

2020

Carta de Serviços ao Usuário



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

HUJB



Universidade Federal
de Campina Grande

Hospital Universitário Júlio Bandeira da
Universidade Federal De Campina Grande

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Presidente da República

ABRAHAM BRAGANÇA DE VASCONCELLOS WEINTRAUB
Ministro da Educação

VICEMÁRIO SIMÕES
Reitor da Universidade Federal de Campina Grande

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO BANDEIRA

MARIA MÔNICA PAULINO DO NASCIMENTO
Superintendente

EDINEIDE NUNES DA SILVA
Gerente de Atenção à Saúde

ALLISON HALEY DOS SANTOS
Gerente Administrativo

JOSÉ FERREIRA LIMA JÚNIOR
Gerente Ensino e Pesquisa

EUGÊNIA MARIA DE LIMA CARRHÁ DINIZ
Ouvidora

**Comissão de elaboração da Carta de
Serviços ao Usuário**

EUGÊNIA MARIA DE LIMA CARRHÁ DINIZ
GILCLÉSSIA CONCEIÇÃO DA SILVA
JOSÉ DILBERY OLIVEIRA DA SILVA
JOSÉ FERREIRA LIMA JÚNIOR
MARIA MÔNICA PAULINO DO NASCIMENTO
SONALLY YASNARA SARMENTO MEDEIROS ABRANTES
TEREZA LOURENÇA MATIAS DE ARAÚJO
VERUSA FERNANDES DUARTE

Colaboradores

JUSSARA APARECIDA CORNEAU
KENNIA SIBELLY MARQUES DE ABRANTES
RENATA LAYNE PAIXÃO VIEIRA

Esta Carta de Serviços ao Usuário foi aprovada pelo colegiado executivo do Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUJB) em reunião realizada no dia 12 de dezembro de 2018, atualizada em janeiro de 2020 para publicação.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação - (CIP)

Denize Santos Saraiva Lourenço
Bibliotecária-Documentalista- CRB15/046
Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Formação de Professores-Biblioteca Setorial
Cajazeiras - Paraíba

H828c Hospital Universitário Júlio Bandeira.
Carta de serviços ao usuário hospital Júlio Bandeira / Hospital Universitário Júlio Bandeira; colaboração de Jussara Aparecida Corneau, Kennia Sibelly Marques de Abrantes e Renata Layne Paixão Vieira. - Cajazeiras: HUJB, 2020.
36p. : il.

Bibliografia

1. Serviço público hospitalar.
2. Esclarecimentos aos usuários.
3. Hospital Universitário.
4. Organização dos serviços de saúde.
5. Direito à saúde. I. Corneau, Jussara Aparecida. II. Abrantes, Kennia Sibelly Marques de. III. Vieira, Renata Layne Paixão. IV. Título.

CDU - 614.21

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	6
2.	MENSAGEM DA GOVERNANÇA	7
3.	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO BANDEIRA	8
3.1.	Serviços oferecidos.....	9
3.2.	Princípios institucionais	10
4.	LOCALIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO	10
4.1.	Outros locais onde funcionam serviços do HUJB	11
5.	TELEFONES E RAMAIS	11
6.	PÁGINAS DA INTERNET	12
7.	ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	12
7.1.	Caracterização do serviço de urgência e emergência	12
7.2.	Acesso ao serviço de urgência e emergência	13
7.3.	Dados/documentos necessários para o atendimento de urgência	13
7.4.	Acolhimento com classificação de risco.....	14
7.5.	Tempo médio de espera previsto para o atendimento médico	15
8.	AMBULATÓRIOS.....	16
8.1.	Acesso aos ambulatórios e horário de funcionamento.....	16
8.2.	Dados/documentos necessários para consultas e/ou realização de exames	17
8.3.	Relação dos exames oferecidos	18
8.4.	Ambulatório de planejamento familiar	18
8.5.	Entrega dos laudos de exames	19
9.	INTERNAÇÃO	19
9.1.	Unidades de internação	19
9.1.1.	Pediatria: Unidade de Saúde da Criança e do Adolescente	19
9.1.2.	Cirurgia	20
9.1.2.1.	Dados/documentos necessários para internação cirúrgica.....	21
9.2.	Nutrição	21
9.3.	Hotelaria	22
9.3.1.	Orientações gerais a pacientes, acompanhantes e visitantes	23
9.4.	Alta hospitalar.....	27
9.5.	Solicitação de prontuário/documentos/exames	27
10.	CONFORTO ESPIRITUAL.....	29
11.	ENSINO E PESQUISA.....	29

12. OUVIDORIA	31
12.1. Objetivo da Ouvidoria	32
12.2. Atribuições da Ouvidoria	32
12.3. Acesso à informação	33
13. PREVENÇÃO E SEGURANÇA	34
No estacionamento	35
Nas áreas internas do HUJB	35
REFERÊNCIAS	36

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao usuário do Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUJB) constitui-se em um documento com informações referentes aos serviços oferecidos pela instituição, em atendimento ao Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 e à Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. Tais documentos determinam que *“os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao usuário, no âmbito de sua esfera de competência”*.

O principal objetivo da Carta é prestar informações e esclarecimentos aos usuários, de forma clara, sobre o funcionamento da instituição: atendimentos, formas de acesso, prazos para obtenção dos serviços, horários de funcionamento, mecanismos de comunicação, entre outros assuntos que possam promover o maior número de esclarecimentos aos cidadãos. Trata-se de um instrumento de promoção da transparência das ações executadas pelo hospital e de aproximação com a sociedade.



2. MENSAGEM DA GOVERNANÇA

O HUJB tem por objetivo prestar atenção à saúde com excelência, constituindo-se como cenário de prática adequado ao ensino, pesquisa e extensão para docentes e discentes, com vistas ao fortalecimento da Rede de Atenção à Saúde do estado da Paraíba e do Sistema Único de Saúde (SUS).

Cajazeiras é conhecida como a “cidade que ensinou a Paraíba a ler”, e que ao longo dos anos se tornou um importante polo para o ensino superior, principalmente dos cursos da área da saúde. A criação desses cursos converteu inúmeros esforços da sociedade para a criação do HUJB. Antes conhecido como “Hospital Infantil”, este equipamento de saúde se tornou um Hospital Universitário Federal e começa a dar seus primeiros passos para se consolidar como hospital de ensino, referência na atenção à saúde de média e alta complexidade.

Buscamos a melhoria da qualidade dos serviços cotidianamente, para isso propomos estar sempre em transformação para atendermos às necessidades dos usuários de forma ampliada e integral.

Esperamos que esta Carta de Serviços ofereça uma visão geral sobre o propósito e a finalidade do hospital. Aguardamos sugestões de melhorias, por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria descritos na página 33, para aprimorarmos as futuras edições.

Equipe de governança do HUJB

Superintendente
Gerente Administrativo
Gerente de Atenção à Saúde
Gerente de Ensino e Pesquisa

3. HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO BANDEIRA

O Hospital Universitário Júlio Bandeira – HUJB foi criado oficialmente em 27 de julho de 2012, por meio da Resolução N°02/2012 do Colegiado Pleno da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Porém, a história do hospital teve início na década de 1970, quando era elevado o índice de mortalidade infantil em toda a Paraíba. Em 1978 foi fundado o Hospital Infantil de Cajazeiras – HIC, que por vários anos foi vinculado à Associação de Proteção a Assistência a Maternidade e Infância de Cajazeiras (APAMIC).

Posteriormente o Hospital Infantil de Cajazeiras tornou-se uma autarquia municipal e passou a ser denominado de Instituto Materno Infantil Dr. Júlio Maria Bandeira de Mello – IJB. Em 25 de novembro de 2011 o hospital foi doado para a UFCG por meio da Lei Municipal N°2.005/2011.

O HUJB integra a estrutura da Universidade Federal de Campina Grande, e está sob gestão da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, empresa pública vinculada ao Ministério da Educação. A vocação do hospital para o cuidado à criança foi mantida, porém, o leque de serviços prestados à população está sendo ampliado de forma gradativa. Dessa forma, o HUJB vem se tornando um hospital de referência em diversas áreas assistenciais no Sistema Único de Saúde (SUS), principalmente pelo seu importante papel na formação de recursos humanos na área da saúde.



Inserido territorialmente na 9ª Região de Saúde da Paraíba, o hospital presta a maioria dos serviços assistenciais aos municípios de Cajazeiras, São João do Rio do Peixe, São José de Piranhas, Uiraúna, Monte Horebe, Bonito de Santa Fé, Carrapateira, Cachoeira dos Índios, Bom Jesus, Santa Helena, Joca Claudino, Triunfo, Poço José de Moura, Poço Dantas e Bernardino Batista. Aos poucos, municípios de outras regiões de saúde também poderão referenciar atendimentos para o HUIB.

O Hospital Universitário Júlio Bandeira é totalmente público, 100% dos atendimentos são realizados pelo SUS. O hospital possui o compromisso de prestar serviços de excelência, prezando pela humanização e qualidade.

Todos os serviços do HUIB são gratuitos, se houver cobrança denuncie!

3.1. Serviços oferecidos

Os principais serviços médicos oferecidos pelo HUIB são nas especialidades:

- **Pediatria**
- **Ginecologia**
- **Obstetrícia**
- **Otorrinolaringologia**
- **Clínica médica**
- **Cirurgia geral**
- **Urologia**
- **Cardiologia**
- **Infectologia**

São ofertados atendimentos ambulatoriais em todas as especialidades listadas acima. Os serviços hospitalares (internamentos) são prestados em: pediatria clínica, pediatria cirúrgica, ginecologia cirúrgica, otorrinolaringologia cirúrgica, cirurgia geral e urologia. O HUIB também realiza cirurgias ambulatoriais e exames diagnósticos.

Com objetivo de oferecer atendimento integral aos usuários, a equipe multiprofissional do hospital é constituída por profissionais de nutrição, psicologia, enfermagem, fisioterapia, farmácia, odontologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, serviço social e pedagogia hospitalar.

3.2. Princípios institucionais

Propósito

Ensinar para transformar o cuidar.

Visão

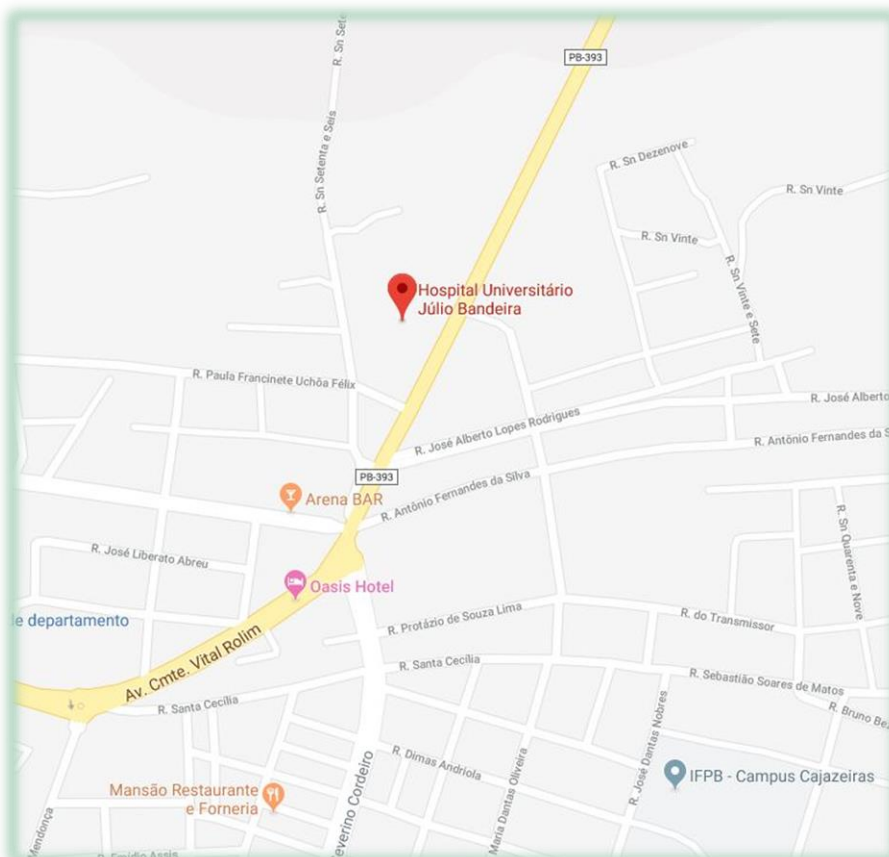
Ser reconhecido como hospital de ensino, com excelência na assistência e na gestão.

Valores

Humanização, transparência, ética, qualidade, valorização do conhecimento e responsabilidade sócio/ambiental

4. LOCALIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

O hospital fica situado na Avenida José Rodrigues Alves, número 305, Bairro Edimilson Cavalcante, Cajazeiras-PB. CEP: 58.900-000.



4.1. Outros locais onde funcionam serviços do HUIB

PAPS/UFCG (Posto de Assistência Primária à Saúde) – Praça Irmã Fernanda, s/n, Bairro Casas Populares, Cajazeiras-PB. CEP: 58.900-000

Anexo Administrativo – Avenida Comandante Vital Rolim, número 1266, Bairro Jardim Adalgiza II, Cajazeiras-PB. CEP: 58.900-000

5. TELEFONES E RAMAIS

Telefone geral para contato: (83) 3532.4750.

SETOR	RAMAL
Almoxarifado Central	4758
Auditoria	4785
Central de Material e Esterilização	4766
Centro Cirúrgico	4771
Divisão Administrativa e Financeira	4754
Divisão de Enfermagem Divisão de Gestão do Cuidado Divisão Médica	4789
Divisão de Gestão de Pessoas	4763
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	4793
Gerência Administrativa	4752
Gerência de Atenção à Saúde	4767
Gerência de Ensino e Pesquisa	4762
Laboratório Análises Clínicas	4772
Nutrição - Cozinha	4777
Ouvidoria	4781
Posto de Enfermagem da Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	4760
Posto de Enfermagem da Clínica Cirúrgica	4782
Posto de Atenção Primária à Saúde (PAPS/ETSC/CFP/UFCG)	4788
Recepção 1 – Acesso aos Ambulatórios, Laboratório, Centro Cirúrgico e Clínica Cirurgia	4751
Recepção 2 - Pronto Atendimento Pediátrico e acesso a Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	4750
Recepção Equipe de Governança	4757
Sala Vermelha (Sala de Estabilização)	4773
Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho	4791
Serviço de Arquivos Médicos e Estatísticos (SAME)	4774

Serviço Social	4775
Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	4783
Setor de Farmácia Hospitalar	4769
Setor de Farmácia Hospitalar - Recepção	4759
Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	4764
Setor de Infraestrutura Física	4756
Setor de Logística	4765
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	4786
Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	4783
Setor Jurídico	4768
Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP)	4796
Superintendência	4753
Unidade de Administração de Pessoal	4787
Unidade de Apoio Diagnóstico	4770
Chefias das Unidades: Clínica Cirúrgica, Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente e Unidade de Pronto Atendimento	4779
Unidade de Compras e Licitações	4755
Unidade de Hotelaria	4784
Unidade de Nutrição Clínica	4776
Unidade de Patrimônio	4761
Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	4794
Unidade de Planejamento e Unidade de Apoio Corporativo	4797

6. PÁGINAS DA INTERNET

Site institucional: <http://www.ebserh.gov.br/web/hujb-ufcg>

Facebook: <https://www.facebook.com/hujbufcg/>

Instagram: https://www.instagram.com/hujb_ufcg/

7. ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

7.1. Caracterização do serviço de urgência e emergência

O serviço de pronto atendimento do Hospital Universitário Júlio Bandeira é caracterizado por **atendimentos de urgência e emergência em clínica pediátrica**, sendo referência para a Rede de Atenção à Saúde (RAS) da região.

O público alvo para o atendimento no serviço são crianças e adolescentes na faixa etária de **29 dias de vida até 14 anos 11 meses e 29 dias**. O HUIB não possui serviço de urgência e emergência cirúrgica ou traumatológica em pediatria, bem como de urgência e emergência para adultos, exceto para os usuários que realizaram procedimentos cirúrgicos na instituição e que, por ocasião de alguma complicação pós-operatória, precisa de avaliação ou intervenção médica.

Os atendimentos são realizados mediante “Classificação de Risco”, que define a ordem de prioridade, conforme preconizado pela Política Nacional de Humanização (PNH), do Ministério da Saúde (MS).

7.2. Acesso ao serviço de urgência e emergência

O acesso ao serviço de urgência e emergência pediátrica é pela **Recepção 2** do hospital, que funciona durante 24 horas, todos os dias da semana. A equipe multiprofissional é composta principalmente por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, fisioterapeutas, assistentes sociais, técnicos em radiologia, além dos profissionais de apoio administrativo.

Atualmente o prontuário é eletrônico, todos os dados referentes aos atendimentos dos usuários são registrados no Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários (AGHU), sistema utilizado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Sempre que um usuário retorna ao hospital, tendo sido anteriormente atendido, todos os dados estarão contidos no prontuário, de forma a garantir a continuidade da assistência.

7.3. Dados/documentos necessários para o atendimento de urgência

- Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);
- Carteira de Identidade (RG) ou CPF ou Certidão de Nascimento da criança;
- RG dos pais/representante legal;
- Endereço do domicílio do usuário.

7.4. Acolhimento com classificação de risco

No âmbito hospitalar a classificação de risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. Tem como principal objetivo **garantir o atendimento imediato do usuário com grau de risco elevado**, realizar atendimento acolhedor e aumentar a satisfação dos usuários.

De acordo com a Cartilha de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco do Ministério da Saúde (2004):

A classificação de risco se dá nos seguintes níveis:

- **Vermelho:** emergência, caso gravíssimo, com necessidade de atendimento imediato e risco de morte.
- **Amarelo:** urgência, caso de gravidade moderada, necessidade de atendimento médico, sem risco imediato.
- **Verde:** pouco urgente.
- **Azul:** não urgente.

Além dos quatro níveis previstos pelo Ministério da Saúde, o HUIB, baseado no sistema de classificação de risco do protocolo de Manchester, adaptou o protocolo adotando o nível Laranja.

- **Laranja:** muita urgência, caso grave com risco de evoluir para morte.

Após o cadastro na recepção, o usuário é encaminhado para a consulta de enfermagem, profissional que realiza o acolhimento, avalia os riscos e as vulnerabilidades da criança ou do adolescente, classificando-o com a cor que corresponde à necessidade de prioridade conforme o quadro clínico e a urgência do atendimento. Uma pulseira indicando a cor é colocada no antebraço ou perna do usuário e a classificação também é informada no prontuário.

7.5. Tempo médio de espera previsto para o atendimento médico

	Prioridade	COR	TEMPO
1	Emergente	Vermelho	0 minutos
2	Muito Urgente	Laranja	10 minutos
3	Urgente	Amarelo	60 minutos
4	Pouco Urgente	Verde	120 minutos
5	Não Urgente	Azul	240 minutos

Caso a classificação seja **Vermelha** ou **Laranja** o usuário deverá ser encaminhado diretamente até a sala de estabilização (sala de emergência) para o atendimento médico imediato. Aqueles com classificação **Amarela, Verde e Azul** aguardarão na sala de espera o “chamado” para o direcionamento até os consultórios. Durante o período de espera o usuário poderá ser reavaliado pelo (a) enfermeiro (a), principalmente se houver piora do quadro clínico, podendo mudar a prioridade para o atendimento.

Após o atendimento médico o paciente poderá: permanecer em observação no pronto atendimento, por um período de, no máximo, até 24h; ficar internado para tratamento hospitalar; receber alta com orientações, prescrição de medicamentos e cuidados; ou ser transferido para um serviço de referência no Sistema Único de Saúde.

Cada criança ou adolescente deverá ser acompanhado por **apenas um responsável legal** ou, em casos específicos, de uma autoridade competente, conforme documento comprobatório. Outras situações excepcionais de acompanhamento só serão permitidas mediante avaliação dos profissionais da equipe de saúde. O acompanhante deverá permanecer durante todo período de permanência no hospital.

O tempo médio de espera é uma estimativa, podendo variar conforme a complexidade e a quantidade de atendimentos

8. AMBULATÓRIOS

8.1. Acesso aos ambulatórios e horário de funcionamento

Diferentemente dos atendimentos de urgência e emergência, os atendimentos nos ambulatórios (CONSULTAS, EXAMES e CIRURGIAS) são eletivos (agendados). Os usuários são atendidos por ordem de chegada.

O acesso aos ambulatórios é pela **Recepção 1** do hospital, que funciona das **6h às 22h de segunda a sexta, aos sábados das 6h às 18h**. Alguns atendimentos ambulatoriais são realizados no PAPS/UFCG (Posto de Assistência Primária à Saúde), localizado próximo ao Campus da UFCG (CFP/UFCG). Os atendimentos que são realizados no PAPS/UFCG são informados no ato da marcação. O PAPS/UFCG funciona das **7h às 11h e das 13h às 17h, de segunda a sexta**.

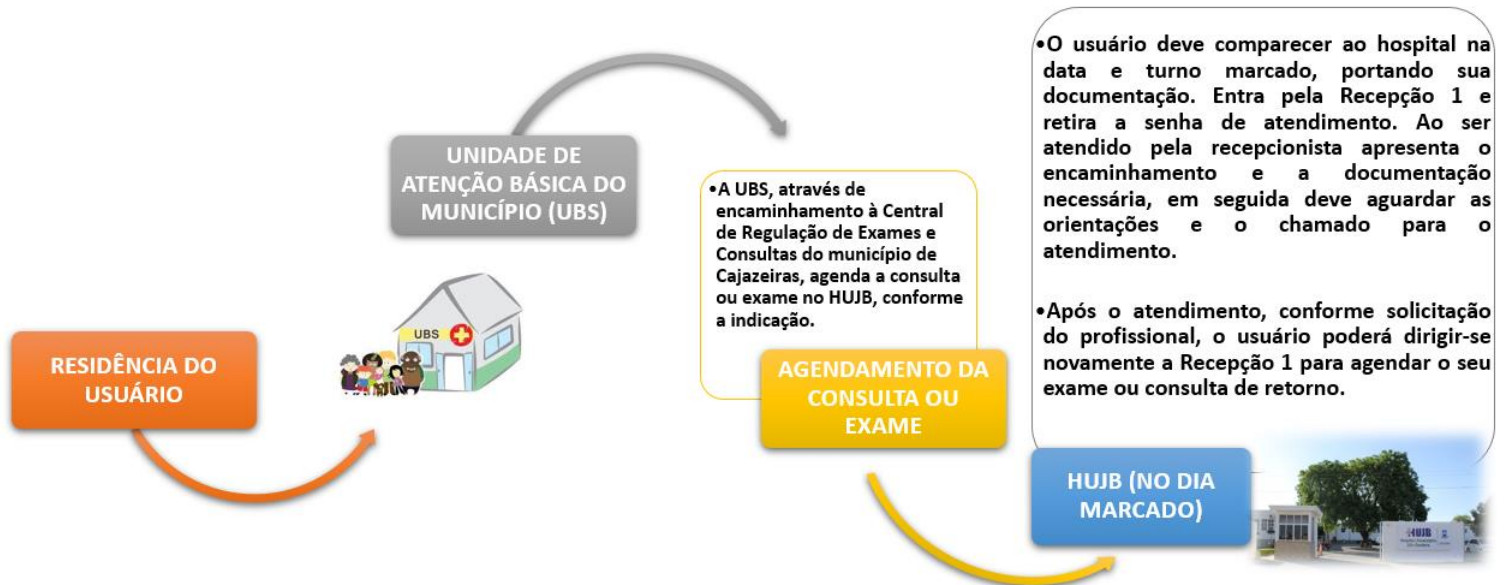


A marcação da 1ª consulta é feita pela Central de Regulação de Exames e Consultas (CREC) do município de Cajazeiras, enquanto que as consultas de retorno são agendadas, preferencialmente, no próprio HUJB

As especialidades médicas disponíveis para consultas são: pediatria, ginecologia, obstetrícia (acompanhamento pré-natal à gestação de alto risco), otorrinolaringologia, clínica médica, cirurgia geral, urologia, cardiologia e infectologia. Consultas em outras especialidades poderão ser oferecidas durante atividades acadêmicas, para obter mais informações entre em contato com a Gerência de Ensino e Pesquisa: (83) 3532.4762.

Além das consultas médicas, o hospital oferece consultas/acompanhamentos em nutrição, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e odontologia. Alguns ambulatórios também contam com atendimentos de enfermagem e serviço social.

Para ter acesso às consultas, exames, cirurgias e demais procedimentos eletivos oferecidos pelo HUJB, o usuário deverá seguir os seguintes passos:



8.2. Dados/documentos necessários para consultas e/ou realização de exames

- Formulário de solicitação do procedimento, devidamente preenchido pelo médico, autorizado e agendado pela Central de Regulação de Exames e Consultas do município de Cajazeiras;
- Ficha de referência e contra referência preenchida pelo profissional da UBS;
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);
- Documentos pessoais (ao menos um documento com foto);
- Endereço do domicílio do usuário.

8.3. Relação dos exames oferecidos

Ultrassonografias

- + Pélvica
- + Transvaginal simples e com *doppler*
- + Obstétrica simples e com *doppler*
- + *Doppler* (outras)
- + Mama
- + Tireoide
- + Abdômen
- + Rins e vias urinárias
- + Articulações
- + Partes moles
- + Pós-miccional

Análises clínicas (laboratoriais)

Coloscopia

Ecocardiografia

Eletrocardiografia

Raios-X – para usuários internos e de urgência e emergência



8.4. Ambulatório de planejamento familiar

O ambulatório de planejamento familiar do HUIB é referência para realização de laqueadura tubária e vasectomia. Em dezembro de 2019 o hospital foi habilitado para realização desses procedimentos pelo SUS.

A mulher com indicação de laqueadura deve ser encaminhada para consulta com ginecologista - ambulatório de planejamento familiar, já o homem deve ser encaminhado para consulta com urologista. Para agendar o atendimento deve-se seguir o mesmo fluxo e orientações descritos nas páginas 16, 17 e 18.



Por se tratar de métodos contraceptivos definitivos, o acesso ao serviço exige atenção aos requisitos necessários para indicação, que são: capacidade civil plena; ter idades de 25 anos acima ou ter, no mínimo, 02 (dois) filhos vivos; não estar no período gestacional; consentimento do cônjuge. No caso de dúvidas ou para maiores informações, o telefone para contato é (83) 3532.4751.

8.5. Entrega dos laudos de exames

Os laudos dos exames são entregues na **Recepção 1**, conforme o prazo necessário para cada tipo de exame:

- **Exames laboratoriais** – No dia útil seguinte a realização da coleta. De segunda a sexta-feira, das 15h às 22h.
- **Ultrassonografia** – No mesmo dia, geralmente após a realização exame.
- **Colposcopia** – No mesmo dia, geralmente após a realização exame.
- **Eletrocardiografia (ECG)** – No mesmo dia, geralmente após a realização exame.
- **Ecocardiografia** – No mesmo dia, geralmente após a realização exame.

9. INTERNAÇÃO

9.1. Unidades de internação

9.1.1. Pediatria: Unidade de Saúde da Criança e do Adolescente

A unidade de pediatria, denominada Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente (UASCA) funciona todos os dias da semana, durante 24 horas. É constituída por 15 leitos, destes, 12 para internação clínica e três (03) para internação cirúrgica (cirurgias eletivas). O acesso a unidade de pediatria se dá pela **Recepção 2**.

A equipe assistencial é composta por médicos pediatras, enfermeiros, técnicos em enfermagem e por profissionais da área de nutrição, fisioterapia, serviço social, pedagogia, psicologia, odontologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia, entre outros. Na unidade há uma área de convivência, com espaço destinado às crianças internadas, para realização de atividades recreativas e educativas.



A maioria das internações clínicas é proveniente do serviço de urgência e emergência, mas também podem ser internados usuários encaminhados por outras unidades de saúde do SUS, de acordo com a referência e a disponibilidade de leito. Já as internações cirúrgicas ocorrem mediante programação e o acesso se dá pelos atendimentos nos ambulatórios do hospital.

9.1.2. Cirurgia

O Centro Cirúrgico do HUJB possui duas (02) salas de cirurgia de porte médio, uma (01) sala para pequenas cirurgias e quatro leitos (04) de recuperação pós-anestésica.



A unidade de internação cirúrgica funciona todos os dias da semana, durante 24 horas. Possui 17 leitos, distribuídos entre enfermarias femininas e masculinas. O acesso para a internação cirúrgica se dá pela **Recepção 1**.

O HUJB realiza cirurgias eletivas (programadas). O acesso aos procedimentos cirúrgicos se dá pelo atendimento no ambulatório do hospital, pelo encaminhamento da Unidade de Atenção Básica de Saúde (UBS) do município de referência.

Após a consulta com o médico especialista no ambulatório do HUJB, se confirmada a necessidade de cirurgia, será emitida uma solicitação do procedimento. O usuário será orientado quanto aos procedimentos preparatórios, que são: realização de exames, quando necessário; avaliação do risco cirúrgico; consulta com anestesiolegista; doação de sangue, em casos específicos; entre outros. Os procedimentos pré-operatórios necessários dependem das condições clínicas do usuário e do tipo de cirurgia.

Quando agendada a cirurgia, o usuário será informado sobre o horário da internação na unidade.

9.1.2.1. Dados/documentos necessários para internação cirúrgica

- Autorização de internação hospitalar (AIH) completamente preenchida pelo médico;
- Carteira de Identidade (RG) e CPF;
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS);
- Comprovante de residência no nome do paciente ou responsável;
- RG do responsável (quando o paciente for menor de idade);
- Termos de Consentimento Cirúrgico e Anestésico.

9.2. Nutrição

Os nutricionistas do HUJB são responsáveis pela avaliação da dieta dos usuários, prescrevendo alimentação de forma a respeitar a condição clínica, a cultura e o ciclo de vida. Com isso, busca-se promover a recuperação do estado nutricional e a melhora da condição de saúde, contribuindo com a redução no tempo de hospitalização.

Na alta hospitalar, os pacientes recebem orientações nutricionais necessárias aos cuidados em domicílio e, quando necessário, estes podem retornar para a consulta no ambulatório especializado de nutrição.



Aos pacientes em regime de internação são servidas de seis a oito refeições diárias (desjejum ou refeição láctea matinal, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia ou refeição láctea noturna).

Aos acompanhantes de pacientes, exclusivamente em regime de internação, são servidas cinco refeições diárias (desjejum, almoço, lanche, jantar e ceia), nos seguintes horários:

REFEIÇÕES SERVIDAS	HORÁRIOS PARA USUÁRIOS (PACIENTES)	HORÁRIOS PARA ACOMPANHANTES
Refeição láctea matinal	05h às 06h	-----
Café da manhã	07h às 08h	07h às 08h
Lanche da manhã	09h30min às 10h	-----
Almoço	11h às 12h30min	11h às 12h30min
Lanche da tarde	14h30min às 15h30min	14h30min às 15h30min
Jantar	18h às 19h30min	18h às 19h30min
Lanche noturno	21h às 22h	21h às 22h
Refeição láctea noturna	00h às 03h	-----

9.3. Hotelaria

O serviço de hotelaria compreende os processos de limpeza hospitalar; produção e distribuição das refeições e dietas; gerenciamento de resíduos, que envolve o recolhimento e a destinação do lixo; e o processamento de roupas.

Todos nós, cidadãos, somos responsáveis pela organização do ambiente, manutenção e zelo com os bens públicos, como materiais, equipamentos, móveis e instalações do hospital.

9.3.1. Orientações gerais a pacientes, acompanhantes e visitantes

Guarda dos pertences

- A responsabilidade pela guarda dos pertences pessoais do usuário, acompanhante ou dos visitantes não é do hospital. O responsável pelo paciente e/ou familiar deverá adotar medidas necessárias para isso;
- Não será permitida a entrada de mochilas, malas ou bagagens nas enfermarias. O hospital oferece serviços de guarda volumes. As orientações sobre este serviço devem ser verificadas com os profissionais na recepção da internação;
- Importante levar ao hospital apenas os materiais indispensáveis ao acompanhante e ao paciente, os demais objetos devem ser devolvidos a um familiar ou alguém de confiança, ou poderá ficar no armário da recepção, que ficará fechado com chave;
- Somente o acompanhante deve ter acesso à chave do armário, sendo da sua inteira responsabilidade, e devolvida na alta;
- Caso o acompanhante precise entrar com alguns pertences, este receberá uma bolsa pela equipe da recepção, que deverá ser devolvida na alta.

Orientações aos acompanhantes

- **Horário de troca dos acompanhantes:** entre as **7h e 20h**;
- É permitida a presença de um (01) acompanhante, somente para os casos previstos em lei (crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida) e nos casos em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, mediante avaliação da equipe de saúde;
- A permanência de mais de um acompanhante poderá ser solicitada em situações excepcionais, e será avaliada pela equipe de assistência direta ao usuário, podendo ser atendida ou não;

- O acompanhante receberá um colete de identificação, **o uso é obrigatório**, bem como a bolsa para colocar seus pertences pessoais.
- Não é permitido deixar a criança ou adolescente sozinhos na enfermaria, sem a presença de seu respectivo acompanhante;
- Não é permitido permanência do acompanhante adoentado. Em caso de dúvidas converse com a equipe de saúde;
- Não é permitido manipular curativos ou medicação do paciente;
- Não é permitido manipular equipamentos hospitalares;
- Para segurança, o usuário internado recebe uma pulseira de identificação que não deverá ser retirada durante a permanência no hospital, exceto quando indicado por profissional responsável;
- Não é permitido pegar objetos do hospital e levá-los para casa;
- O hospital oferece fralda descartável para a criança internada;
- Objetos e itens de higiene pessoal do usuário e acompanhante que devem ser trazidos de casa: escova e pasta de dente, pente e escova de cabelo, shampoo, sabonete, desodorante, chinelos, absorvente, roupas íntimas.
- A criança internada pode fazer uso de brinquedos que sejam higienizáveis;
- Manter o ambiente organizado e limpo, jogando o lixo nos cestos;
- Não lavar, estender ou pendurar roupas ou toalhas nos banheiros, enfermarias, janelas, cadeiras e grades das camas;
- Não deixar os brinquedos espalhados nos leitos;
- Os acompanhantes não podem sentar ou deitar nas camas (leitos) ou no chão;
- É proibido fumar nas dependências do hospital (Lei nº 9.294, de 15 de julho de 1996);
- Não fazer barulho e não falar em voz alta, pois o ambiente é compartilhado com outras pessoas;
- Não correr nas dependências do hospital;
- Não entrar nos postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas de serviços para funcionários;
- É proibido oferecer qualquer tipo de alimento ao paciente que não seja proveniente do Serviço de Nutrição e Dietética do hospital, pois as refeições são servidas



conforme a prescrição da dieta pela nutrição/médico. Portanto, a entrada de alimentos é proibida para os pacientes;

- Não é permitido visitar usuários que estão em outras enfermarias, devido ao risco de contaminação;
- Faça uso consciente do copo descartável e do papel toalha, evite o desperdício;
- Todo usuário do hospital pode ter acesso à internet. A rede destinada aos usuários é denominada “HUJB-Visitantes”. Não existe senha de acesso, basta clicar na rede e o acesso é feito automaticamente, após concordar com os *Termos de uso de utilização da internet*;
- Para não incomodar outros usuários e acompanhantes que estiverem na enfermaria, mantenha sempre baixo o volume da televisão. A mesma ficará ligada das 8hs às 22hs. O controle remoto deverá ficar na enfermaria;
- Ao utilizar equipamentos eletrônicos, como celular, não perturbe o paciente internado ao seu lado;
- O ar condicionado ficará em temperatura de aproximadamente 24ºgraus;
- Para ligar, desligar e controlar a temperatura do ar condicionado, solicite a enfermagem;
- Respeite e colabore com os horários, normas e rotinas dos serviços, mas se por algum motivo você se sentir desconfortável, fale conosco, teremos o maior prazer em lhe ouvir.
- O acompanhante deve cumprir as orientações recomendadas;
- Caso haja dúvidas sobre questões relacionadas a trabalho, previdência, assistência à saúde ou demais direitos, solicite o atendimento do Serviço Social.

Visitas aos usuários internados

- **Horário de visita: Unidade de Cirurgia:** das 10h às 11h e das 16h às 17h.
Unidade de Saúde da Criança e do Adolescente: Das 9h às 12h e das 15h às 20h.
- As visitas são bem-vindas em qualquer dia da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados;
- É permitida a entrada de 01 (um) visitante por vez, podendo este ficar até 60 minutos. Se houver mais visitantes no mesmo horário, estes deverão informar na recepção para o revezamento;

- É obrigatória a apresentação de documento de identificação com foto na recepção da internação, onde será fornecido crachá para ser utilizado nas dependências do hospital e devolvido na saída;
- Só será permitida a entrada de visitantes maiores de 12 anos;
- Atenção aos trajes permitidos aos visitantes. Evite roupas curtas, transparentes ou decotadas, os homens devem evitar blusa regata e não será permitida a entrada sem camisa ou usando shorts;
- Não é permitido manipular equipamentos, curativos ou medicação do paciente;
- Não será permitida a entrada de visitantes portando qualquer tipo de arma e objetos perfurantes;
- Não trazer para o hospital bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto;
- Não trazer colchonetes, cadeiras, equipamentos para gravar imagens e/ou sons e objetos afins;
- É proibido oferecer qualquer tipo de alimento ao paciente que não seja proveniente do Serviço de Nutrição e Dietética do hospital;
- Os visitantes não poderão sentar ou deitar nas camas (leitos) ou no chão;
- Lavar as mãos no início e ao final da visita;
- Faça uso do álcool gel instalado na entrada das enfermarias;
- Utilizar somente os banheiros específicos para visitantes;
- Não fazer barulho e não falar em voz alta;
- Não correr nas dependências do hospital;
- Não entrar nos postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas de serviços para funcionários;
- Durante a visita poderá ser solicitado Informações sobre o estado de saúde do usuário aos profissionais da equipe de saúde. O acompanhante poderá solicitar a qualquer tempo;
- Não será fornecida nenhuma informação sobre o estado de saúde do usuário internado por telefone.



Limpeza, higiene e organização do ambiente

- O lixo deve ser colocado no local correto e a roupa suja no recipiente identificado;
- A limpeza da enfermaria e do banheiro é realizada no período da manhã e sempre que for necessário;
- O hospital oferece enxoval apenas para o usuário internado: toalha, lençol ou cobertor;
- O enxoval (lençóis, roupas) do usuário são trocados, diariamente, no período da manhã;
- O banho de crianças pequenas pode ser realizado na banheira de plástico disponibilizada pelo hospital. Não é permitida a utilização da pia para esta finalidade;
- Não é permitido andar descalço pelo hospital.

9.4. Alta hospitalar

Após a comunicação da alta pelo médico, o usuário e/ou seu responsável receberá o sumário de alta e a receita médica, caso haja, e deverá aguardar o contato da equipe multiprofissional que efetuará as orientações necessárias.

No resumo de alta estará prescrita a conduta terapêutica, orientações para o acompanhamento e continuidade do tratamento. Quando necessário poderá ser agendada consulta ambulatorial para avaliação pós-alta ou acompanhamento com algum especialista.

9.5. Solicitação de prontuário/documentos/exames

O art.1º da Resolução CFM 1638/2002 define o prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada. Além disso, é um documento de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

O prontuário pertence ao usuário, mas se encontra sob guarda legal do hospital. Portanto, é uma ferramenta de trabalho multiprofissional de acesso aos profissionais de saúde, estudantes, residentes e docentes responsáveis pela assistência ao usuário, obedecendo, às disposições legais e éticas de cada profissão e as normativas do HUIB.

O usuário ou seu representante legal pode, a qualquer tempo, solicitar acesso ao prontuário, bem como, pedir a cópia completa ou de alguma parte específica, ao exemplo dos resultados de exames.

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística - SAME é responsável pela guarda dos prontuários dos pacientes após a alta. A solicitação para acesso à cópia do prontuário deverá ser preenchida no SAME, através da ficha de “solicitação de cópia de prontuário/documentos/exames” pelo próprio cidadão que esteve internado ou pelo representante legal, em atendimento ao art. 73 do Código de Ética Médica.

O hospital tem um prazo de até 5 (cinco) dias para a liberação da cópia do prontuário a contar da data de solicitação. A cópia solicitada somente será entregue à pessoa solicitante ou a alguém com procuração assinada pelo cidadão que deverá apresentar o documento de identificação original. As medidas visam preservar dados pessoais e o sigilo médico. O SAME funciona de segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h. Telefone: (83) 3532.4774.

Como solicitar?

A solicitação deverá ser feita com apresentação da documentação abaixo relacionada, conforme cada caso:

- **Pelo próprio usuário:** apresentar carteira de identidade (RG) ou qualquer outro documento; número do prontuário e/ou data do internamento.
- **Por terceiros:** apresentar procuração, lavrada por tabelião público em seu livro de notas, com requerimento da cópia do prontuário ou exames; apresentar carteira de identidade (RG) ou outro documento do usuário; carteira de identidade (RG) do procurador; número do prontuário e/ou data do internamento.
- **Menor de 18 anos (acompanhado com pai, mãe ou responsável):** apresentar carteira de identidade (RG) do responsável; carteira de identidade (RG) ou outro documento do usuário; número do prontuário e/ou data do internamento.

- **Menor de 18 anos, sem pais:** medida judicial curatela; carteira de identidade (RG) ou outro documento do usuário; carteira de identidade (RG) do responsável; número do prontuário e/ou data do internamento.
- **Pacientes que foram a óbito ou para fins de seguro:** ordem judicial encaminhada pelo Juiz ao Setor de Regulação e Avaliação em Saúde do HUJB ou por solicitação do Conselho Regional de Medicina, também encaminhada ao mesmo setor.

10. CONFORTO ESPIRITUAL

A visita religiosa é permitida no hospital, preferencialmente no horário regular de visita nas enfermarias. Outras atividades religiosas podem ser realizadas desde que programadas com a gestão do hospital.

11. ENSINO E PESQUISA

A principal finalidade do Hospital Universitário Júlio Bandeira é promover a formação dos profissionais de saúde, por meio de uma assistência à saúde qualificada, servindo como cenário de práticas de ensino, de pesquisa e de extensão para os alunos dos mais variados cursos e níveis de formação. A Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) atua no planejamento, na coordenação e na supervisão dessas atividades, é parte do Colegiado Executivo do hospital, sendo, portanto, corresponsável pelas políticas e diretrizes da instituição.

É fundamental saber que, desde a recepção até a internação hospitalar, passando pelos serviços de apoio diagnóstico e terapêutico, cirurgia, dentre outros, o cidadão que busca os serviços do HUJB poderá compartilhar dos momentos de ensino-aprendizagem com alunos, professores e pelos próprios colaboradores do hospital que são preceptores.

Todas essas pessoas estarão sempre pensando no melhor atendimento e no restabelecimento da saúde no menor tempo possível.

O HUJB é campo de estágio curricular obrigatório dos cursos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), principalmente para os cursos de graduação em Enfermagem e Medicina e cursos técnicos em Enfermagem e em Saúde Bucal do *campus de Cajazeiras*, mas também protagoniza atividades de ensino dos cursos dos *campis Sousa e Cuité*, além do IFPB *campi Cajazeiras e Sousa*, entre outras instituições.



Esses são alguns dos cursos que desenvolvem atividades práticas e/ou estágios curriculares no hospital:

- Administração
- Automação Industrial
- Ciências Contábeis
- Enfermagem
- Engenharia Civil
- Farmácia
- Medicina
- Nutrição
- Pedagogia
- Serviço Social
- Técnico em Eletromecânica
- Técnico em Enfermagem
- Técnico em Saúde Bucal
- Tecnologia de Alimentos



Uma vez utilizando os serviços do HUJB, o cidadão poderá ser convidado a participar de alguma pesquisa científica, cujo objetivo será sempre trazer melhorias e avanços no campo assistencial à saúde. Lembramos que a participação em pesquisa é totalmente voluntária, e que a identidade da pessoa é sempre preservada em respeito aos princípios da beneficência, não maledicência e autonomia do participante do estudo.

Para participar de pesquisa, o usuário será informado sobre todos os objetivos, as fases ou etapas do estudo, os possíveis riscos envolvidos (caso existam) e será solicitada a assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), de acordo com a Resolução nº 466/2012.

Desse modo, ao participar de pesquisas científicas, o cidadão estará contribuindo para o avanço da ciência, bem como para agregar valor ao campo assistencial de atendimento no HUJB.

12. OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão de apoio estratégico e especializado de caráter mediador e explicativo, eficaz e eficiente na busca de soluções de conflitos e agente promotor de mudanças. É um canal de comunicação com dirigentes, professores, estudantes, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e, sobretudo, os cidadãos.

Implantada no HUJB em 2013, oficializada conforme Portaria nº 13 de 28 de fevereiro de 2014, a Ouvidoria do HUJB também realiza periodicamente a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Ebserh.



12.1. Objetivo da Ouvidoria

Proporcionar a comunicação entre os cidadãos e a instituição, buscando formas de mediar a solução das questões apresentadas, visando à garantia dos direitos dos cidadãos e a melhoria dos serviços prestados.

12.2. Atribuições da Ouvidoria

- Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, usuários ou colaboradores. Tratar com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo as anônimas, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis;
- Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes;
- Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;
- Encaminhar à área de gestão de pessoas do HUIB/UFMG os colaboradores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo;
- Cadastrar, organizar e encaminhar aos diferentes órgãos da instituição as manifestações provenientes dos cidadãos, de forma direta ou indiretamente, classificadas em: **elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações.**



Se precisar de ajuda ou informações,
fazer reclamações, solicitações,
denúncias ou elogios procure a
OUVIDORIA, estamos dispostos a
ouvi-lo, sempre.

12.3. Acesso à informação

Canais de atendimento da Ouvidoria do HUIB:

	<p>Fala.Br: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Acesse: https://treinafalabr.cgu.gov.br ou pelo Site do HUIB (acesso a informação): www.huib.ebserh.gov.br</p>
	<p>Site do HUIB-UFMG Acesse: www.huib.ebserh.gov.br E.SIC: Sistema de Informação ao Cidadão</p>
	<p>Telefone: (83) 3532.4781</p>
	<p>Caixa de manifestação Estão instaladas nos corredores das enfermarias e nas recepções.</p>
	<p>E-mail: ouvidoria.huib@ebserh.gov.br</p>

	<p>Outros: Presencial: De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h. Correspondência para Ouvidoria do HUJB: Av. José Rodrigues Alves, nº 305, Bairro Edmilson Cavalcante, Cajazeiras-PB, CEP: 58.900-000. SEI - Sistema Eletrônico de Informação</p>
--	--

13. PREVENÇÃO E SEGURANÇA

Tire suas dúvidas:

Como funciona o estacionamento do HUJB?

O estacionamento funciona todos os dias, 24h, é gratuito e de acesso prioritário aos usuários, colaboradores, gestores, estudantes, professores e visitantes.

Quem é responsável pela segurança do estacionamento do HUJB?

O HUJB conta com vigilância patrimonial que realiza rondas externas, com o objetivo de coibir a ação de criminosos. Não há serviço de segurança específica para o estacionamento.

O que devo fazer se meu veículo for furtado ou arrombado? E se os objetos no interior do carro forem furtados?

Procure o serviço de vigilância do HUJB para comunicar o fato, depois vá à Delegacia de Polícia para fazer o boletim de ocorrência. Os registros ajudam o HUJB e as autoridades a mapear os locais com maior incidência de crimes e, assim, planejar ações de prevenção. Nesse processo, sua participação é fundamental.

E se minha queixa for relacionada ao trânsito dentro do HUJB?

Se a queixa tratar de batidas entre carros procure a Superintendência Cajazeirense de Transporte e Trânsito (SCTTRANS) - Telefone: (83) 3531-5630. Em todas as situações, os vigilantes do HUJB podem ser acionados para prestar orientações e auxílio.

Dicas importantes:

No estacionamento

1. Estacione em locais de maior movimento e com iluminação;
2. Não deixe chaves de casa dentro do veículo nem objetos que possam despertar o interesse de criminosos. Coloque tudo no porta-malas, antes de estacionar;
3. Ao retornar ao veículo, se perceber alguma anormalidade, avalie a situação, olhe ao redor e só se aproxime do carro caso se sinta seguro;
4. Não fique dentro de um carro estacionado. Você se transforma na vítima perfeita para criminosos;
5. Se você perceber que a tampa do tanque de combustível foi furtada, troque as chaves do seu carro, pois o ladrão poderá fazer cópias;
6. Se perceber alguém mexendo no seu carro, não se aproxime. Procure ajuda sem ser notado;
7. Antes de estacionar ou quando retornar ao carro, olhe ao redor, veja se existe alguém ou alguma situação suspeita. Se desconfiar de algo, não se aproxime do veículo, chame a polícia;
8. No estacionamento, não atenda ou utilize o celular quando estiver próximo ao carro ou dentro dele.

Nas áreas internas do HUJB

1. Cuide de seus pertences pessoais, como bolsas, computadores e celulares. Não os deixe dentro de salas e espaços abertos;
2. Se perceber alguma situação estranha ou suspeitar de algo errado, avise o serviço de vigilância do HUJB. Ligue para (83) 3532-4756.
3. Pacientes, acompanhantes e público externo: estejam sempre com documento de identificação.
4. Profissionais da saúde do HUJB, alunos e residentes: apresentem carteira estudantil ou crachá, pois o jaleco não serve como identificação funcional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. **Decreto Nº 9.094**. Brasília, DF, 18 jul. 2017. p. 2. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2017/decreto-9094-17-julho-2017-785213-publicacaooriginal-153382-pe.html> Acesso em: 03 jan. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.460. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.html Acesso em: 03 jan. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. **Resolução nº 1.638/2002**, de 10 de julho de 2002. Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde. Brasília, DF, 09 ago. 2002. Disponível em: http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2002/1638_2002.htm Acesso em: 03 jan. 2019.