via oral). A Farmácia Ambulatorial está localizada no térreo e seu horário de funcionamento é de Segunda-feira a Sexta-feira das 8h às 18h. Telefone para contato: (81) 2126.3620.

## Farmácia Ambulatorial

## Hospital-Dia (Sala de Infusão)

O **Hospital das Clínicas** é referência estadual no tratamento com infusão de **biológicos para pacientes do Sistema Único de Saúde**. O Hospital-Dia atende

pacientes acompanhados que fazem uso de drogas imunoreguladoras, imunossupressoras e hemotransfusões nas especialidades de Reumatologia, Gastroenterologia, Nefrologia, Clínica

Médica, Dermatologia, Alergologia e Oncologia/Quimioterapia. A Sala de Infusão está localizada no térreo, ala norte - e seu horário de funcionamento é de Segunda-feira à Sexta-feira das 7h às 19h.

Telefone para contato: (81) 2126.3559.

## Hemodiálise

O setor de **Hemodiálise realiza este tratamento em pacientes crônicos e agudos, além de diálise peritoneal.**

Contando com 23 máquinas Fresenius, sendo 14 máquinas destinadas para terapia de pacientes crônicos e 09 para terapia de pacientes agudos. A Hemodiálise está localizada no 5º andar, ala norte - e seu horário de funcionamento é de Segunda-feira à Sábado das 6h às 21h. Telefone para contato: (81) 2126.3734/ 2126.3798.

A **Sala de Suporte Clínico** é um serviço que **atende casos de urgência e emergência.** Mas, **ATENÇÃO**, os atendimentos são direcionados ao seguinte público em situações de urgência e emergência: Pacientes que se encontram com consulta marcada, em atendimento ambulatorial; Acompanhantes de pacientes que se encontram com consulta marcada, em atendimento ambulatorial; Funcionários e servidores do HC, que se encontram em horário de trabalho; Pacientes oncológicos acompanhados pela unidade de onco-hematologia e pela equipe de transplante, encaminhados pela equipe do ambulatório ou sob demanda espontânea; Estudantes em atividades curriculares e extracurriculares no HC. A Sala de Suporte Clínico está localizada no térreo do Hospital e o telefone para contato é: (81) 2126-3630

## Sala de Suporte Clínico

# Internação

**Se você chegou até aqui, significa que sua jornada vai durar um pouco mais!**

Ao ser internado, você será atendido por uma equipe multiprofissional. Lembre-se que você está em um **hospital de ensino** e, por isso, muitas vezes **você também será acompanhado** por **estudantes de graduação** de cursos da saúde da UFPE e por **residentes**, que são profissionais de saúde já formados que estão cursando uma especialização.



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

A sua **internação** pode ser programada, de urgência ou transferência de outra instituição. Em todos os casos, seu atendimento será realizado pelo nosso **Núcleo Interno de Regulação**. Esta equipe irá fornecer as informações necessárias para que seu internamento ocorra da melhor forma possível.

# Internação

O HC-UFPE/Ebserh dispõe de leitos para internação nas **especialidades** elencadas a seguir:

- Ginecologia e Obstetrícia
- UTI Neonatal
- Nefrologia
- UTI Adulto
- Pediatria
- Saúde Mental
- Cirurgia geral
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Cirurgia Torácica
- Bucomaxilo
- Pneumologia
- Infectologia
- Cardiologia
- Oftalmologia
- Otorrinolaringologia
- Ortopedia
- Cirurgia de Cabeça e Pescoço
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Urologia
- Cirurgia Plástica
- Reumatologia
- Transplante
- Cirurgia vascular
- Oncologia
- Oncologia Cirúrgica
- Hematologia
- Clínica Médica
- Gastroenterologia
- Geriatria

Se na sua jornada com a gente houver **complicações** no seu estado de **saúde**, você poderá precisar de uma **Unidade de Terapia Intensiva (UTI)**.



# Internação

**UTI  
NEONATAL**

**Local:** 4º andar - ala sul

**Contato:** (81)2126.3712/ 2126.3934

## **Como funciona?**

Exclusivo para pacientes nascidos na maternidade do HC-UFPE/EBSERH, antes da alta hospitalar. Assistência imediata ao recém-nascido durante partos. Assistência ao binômio mãe/recém-nascido saudáveis e/ou com acometimentos sem gravidade, estáveis, aos que necessitam de cuidados de terapia intensiva, aos que necessitam de cuidados intermediários. Assistência ao recém-nascido com peso > 1.250g, clinicamente estável, em nutrição enteral plena, cujas mães manifestem o desejo de participar e tenham disponibilidade para permanência por tempo integral no serviço, de acordo com as diretrizes do Cuidado da Atenção Humanizada ao Recém-nascido – Método Canguru. Assistência ao binômio mãe/recém-nascido, com ênfase na promoção do aleitamento materno, coleta e procedimentos de pasteurização e distribuição de leite humano.

# Internação

**UTI  
ADULTO**

**Local:** 5º andar - ala sul

**Contato:** (81)2126.3803

2126.3899

## Como funciona?

A UTI é uma unidade de internação de altíssima complexidade, com todos os recursos necessários para o tratamento de pacientes graves. Nesta unidade contamos com profissionais experientes e extremamente qualificados em cuidados intensivos. A nossa UTI Adulto tem 10 leitos cirúrgicos, 4 leitos gerais e 1 leito de precaução respiratória. Todos são preparados para atender os graves quadros de adoecimento, além de recuperação de cirurgias. Quando você melhora e passa a ter condições de alta, você é transferido da nossa UTI para outro leito de internação clínica ou cirúrgica, que atenda as suas necessidades de saúde.

**Atenção:** a visita é realizada em dois horários: 11h às 11h30 e 15h às 16h. Não são repassadas informações por telefone, apenas pessoalmente, no horário da visita familiar das 15h às 16h.

# Internação

## TRIAGEM OBSTÉTRICA E CENTRO OBSTÉTRICO

**Local:** Térreo (traigem) 4º andar (COB) I

**Contato:** (81)2126.3675

**Como funciona?** O acesso das gestantes

à urgência obstétrica do hospital . acontece preferencialmente via Central Estadual de Leitos, com vagas reguladas. Não é um serviço porta-aberta, para demandas espontâneas, mas acolhe pacientes do ambulatório de alto risco da instituição e, eventualmente, demandas espontâneas em período expulsivo, que impossibilitem redirecionamento para outras unidades. Em todos os casos, elas são recepcionadas no Núcleo de Apoio Administrativo (NAA) da Triagem Obstétrica, onde é realizado preenchimento de ficha de atendimento, após, passam pelo serviço de acolhimento com classificação de risco realizado por um enfermeiro (a) e, em seguida, passam pela triagem clínica realizada por um profissional médico obstetra. Após a triagem clínica, a gestante poderá ficar internada, ser transferida para outra unidade de saúde caso não se enquadre no perfil assistencial da instituição (gestação de alto risco), ficar em observação (até 12 horas) ou receber liberação médica com orientações. Caso a conduta médica seja internamento, as gestantes são encaminhadas ao Centro Obstétrico localizado no 4º andar. Todas as mulheres em situação de pré-parto, parto e pós-parto têm direito a um acompanhante de sua escolha, conforme previsto em Lei 11.108/ 2005. O acompanhante, escolhido pela gestante, poderá ter acesso e permanência no bloco cirúrgico em tempo integral a fim de assistir ao parto.

# Internação

## INTERNAÇÃO PSIQUIATRICA

**Local:** 7º andar - ala nortel

**Contato:** (81)2126.3980

### Como funciona?.

Os pacientes psiquiátricos ou os seus responsáveis são referenciados ao serviço oriundos em sua maioria, da GERES I. Após o encaminhamento, o caso é avaliado e discutido perfil para internamento. Os pacientes são classificados para a triagem de acordo com a avaliação de risco do caso e a disponibilidade de vagas. Após a triagem, o paciente poderá:

- Receber orientações sobre a rede ambulatorial de referência;
- Receber orientações sobre Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), além do agendamento da consulta no CAPS de referência;
- Receber orientações/prescrição medicamentosa e agendamento para retorno visando controle e avaliação;
- Ser encaminhado para o Serviço de Emergência Psiquiátrica – 24h;
- Ser internado na enfermaria do HC.

### Atenção!!!

**O Hospital das Clínicas não oferece atendimento de urgência/emergência psiquiátrica.** Nesses casos, o paciente deve ser encaminhado ao Serviço de Emergência Psiquiátrica 24h – Hospital Ulisses Pernambucano  
End.: Avenida Rosa e Silva, 2.130 – Tamarineira – Recife/PE

# Orientações Gerais

Nós sabemos que o momento no qual o **paciente está internado** é um período de muitos **desafios** para **pacientes, familiares e acompanhantes**. Desta forma, vamos fornecer algumas **orientações gerais**.

Primeiramente, você precisa saber quais são os direitos e deveres dos usuários e, por isso, eles estão elencados a seguir:

## DIREITOS

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome;
- Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) usuário (a) indicar o nome pelo qual prefere ser chamado (a)
- Receber informações sobre as normas da instituição a respeito da proteção de seus pertences pessoais;
- Receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;



# Orientações Gerais

- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição.
- Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, com a garantia do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- As informações e dúvidas devem ser tiradas com a equipe médica que o acompanha, após a visita médica;

## DEVERES

- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o usuário, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- Zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição;
- Respeitar os direitos dos demais usuários, funcionários e prestadores de serviços da Instituição;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

# Orientações Gerais

Além dos direitos e deveres dos usuários, pacientes e acompanhantes também precisam saber de mais algumas informações:

## O que é permitido trazer para o hospital?

- Produtos e objetos de higiene pessoal
- Toalhas de banho e de rosto
- Lençol e travesseiro
- Medicamentos de uso contínuo
- Roupas pessoais e calçados
- Ventilador
- Rádio Portátil (com fone de ouvido)

## O que é proibido trazer para o hospital?

- Alimentos, água, copo e talher
  - Flores
  - Aparelhos de TV (só com a autorização da equipe em casos excepcionais).
- \*Se você tiver dúvida se pode ou não trazer algo ao hospital, pergunte à nossa equipe assistencial, teremos grande satisfação em lhe atender.

## Quem tem direito a acompanhante?

- Crianças e adolescentes (0 a 18 anos)
  - Idosos (a partir de 60 anos)
  - Pessoas com deficiência
  - Exceções serão avaliadas pela equipe médica e/ou enfermagem
- \*Observação: Acompanhantes de pacientes internados que estejam resguardados pela lei, terão direito à refeição.

# Orientações Gerais

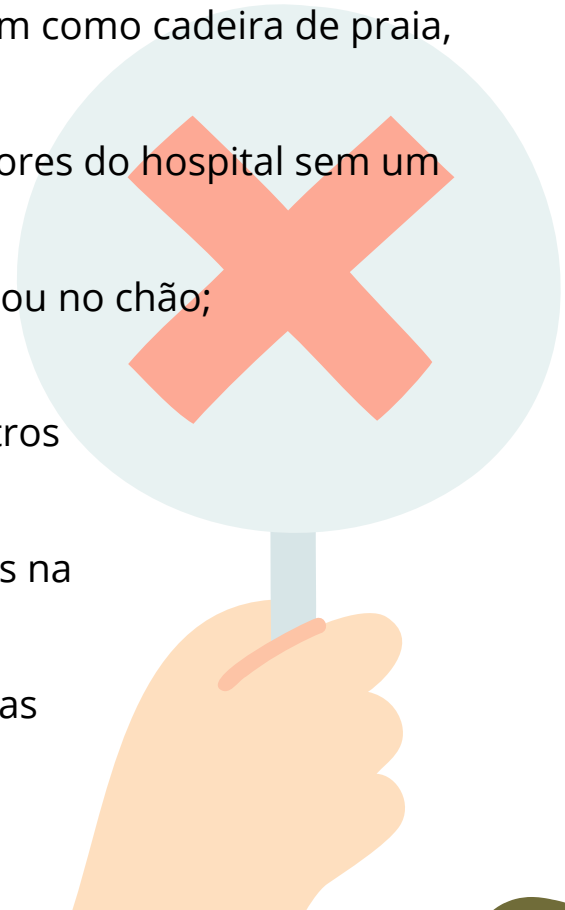
## Horário de Visita

Enfermarias – Diariamente, das 14h às 15h30.

**Atenção!** Havendo dúvidas, entre em contato pelo número (81) 2126.3633

Considerando que o **HC-UFPE/Ebserh preza pelo bem-estar** dos usuários do serviços, inclusive pacientes, alunos, acompanhantes e profissionais; além do controle de acesso e de infecções relacionadas à saúde dentro de nossa organização de saúde. **Existem situações que são proibidas** dentro do Hospital;

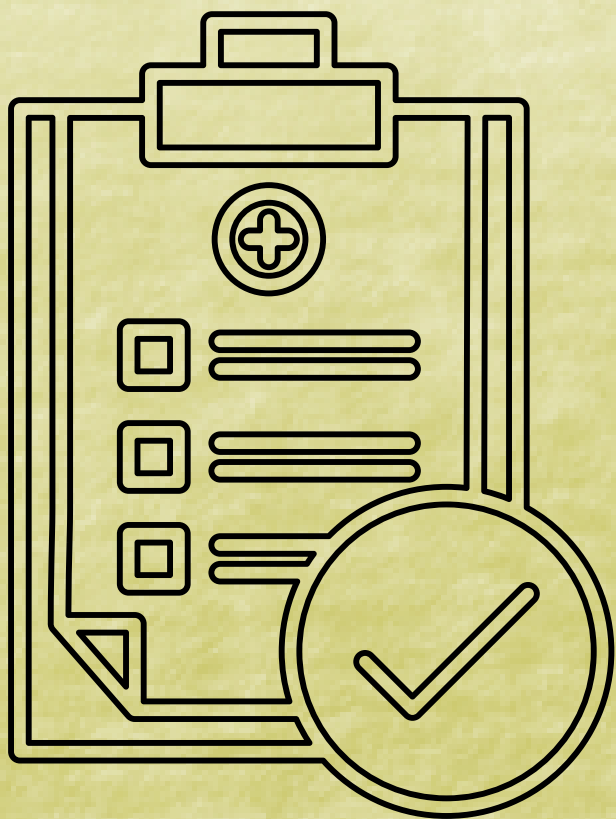
1. Entrar com alimentos sem autorização específica;
2. Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas;
3. Fumar nas dependências do hospital;
4. Trazer cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas, bem como cadeira de praia, colchão entre outros;
5. Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital sem um objetivo específico;
6. Jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão;
7. Sentar ou deitar no leito da pessoa internada;
8. Compartilhar objetos ou prestar assistência a outros usuários;
9. Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito da pessoa internada;
10. É vedado fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital sem autorização da Unidade de Comunicação.



## Você chegou ao final da sua jornada

Que bom que este dia chegou, **você está de alta!** Desde sua chegada até a internação, sua jornada foi protegida e organizada por regras e normas. Agora, no momento de nos despedirmos, não será diferente.

Após os profissionais da equipe de saúde informarem que você está de alta médica, você ou seu representante legal receberá um documento chamado Resumo de Alta, junto com outros documentos que se tornarem necessários (receituário médico, atestado médico, entre outros).



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

Se dirija ao **Núcleo de Documentação Clínica** (antigo SAME) portando documento de identificação com foto para fazer a solicitação.

# Ensino e Pesquisa e Extensão

O HC tem o **importante papel** de ser **campo de prática na formação dos profissionais de saúde**, estudantes dos cursos de graduação e de pós-graduação da Universidade Federal de Pernambuco. Também oferece suas instalações para estudantes de cursos técnicos de instituições conveniadas ao hospital.

## CURSOS DE GRADUAÇÃO

Arquitetura  
Biomedicina  
Ciências Biológicas  
Enfermagem  
Engenharia Biomédica  
Engenharia Eletrônica  
Engenharia Civil  
Engenharia Mecânica  
Engenharia Elétrica  
Farmácia  
Fisioterapia  
Fonoaudiologia  
Hotelaria  
Medicina  
Nutrição  
Odontologia  
Psicologia  
Terapia Ocupacional  
Serviço Social

## CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

Anatomia Patológica\*  
Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente\*  
Cardiologia\*\*  
Ciências da Saúde\*  
Cirurgia\*  
Cirurgia de Base de Crânio\*\*  
Doenças Infecciosas e Parasitárias\*  
Enfermagem \*  
Medicina Clínica\*  
Medicina Tropical\*  
Neuropsiquiatria\*  
Nutrição\*  
Oftalmologia\*\*  
Pediatria\*  
Saúde Coletiva\*  
Transtornos Alimentares\*\*  
\* Stricto Sensu: Mestrado e Doutorado  
\*\* Lato Sensu: Especialização

# Ensino e Pesquisa e Extensão

A seguir, estão listados os **programas de residência** que existem no **HC-UFPE/Ebserh**:

## **RESIDÊNCIA DE ENFERMAGEM**

- Cirúrgica
- Nefrologia
- UTI
- Saúde da Mulher
- Saúde da Criança

## **RESIDÊNCIA DE NUTRIÇÃO**

- Nutrição Clínica

## **RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL**

- Saúde da Mulher
- Nefrologia

No âmbito da especialização na área da saúde, o hospital oferece residências uni-profissionais e multiprofissionais. As residências uni-profissionais são aquelas que envolvem apenas uma área do conhecimento da saúde. No HC temos as residências médica, de enfermagem e de nutrição. A residência multiprofissional, como o próprio nome indica, é desenvolvida por uma equipe multidisciplinar de profissionais de diversas áreas do conhecimento em saúde, discutindo conjuntamente os projetos terapêuticos.



## RESIDÊNCIA MÉDICA

- Alergologia e Imunologia
- Anestesiologia
- Cardiologia
- Cardiologia  
Ecocardiografia
- Cirurgia do Aparelho  
Digestivo
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Vascular
- Angiocardiologia e  
Cirurgia Endovascular
- Clínica Médica
- Dermatologia
- Dermatologia Hanseníase
- Endocrinologia
- Endocrinologia Pediátrica
- Gastroenterologia
- Infectologia
- Medicina da Família e  
Comunidade
- Nefrologia
- Neurologia
- Obstetrícia e Ginecologia
- Oftalmologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorrinolaringologia
- Patologias

## Ensino e Pesquisa e Extensão

- Pediatria - Alergia e  
Imunologia
- Pediatria - Neonatologia
- Pediatria - Endocrinologia  
Pediátrica
- Psiquiatria
- Radiologia e Diagnóstico  
por Imagem
- Reumatologia
- Reumatologia Pediátrica
- Urologia
- Pediatria
- Neonatologia
- Gastroenterologia  
Pediátrica
- Cirurgia Pediátrica

O **Hospital das Clínicas** é um importante **centro de desenvolvimento** do conhecimento, com cerca de **40 grupos de pesquisa** cadastrados no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. A seguir, estão elencadas as linhas de pesquisa existentes do HC-UFPE:

# Ensino e Pesquisa e Extensão

## LINHAS DE PESQUISA

- Alergia e Imunologia Clínica
- Anatomia Funcional e Clínica
- Anatomia Patológica
- Anatomia Patológica e Patologia Clínica
- Cardiologia
- Cirurgia
- Clínica Experimental
- Clínica Médica
- Dermatologia
- Doenças Cérebro Vasculares
- Doenças Crônico-Degenerativas
- Doenças Infecciosas e Parasitárias
- Doenças Neoplásicas
- Endocrinologia
- Epidemiologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Hepatologia
- Hipertensão Arterial Sistêmica
- Malformações Congênitas
- Mastologia
- Medicina Preventiva
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Nutrição
- Pediatria
- Psiquiatria
- Reumatologia
- Saúde Pública
- Saúde Materno-Infantil
- Transtornos Afetivos
- Urologia

Atenção!! Se você está participando de alguma pesquisa no HC-UFPE/Ebserh, separamos algumas dicas para garantir seu bem-estar e segurança:

# Ensino e Pesquisa e Extensão

## ORIENTAÇÕES GERAIS PARA PARTICIPANTES DE PESQUISAS NO HC-UFPE/EBSERH



**A PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA É VOLUNTÁRIA. VOCÊ NÃO RECEBERÁ NADA POR ISSO.**

**EM CASO DE DÚVIDAS VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO COM O COMITÊ DE ÉTICA OU A EQUIPE DE PESQUISA.**



**VOCÊ TEM DIREITO DE DESISTIR DA PESQUISA A QUALQUER MOMENTO, SEM NENHUM PREJUÍZO PARA SEU TRATAMENTO DE SAÚDE.**

**TODOS OS DADOS COLETADOS NA PESQUISA SÃO CONFIDENCIAIS E SUA PRIVACIDADE SERÁ PRESERVADA.**



**VOCÊ NÃO DEVE TER CUSTOS COM EXAMES, PROCEDIMENTOS E/OU MEDICAMENTOS LIGADOS AO ESTUDO.**

# Ensino e Pesquisa e Extensão

O Hospital das Clínicas, por meio da Gerência de Ensino e Pesquisa, desenvolve **macroprojetos de Extensão** que compõem o **Programa AGREG-HC: Integrar para cuidar**. Tem o escopo de fortalecer a atuação do HC não só como parceiro e sim como proponente de ações que contribuam para o protagonismo estudantil na realização de atividades de extensão voltados à saúde da comunidade. São eles:

· **HCessível** : Tem como objetivo geral criar estratégias (com proposições de projetos, eventos, cursos, ações e pesquisas) que possam fomentar políticas de acessibilidade e inclusão, a fim de garantir o princípio da equidade e proporcionar melhoria da interação do profissional da saúde e demais colaboradores do hospital junto a todos os seus pacientes oriundos do SUS.

· **Humaniza-HC**: Tem o objetivo de incentivar as atividades de humanização no hospital, envolvendo servidores (docentes e técnicos), discentes de graduação da UFPE, bem como o envolvimento da comunidade interna e externa ao HC-UFPE (na qualidade de parceiros ou de público direto).

**O acadêmico ou docente que se interessar deve enviar uma carta de intenção em participar do projeto para o e-mail [agreg.hcpe@ebserh.gov.br](mailto:agreg.hcpe@ebserh.gov.br), incluindo informações: nome completo, curso, período, instituição e expor o interesse em participar do projeto.**



## Outras ações do HC-UFPE

Além de todos os serviços que descrevemos nesta Carta, existem **ações e programas** dentro da Instituição para **fornecer suporte** nas mais diversas áreas **aos usuários**. Dentre eles, encontram-se **iniciativas coordenadas por profissionais, alunos e professores** e também, em **conjunto com o governo do estado de Pernambuco**. Saiba mais sobre elas:

### **GMAMA**

GMAMA é um grupo multiprofissional de atenção à saúde da mulher, no que diz respeito à prevenção e tratamento das doenças que acometem as mamas. Neste Programa, as mulheres são acolhidas, ouvidas e tem a oportunidade de tirar suas dúvidas com profissionais de saúde. Para mais informações, ligue para (81)2126.3662

### **MÉTODO CANGURU**

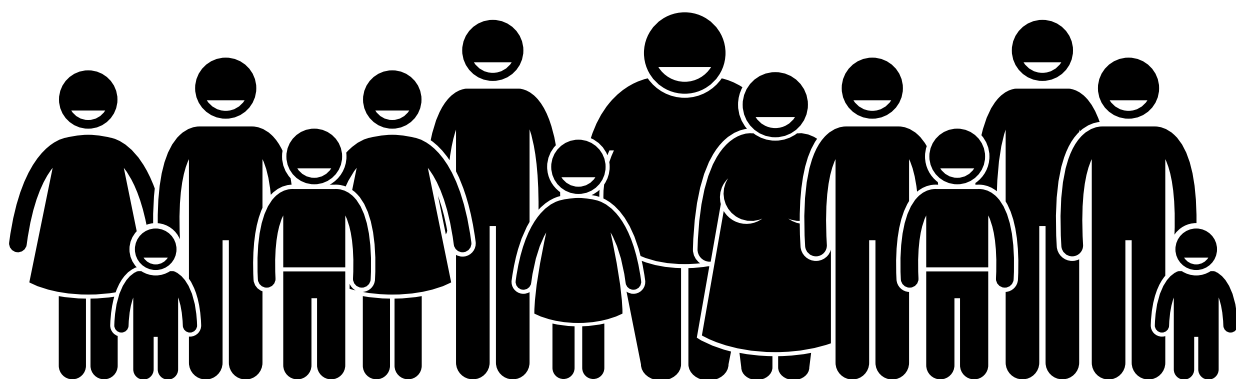
A Unidade de Cuidados Intermediários Canguru (UCinCa) é uma iniciativa que busca melhorar a qualidade da atenção prestada a genitora, recém-nascido e toda família, promovendo - a partir de uma abordagem humanizada - o contato pele a pele (posição canguru) precoce entre a mãe/pai e o bebê. Este contato favorece o vínculo afetivo, estabilidade térmica, estímulo à amamentação e o desenvolvimento do bebê, além de dar mais segurança aos genitores nos cuidados com o bebê, já servindo como uma “preparação” para os cuidados em casa após a alta. Para maiores informações, ligue para (81)2126.3712/ 2126.3789

## MINHA CERTIDÃO

O Programa Minha Certidão garante o direito de a criança ser registrada ao nascer. As crianças que nascem no HC podem sair do hospital já com o seu registro de nascimento garantido. Para emitir o documento é preciso apresentar a declaração de nascido vivo (DNV), fornecida na maternidade, o documento de identidade original (RG ou CNH ou CTPS) do pai e da mãe, certidão de casamento original, se casado no civil. Se o pai for menor de 18 anos deve ser acompanhado pelo responsável, munido de documento de identidade original (RG ou CNH ou CTPS). Para maiores informações, ligue para (81)2126.3867

## PLANEJAMENTO FAMILIAR

O programa desenvolve ações educativas acerca da saúde sexual e reprodutiva de homens e mulheres. Qualquer usuário que deseja engravidar ou evitar filhos pode ter acesso ao grupo, desde que apresente o encaminhamento (interno ou externo) para participar da palestra de planejamento familiar, devendo ir aos guichês de atendimento (central de marcação) para agendamento. Nos casos de laqueadura e vasectomia, são fornecidos termos de consentimento, solicitados documentos e agendado novo atendimento com o serviço social para posterior encaminhamento para marcação de cirurgia. Para maiores informações, ligue para (81)2126.3917/ 2126.3662



## **Programa MAIS**

O Programa Manifestações de Artes Integradas à Saúde (MAIS), tem contribuído positivamente com o tratamento e reabilitação dos pacientes e a humanização. Entre os resultados obtidos no momento em que as atividades acontecem está a redução da ansiedade nos pacientes internados e seus acompanhantes, a melhoria nas condições de trabalho e no atendimento dos profissionais de saúde.

O Programa resulta de uma ação pactuada entre o Centro de Ciências da Saúde, por meio do Departamento de Patologia, Serviços de Patologia, Dermatologia e Centro de Artes e Comunicação, através dos Departamentos de Música, Teoria da Arte e Ciência da Informação.

As atividades desenvolvidas pelo MAIS são musicais e cênicas, tais como: contação de histórias; oficinas de artesanato; palhaço terapia; mediação de leitura; oficinas de artes plásticas; exposições de fotografia; pintura e audiovisual; apresentação de canto coral e cantoria; produção de cordel e apresentação de artistas convidados.

- Projeto Viva Lendo
- Projeto Caminho
- Programa Contadores de História do HC
- Programa Hospitalhaço
- Brinquedoteca na Pediatria
- Biblioteca – Ponto de Leitura
- Oficinas de Artes Plástica
- Apresentações de Canto Coral e Cantoria, produção de Cordel
- Oficinas de Artes Plásticas
- Formação de Coral do HC

## **PROGESTA (Programa de Apoio à Gestante Adolescente)**

O Progesta é um programa voltado para gestantes adolescentes. Durante três meses elas são acompanhadas no HC, desde a assistência do pré-natal até ações educativas de promoção à saúde, por uma equipe multiprofissional composta por pediatra, assistente social, enfermeira, psicóloga, nutricionista e fisioterapeuta. As adolescentes grávidas recebem acompanhamento individualizado nas seis especialidades que compõem o programa. O objetivo desse plano terapêutico é prestar uma melhor assistência atendendo às necessidades específicas de cada paciente. As reuniões são semanais. Para maiores informações, ligue para (81)2126.3662

## **Programa de Transplante Renal**

Este programa se destina ao transplante renal com pacientes intervivos, ou seja, tanto o doador quanto o receptor são vivos. Para participar do programa, os pacientes devem ser encaminhados pelo Serviço de Nefrologia do hospital, responsável pelo acompanhamento pré e pós-transplante. Para maiores informações, ligue para (81)2126.3733 / 2126.3734

## **Roda de Conversa para Gestantes do Pré-Natal**

É um Programa destinado a gestantes que realizam o acompanhamento pré-natal no HC/UFPE. No encontro, as mulheres compartilham experiências e tiram suas dúvidas sobre temas como: gravidez, gestação de alto risco, trabalho de parto, pós-parto, sexualidade, cuidados com o recém-nascido, dentre outros. A atividade é facilitada por uma enfermeira-obstetra do Ambulatório de Ginecologia e Obstetrícia do HC. Para maiores informações, ligue para (81)2126.3917/ 2126.3662

# Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão

Nosso Hospital dispõe de um **canal de comunicação** entre você e a gestão. Desta forma, se durante ou após sua jornada com a gente, por algum motivo você se sentir insatisfeito ou quiser elogiar o serviço prestado, é claro que queremos ser os primeiros a saber. Por isso, nosso hospital conta com uma **Ouvidoria** que está pronta para ouvir seu relato, entender sua situação e buscar respostas. E uma das principais formas de garantir esse diálogo é através do recebimento das seguintes manifestações:

**Acesso à Informação:** solicitação de acesso a informações ou documentos públicos.

**Solicitação:** pedido de adoção de providências, de atendimento, de prestação de serviço ou esclarecimento de alguma dúvida.

**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela Ebserh.

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.

**Denúncia:** informação sobre prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes no âmbito da Ebserh.

**Simplifique:** solicitação de simplificação de serviços.



# Canais de atendimento da Ouvidoria

Atenção!! O atendimento de forma presencial e por telefone ocorre de segunda-feira à sexta-feira das 08h às 12h. Fora desse horário você pode entrar em contato com nossa equipe através dos outros meios.

## Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão



**Internet:** Acesse a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação através do site [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br) e direcione sua manifestação para HC-UFPE/Ebserh.



**Telefone:** (81)212636.45/ 2126.3956



**E-mail:** [ouv.hc-ufpe@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-ufpe@ebserh.gov.br)



**Presencial:** Galeria Cavouco, próximo à portaria 1 do Hospital



**Correspondência:**

Ouvidoria do HC-UFPE

Av. Prof. Moraes Rêgo, S/N, Cidade Universitária, Recife (PE).

CEP: 50.740-900

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE  
PERNAMBUCO



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS