

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2022/2024

Hupaa





# Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes

---

## **Presidente**

Luiz Inácio Lula da Silva

## **Ministro da Educação**

Camilo Santana

## **Reitor da Universidade Federal de Alagoas**

Josealdo Tonholo

## **Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares**

Arthur Chioro

## **Superintendente**

Célio Fernando de Sousa Rodrigues

## **Gerente de Atenção à Saúde**

Elisângela Cristina Albuquerque de Sousa

## **Gerente Administrativo**

Anderson de Barros Dantas

## **Gerente de Ensino e Pesquisa**

Amauri da Silva Barros

## **Ouvidora**

Elizabeth da Silva Bandeira

# Sumário

---

- 1** Apresentação
- 2** Mensagem do Superintendente
- 3** Memorial do Hospital
- 4** Políticas Institucionais
- 5** Localização
- 7** Estrutura Administrativa
- 10** Funcionamento
- 23** Serviço de Apoio ao Cidadão
- 27** Normas e Orientações Institucionais

# APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes (Hupaa-Ufal/Ebserh) é um instrumento de acesso e comunicação com os cidadãos sobre os serviços prestados para a comunidade alagoana. Este documento possibilita ao cidadão conhecer os serviços disponibilizados pela instituição e reforça o compromisso com os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Este instrumento prioriza a responsabilidade social e tem como foco o cidadão. Seu objetivo principal é facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços disponibilizados nesta instituição promovendo a melhoria e qualidade do atendimento.

Além da assistência o Hupaa-Ufal/Ebserh é um campo de ensino, pesquisa e extensão, formando profissionais da residência médica e multiprofissional sempre enfatizando a integração das atividades entre os cursos.

Esta primeira edição do documento naturalmente deverá ser aprimorada, para tanto, esperamos contar com a colaboração do cidadão/usuário, que poderá participar encaminhando sugestões/críticas para a instituição por meio dos canais de relacionamentos da Ouvidoria.



# MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

É com grande satisfação que apresentamos a carta de serviços do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes (Hupaa). Hospital esse que desde 15 de outubro de 1973 atua com muito carinho para o bem-estar e a recuperação da saúde da população, atendendo a todos os municípios do Estado de Alagoas realizando cerca de 27 mil procedimentos/mês, sendo em alguns desses o único hospital público disponível no estado.

Não só na assistência, mas o Hupaa também se destaca no ensino, tendo o maior número profissionais residentes, atualmente com 136 residentes, destes 96 residentes médicos e 40 multiprofissionais distribuídos nas áreas de enfermagem, farmácia, nutrição, psicologia e serviço social em treinamento. Os programas de residência estão em constante expansão, tendo em 2021 aprovadas mais três residências médicas em terapia intensiva, Oncologia clínica e infectologia. O Hupaa conta também com 22 cursos de graduação que fazem aulas práticas e estágio no Hupaa, além de e estudantes de graduação.

Além de números expressivos, trata-se de um hospital verdadeiramente humanizado, onde uma população de cerca de 2200 profissionais entre efetivos, terceirizados e docentes comprometidos tratam e cuidam dos pacientes com o máximo respeito, carinho e devoção propiciando a todos um ambiente familiar, criando assim ambiente propício para cura.

É essa a missão do Hospital que surgiu para atender ao ensino da Universidade Federal de Alagoas a quem pertence, mas que também recebe alunos do IFAL e Uncisal, que engrandece ainda mais o seu papel de formação de qualidade.

Atualmente o Hupaa trabalha em rede com os Hospitais das Universidades Federais de todos os estados, rede essa que surgiu a partir da criação de empresa pública ligada ao Ministério da Educação para dar suporte e melhor eficiência aos Hospitais Universitários, a Empresa Brasileira de serviços Hospitalares (EBSERH). Empresa essa pública, totalmente controlada e financiada pelo Ministério da Educação, com sede em Brasília a qual permite mais agilidade no contato com o setor saúde e cujo objetivo é apoiar as Universidades na gestão hospitalar, tendo como foco principal atender as demandas das Universidades no que se refere a seus objetivos e metas de ensino, pesquisa e extensão.

Esse é o Hupaa, que nos orgulha, é o Hupaa da UFAL, o Hupaa da Sociedade Alagoana, o Hupaa que entrega tantas curas, que treina e capacita, que entrega anualmente aos braços da sociedade, centenas de profissionais de excelência, competentes e humanizados.

**Prof. Dr. Célio Fernando de Sousa Rodrigues**  
**Superintendente Hupaa-Ufal-Ebserh**

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES

As primeiras discussões em torno da criação de um Hospital Universitário (HU) em Alagoas surgiram em 1950, quando entrou em funcionamento na capital do Estado a Faculdade de Medicina. A ideia era criar um espaço que servisse de campo de aplicações práticas para o ensino e a pesquisa na área médica.

Na década de 60, a Faculdade de Medicina, passou a ser uma das unidades integrantes da Universidade Federal de Alagoas (Ufal). Este fato incentivou a Academia a elaborar um projeto ousado para a construção de uma Cidade Universitária que aglomerasse todas as unidades de ensino pertencentes a Ufal.

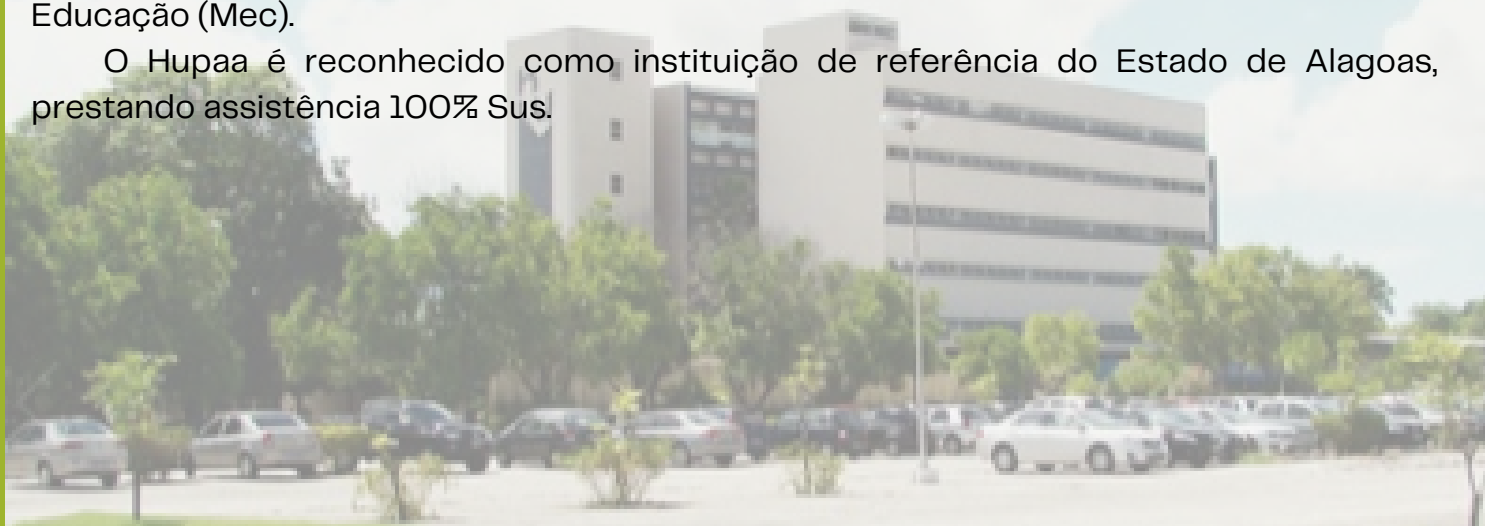
A construção do prédio do Hospital Universitário aconteceram simultâneas às obras do Campus. Finalmente, em 1973 foram iniciadas as atividades docentes e assistenciais no Hospital Universitário em sede própria e graças a assinatura do convênio entre a Ufal, o Governo do Estado e o The People to People Health Fundarions Inc o projeto HOLPE, da Universidade de Harvard dos Estados Unidos, trouxe o Navio-Hospital que ficou atracado no cais de Maceió trazendo a bordo o presidente do projeto, Dr. Williams B. Wash e uma equipe multiprofissional de cientistas, médicos e enfermeiros, além de tecnologia de ponta, com o objetivo de desenvolver programas de treinamento, pesquisa e atendimento aos casos clínicos.

Na década de 90 foi marcada por uma expansão do HU na estrutura física, com a inauguração lâmina vertical e da área administrativa. Em 1991 com a assinatura do convênio com a Fundação Universitária de Desenvolvimento de Pesquisa e Extensão (Fundepes) são criadas enfermarias exclusivas para a ginecologia na Clínica Cirúrgica e o setor de Coloproctologia formou o grupo de apoio aos pacientes ostomizados.

Em 202, foi assinado o Termo de Compromisso junto ao Ministério da Saúde, para implantação do Centro de Oncologia (Cacon) e o Banco de Leite Humano iniciou suas atividades, no mesmo ano foi realizada a primeira cirurgia bariátrica ou gastroplastia, atualmente o Hospital Universitário é referencia no tratamento de paciente com obesidade mórbida.

Em 2014, o Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (Hupaa), que possui 30.632 metros<sup>2</sup> de área construída e 69.600 mentro<sup>2</sup> de área de terreno, vinculou-se à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), estatal ligada ao Ministério da Educação (Mec).

O Hupaa é reconhecido como instituição de referência do Estado de Alagoas, prestando assistência 100% Sus.



# POLÍTICAS INSTITUCIONAL

## VISÃO

Consolidar-se como hospital de ensino na Rede Ebserh, de forma integrada com a Ufal ampliando e qualificando os cenários de prática, estimulando pesquisas em tecnologias e inovações em saúde, com foco na assistência de alta complexidade no Sus em Alagoas e sendo eficiente na gestão de pessoas e processos com sustentabilidade sócio-econômico-ambiental, até 2023.

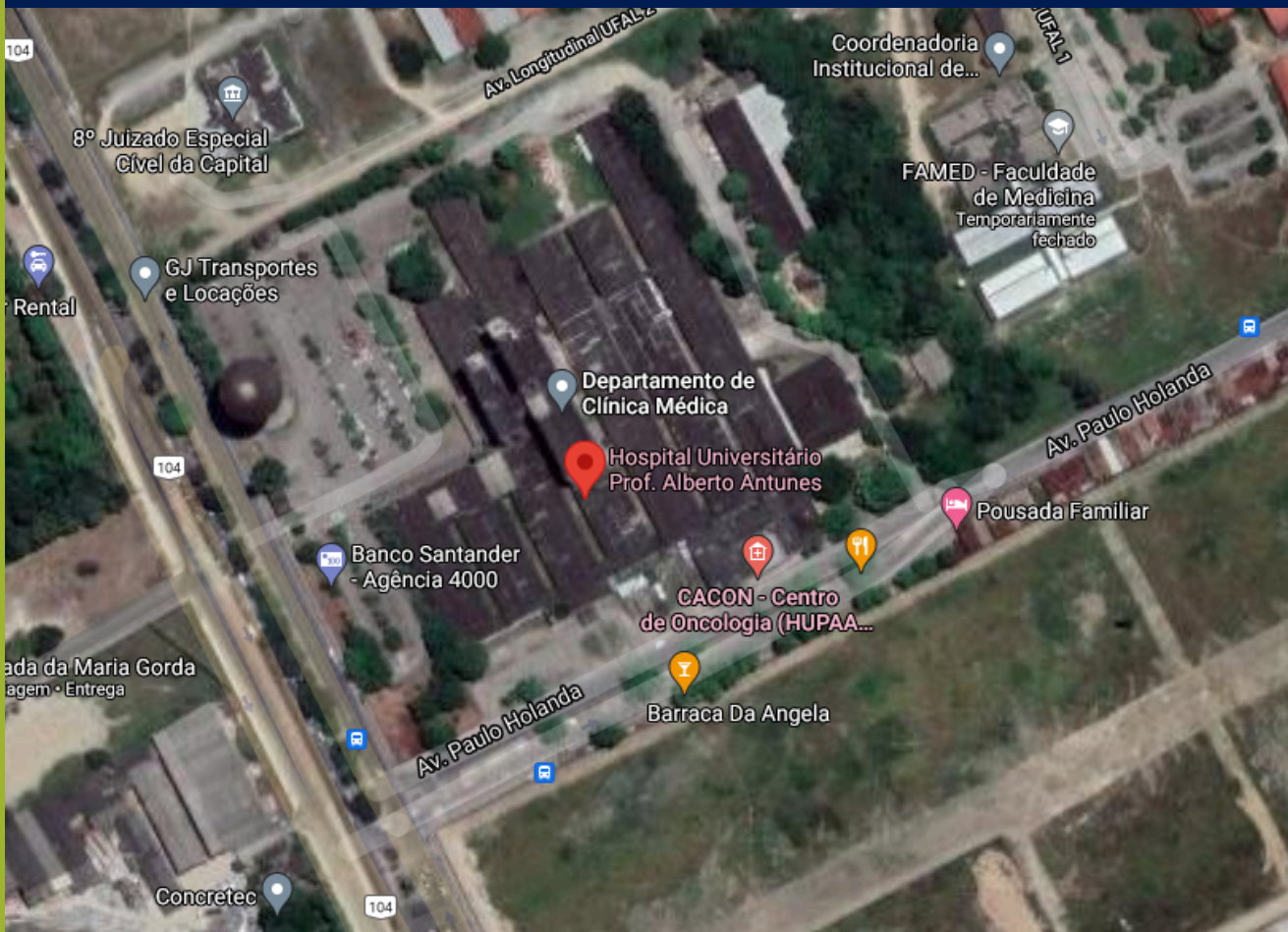
## VALORES

- Ética
- Transparência nas ações e relações institucionais
- Humanização
- Sustentabilidade
- Valorização das pessoas
- Trabalho em Rede para somar forças e alcançar a excelência
- Inovação para fazer mais e melhor transformando a sociedade

## PILARES

- Sociedade
- Sustentabilidade
- Governança
- Processos e Tecnologia
- Pessoas

# LOCALIZAÇÃO



GOOGLE MAPS

## ENDEREÇO:

Avenida Lourival Melo Mota, Cidade Universitária  
CEP: 57072-900 – Maceió/AL

## CONTATOS:

**Fone:** (82) 3202-3800

**Site:** <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hupaa-ufal>

# ACESSO AO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO UTILIZANDO O TRANSPORTE COLETIVO

## Linhas de ônibus

Existem hoje, segundo dados do Sistema Integrado Mobilidade Maceió (SIMM) 11 linhas para acesso ao Hupaa, vindo de diversas áreas de Maceió, são:

### Linha Amarela:

604 - Eust. Gomes - Term. Cruz das Almas

### Linha Vermelha:

046 - Village Campestre - Centro

049 - Eustáquio Gomes - Cento

052 - Eust. Gomes - Centro - Sta Lucia

230 - Forene - Trapiche

607 - Eustáquio Gomes - Iguatemi

706 - Eustáquio Gomes - Ponta Verde

901 - T.I. Benedito Bentes / Eust. Gomes (Via Hospital Metropolitan)

903 - Benedito Bentes - Eust .Gomes

### Linha Azul:

711 - UFAL - Ponta Verde

### Linha Verde:

906 - Pontal - UFAL (Vergel - Centro)

# **Estrutura Administrativa**

PROF. ALBERTO ANTUNES-HUPAA



## **SUPERINTENDÊNCIA**

### **Competências:**

Compete a superintendência a gestão financeira, orçamentária, patrimonial, contábil, documental e gestão de recursos humanos necessários para manter o funcionamento da unidade hospitalar sob sua responsabilidade, observadas as diretrizes da Portaria EBSERH nº 125/2012

### **Funcionamento:**

De 2ª feira a 6ª feira, das 7h as 17h

### **Localização:**

No andar térreo na área administrativa

### **Contato:**

(82) 3202-3715

## **GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE**

### **Competências:**

Compete à Gerência de Atenção à Saúde implantar as diretrizes assistenciais, bem como coordenar o planejamento, organização e administração dos serviços de assistência. O estabelecimento de metas quantitativas e qualitativas relacionadas aos serviços e a gestão da atenção à saúde, monitoradas e avaliadas por meio de indicadores de desempenho, com vistas a atender as metas contratualizadas com o SUS.

Também são de sua competência a coordenação das ações de vigilância em saúde no âmbito hospitalar e as ações de regulação e avaliação da atenção à saúde. Compete, ainda, a gerência coordenar a implantação de ações assistenciais relacionadas a situações coletivas de perigo iminente, desastres, calamidade pública e catástrofes.

### **Funcionamento:**

De 2ª feira a 6ª feira, das 7h as 17h

### **Localização:**

No andar térreo na área administrativa

### **Contato:**

(82) 3202-3720

## **GERÊNCIA ADMINISTRATIVA**

### **Competências:**

Compete a Gerência Administrativa a implementação e gestão das políticas da administração pública, orçamentária, financeira, contábil, e patrimonial no âmbito hospitalar.

Além disso, é responsável por analisar e aprovar documentos relativos aos processos financeiros para pagamento, após a análise pela Unidade de Liquidação da Despesa, submetendo-os à deliberação do Ordenador de Despesas; Implementar e gerenciar as políticas de gestão da logística e infraestrutura - tura hospitalar e de recuperação humana.

**Funcionamento:**

De 2ª feira a 6ª feira, das 7h as 17h

**Localização:**

No andar térreo na área administrativa

**Contato:**

(82) 3202-3718

## **GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA**

**Competências:**

Compete a Gerência de Ensino e Pesquisa a gestão dos processos relacionados as atividades de ensino (técnico, graduação, pós-graduação), extensão e pesquisa no âmbito do Hupaa, sempre em consonância com as demandas da Universidade, Instituições de Ensino conveniadas e Sociedade.

**Funcionamento:**

De 2ª feira a 6ª feira, das 7h as 17h

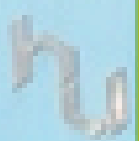
**Localização:**

No andar térreo na área administrativa

**Contato:**

(82) 3202-3719

# ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

PROF. ALBERTO ANTUNES - HUPAA 

# GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

Compete a Gerência de Ensino e Pesquisa a gestão dos processos relacionados as atividades de ensino (técnico, graduação, pós-graduação), extensão e pesquisa no âmbito do Hupaa, sempre em consonância com as demandas da Universidade, Instituições de Ensino conveniadas e Sociedade.

## Setor de Gestão do Ensino

O Setor de Gestão do Ensino tem como atividades o monitoramento, avaliação e planejamento anual das ações estratégicas no ensino de graduação, pós-graduação e técnico, de forma integrada às demais instâncias do hospital.

### Unidade de Gerenciamento das Atividades de Graduação e Ensino Técnico

Unidade responsável por acompanhar e viabilizar estágios curriculares, visitas técnicas, atividades práticas e ações de extensão no HUPAA.

### Unidade de Gerenciamento das Atividades de Pós-graduação

Unidade responsável por acompanhar e viabilizar estágios curriculares, visitas técnicas, atividades práticas e ações de extensão no HUPAA.

### Unidade de Telessaúde

A Unidade concentra suas atividades no desenvolvimento do Ensino a distância, sendo suas principais ações fortalecer a utilização da telessaúde como ferramenta de ensino na graduação e pós-graduação, assim como a promoção de cursos, workshops, teleconferências e demais eventos científicos utilizando a modalidade on-line como forma de atualização assistencial.

### Biblioteca Virtual

Vinculada a Unidade de Telessaúde tem como objetivo fornecer informação científica na área da saúde para a comunidade acadêmica e profissional no âmbito hospitalar e assim, contribuir com o processo de ensino, pesquisa, extensão e assistência.

## Setor de Gestão da Pesquisa

O Setor de Gestão da Pesquisa tem como objetivo o cadastramento dos projetos de pesquisa e monitoramento das atividades realizadas pelos pesquisadores, assim como dos resultados obtidos das pesquisas realizadas visando a incorporação deles na melhoria dos processos administrativos, assistenciais e de ensino do Hospital.

### Unidade de Gerenciamento das Atividades de Graduação e Ensino Técnico

Unidade responsável por acompanhar e viabilizar estágios curriculares, visitas técnicas, atividades práticas e ações de extensão no HUPAA.

### Unidade de Gerenciamento das Atividades de Pós-graduação

Unidade responsável por acompanhar e viabilizar estágios curriculares, visitas técnicas, atividades práticas e ações de extensão no HUPAA.

**Funcionamento:**

De 2ª feira a 6ª feira, das 7h as 17h

**Localização:**

No andar térreo na área administrativa

**Contato:**

(82) 3202-3720

# FUNCIÓNAMENTO

PROF. ALBERTO ANTUNES - HUPAA 

## Especialidades médicas disponíveis no Hupaa

1. Acupuntura
2. Alergia e imunologia
3. Anestesiologia
4. angiologia
5. Cancerologia
6. Cardiologia
7. Cirurgia de cabeça e pescoço
8. Cirurgia do aparelho digestivo
9. Cirurgia Geral
10. Cirurgia Pediátrica
11. Cirurgia Plástica
12. Infectologia
13. Mastologia
14. Medicina da Família e Comunidade

15. Medicina Física e Reabilitação
16. Medicina Intensiva
17. Medicina Nuclear
18. Nefrologia
19. Neurocirurgia
20. Neurologia
21. Nutrologia
22. Oftalmologia
23. Odontologia
24. Cirurgia Vascular
25. Clínica Médica
26. Coloproctologia
27. Endocrinologia e Metabologia
28. Endoscopia
29. Dermatologia
30. Gastroenterologia
31. Genética Médica

32. Geriatria
33. Ginecologia e Obstetrícia
34. Hematologia e Hemoterapia
35. Ortopedia e Traumatologia
36. Otorrinolaringologia
37. Patologia
38. Patologia Clínica / Medicina Laboratorial
39. Pediatria
40. Pneumologia
41. Psiquiatria
42. Radiologia e Diagnóstico por Imagem
43. Radioterapia
44. Reumatologia
44. Urologia

**Fique atento(a)!**



**O Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes é totalmente público, 100% contratualizado com o SUS e, por isso, não realiza qualquer atendimento particular ou por convênios.**

## Como ser atendido no Hupaa

Para sua primeira consulta siga os seguintes passos:

1. Dirija-se a UBS mais próxima da sua residência para consulta com o clínico geral.

UBS



2. O clínico geral encaminha para o médico especialista ou exames de acordo com a necessidade

4. Na data agendada para a consulta, compareça ao Hu com uma hora de antecedência e se dirija ao ambulatório Documento de identidade, CPF, cartão do SUS, comprovante de residência e a guia de agendamento do Sisreg

Sisreg/Cora



3. O usuário deve levar o encaminhamento ao setor responsável pelo agendamento dentro da UBS, que o fará seguindo os protocolos do Sisreg/Cora

5. Ao término da consulta dirija-se até a recepção do ambulatório para ter informações de onde realizar agendamentos de consultas e exames, caso seja necessário.



**Fique atento(a)!**



**Para realização de exames você deve comparecer na data e hora marcada, portando seus documentos pessoais ou cartão do Hospital, encaminhamento médico e a guia de autorização do Sisreg/Cora.**

**Além disso, alguns exames precisam de preparos antecedentes ao dia do exame, observe as instruções e siga com exatidão.**

## SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA



O Setor de Urgência e Emergência é referência no atendimento de gestantes de alto risco vinculadas, por mapa de regulação do Estado de Alagoas, a esta Unidade Hospitalar e referenciada previamente por uma maternidade e risco habitual, além do atendimento de urgência e emergência a pacientes oncológicos em tratamento no Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes.

Na Maternidade é realizado o acolhimento e classificação de risco com análise de encaminhamento prévia ao atendimento médico.

No Pronto Atendimento Oncológico é realizado o acolhimento dos pacientes e realizado o atendimento no próprio serviço.

**Público alvo:** Gestantes e Pacientes Oncológicos em tratamento no Hupaa.

**Local do atendimento:** **Maternidade:** 2º andar.  
**Pronto Atendimento:** térreo Centro de Oncologia.

**Horário:** **Maternidade:** 24 horas, 7 dias por semana.  
**Pronto Atendimento:** de Segunda à Domingo de 7h às 19h.

**Contato:** 3202-3897

### Requisitos e documentos necessários:

**Maternidade:** Identidade, comprovante de residência, cartão do Sus e encaminhamento da Maternidade de Baixo Risco, via Central de Regulação.

**Pronto Atendimento:** Cartão do Cacon do Hupaa.

### Fique atento(a)!

Além de estar vinculado, por local de de moradia, ao atendimento no Hupaa, é importante que o(a) paciente entenda que existe a possibilidade de transferência para outra Unidade Hospitalar, vinculado ao Sus, caso o paciente necessite de atendimento especializado que não seja o perfil do Hospital Universitário.



## UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

A URA é responsável por entregar as cópias dos prontuários que são solicitadas na Superintendência dentro do prazo de **15 dias**, coordenar as recepções dos ambulatorios mantendo uma sala de apoio que organiza as salas de atendimentos multiprofissionais.

No balcão de recepção do Same (Serviço de Arquivo Médico), é possível realizar agendamentos de consultas e alguns exames como o holter, teste ergométrico e eletrocardiograma.

O atendimento nas recepções/ambulatorios é feito conforme ordem de prioridade e chegada.

Para o agendamento de consultas e exames o paciente é cadastrado na fila de espera e quando chegar sua vez o agendamento será realizado conforme disponibilidade de vagas no sistema Sisreg. Não estabelecemos prazo mínimo ou máximo na fila de espera tendo em vista que a situação pode variar conforme a especialidade, o profissional, as prioridades, entre outros fatores.

**Público alvo:** Usuários do sistema de saúde em geral.

**Local do atendimento:** Térreo, entrada da rua lateral.

**Horário:** De segunda a quinta - feira das 07h as 17h, sexta - feira das 07h as 16h.

**Contato:** 3202-3800 ou 3202-3868 ou 3202-3717

### Requisitos e documentos necessários:

Documento de identidade, CPF, cartão do SUS, comprovante de residência e encaminhamento médico do HUPAA para agendamentos.

### Fique atento(a)!

Para as especialidades que estão com cadastramento na fila de espera suspenso, o paciente deve procurar a Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência ou Secretaria de Saúde do seu município para realizar o agendamento através do sistema Sisreg.

## UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



A Unidade é responsável por alguns exames de imagem como ultrassonografias, ecocardiografia, mamografia, radiografias, tomografia computadorizada e ressonância magnética.

Os agendamentos são realizados de acordo com a disponibilidade de vagas liberadas pela regulação do Sisreg/Cora.

Para os pacientes com prontuário no hospital o resultado é anexado no mesmo e no dia do retorno o médico poderá analisar os dados coletados, já os pacientes externos agendados pelo Sisreg/Cora podem retirar o resultado na recepção da UDI.

**Público alvo:** Usuários do sistema de saúde em geral.

**Local do atendimento:** Térreo, entrando pela lateral do hospital.

**Horário:** De segunda à sexta - feira das 7h às 19h para o público geral.  
Período noturno e finais de semana exclusivo para pacientes internados nas clínicas.

**Contato:** 3202-3782

### Requisitos e documentos necessários:

Documento de identidade, Cartão Sus, Comprovante de residência e guia de agendamento Sisreg/Cora.

### Prazos para agendamento e resultados:

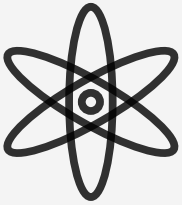
**Agendamento:** A depender da oferta e demanda disponibilizada pelo Sisreg/Cora.

**Resultados de exames:** 15 dias úteis.

### E se o exame for cancelado?

A suspensão ou cancelamento do exame pode acontecer por diversos fatores como falta de energia, afastamento de colaborador que realiza o exame, quebra do aparelho dentre outros.

Nestes casos os exames são remarcados para a data mais próxima após o retorno da normalidade, os recepcionistas entram em contato com os pacientes para informar do agendamento.



## UNIDADE DE MEDICINA NUCLEAR

Ao contrario dos exames de imagens convencionais a medicina nuclear tem como base a realização da análise da função dos tecidos e dos órgãos, no Hospital Universitário realizamos os agendamentos, e resultados dos exames de cintilografia.

**Público alvo:** Usuários do sistema de saúde em geral.

**Local do atendimento:** Térreo, entrando pela porta lateral do hospital.

**Horário:** De segunda à sexta-feira das 10h às 13h.

**Contato:** 3202-3724

### Requisitos e documentos necessários:

Cartão do hospital, comprovante de identidade, CPF, cartão Sus e solicitação médica para o exame em formulário APAC.

### Prazos para agendamentos e resultados:

**Agendamento:** A depender da oferta e demanda disponibilizada.

**Resultados de exames:** 15 dias úteis.

### E se não estiver agendando exame no dia?

A suspensão ou cancelamento dos agendamentos podem acontecer por diversos fatores como falta de energia, quebra do aparelho dentre outros.

Nestes casos a recepção do serviço ficará com a cópia da solicitação do exame e o telefone de contato do paciente para informar a data e hora quando realizar o agendamento.

## UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS



A Unidade realizar diversos exames de sangue, fezes, urina dentre outros, visando um diagnóstico ou a confirmação de uma patologia ou um check-up.

O atendimento com prioridade segue as normas legais vigentes.

**Público alvo:** Usuários do sistema de saúde em geral.

**Local do atendimento:** Térreo, entrando pela porta lateral do hospital.

**Horário:** De segunda à sexta-feira das 7h às 19h.

**Contato:** 3202-3724

### Requisitos e documentos necessários:

**Agendamento:** Cartão do hospital, comprovante de identidade, CPF, cartão Sus, comprovante de residência e solicitação do médico.

**Resultado de exames:** Guia de resultado entregue ao paciente no dia do exame, ou será anexado no prontuário do paciente.

### Prazos para agendamentos e resultados:

**Agendamento:** A depender da oferta e demanda disponibilizada pelo Sisreg/Cora.

**Resultados de exames:** 5 dias uteis para exames de rotina e de a 2 dias para pacientes do Cacon



## UNIDADE TRANSFUSIONAL

A Unidade gerencia as etapas relacionadas à transfusão de sangue, como estocagem das bolsas de sangue e hemocomponentes, reserva e distribuição para os pacientes internos do Hospital Universitários, além de realizar sangria terapêutica.

Compõem as etapas para doação de sangue o cadastro na recepção, pré-triagem (antropometria, sinais vitais, avaliação de hematócrito); Triagem clínica; Coleta de sangue; Lanche.

### **Público alvo:**

Doadores de sangue (16 à 69 anos); pacientes adultos com necessidade de sangria terapêutica (Policitemia Vera, hemocromatose)

### **Local do atendimento:**

Térreo, entrando pela porta lateral do hospital.

### **Horário:**

Segunda a quinta-feira: 7h30min às 12h e 13h30min às 16h  
Sexta-feira: 7h30min às 12h

### **Contato:**

3202-3743 ou 3202-5476

### **Requisitos e documentos necessários:**

**Doadores:** Trazer um documento oficial com foto (RG, CNH, carteira de trabalho, passaporte, conselho profissional).

**Pacientes:** Trazer documento oficial com foto + requisição médica de sangria (especificar diagnóstico, resultados de exames que indicaram a realização de sangria, volume a ser retirado, número e frequência dos procedimentos).

### **Tempo de Espera:**

Tempo médio para realização de todas as etapas: 45 a 60 minutos.

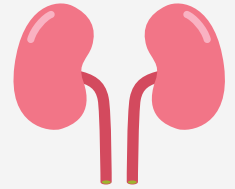


### **Fique atento(a)!**

Direitos dos usuários: Sigilo das informações prestadas; atendimento humanizado; resultados dos testes realizados.

Deveres dos usuários: Veracidade nas informações prestadas; respeito à equipe de colaboradores da unidade.

## UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO



A nefrologia realiza o serviço especializado de hemodiálise para pacientes com doenças crônicas dos rins. O serviço conta com profissionais capacitados para acolher os pacientes e realizar os procedimentos de hemodiálise.

**Público alvo:** Pacientes portadores de doença renal crônica em assistência ambulatorial ou hospitalar

**Local do atendimento:** Térreo, entrando pela porta lateral do hospital.

**Horário:** De segunda - feira a sábado das 07:00 as 17:00

**Contato:** 3202-3865

### Requisitos e documentos necessários:

De acordo com a disponibilidade de vagas, ser paciente do Hospital Universitário; apresentar comprovante de identificação, comprovante de residência, cartão Sus e encaminhamento do médico.

**Tempo de Espera:** Tempo médio para realização de todas as etapas: 45 a 60 minutos.

### Fique atento(a)!

Direitos dos usuários: Sigilo das informações prestadas; atendimento humanizado; resultados dos testes realizados.

Deveres dos usuários: Veracidade nas informações prestadas; respeito à equipe de colaboradores da unidade.



## UNIDADE DO HOSPITAL DIA

O serviço realiza o atendimento de consultas eletivas para doenças complexas de infecciosas. A Unidade conta com consultas médicas e multiprofissionais; a equipe capacitada trabalha com acolhimento humanizado dos pacientes e familiares.

**Público alvo:** Portadores de HIV, HTLV, Hepatites virais e Doenças de chagas.

**Local do atendimento:** Térreo, entrando pela porta lateral do hospital.

**Horário:** De segunda - feira a sábado das 8h as 16h.

**Contato:** 3202-3761

### Requisitos e documentos necessários:

Comprovante de identidade, CPF, cartão Sus e cartão do hospital.

**Tempo de Espera:** O atendimento é realizado por ordem de chegada.

### Fique atento(a)!

As consultas necessitam de agendamento prévio.  
É dever do paciente seguir as orientações e plano de tratamento proposto pelo médico.

# Unidade de Oncologia



O Centro Oncológico Prof. Úlpio Paulo de Miranda do Hospital Universitário (Hupaa/Ufal-Ebserh), atua no acompanhamento de pacientes com câncer, em atendimento ambulatorial e internamento. A oncologia clínica, quimioterapia e radioterapia formam a base para o tratamento oncológico de sucesso.

## UNIDADE DE ONCOLOGIA

O serviço recebe pacientes com diagnóstico confirmado de câncer e que tenham indicação para os protocolos ofertados no HuPaa.

Na Unidade é possível o paciente realizar o agendamento da consulta e atendimento com o especialista oncológico, triagem oncológica, solicitações de exames de imagem, quimioterapia e no serviço também fica localizado o pronto atendimento oncológico.

**Público alvo:** Adultos usuários do sistema de saúde com neoplasia maligna.

**Local do atendimento:** Térreo, bloco oncológico segunda entrada na rua lateral do hospital.

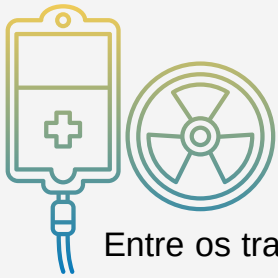
**Horário:**  
**Recepção:** de segunda à sexta-feira das 7h às 19h para agendamentos e consultas médicas.  
**Pronto Atendimento:** de domingo à domingo das 7h às 19h.

**Contato:** 3202-5743

### Requisitos e documentos necessários:

Comprovante de identidade, CPF, cartão Sus, comprovante de residência e cópia dos exames realizados para diagnóstico.

**Tempo de Espera:** De acordo com a disponibilidade de vagas disponíveis.



## UNIDADE DE QUIMIOTERAPIA E RADIOTERAPIA

Entre os tratamentos garantidos pelo Sus esta a quimioterapia e radioterapia, no HuPaa a UQR conta com atendimento médico e multiprofissional, realizamos protocolos de quimioterapia e radioterapia, cuidados paliativos, triagem oncológica, assistência farmacêutica, atendimento as urgências oncológicas, marcação de imunohistoquímica, dentre outros.

**Público alvo:** Adultos usuários do sistema de saúde com neoplasia.

**Local do atendimento:** Térreo, bloco oncológico na segunda entrada, da rua lateral do hospital.

**Horário:** De Segunda à sexta-feira das 7h às 19h, exceto feriados.

**Contato:**  
**Recepção:** 3202 - 3792 ou 3202 - 3873  
**Triagem Oncológica:** 3202 -3779

### Requisitos e documentos necessários:

Comprovante de identidade, CPF, cartão Sus, comprovante de residência e cópia dos exames realizados para diagnóstico, cartão específico do Centro Oncológico.

**Tempo de Espera:** De acordo com a disponibilidade de vagas disponíveis.

### Você Sabia?

A equipe multiprofissional do Cacon atuam com foco na humanização, além das ações de inclusão com os pacientes o serviço foi o mais elogiado em 2020, os elogios são registrados através dos canais de comunicação da Ouvidoria, os registros foram elaborados por funcionários, pacientes e acompanhantes que frequentam o Hospital.

Eles merecem parabéns não é?

# SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO

PROF. ALBERTO ANTUNES-HUPAA



## OUVIDORIA

A partir de 2011 o Hupaa implantou a Ouvidoria com o objetivo de fortalecer o vínculo entre o hospital, os usuários e a sociedade formando um espaço democrático garantindo os direitos e garantias estabelecidos em lei para a sociedade.

Além de um instrumento de mensuração da qualidade do atendimento, a Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, onde podem manifestar suas reclamações, sugestões, denúncias e elogios com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

A Ouvidoria do Hupaa é um órgão imparcial e equilibrado para os cidadãos, professores, estudantes, pesquisadores, prestadores de serviço e servidores e empregados públicos.

### Atribuições:

- 1-** Receber as demandas, tratando com confidencialidade e dando o devido encaminhamento, mesmo nos registros anônimos;
- 2-** Rejeitar e/ou arquivar demandas improcedentes;
- 3-** Agir com transparência, agilidade, integridade, imparcialidade e resguardando o sigilo das informações;
- 4-** Propor recomendações que promovam a qualidade e eficiência;
- 5-** Exercer o acompanhamento das ações e da atuação do Hupaa, como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento da instituição.

### Horário de funcionamento:

#### Pessoalmente:

de Segunda a sexta-feira das 7h as 16h

#### E-mail:

[ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br)

#### Site:

[www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hupaa-ufal](http://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hupaa-ufal)

#### Caixa de coleta:

instaladas na recepção das clínicas e do Centro de Oncologia.

**Telefone:** (82) 3202-3877

## SUA OPINIÃO VALE MUITO!

A Ouvidoria do Hupaa segue um cronograma anual para realização da pesquisa de satisfação do usuário, a cada mês um serviço é avaliado pelos usuários, com a pesquisa podemos avaliar a qualidade no momento do atendimento.

O cidadão também pode avaliar o atendimento da Ouvidoria através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), quando é enviada a resposta o usuário será convidado para avaliar o atendimento nos quesitos clareza da informação e nível de satisfação, o cidadão também pode deixar um comentário construtivo, que será utilizado para melhoria do serviço.

## FARMÁCIA AMBULATORIAL



A Farmácia Ambulatorial pertence à Unidade de Farmácia Clínica e Dispensação Farmacêutica / Setor de Farmácia Hospitalar e possui natureza mista de atividades (atendimento ambulatorial aos usuários e atendimento de insumos aos setores do ambulatório). Suas ações são pautadas na Assistência Farmacêutica, englobando a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, proporcionando acesso a medicamentos e orientações quanto ao seu uso racional.

**Público alvo:** Usuários ambulatoriais e abastecimento de insumos dos serviços ambulatoriais.

**Local do atendimento:** Térreo, em frente à Recepção do Ambulatório 1.

**Horário:** Segunda à Sexta-feira, das 7h às 12h e das 13h às 16h.

**Contato:** **Recepção:** 3202-3883 / 3202-5468

### Requisitos e documentos necessários:

Documento de identificação oficial com foto, prescrição médica, cartão de agendamento da farmácia, folha de frequência do serviço onde foi atendido.

**Tempo de Espera:** São realizados 4 atendimentos/hora por agendamento; por demanda espontânea, o tempo de espera depende da quantidade de usuários no momento.

### Fique atento(a)!

O atendimento é realizado com agendamento prévio, salvo casos extraordinários, cabe ao usuário cumprir com as datas agendadas. Qualquer dúvida entre em contato com o serviço pelo telefone acima.



## PLANTÃO SOCIAL – UNIDADE DE SERVIÇO SOCIAL

A Unidade de Serviço Social é uma linha de cuidado que trabalha as expressões da questão social apresentada pelos usuários, de forma a favorecer o acesso aos direitos sociais assegurados na Política de Seguridade Social. O Plantão oferta serviços de Orientações sócio assistencial, previdenciária e trabalhista; Orientações sobre acesso aos serviços de saúde; Emissão de pareceres sociais em matéria de serviço social; Encaminhamento para rede de serviço sócio assistencial entre outras providencias demandados pelos usuários do HUPAA.

**Público alvo:** Usuários ambulatoriais e abastecimento de insumos dos serviços ambulatoriais.

**Local do atendimento:** Térreo, em anexo ao SAME.

**Horário:** Segunda a Domingo das 7 as 19hs.

**Contato:** **Recepção:** 3202-3795/ 3202-5037

### Requisitos e documentos necessários:

Documento de identificação oficial, preferencialmente com foto e cartão do HUPAA, caso seja usuário cadastrado.

**Tempo de Espera:** São realizados 3 atendimentos/hora; Tempo de espera depende da quantidade de usuários por ser demanda espontânea e sem limite de vagas.

### Fique atento(a)!

O Plantão Social não realiza agendamentos de consultas e/ou exames.

# **NORMAS E ORIENTAÇÕES INSTITUCIONAIS**

PROF. ALBERTO ANTUNES HUPAIA



## CÓPIA DE PRONTUÁRIO

As solicitações de cópias de prontuários seguem a Resolução CFM nº 1.821/2007 e poderão ser feitas na recepção da Superintendência de segunda a sexta -feira das 7h as 17h, seguindo os critérios:

### **De paciente vivo:**

A cópia de prontuário de paciente vivo pode ser solicitada por ele mesmo ou por seu representante legal, desde que comprovada representação por procuração registrada em cartório ou por decisão judicial.

### **De paciente falecido (se possível hipótese legal)**

É direito do Cônjuge/companheiro e, sucessivamente dos sucessores legítimos até o 4º grau, o acesso ao prontuário médico do paciente falecido, desde que comprovado o vínculo familiar e observada a ordem de sucessão hereditária, devendo ser exigido termo de confidencialidade, ou por decisão judicial.

### **Documentação para solicitação:**

**a) Próprio paciente:** RG, CPF, Cartão HUPAA.

**b) Representante legal:** Procuração registrada em cartório (precisa constar na procuração a finalidade "solicitar cópia de prontuário"), RG, CPF do paciente e do representante legal. É necessário também o cartão do HUPAA do paciente.

**c) Menor de 18 anos com pais vivos:** Cartão do HUPAA, RG, CPF ou Certidão de Nascimento do menor, RG e CPF do responsável solicitante.

**d) Menor de 18 anos com pais falecidos:** Serão seguidas as recomendações citadas no Item 3.

### **Prazo para entrega:**

Até 15 dias, contados a partir da entrega do formulário de solicitação de cópia de prontuário pelo próprio solicitante no SAME, setor responsável pela guarda e impressão das cópias de prontuários solicitados.

## PERTENCES

É de responsabilidade do paciente, acompanhante ou familiar a guarda de seus pertences. Orientamos que só traga ao Hospital o que for necessário para sua consulta ou internação, evitando trazer objetos de valor, o Hospital não se responsabiliza por eventuais desaparecimentos. Em caso de furto o usuário deve realizar um Boletim de Ocorrência junto ao órgão competente.

## ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA

Para auxiliar na limpeza e evitar contaminações, não deixe nada no chão. Seja nas unidades de internações ou no corredor dos ambulatorios, ajude na manutenção da limpeza e da organização mantendo o ambiente sempre livre para circulação das equipes de saúde.

Contamos com uma equipe capacitada para higienização dos ambientes, se tiver alguma necessidade fale com um dos profissionais para lhe auxiliar.

## CIRURGIAS E EXAMES

Como as cirurgias, alguns exames necessitam de preparo prévio, desta forma cumpra rigorosamente as orientações (tempo de jejum e cuidados especiais) da equipe de saúde em ambos os casos.

Não se esqueça de trazer seus exames anteriores relacionados ao problema (radiografias, ultrassonografias, exames de sangue, etc.) e também, o encaminhamento ou laudo emitido pelo seu médico.

Evite trazer joias, relógios, cartão de créditos e outros pertences de valor.

E sempre que possível venha acompanhado de um responsável.

Sempre tire suas dúvidas com a equipe de saúde e quando se tratar de cirurgia oriente seus familiares e amigos a procurarem orientações quanto a doação de sangue no nosso Banco de Sangue (Unidade Transfusional).

## ALIMENTAÇÃO DOS PACIENTES

A alimentação ofertada aos pacientes internados é prescrita pelo médico e calculada pela equipe de nutrição de acordo com os nutrientes necessários para auxiliar na melhora do paciente. São ofertadas cinco refeições diárias ao paciente interno por tanto, evite trazer alimentos para o Hospital, eles podem trazer riscos ao paciente e propagar infestações de insetos.

Os pacientes em seções de hemodiálise e quimioterapia recebem uma colação.

## HIGIENE, ALIMENTAÇÃO E CONDUTA DE ACOMPANHANTES

Para segurança do paciente internado e controle de infecções é fundamental a higiene no ambiente hospitalar, desta forma todos os acompanhantes devem manter a higiene pessoal regular.

O Hupaa oferece refeições aos acompanhantes que preenchem os critérios ou com autorização da equipe, assim evite trazer alimentos para as clínicas de internação sem a autorização da equipe de enfermagem.

Todo acompanhante deve zelar pela ordem no ambiente de internação, evitando comportamentos abusivos, agressivos e de assédio junto a equipe saúde, o serviço poderá solicitar a troca do acompanhante caso o comportamento persista.

## LAVAGEM DAS MÃOS

As mãos constituem a principal via de transmissão de microrganismos identificada durante a assistência prestada aos pacientes, pois a pele é um possível reservatório de germes, que podem se transferir de uma superfície para a outra por meio de contato direto (pele com pele), ou indireto, por meio de contato com objetos e superfícies contaminadas.

A lavagem de mãos é a medida individual mais simples, mais importante e menos dispendiosa para prevenir a propagação das infecções relacionadas à assistência à saúde



### **Um pouco mais sobre a Conduta do Acompanhante!!!**

Tenha sempre em mente que a equipe de saúde está fazendo tudo para auxiliar na recuperação do seu familiar, tente sempre manter um diálogo de urbanidade com a equipe de saúde, busque informações sobre o tratamento e procedimentos que seu familiar está sendo submetido. Os chefes das Unidades de internações, e seus auxiliares, estão sempre disponíveis para esclarecer dúvidas. E caso presencie alguma irregularidade entre em contato com a Ouvidoria para orientações e registros.



---

**CARTA DE SERVIÇO AOS CIDADÃO | HUPAA | 2022 | 2024 (Revisão)**

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES