

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Presidente – Arthur Chioro

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Reitor – Fernando Carvalho Silva

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Superintendente – Joyce Santos Lages

Gerente de Atenção à Saúde – Dyego José de Araújo Brito

Gerente de Ensino e Pesquisa – Rita da Graça Carvalhal Frazão Correa

Gerente Administrativo – Eurico Santos Neto

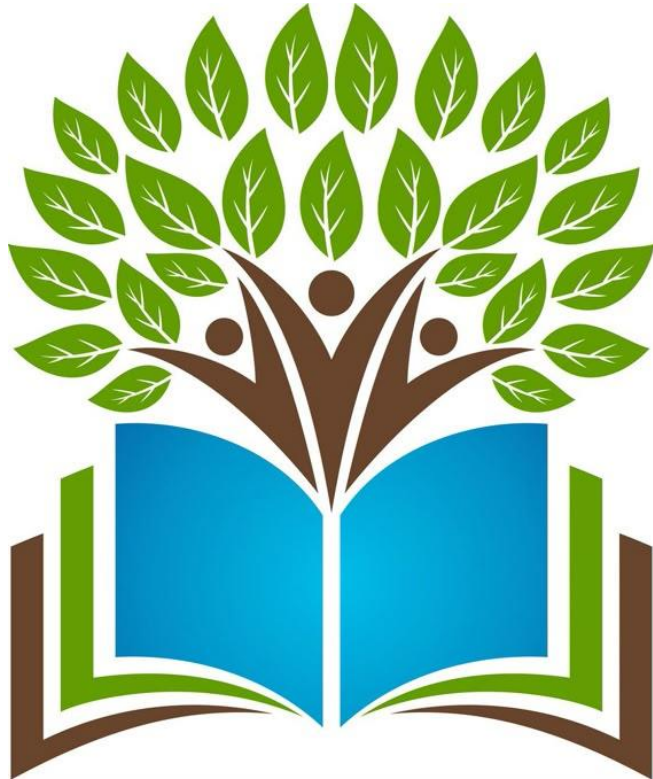
Ouvidoria

Ouvidora – Lourineide Nunes de Jesus

SIGLAS

ALCON	Alojamento Conjunto	LEGH	Laboratório de Estudos Genômicos e Histocompatibilidade
BLH	Banco de Leite Humano	MEC	Ministério da Educação
CEMARC	Central de Marcação de Consultas e Exames	MS	Ministério da Saúde
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa	NIR	Núcleo Interno de Regulação
CEPEC	Centro de Pesquisa Clínica	PAPADOR	Programa de Assistência ao Paciente Asmático e da Dor
CGU	Controladoria Geral da União	PDE	Plano Diretor Estratégico
COMIC	Comissão Científica	SAM	Serviço de Arquivo Médico
CPDR	Centro de Prevenção de Doenças Renais	SCB	Serviço de Cirurgia Bariátrica
CRIE	Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais	SEMUS	Secretaria Municipal de Saúde
DPCA	Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente	SISREG	Sistema de Regulação
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	SUS	Sistema Único de Saúde
ENARE	Exame Nacional de Residência	UHMI	Unidade Hospitalar Materno Infantil
HEMOMAR	Hemocentro do Maranhão	UHPD	Unidade Hospitalar Presidente Dutra
HU-UFMA	Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão		
IRAS	Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde		

CONTEÚDO



APRESENTAÇÃO - 4
CONHECENDO O HU-UFMA - 5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL - 6
ORGANOGRAMA - 7
MODELO ASSISTENCIAL - 8
PLANO DIRETOR ESTRATÉGICO (PDE) - 9
ENDEREÇOS E TELEFONES - 10
RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE - 11
HOSPITAL DE ENSINO - 12
CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SAÚDE - 17
NOSSO ATENDIMENTO - 18
HORÁRIOS DE VISITAS - 23
ATENDIMENTO AMBULATORIAL - 24
REDUZINDO O RISCO DE INFECÇÃO HOSPITALAR - 25
EXAMES - 26
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS - 27
CONSIDERAÇÕES FINAIS - 32

APRESENTAÇÃO

Um dos maiores desafios da administração pública brasileira está em prestar serviços com base nos princípios constitucionais: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A partir do momento que isso ocorre, o exercício do direito do cidadão se faz presente, a cidadania se torna possível e a garantia da transparência nas ações e no controle social se efetiva, o que contribui para o respeito a constituição federal.

A Carta de Serviços - ora apresentada - registra os serviços públicos prestados pela instituição, o padrão de atendimento, as formas de acesso, critérios, prazos e procedimentos adotados.

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA) é uma instituição - por sua essência - comprometida com a formação de profissionais da área da saúde e com um atendimento gratuito e de qualidade aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).



A obrigatoriedade de divulgação desta Carta está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 18 da Lei nº 14.129, de 2021, e as unidades de ouvidoria deverão zelar pela implementação e atualização do conteúdo mínimo de informações, conforme Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024.

Portanto, atendendo a esse compromisso apresentamos a sua Carta de Serviços atualizada, um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços prestados pela instituição a todos os públicos.

Esperamos que aqui você encontre a informação que procura, ou que seja direcionado a informações complementares.

CONHECENDO O HU-UFMA

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA), localizado em São Luís, capital do Estado do Maranhão, é um órgão público federal, vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

Sua estrutura física inclui:

Duas unidades hospitalares, com 514 leitos, sendo 77 de cuidados intensivos e nove unidades ambulatoriais externas. Conta, com mais de 3.500 colaboradores, entre empregados/servidores públicos e terceirizados.

Tem como objetivo primordial:

Formar profissionais da área da saúde, por meio do ensino, pesquisa, extensão, e prestar assistência à saúde com qualidade e segurança aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Saiba que:

O HU-UFMA é um Hospital de Ensino certificado pelo Ministério da Educação (MEC) e Ministério da Saúde (MS), de acordo com a Portaria Interministerial MEC/MS nº 1.000 de 15 de abril de 2004.

Destaca-se como maior cenário de prática da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), contribuindo para a formação acadêmica da área da saúde e, também, das ciências sociais, humanas e exatas.

Compõe a rede conveniada do Município de São Luís-MA, por meio do Convênio nº 002/2019 SEMUS/HU-UFMA.

É um centro de referência estadual para realização de procedimentos de alta e média complexidade, nas seguintes especialidades: Cirurgia Cardiovascular, Ortopedia e Traumatologia, Neurocirurgia, Cirurgia do aparelho digestivo com área de atuação em Cirurgia Bariátrica, Cirurgia Oncológica, Nefrologia, além do atendimento à gestação de alto risco.

É um hospital quaternário por possuir alta tecnologia que atende pacientes graves, como transplante de órgãos e cirurgias complexas.



Acesse:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma>

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O que é **PROPÓSITO**?

É comunicar, de modo claro e transparente a todos os níveis, o motivo pelo qual existimos e trabalhamos todos os dias

Propósito do HU-UFMA

Saúde, ensino, pesquisa e inovação a serviço da vida e do SUS.

O que é **VISÃO DE REDE**?

É a declaração de onde a empresa quer chegar, um grande objetivo a ser alcançado a longo prazo

Visão do HU-UFMA

Consolidar-se como uma rede de hospitais universitários de excelência para o SUS

O que é **VISÃO**?

É a declaração de onde queremos chegar em um período de quatro anos. Nosso desafio futuro

Visão do HU-UFMA

Consolidar-se como centro de referência de alta complexidade no ensino, assistência e inovação nas áreas de neurologia / neurocirurgia, cardiovascular e ortopedia até 2028 na rede EBSEH.

O que são **VALORES**?

São os princípios a serem seguidos em todas as ações da organização, devendo ser visíveis tanto interna quanto externamente.

Valores do HU-UFMA

Ética, integridade;
Compromisso com universalidade, integridade e fortalecimento do SUS;
Promoção da equidade, respeito à diversidade e aos direitos humanos;
Ensino, pesquisa e inovação comprometidos com as necessidades do país;
Valorização do papel social do trabalhador em saúde e dos trabalhadores.

saiba mais

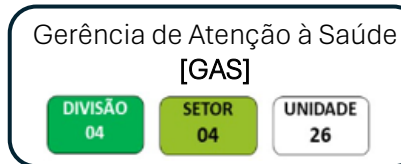
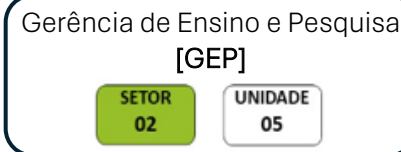
Acesse:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/governanca/hu-ufma/identidade-institucional>

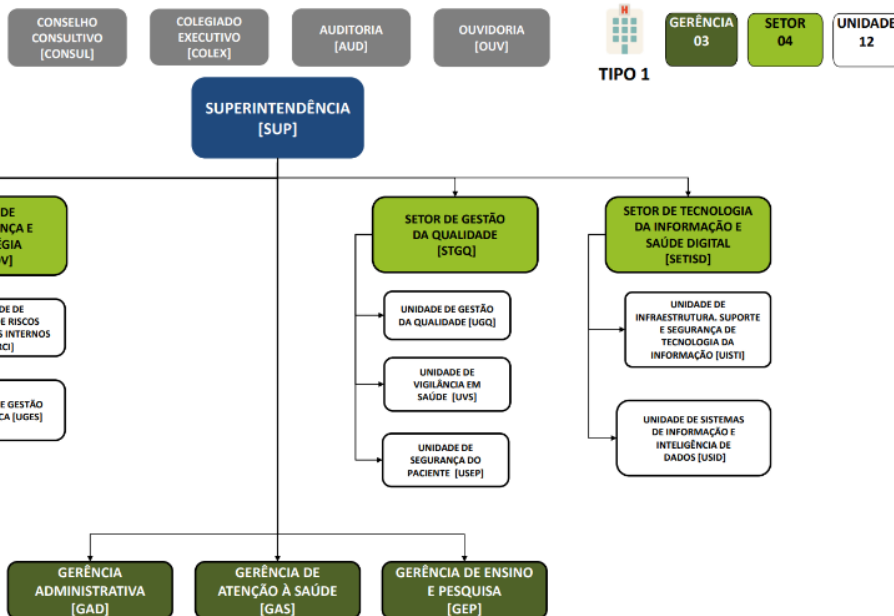
ORGANOGRAMA

A estrutura organizacional diz respeito ao desenho de cargos, funções e unidades, além da relação entre líderes e liderados. Conforme contrato com a Ebserh, estamos assim dispostos.

O Organograma segue assim distribuído:



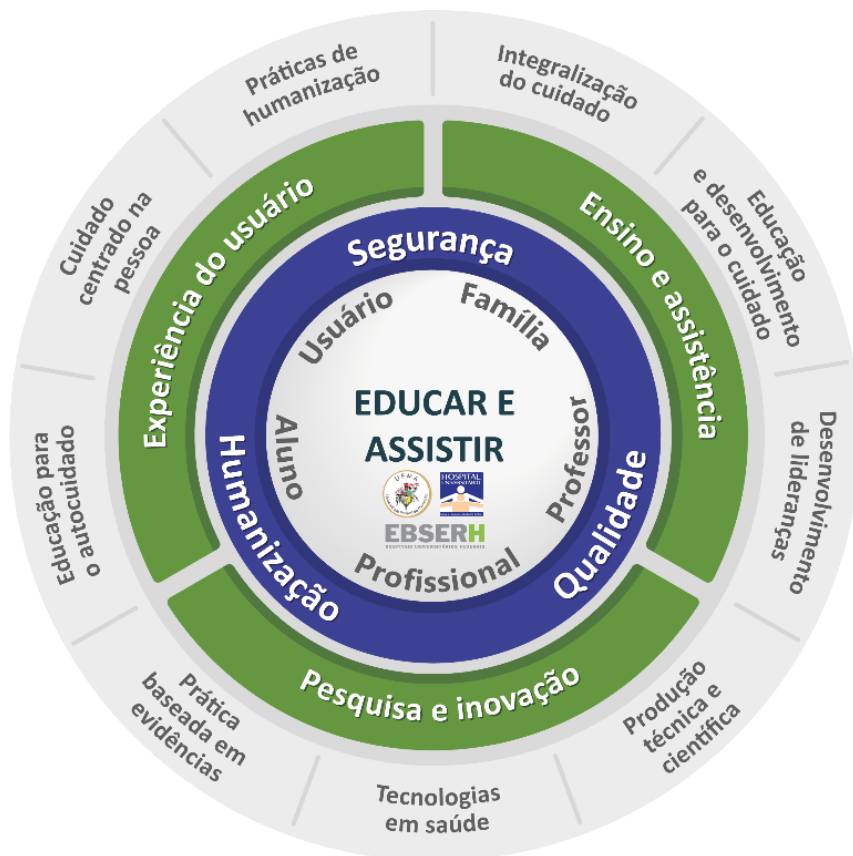
Organograma Geral – Superintendência



Acesse:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/acao-a-informacao/institucional>

MODELO ASSISTENCIAL



O modelo assistencial aqui disposto diz respeito ao modo como estão organizadas no HU-UFMA, as ações de atenção à saúde, envolvendo os aspectos tecnológicos e assistenciais.



Acesse:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/aceso-a-informacao/institucional>

PLANO DIRETOR ESTRATÉGICO

O Plano Diretor Estratégico (PDE) foi criado para orientar o desenvolvimento de ações de melhoria contínua da gestão, de forma padronizada e identificando os desafios da gestão para um período de quatro anos.

Sob a condução do Colegiado Executivo do HU-UFMA e com a participação de 77 pessoas, entre gestores, colaboradores e estudantes, foi elaborado o PDE (2024-2028).



saiba mais

Acesse: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/governanca/superintendencia/pde#:~:text=Desde%202014%2C%20o%20HU%2DUFMA,melhoria%20dos%20processos%20de%20trabalho>

ENDEREÇOS E TELEFONES

Unidade Hospitalar Presidente Dutra.

Rua Barão de Itapary, nº
227, Centro - São Luís -
MA. CEP: 65020-070
Tel: (98) 2109-1000,
2109-1021 e 2109-1063

Unidade Hospitalar Materno Infantil

Rua Silva Jardim, nº 215,
Centro São Luís - MA.
CEP: 65020-560 Tel: (98)
2109-1000, 2109-1104 e
2109-1149

Prédio Lilian Flores (ambulatórios).

Rua das Hortas 120,
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1224

Ambulatório de Cirurgia Bariátrica

Rua das Hortas, 114 -
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1084

Ambulatório de Dermatologia

Rua das Hortas, 114 -
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1243

Programa de Assistência ao Paciente Asmático e Ambulatório de Dor Crônica

Rua Barão de Itapary,
282 Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1295

Centro Oftalmológico

Rua Silva Jardim, 93
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109 1020

Centro de Prevenção de Doenças Renais (CPDR)

Rua Silva Jardim, 83.
Tel: (98) 2109-1296

Serviço de Urologia

Travessa do Currupira, 47.
Tel: (98) 2109 1226

Serviço de Análises Clínicas.

Travessa do Currupira, 47.
Tel: (98) 2109 1061

Núcleo do Fígado e Endocrinologia

Rua das Hortas, 239 -
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1095

Centro de Pesquisa Clínica (CEPEC)

Rua Almirante Tamandaré
01, Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1293 e
2109-1294

Coordenação da Unidade de Regulação Interna.

Rua Coelho Neto, 311 -
Centro - São Luís - MA.
Tel: (98) 2109-1273

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

11

O HU-UFMA possui vários canais de relacionamento com a sociedade, permitindo ao cidadão um atendimento ágil, eficiente e comprometido com os valores institucionais



<http://hu-ufma.ebserh.gov.br>



huufma@huufma.br



@HUUFMA



(98) 2109-1000



Hospital Universitário da UFMA

Unidade de Comunicação Social: estabelece sólidas e confiáveis relações com a comunidade, utilizando os meios de comunicação. Essa Unidade divulga os eventos, notícias diversas, processos seletivos, entre outros informes de interesse público relacionados à Instituição.



ascom@huufma.br
(98) 2109-1227

Ouidoria: Serviço que viabiliza a comunicação do usuário com a Governança e as demais áreas do Hospital. É também o canal que viabiliza pedidos de Acesso à Informação e Registros de Manifestações: Reclamações, Denúncias, Sugestões, Solicitações e Elogios

Atendimento da Ouvidoria:

Presencial: Unidade Hospitalar Presidente Dutra
(Telefone: 98 2109 1033)

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08h a 17h;

Caixas de Manifestação: disponibilizadas nos corredores das Unidades Hospitalares e Anexos;

Correspondência Postal: Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão - Ouvidoria. Rua Barão de Itapary, nº 227 - Centro. CEP: 65020-070, São Luís - MA.

E-mail: ouvidoria@huufma.br

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): falabr.cgu.gov.br



HOSPITAL DE ENSINO

RESIDÊNCIA MÉDICA - 27 PROGRAMAS

Acesso direto:

- Anestesiologia
- Cirurgia Geral
- Clínica Médica
- Cirurgia Cardiovascular
- Obstetrícia e Ginecologia
- Oftalmologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Medicina Intensiva
- Pediatria
- Patologia
- Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Com pré-requisitos:

- Cardiologia (dois anos de Clínica Médica)
- Endocrinologia (dois anos de Clínica Médica)
- Ecocardiografia (dois anos de Cardiologia)
- Gastroenterologia (dois anos de Clínica Médica)
- Nefrologia (dois anos de Clínica Médica)
- Urologia (três anos de Cirurgia Geral)
- Medicina Intensiva Pediátrica (três anos de Pediatria)
- Neonatologia (três anos de Pediatria)
- Geriatria (dois anos de Clínica Médica)
- Cirurgia do Aparelho Digestivo (três anos de Cirurgia Geral)
- Cirurgia Vascul ar (três anos de Cirurgia Geral)
- Coloproctologia (três anos de Cirurgia Geral)
- Angiorradiologia e Cirurgia Endovascular (dois anos de Cirurgia Vascul ar)
- Pneumologia (dois anos de Clínica Médica)
- Endoscopia Digestiva (dois anos de Gastroenterologia)
- Endoscopia Ginecológica (três anos de Ginecologia e Obstetrícia)



HOSPITAL DE ENSINO

RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE - 08 PROGRAMAS

- Programa de Atenção em Saúde Renal
- Programa de Atenção em Clínicas Médica e Cirúrgica
- Programa de Atenção Cardiovascular
- Programa de Atenção em Terapia Intensiva
- Programa de Atenção em Saúde da Criança
- Programa de Atenção em Saúde da Mulher
- Programa de Atenção em Neonatologia
- Programa de Vigilância e Qualidade em Saúde

RESIDÊNCIA UNIPROFISSIONAL EM SAÚDE - 02 PROGRAMAS

- Programa de Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial (profissionais graduados em Odontologia)
- Programa em Enfermagem Obstétrica (Profissionais graduados em Enfermagem)

Processo seletivo:

O acesso aos Programas de Residência em Saúde (Residência Médica e Residência em Área Profissional de Saúde) se dá a partir de processo seletivo via ENARE, que ocorre anualmente. O Edital tem ampla divulgação, sendo publicado no site da rede Ebserh e no HU-UFMA e geralmente ocorre no segundo semestre letivo.



Acesse: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/ensino-e-pesquisa/exame-nacional-de-residencia-enare>

HOSPITAL DE ENSINO

PESQUISA CIENTÍFICA no HU-UFMA

1. REDE DE PESQUISA

Cadastro e Credenciamento:

O Pesquisador responsável deve se cadastrar na Rede de Pesquisa pelo link:

<http://sig.ebserh.gov.br/redepesquisa/>

Efetuada o cadastro, solicitar credenciamento para realizar pesquisa no HU-UFMA.

Submissão do Projeto:

Após a aprovação do credenciamento, o pesquisador responsável deve acessar o mesmo link para inserir o projeto de pesquisa e os documentos necessários, disponíveis em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/ensino-e-pesquisa/rede-de-pesquisa>.

Após a submissão, o projeto será avaliado por Comissão Científica para aprovação e emissão da carta de anuência.

2. COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA (CEP/HU-UFMA)

Submissão de protocolos no CEP/HU-UFMA

Acessar a Plataforma Brasil:

O pesquisador responsável deve fazer o login na Plataforma Brasil (<https://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>) e clicar em "Nova Submissão".

Consulte o Manual do Usuário – Pesquisador, no link:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/ensino-e-pesquisa/comite-de-etica-em-pesquisa-cep/manual-do-usuario-2013-pesquisador.pdf>

Documentação Necessária:

- Folha de Rosto: Deve ser gerada no 5º passo, com todos os campos preenchidos e assinaturas claras.
- TCLE: Necessário quando houver entrevistas com participantes. Deve seguir a Resolução CNS/MS nº 466/12 e/ou Resolução CNS/MS nº 510/16.
- Declaração de Dispensa de TCLE: Para pesquisas com dados secundários. Deve ser justificada e assinada pelo pesquisador responsável.
- Projeto de Pesquisa: Anexar o projeto original (formato Word ou PDF editável).
- Autorização do Gestor: Incluir autorização do gestor responsável pelo local da coleta de dados.
- Termo de Autorização para Uso de Imagem e Voz: Se necessário.

Para acessar **MODELOS DE DOCUMENTOS** e mais informações, consulte o site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/ensino-e-pesquisa/comite-de-etica-em-pesquisa-cep>.

Rede de Pesquisa: Acompanhe a tramitação pela Rede de Pesquisa ou na Secretaria da GEP (4º andar, UPD; Telefone: (98) 2109-1250; e-mail: posgra@huufma.br). **Comitê de Ética em Pesquisa:** Acompanhe pela Plataforma Brasil ou na Secretaria do CEP (4º andar, UPD; Telefone: (98) 2109-1250)..

HOSPITAL DE ENSINO

E-SAÚDE

A Unidade de E-Saúde, integra a estrutura de governança proposta pela EBSEH. Sua missão é utilizar Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para conectar o ensino à assistência, promovendo ações de teleeducação como Grupos Especiais de Interesse (*Special Interest Groups*, SIGs), palestras, simpósios, atividades de graduação e pós-graduação, videoconferências, reuniões interinstitucionais e produção audiovisual, incluindo filmagens de cursos. Além disso, oferece serviços de telemedicina, como teleconsulta, já implantada no Centro de Prevenção de Doenças Renais e no Follow-up Neonatal, com expansão planejada para outros serviços.

O objetivo da Unidade de E-Saúde é facilitar o acesso dos pacientes ao Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação, além de aprimorar a formação e atualização dos profissionais do hospital. Seus valores incluem ética, compromisso com o próximo, inovação, crescimento contínuo, enfrentamento de desafios e valorização da equipe.

NATS

O Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde (NATS) do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA) é uma unidade estratégica de apoio ao processo de tomada de decisões tanto no contexto hospitalar quanto no Sistema Único de Saúde (SUS). Sua principal função é fazer análise detalhada de tecnologias emergentes e inovadoras, além de conduzir revisões sistemáticas de evidências científicas que ajudam a embasar decisões clínicas e administrativas garantindo maior eficiência, segurança e custo-efetividade nos serviços de saúde.

Além das suas atividades internas, o NATS/HU-UFMA desempenha um papel importante no âmbito judicial. Ele oferece suporte especializado ao Poder Judiciário do Estado do Maranhão, por meio da elaboração de notas técnicas de revisão rápida fornecendo embasamento técnico-científico para embasamento de resolução de demandas judiciais, alinhadas às melhores práticas de saúde e evidências científicas disponíveis.



Accesse: ? <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hu-ufma/ensino-e-pesquisa/residencia-medica>. Se preferir, ligue: (98) 2109-1234

CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS ¹⁷

A Carta de Direitos dos Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) 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.

COMPROMISSO COM O CIDADÃO

- ✚ Buscar agilidade no atendimento ao cidadão, com atenção, respeito e cortesia;
- ✚ Estimular o empenho dos colaboradores no atendimento das necessidades do usuário;
- ✚ Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes, pessoas idosas, portadoras de necessidades especiais ou amparadas por dispositivos legais específicos;
- ✚ Manter as unidades de atendimento com identificação visual padrão, além de zelar pela acessibilidade, segurança e limpeza;
- ✚ Prevenir e controlar os índices de infecção hospitalar de acordo com as normas vigentes;
- ✚ Efetivar o princípio da participação social por meio da Ouvidoria, buscando que as reclamações / denúncias / solicitações / sugestões recebidas pela Ouvidoria sejam respondidas aos usuários dentro do prazo estabelecido;
- ✚ Fomentar a identificação dos diversos colaboradores da instituição com o auxílio de crachá;
- ✚ Ceder formas de identificação para acesso a visitantes e acompanhantes de pacientes, pelo período de sua permanência na instituição;
- ✚ Prevenir e controlar o índice de "Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS);
- ✚ Cumprir com as metas internacionais de segurança do paciente;
- ✚ Buscar a melhoria contínua na prestação de serviços.

NOSSO ATENDIMENTO

SAIBA QUE:

O HU-UFMA atende pacientes em nível ambulatorial (consultas e exames) e hospitalar (internações) disponibilizando seus serviços e estrutura, **EXCLUSIVAMENTE**, aos usuários SUS, levando em consideração que há um número limitado de consultas e exames mensais.

NÃO cobramos por nenhum tipo de atendimento e **NÃO** atendemos via convênio.

Se alguém entrar em contato pedindo pagamento **NÃO PAGUE** e procure a Ouvidoria.

O usuário é responsável pela **atualização dos dados** do seu cadastro como telefone, endereço, entre outros, necessários para sua localização.

NOSSO ATENDIMENTO



PRIMEIRA CONSULTA

1ª ETAPA: Realizar uma consulta ambulatorial com profissional da saúde da Rede de Atenção à Saúde (RAS).

2ª ETAPA: Encaminhamento para um atendimento especializado

3ª ETAPA: Com o encaminhamento e documentos pessoais (RG, CPF, comprovante de residência e Cartão do SUS) em mãos, o usuário deverá ir à Central de Marcação de Consultas/Exames do município de São Luís - MA nos seus respectivos postos de marcação ou por meio de outras formas de agendamento não presencial que forem disponibilizados pelo gestor de saúde, onde terá agendamento de consultas para o HU-UFMA de acordo com as vagas disponibilizadas e protocolos de regulação de acesso aos serviços.

Para usuários que residem em outros municípios, o acesso se dá via Tratamento Fora de Domicílio (TFD), devendo o usuário procurar a Secretaria de Saúde de seu município.

4ª ETAPA: No dia e horário que estão no comprovante de marcação, o usuário deverá se dirigir ao HU-UFMA, pelo menos trinta (30) minutos antes do horário indicado no comprovante, e se apresentar no Balcão de Atendimento do Ambulatório para fazer seu cadastro e confirmar o atendimento, apresentando os documentos pessoais.

5ª ETAPA: Aguardar a chamada para o consultório

6ª ETAPA: Atendimento dos profissionais de saúde

NOSSO ATENDIMENTO

AGENDAMENTO DE CONSULTAS (RETORNO E INTERCONSULTA) E EXAMES NO HU-UFMA

Após a consulta, se o médico solicitou retorno e/ou avaliação de outro especialista (interconsulta), o usuário deverá seguir as seguintes orientações:

- O agendamento de consulta de retorno e interconsultas é realizado, por meio do Aplicativo HU-UFMA, (disponível gratuitamente nas lojas de celulares), Call Center (98) 2109-1233, ou ainda de forma presencial.
- O Aplicativo HU-UFMA é exclusivo para o acompanhamento da situação dos agendamentos de consultas/exames de pacientes que já são atendidos no HU-UFMA (consulta de retorno, interconsultas e exames).

Para isto, será necessário que o usuário acesse a loja de aplicativos do seu celular e tenha todos os seus dados do Prontuário no HU-UFMA atualizado; em seguida, é só inserir o número do Prontuário e data de nascimento; aceitar os termos e condições de uso; acompanhar a situação dos agendamentos de consultas/exames. É importante a ativação das notificações de mensagens para confirmação das datas que serão disponibilizadas para agendamento, assim como as mensagens de lembretes e confirmação de presença.

O Call Center funciona de segunda a sexta-feira, de 8 a 16 horas, através do número (98) 2109-1233, podendo o cidadão ligar a cobrar, com o número do prontuário em mãos. O usuário fala com o operador que vai verificar a disponibilidade de vaga para o agendamento;

- As dúvidas podem ser sanadas, presencialmente, na Central de Marcação de Consultas e Exames localizada na Unidade Presidente Dutra.

NOSSO ATENDIMENTO

CONSULTA PÓS-ALTA

Ao receber alta, o usuário será encaminhado ao Núcleo Interno de Regulação (NIR) para dar baixa na alta hospitalar. No Sumário de Alta constará a indicação de uma consulta pós-alta, em que o usuário deverá se dirigir à Central de Marcações para realizar o agendamento.

COMO FAZER TRATAMENTO CLÍNICO NO HU-UFMA

As demandas para tratamento clínico com internação, são oriundas dos ambulatórios do HU-UFMA, após consulta ambulatorial, que desdobram em emissão de AIH para internação em caráter eletivo. A confirmação dos dados cadastrais para contato deverá ser feita no Núcleo Interno de Regulação (NIR), nas Unidades Dutra ou Materno.

O tratamento clínico também pode ser realizado na condição de regulação do leito hospitalar por meio de transferência, via sistema de regulação adotado pelo gestor do SUS.

NOSSO ATENDIMENTO



COMO FAZER UMA CIRURGIA NO HU-UFMA

O acesso para fazer uma cirurgia no HU-UFMA, se dá conforme protocolo pactuado com o gestor de saúde, onde o usuário tem consulta na especialidade cirúrgica regulada/autorizada pela secretaria de saúde para o HU-UFMA;

Após a confirmação da indicação do procedimento pelo especialista, é emitido pelo médico cirurgião um documento de Autorização de Internação Hospitalar (AIH), sendo inserido automaticamente em um sistema informatizado de gestão da lista de espera por procedimento eletivo. O usuário será convocado para realização em tempo oportuno pela equipe de Programação Cirúrgica.

O HU-UFMA possui um sistema eletrônico de gestão da fila que tem por finalidade garantir o acompanhamento dos pacientes de forma ordenada segundo os critérios de priorização estabelecidos em normas institucionais, e garantir os princípios de equidade, transparência e rastreabilidade. A confirmação dos dados cadastrais para contato deverá ser feita no Núcleo Interno de Regulação (NIR), nas Unidades Dutra ou Materno. Para acompanhamento de sua situação na lista o usuário poderá contactar com a equipe de programação cirúrgica no número (98) 2109-1983 e 2109-1984.

O tratamento cirúrgico também pode ser realizado na condição de regulação do leito hospitalar por meio de transferência, via sistema de regulação adotado pelo gestor do SUS, para os casos das especialidades de alta complexidade: cardiovascular, neurocirurgia, transplantes de órgãos e tecidos e traumatologia e ortopedia.

HORÁRIO DE VISITA



UNIDADES	Horários	Normas
UTI Adulto e Unidade Coronariana	11h às 12h 16h às 17h 20h às 20h30	Dois visitantes por horário, com prioridade definida pelo responsável do paciente. No turno da noite, apenas um visitante. Informações sobre o estado clínico do paciente são fornecidas pela equipe de saúde disponível para atender os familiares após o horário de visita pela manhã
UTI Neonatal	15h às 16h	2 visitantes por horário, um por vez Somente avós e irmãos do bebê têm direito à visita, acompanhados pelo profissional da unidade. *O pai tem livre acesso
UTI Pediátrica	15h às 16h.	2 visitantes por horário, um por vez *O pai tem livre acesso
Internação Unid. Pesidente Dutra	11h às 12h 14h às 19h	Podem entrar dois visitantes por vez
Internação Unidade Materno Infantil	11h às 12h 14h às 19h	Podem entrar dois visitantes por vez *O pai tem livre acesso

Informações sobre o estado clínico dos pacientes internados não são fornecidas por telefone

ATENDIMENTO AMBULATORIAL



**HORÁRIO:
DE ATENDIMENTO
DOS
AMBULATÓRIOS:
De 7h a 19h**

- ✓ Alergologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Ambulatório da Dor
- ✓ Anestesiologia
- ✓ Angiologia
- ✓ Bucomaxilo facial
- ✓ Cardiologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Cardiologia Intervencionista
- ✓ Cirurgia Bariátrica
- ✓ Cirurgia Cabeça e Pescoço
- ✓ Cirurgia Cardíaca Adulto e Pediátrica
- ✓ Cirurgia Geral
- ✓ Cirurgia Ginecológica
- ✓ Cirurgia Pediátrica
- ✓ Cirurgia Plástica
- ✓ Cirurgia Torácica
- ✓ Cirurgia Urológica Adulto/Infantil
- ✓ Cirurgia Vascular
- ✓ Clínica Médica
- ✓ Coloproctologia
- ✓ Dermatologia Adulto/Pediátrica
- ✓ Educação Física
- ✓ Endocrinologia Adulto/Pediátrica

- ✓ Enfermagem (especialidades)
- ✓ Estomaterapia
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Fonoaudiologia
- ✓ Gastroenterologia Adulto/Pediátrica
- ✓ Ginecologia (Infanto-Juvenil: até 20 anos;
Adulto: de 21 a 39 anos; Climatério:
acima de 40 anos)
- ✓ Hematologia
- ✓ Hepatologia
- ✓ Nefrologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Neurocirurgia Adulto / Pediátrica
- ✓ Neurologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Neuropsicologia
- ✓ Nutrição (obstétrica, cirurgia bariátrica,
endocrinologia, doenças renais e pós-
operatório de cirurgia geral)
- ✓ Nutrologia infantil
- ✓ Obstétrica
- ✓ Odontologia
- ✓ Oftalmologia Adulto e Pediátrica
- ✓ Ortopedia Adulto e Pediátrica

- ✓ Ortopedia Adulto e Pediátrica
- ✓ Otorrinolaringologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Pneumologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Psicologia
- ✓ Psiquiatria Adulto / Pediátrica
- ✓ Radiologia Intervencionista
- ✓ Reumatologia Adulto / Pediátrica
- ✓ Serviço Social
- ✓ Sexualidade/processo transexualizador
- ✓ Terapia Ocupacional
- ✓ Transplante de Córnea
- ✓ Transplante Hepático
- ✓ Transplante Músculo-
esquelético/ortopedia
- ✓ Transplante Renal

ATENÇÃO

**OS HORÁRIOS
PARA AS
ESPECIALIDADES É
VARIADO E
DIVIDIDO POR
PROFISSIONAL**

O acesso às consultas especializadas se dá conforme critérios estabelecidos em protocolos de regulação de acesso, pactuados junto ao gestor do SUS.

REDUZINDO O RISCO DE INFECÇÃO ^{~25}

Alguns cuidados são importantes na prevenção de infecções hospitalares.

- Não é permitido lavar roupas nos banheiros das enfermarias.
- Lave as mãos e, em seguida, aplique o álcool gel a 70% antes e depois da visita ao paciente.
- Mantenha as unhas naturais, limpas e curtas.
- Toalhas e roupas não devem ser estendidas nas cabeceiras dos leitos, nos suportes de soro e nas janelas, pois comprometem o tratamento do paciente e prejudicam a organização do ambiente nas enfermarias.
- Colabore com a higiene nas enfermarias utilizando corretamente os cestos de lixo.
- Utilize os banheiros de forma adequada preservando a limpeza e a organização.
- Coloque as roupas hospitalares em cestos próprios após a troca.
- Evite colocar bolsas, sacolas e outros objetos na cama do paciente.

Prevenir também está em suas
mãos



- Evite sentar, deitar e colocar os pés no leito do paciente.
- Evite transitar por outras enfermarias e retirar cadeiras ou colchões dos leitos.
- Não é permitido consumir alimentos na enfermaria.
- Mantenha as aparadeiras e “papagaios” protegidos junto ao leito,
- Adorno zero! Não utilize anéis, pulseiras, relógios, brincos e colares no ambiente Hospitalar. Você é a barreira contra a Infecção.



EXAMES

Os exames no HU-UFMA são priorizados para pacientes que fazem acompanhamento ambulatorial no Hospital.

Contudo, há alguns tipos de exames que também são destinadas a pacientes de outras unidades da rede de atenção à saúde devendo esses usuários autorizarem as solicitações do exame na Central de Marcação do Município de São Luís (CEMARC).

O HU-UFMA possibilita a realização de 418 exames



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES NO HU-UFMA

Via do Gestor do SUS - CEMARC	Via do Ambulatório do HU-UFMA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorização da CEMARC / Comprovante do Sistema de Regulação (SISREG); ▪ Requisição Médica; ▪ Autorização de Procedimento de Alta Complexidade (APAC) para exames de alta complexidade; ▪ Cartão do SUS; ▪ Documento de Identidade com foto; Cadastro de Pessoa Física (CPF); Comprovante de Residência com CEP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisição Médica no Sistema AGHU; ▪ Autorização de Procedimento de Alta Complexidade (APAC) para exames de alta complexidade Prontuário HU-UFMA; ▪ Cartão do SUS; ▪ Documento de Identidade com foto; ▪ Cadastro de Pessoa Física (CPF); ▪ Comprovante de residência com CEP

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

APOIO TERAPÊUTICO - ATENÇÃO FARMACÊUTICA

Requisito: Via Ambulatórios do HU-UFMA.

Documentos exigidos: Solicitação de medicamentos antirretrovirais com validade de até 90 dias.

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 16h.

Local: 1º andar da Unidade Hospitalar Materno Infantil

Telefone: (98) 2109-1255



ATENDIMENTO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA SEXUAL

Requisito: Demanda espontânea e os pacientes referenciados pela Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA), Delegacia da Mulher, outros hospitais ou outras instituições.

Direcionamento até 72h do ocorrido: procurar o setor de Acolhimento e Classificação de Risco ou Serviço Social do Ambulatório;

Direcionamento após 72h do ocorrido: procurar somente o Serviço Social do Ambulatório para realizar acompanhamento psicossocial com a equipe multiprofissional.

Documentos exigidos: Documento de Identidade com foto, Cartão do SUS e comprovante de residência com CEP.

Atendimento: 24h.

Local: 1º andar da Unidade Hospitalar Materno Infantil

Telefone: (98) 2109-1126

BANCO DE LEITE HUMANO

(Coleta, Orientações do pré-natal e aleitamento materno no Alojamento Conjunto (ALCON))

Requisito: A mãe precisa estar internada na UHMI

Horário de atendimento: Segunda-feira a domingo, de 8h a 12h e de 14h a 18h (agendamento).

(Acompanhamento de Puericultura, de lactantes e de mães com problemas na amamentação)

Documentos exigidos: Certidão de Nascimento; Declaração de Nascido Vivo (folha amarela); Carteira de Vacinação, Cartão do SUS e Comprovante de Residência

Local: O BLH fica na Unidade Hospitalar Materno Infantil (1º andar)

Acompanhamento de puericultura: Segunda à quinta-feira de 7h a 13h

Mães com problemas na amamentação: Segunda à sexta-feira de 7h a 19h

A DOAÇÃO DE LEITE MATERNO é em atendimento presencial ou em Coleta Móvel por meio de agendamento telefônico. (98) 2109-1178

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS

Comissão Intra-Hospitalar De Doação De Órgãos E Tecidos Do Maranhão E Banco De Olhos

Local: Cobertura da Unidade Hospitalar Materno Infantil. Telefones: (98) 2109-1212, 2109-1276 e 2109-1010

Direcionamento: Em caso de existência de doador em potencial, os profissionais da saúde devem entrar em contato com a Comissão ou com o Banco de Olhos para que seja iniciado o protocolo de doação de órgãos e tecidos.

VACINAS

Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais (Crie)

Local: Ambulatório Pediátrico – Térreo da Unidade Hospitalar Materno Infantil. Telefone: (98) 2109-1277

Atendimento: demanda interna e de pacientes encaminhados de outras unidades hospitalares.

Horários de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h.

Documentos exigidos: encaminhamento médico com laudo da doença e do efeito adverso e carteira de vacinação.

Importante: As vacinas são distribuídas de acordo com encaminhamentos de dosagem por parte do Ministério da Saúde. Quais as vacinas oferecidas?

VACINAS OFERECIDAS

- BCG Butantar
- Gripe
- Hepatite A (HA)
- Hepatite B Especial
- Poliomielite 1, 2 e 3 (inativada)
- DPT acelular (DTPa)
- Pentavalente
- Pneumo 10
- Pneumo 23
- Varicela
- Pólio Inativa
- Tríplice Acelular
- Triviral,
- Febre Amarela
- Tetra Viral
- Rotavírus,
- Pólio
- HPV
- Influenza
- Tríplice Viral Biowang Haemophilus influenzae do Tipo B (HIB)
- Imunoglobulinas Humanas
- Antirrábica
- Antitetânica
- Anti-Hepatite B
- Anti-Varicela Zoste



SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

SERVIÇO SOCIAL DO AMBULATÓRIO

Demanda espontânea de usuários em acompanhamento no HU-UFMA

Horário de atendimento: das 07h às 19h, nos seguintes locais:

✓ Sala 36 – Térreo da Unidade Hospitalar Presidente Dutra - Telefone: (98) 2109-1077.

Horário de atendimento: das 09h às 13h

✓ Térreo da Unidade Hospitalar Materno Infantil (Ambulatório de Ginecologia) Telefone: (98) 2109-1126

Horário de atendimento: das 07h às 19h;



LABORATÓRIO DE ESTUDOS GENÔMICOS E HISTOCOMPATIBILIDADE (LEGH)

Local: Cobertura da Unidade Hospitalar Materno Infantil Telefone: (98) 2109-1265

Indicação: Pacientes que fazem acompanhamento no Serviço de Transplante Renal (doadores e receptores);

Doadores voluntários de Medula Óssea atendidos no HEMOMAR;

Pacientes acompanhados pelo Serviço de Hematologia do Maranhão para transplantes de Medula Óssea;

Pacientes que fazem acompanhamento no Centro Oftalmológico para transplantes de Células Tronco do Limbo;

Pacientes para identificação de marcador diagnóstico para inflamação das articulações (doenças reumatológicas)

LABORATÓRIO DE ESTUDOS GENÔMICOS E HISTOCOMPATIBILIDADE (LEGH)

Documentos exigidos: Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade (APAC) assinada e carimbada pelo médico solicitante; Cartão do SUS; Documento de identidade com foto e Cadastro de Pessoa Física (CPF)

SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO (SAM)

Local: 1º Unidade Hospitalar Presidente Dutra. 98 21091036

Para solicitação de cópia de Prontuário, o paciente ou o seu responsável legal, deverá se dirigir ao Protocolo do HU-UFMA, localizado na entrada da Unidade Hospitalar Materno Infantil, em que dará entrada em processo e aguardará contato do SAM para recebimento da cópia.

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

PLANEJAMENTO REPRODUTIVO

Local: Sala 115 – Ambulatório de Ginecologia no térreo da Unidade Hospitalar Materno Infantil.
Telefone: (98) 2109-1122

Público alvo: pacientes e/ou companheiros de pacientes encaminhados dos ambulatórios de ginecologia e obstetrícia ou outras especialidades do HU-UFMA com desejo de realizar planejamento reprodutivo.

Requisitos para contracepção definitiva (laqueadura tubária e vasectomia) - Lei Nº 14.443, de 2 de setembro de 2022.

Mulheres ou Homens com capacidade civil plena



REQUISITOS

Ser maior de vinte e um anos **OU** ter pelo menos dois filhos vivos (comprovados através de documentos probatórios); e

Passar por atendimento, individual ou em grupo, de orientação e aconselhamento multidisciplinar; e

Respeitar o prazo mínimo de 60 (sessenta) dias entre o registro da manifestação da vontade e a realização do procedimento cirúrgico;

Quando há risco à vida da mulher ou do futuro conceito, testemunhado em relatório escrito e assinado por dois médicos;

É vedada a esterilização cirúrgica em mulher durante os períodos de parto ou aborto, exceto nos casos de comprovada necessidade, por cesarianas sucessivas anteriores.

Documentos necessários: Cópia dos documentos de identidade: usuário(a) e do parceiro (a). Caso haja, cópia da certidão de nascimento dos filhos vivos.

Agendamento: Deverá ser agendada participação em ação educativa sobre planejamento reprodutivo na recepção do ambulatório de ginecologia.

TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA

Local: Serviço de Nefrologia - Térreo Unidade Presidente Dutra Tel.: (98) 2109-1047 e 2109-1244

Hemodiálise

Horário de atendimento - público externo: segunda a sexta, das 7h às 16h;

Requisito: pacientes com indicação de um médico Nefrologista para Terapia Renal Substitutiva – Hemodiálise.

Documentos exigidos:

Encaminhamento da Central de Regulação de Leitos do Município de São Luís Cartão SUS

Relatório Médico Exames Laboratoriais

Ultrassonografias das vias urinárias Documento de Identidade com foto Cadastro de Pessoa Física (CPF) Comprovante de residência com CEP.

Todos os documentos devem ser entregues na Central de Regulação de Diálise que fica localizada no Hospital Carlos Macieira, que encaminhará o pedido ao HU-UFMA para verificação de disponibilidade de vaga.

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

LABORATÓRIO DE HEMODINÂMICA

Os agendamentos serão realizados na central de marcação de consultas e exames na Unidade Presidente Dutra, em guichê próprio.

Local de realização: Na Unidade de Diagnósticos Especializados, localizado no Térreo da Unidade Hospitalar Presidente Dutra.

Telefone: (98) 2109-1209 e 2109-1208

Áreas de Procedimentos: Cardiologia Intervencionista; Eletrofisiologia; Neurologia Intervencionista; e Cirurgia Endovascular / Radiointervenção.



REQUISITOS

Requisitos para Exames de Diagnóstico e Procedimentos Terapêuticos: pacientes do Ambulatório do HU-UFMA; pacientes regulados de outras unidades de saúde, com autorização prévia do gestor do SUS (CEMARC) e pacientes da linha de cuidado do infarto agudo do miocárdio, conforme protocolo de regulação do acesso pactuado na Rede de Atenção à Saúde (RAS);

Documentos necessários Via Ambulatórios do HU-UFMA:

Requisição Médica / APAC e AIH;

Prontuário HU-UFMA;

Cartão do SUS;

Documento de Identidade com foto;

Comprovante de residência com CEP;

Resultado dos exames laboratoriais de: Hemograma, uréia, creatinina, coagulograma e glicemia em jejum (todos com validade de três meses)

REQUISITOS

Documentos necessários Via Central de Marcação do Município de São Luís – CEMARC:

Autorização da CEMARC;

Requisição Médica / APAC e AIH;

Cartão do SUS;

Documento de Identidade com foto;

Comprovante de Residência com CEP.

Resultado dos exames laboratoriais de: Hemograma, uréia, creatinina, coagulograma e glicemia em jejum (todos com validade de três meses) Urgência Referida para Cardiologia Intervencionista, via fluxo de regulação pactuado com o gestor do SUS.



Prezado usuário(a)

Esta Carta é sua e é para tirar suas dúvidas quanto aos nossos serviços que estão disponíveis.

Sentiu falta de alguma informação?

Entre em contato com a Ouvidoria (p. 11) e solicite a inclusão. Se for uma informação útil consideraremos a inclusão e uma nova atualização da Carta estará disponível para consulta.

**NÃO ESQUEÇA. Somos um Hospital 100% SUS.
Portanto, 100% gratuito.**

