



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**Hospital Universitário Getúlio Vargas**

**Manaus - 2024**



# Carta de Serviços ao Cidadão

**Hospital Universitário Getúlio Vargas - HUGV**  
**Universidade Federal do Amazonas - Ufam**  
**Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh**

**Atualizada Setembro de 2024**  
**Versão - 04**

**Aprovado pelo Colegiado Executivo em 23/08/2024.**  
**Conforme registro em Despacho Decisório - SEI 4 (41793617)**

**Hospital Universitário Getúlio Vargas**  
Rua Tomas de Vila Nova, 04 - Praça 14 de Janeiro,  
Manaus-AM, CEP: 69020-170  
Telefone: 55 (92) 3305-4716  
E-mail: [ouv.hugv-ufam@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hugv-ufam@ebserh.gov.br)



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GETÚLIO VARGAS - HUGV

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

**Camilo Santana**  
Ministro da Educação

**Arthur Chioro**  
Presidente da Ebserh

**Diego Henrique de Souza Rezende**  
Ouvidor Geral da Ebserh

**Sylvio Mario Puga Ferreira**  
Reitor da UFAM

## PRODUÇÃO

**Dhane de Paiva Nazareth**  
OUVIDORA

**Roberto Carlos Henrique Pessoa de Souza**  
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

**Hospital Universitário Getúlio Vargas da  
Universidade Federal do Amazonas (HUGV-  
UFAM)**

**Juscimar Carneiro Nunes**  
Superintendente do HUGV

**Tatiane Lima Aguiar**  
Gerente de Atenção à Saúde

**Roberta Lins Gonçalves**  
Gerente de Ensino e Pesquisa

**Luciana Damasceno Costa**  
Gerente Administrativa



# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>1</b>
<b>Mensagem do Superintendente</b>	<b>2</b>
<b>Nosso Endereço</b>	<b>3</b>
<b>1. HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GETÚLIO VARGAS</b>	<b>4</b>
<b>2. POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
<b>3. AMBULATÓRIO ARAÚJO LIMA</b>	<b>6</b>
Programas Especiais	6
Agendamento de Consulta (1ª vez)	7
Agendamento de Exames	8
Consulta de Retorno	8
Especialidades Ofertadas	9
<b>4. SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO</b>	<b>17</b>
Unidade de Diagnóstico por Imagem	17
Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica	18
Centro de Informações Toxicológicas - CIT	18
<b>5. NORMAS E ROTINAS</b>	<b>19</b>
Alimentação	19
Acompanhantes	19
Visitantes	20
Controle de Infecções Hospitalares	20
Orientações Gerais	21
<b>6. GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - GEP</b>	<b>22</b>
Residência Médica	22
Residência Multiprofissional e Área Profissional em Saúde	23
<b>7. OUVIDORIA</b>	<b>24</b>
Principais Atribuições da Ouvidoria	24
<b>8. SERVIÇO DE APOIO MÉDICO E ESTATÍSTICA - SAME</b>	<b>25</b>
Solicitação de Cópia de Prontuário	25
<b>9. HUGV 100% SUS</b>	<b>26</b>

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços é um veículo de comunicação e instrumento de gestão pública que reúne informações sobre os serviços oferecidos na Instituição. A primeira edição da Carta de Serviços do HUGV foi lançada em 2014, atualizada em 2019, ao usuário do Hospital Universitário Getúlio Vargas da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

A divulgação da Carta de Serviços ao Usuário é indicada no Art. 11 da Lei nº.13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e instituída pelo Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, além de observância ao Decreto nº 10.178, de 18 de dezembro de 2019.

Este documento tem como objetivo, conforme dispositivo legal, ampliar o conhecimento da sociedade sobre os serviços prestados pelo órgão, informar de maneira clara e objetiva as formas de acesso a esses serviços, horários de atendimento, prazos para obtenção dos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O documento é ainda uma forma de selar o compromisso da instituição com a população usuária de seus serviços garantindo o acesso à informação e direito dos usuários do serviço público.

**Dhane de Paiva Nazareth**  
**Ouvidora**



## MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE



É com alegria que o Hospital Universitário Getúlio Vargas da Universidade Federal do Amazonas (HUGV-UFAM) apresenta sua carta de serviços ao Cidadão. Nestas mais de cinco décadas de atuação nosso foco sempre esteve bem claro: Somos um hospital escola, o maior centro formador de profissionais de saúde do Amazonas e um importante centro de especialidades médicas e cirúrgicas, servindo a população da Amazônia Ocidental com atendimento de qualidade e 100% SUS.

Esta carta é o documento que transmite nosso foco em servir à nossa população. Aqui, o usuário encontra, de forma organizada e em linguagem acessível, os serviços assistenciais, acadêmicos e de pesquisa do HUGV e do Ambulatório Araújo Lima (AAL), como acessá-los e até como chegar ao nosso hospital.

Mais que um documento de orientação, a Carta de Serviços ao Cidadão do HUGV representa nosso compromisso com a busca por melhoria contínua, transparência e a satisfação do usuário. Sejam todos bem-vindos ao HUGV. Ele é de e para todos nós!

**Juscimar Carneiro Nunes**  
**Superintendente do HUGV-Ufam**

## NOSSO ENDEREÇO

**Hospital Universitário Getúlio Vargas**  
**Rua Tomas de Vila Nova, 300 - Centro/Manaus**  
**CEP: 69020-170 (entre as avenidas Álvaro Maia e Ayrão)**



**Ambulatório Araújo Lima**  
**Rua Afonso Pena, 691 - Centro/Manaus**  
**CEP: 69020-160 (rua paralela ao HUGV)**



## 1. HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GETÚLIO VARGAS

Em 1981, o HGV (Hospital Getúlio Vargas) foi cedido à Universidade do Amazonas e, em 1983, o hospital e seu patrimônio foram doados a UFAM–Universidade Federal do Amazonas, quando passou a ser reconhecido e denominado Hospital Universitário Getúlio Vargas - HUGV.

O Hospital Universitário Getúlio Vargas é certificado como Hospital de Ensino desde 21.10.2005, através da Portaria Interministerial nº 2.091/2005. Vinculado ao MEC – Ministério da Educação e Cultura. Tem perfil assistencial de hospital geral de média e alta complexidade com foco no desenvolvimento de atividades de Ensino e Pesquisa no âmbito multiprofissional, levando serviços de assistência à saúde para a população da Região Norte com excelência e qualidade.

Na modalidade de média complexidade atende as especialidades de Clínica Geral, Cirurgia Geral, Cardiologia, Ginecologia, Bucomaxilo, Cirurgia Torácica, Cirurgia Plástica, Nefrologia, Cabeça e Pescoço, Otorrino, Neurologia, Neurologia Pediátrica, Oftalmologia, Oncologia, Ortopedia, Cirurgia Vasculuar, Proctologia, Pneumologia, Hematologia, Urologia, Reumatologia, Endocrinologia e Pediatria.

Na Modalidade de Alta Complexidade, o HUGV é referência para o Sistema o SUS em Ortopedia, Neurologia/Neurocirurgia, Cirurgia Vasculuar, Videocirurgias e Nefrologia.

Em dezembro de 2016, o hospital conquistou sua última habilitação em hospital geral com cirurgia de câncer de complexo hospitalar e serviço de referência para diagnóstico e tratamento de lesões precursoras do câncer do colo do útero.





## 2. POLÍTICA INSTITUCIONAL

### PROPÓSITO

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

### VISÃO DA REDE

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

### VISÃO DO HUGV-Ufam

- **Ser um hospital de referência em média e alta complexidade assistencial, ensino, pesquisa e inovação tecnológica para a população amazônica.**

### VALORES

- **Ética, integridade e transparência.**
- **Compromisso com universalidade, integralidade e fortalecimento do SUS.**
- **Promoção da equidade, respeito à diversidade e aos direitos humanos.**
- **Ensino, pesquisa e inovação comprometidos com a necessidade do país.**
- **Valorização do papel social do trabalho em saúde e dos trabalhadores.**

### 3. AMBULATÓRIO ARAÚJO LIMA / HUGV

No Ambulatório Araújo Lima são oferecidos Programas Especiais, que disponibilizam além do atendimento médico, atendimento multiprofissional que são formados por Assistentes Sociais, Psicólogos, Nutricionistas, Fisioterapeutas, Enfermeiros, Fonoaudiólogos, Professores de Educação Física, Farmacêuticos, dentre outros. Eles têm por objetivo garantir o aprendizado do aluno nas atividades de assistência, ensino e pesquisa.

#### Programas Especiais

- Diabetes;
- Esclerose Múltipla;
- Programa Estadual de Medicamentos Especiais - PROEME;
- Asma, DPOC e TB.



## Agendamento de consulta (1ª vez)

- O paciente comparece ao ambulatório para consulta com Especialista no dia e horário agendado na autorização do SisREG. Levar autorização do Sistema SisREG (impresso), a solicitação, cartão, comprovante de residência e CPF.
- Com a consulta agendada, o paciente se apresenta ao funcionário no Ambulatório para marcar sua chegada (marcar presença no sistema).
- Paciente ou acompanhante se dirige ao SAME para abrir cadastro no Ambulatório com seguintes documentações: CPF, Cartão Nacional do SUS e Comprovante de residência com CEP. Recebe a carteira do Ambulatório com o número de sua matrícula/prontuário, segue para o consultório e aguarda seu atendimento médico.
- Paciente realiza sua consulta médica.



## Agendamento de Exames

- As solicitações de exames necessitam ser inseridas no Sistema SisREG.
- Paciente se dirige ao serviço NIRA para inserir as solicitações no SisREG. Após inserção, recebe o número de solicitação e fica acompanhando autorização do Sistema SisREG.
- De posse do número de solicitação dos exames no SisREG e o Cartão SUS, o paciente pode verificar autorização em qualquer unidade de saúde básica ou através do aplicativo "Saúde Amazonas", que pode ser baixado em qualquer celular.

## Consulta de Retorno

- Com o resultado dos exames solicitados e a carteira do ambulatório, o paciente comparece ao ambulatório para agendar consulta de retorno para o Especialista ou entra em contato pelo número do WhatsApp para agendamento de retorno.



## Especialidade ofertadas no Ambulatório Araújo Lima

<b>ESPECIALIDADES NO TÉRREO DO AMBULATÓRIO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Cirurgia Bariátrica</b>	<b>Segunda</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Cirurgia Geral</b>	<b>Seg/Qua</b>	<b>8h/13h</b>
<b>Consulta Cirurgia do Quadril</b>	<b>Segunda</b>	<b>12:30h</b>
<b>Consulta Ortopedia Coluna</b>	<b>Quinta</b>	<b>12:30h</b>
<b>Consulta Cirúrgica Coluna</b>	<b>Seg/Ter</b>	<b>7h/12:30h</b>
<b>Consulta Coluna Oncológica</b>	<b>Sexta</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Cardiovascular</b>	<b>Seg/Sex</b>	<b>8h/9h</b>
<b>Consulta Neurocirurgia</b>	<b>Segunda Ter/Sex</b>	<b>8h/13h 13h/8h</b>
<b>Consulta Cirurgia Joelho</b>	<b>Segunda</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Ortopedia Pediátrica</b>	<b>Segunda</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Acupuntura</b>	<b>Quinta</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Neurocirurgia</b>	<b>Qua/Sex</b>	<b>10h/14h</b>
<b>Consulta Cirurgia Plástica</b>	<b>Terça</b>	<b>14h</b>
<b>Consulta Estomaterapia</b>	<b>Seg/Qua/Sex Ter/Sex</b>	<b>13h 7h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO TÉRREO DO AMBULATÓRIO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Pneumologia</b>	<b>Seg/Ter/Sex Ter/Qui</b>	<b>8h/14h/8h 7h/14h</b>
<b>Consulta Nutrição Bariátrica</b>	<b>Segunda</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Ortopédica</b>	<b>Seg/Ter/Sex Segunda</b>	<b>9h/8h/10h 13h</b>
<b>Consulta Ortopedia Pediátrica</b>	<b>Seg/Qua/Qui</b>	<b>12h/7h/12h</b>
<b>Consulta Psicologia Bariátrica</b>	<b>Quinta</b>	<b>9h</b>
<b>Consulta Cirur. Aparelho Digestivo</b>	<b>Seg/Qua Quarta</b>	<b>7h/11h 15h</b>
<b>Consulta Geriatria</b>	<b>Ter/Qua</b>	<b>13h/13h</b>
<b>Consulta Cirurgia Vascular FÍSTULA</b>	<b>Terça</b>	<b>16h</b>
<b>Consulta Ortopedia MÃO</b>	<b>Qua/Qui</b>	<b>12h/7h</b>
<b>Consulta Nefrologia Pediátrica</b>	<b>Seg/Qui/Sex</b>	<b>13h/10h/10h</b>
<b>Consulta Psiquiatria</b>	<b>Terça</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Pé Diabético</b>	<b>Segunda</b>	<b>8h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 1º ANDAR PRÉDIO ANTIGO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Pré-Natal de Alto Risco</b>	<b>Seg a Qui Quinta</b>	<b>7h 10h/14h</b>
<b>Consulta Nefrologia Geral</b>	<b>Ter/Qui Terça</b>	<b>7h/8h 10h</b>
<b>Consulta Ginecologia</b>	<b>Ter/Qui Seg/Qua Sexta</b>	<b>7h/13h 11h 13h</b>
<b>Consulta Ginecologia CLIMATÉRIO</b>	<b>Terça</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Ginecologia ONCOLOGIA</b>	<b>Sexta</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Mastologia</b>	<b>Ter/Qui</b>	<b>13h/8h</b>
<b>Consulta Obstetrícia</b>	<b>Ter/Qui</b>	<b>13h/7h</b>
<b>Consulta Cirurgia Torácica</b>	<b>Qua/Sex</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Clínica Médica</b>	<b>Segunda</b>	<b>6:30h</b>
<b>Consulta Pneumologia</b>	<b>Seg/Qui/Sex</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Pediatria</b>	<b>Ter/Qui Seg/Qua</b>	<b>13h 7h/13h</b>
<b>Consulta Cirurgia Vascular</b>	<b>Seg/Qui</b>	<b>7h/13h</b>
<b>Consulta Urologia</b>	<b>Ter/Qui</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Gastro/Hepatologia</b>	<b>Ter/Qui</b>	<b>7h/13h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 1º ANDAR PRÉDIO ANTIGO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Cons. da Mulher Indígena e Refugiada</b>	<b>Quinta</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Coloproctologia</b>	<b>Quinta</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Gastroenterologia</b>	<b>Seg/Qui</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Cirurgia Aparelho Digestivo</b>	<b>Quarta</b>	<b>10h</b>
<b>Consulta Cirurgia Geral</b>	<b>Seg/Qua/Qui</b>	<b>13h/10h/7h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 1º ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Ambulatório de Dor</b>	<b>Seg/Qua Quinta</b>	<b>13h/7h 9h/14h</b>
<b>Consulta Neurologia EPILEPSIA</b>	<b>Seg/Sex</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Neurologia VASCULAR (Aplic. Toxina)</b>	<b>Segunda Ter/Qui</b>	<b>7h 13h</b>
<b>Consulta Neurologia SNP</b>	<b>Ter/Qua</b>	<b>7h/13h</b>
<b>Consulta Neurologia DEMÊNCIA</b>	<b>Ter/Sex</b>	<b>7h/13h</b>
<b>Consulta Endocrinologia TIREOIDE</b>	<b>Qua/Qui</b>	<b>13h às 19h</b>
<b>Consulta Endocrinologia HIPÓFISE/ADRENAL</b>	<b>Segunda</b>	<b>13h às 19h</b>
<b>Consulta Endocrinologia DIABETES</b>	<b>Ter/Qui</b>	<b>13h às 19h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 1º ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Endocrinologia Geral</b>	<b>Seg/Ter/Sex Segunda Terça</b>	<b>8h às 13h 13h às 19h 10h às 13h</b>
<b>Consulta Endocrinologia Pediátrica</b>	<b>Terça</b>	<b>7h às 13h</b>
<b>Consulta Reumatologia COLAGENOSE</b>	<b>Segunda</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Reumatologia DOENÇA DE SJOGREN</b>	<b>Segunda</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Reumatologia LÚPUS</b>	<b>Terça Quarta</b>	<b>7h 13h</b>
<b>Consulta Reumatologia ESPONDILOARTRITES</b>	<b>Terça</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Reumatologia ARTRITE REUMATOIDE</b>	<b>Quarta Quinta</b>	<b>7h 13h</b>
<b>Consulta Reumatologia VASCULITES</b>	<b>Quinta</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Reumatologia OSTEOPOROSE</b>	<b>Sexta</b>	<b>7h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 3º ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Transplante Hepático e Dor Crônica</b>	<b>Quinta</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Cardiologia</b>	<b>Seg/Ter/Qua/Sex Terça</b>	<b>8h/9h 13h</b>
<b>Consulta Cardiologia RISCO CIRÚRGICO</b>	<b>Seg/Ter/Qui Sexta</b>	<b>13h 8h/13h</b>
<b>Consulta Nutrição Clínica</b>	<b>Ter/Qua/Sex Quinta</b>	<b>7h 12h</b>
<b>Consulta Nutrólogo</b>	<b>Quarta</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Nutrição PEDIÁTRICA</b>	<b>Quarta</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Hematologia</b>	<b>Terça</b>	<b>8:30h</b>
<b>Consulta Anestesiologia</b>	<b>Ter/Qua</b>	<b>7h/12h</b>
<b>Ambulatório de Cicatrizes</b>	<b>Terça</b>	<b>13h às 19h</b>
<b>Consulta Dermatologia PEQUENA CIRURGIA</b>	<b>Segunda Quarta</b>	<b>13h às 19h 7h às 13h</b>
<b>Ambulatório de Acne e Discromias</b>	<b>Quarta</b>	<b>13h às 19h</b>
<b>Ambulatório de Dermatologia Geral</b>	<b>Segunda Quarta</b>	<b>7h às 13h 7h às 19h</b>
<b>Ambulatório de Dermatologia Avançada</b>	<b>Quarta</b>	<b>7h às 13h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 4º ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>Consulta Oftalmologia</b>	<b>Seg-Qui Qua/Qui Sexta</b>	<b>13h 8h 7h</b>
<b>Consulta Oftalmologia CÓRNEA</b>	<b>Qua/Qui</b>	<b>7h/11h</b>
<b>Consulta Buco Maxila</b>	<b>Sexta</b>	<b>12h</b>
<b>Consulta Cabeça e Pescoço ONCOLOGIA</b>	<b>Terça</b>	<b>7h</b>
<b>Consulta Otorrinolaringologia</b>	<b>Seg/Qui Seg-Qui</b>	<b>9h 13h</b>
<b>Consulta Otorrinolaringologia OTOLOGIA</b>	<b>Ter/Sex</b>	<b>7h/9h/13h</b>
<b>Consulta Fonoaudiologia EXAMES</b>	<b>Seg-Sex</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Fonoaudiologia DISFAGIA ADULTO</b>	<b>Seg-Sex</b>	<b>8h</b>
<b>Consulta Aparelho Digestivo ONCOLOGIA</b>	<b>Segunda</b>	<b>13h</b>
<b>Consulta Cirurgia Plástica</b>	<b>Quinta</b>	<b>10h</b>



<b>ESPECIALIDADES NO 5° ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>REABILITAÇÃO</b>	<b>Seg-Sex</b>	<b>7h às 11h</b>

<b>ESPECIALIDADES NO 6° ANDAR PRÉDIO NOVO</b>	<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>
<b>HOSPITAL DIA</b>	<b>Seg-Sex</b>	<b>7h às 18h</b>

## 4. SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO

Esse serviço é responsável pela realização de exames dos pacientes que estão internados no HUGV e dos que são encaminhados e autorizados pelo SisREG. Os serviços são realizados no Parque de Imagens, localizados no térreo do Hospital Universitário Getúlio Vargas-HUGV:

### Unidade de Diagnóstico por Imagem

A Unidade de Diagnóstico por Imagem (UDI) coordena a realização de exames de imagem diagnóstica no hugv, minimizando os riscos e promovendo a segurança e o bem-estar do usuário, colaborando para definição de diagnósticos e escolhas de tratamento.

Os exames realizados pela UDI são:

#### EXAMES POR IMAGEM

- Radiografia - RX
- Tomografia Computadorizada
- Ressonância Magnética
- Ultrassonografia (USG) com Estudo Doppler Vascular
- Punção da Tireoide

#### EXAMES DE MÉTODOS GRÁFICOS

- Eletrocardiograma
- Eco Doppler
- Teste Ergométrico
- Espirometria
- Holter
- M.A.P.A.

#### EXAMES DO APARELHO DIGESTIVO

- Colonoscopia
- Endoscopia

Unidade de Diagnostico por Imagem.

- Torre Assistencial.
- Atendimento de usuários externos no térreo do HUGV.
- Telefone: (92) 3305-4785

## Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica

A Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica coordena a realização de exames laboratoriais em pacientes internados no hospital sem necessidade de agendamento no sistema e em pacientes atendidos em outras unidades de saúde do SUS, que estejam regulados e devidamente autorizados para HUGV, por meio do Complexo Regulador do Amazonas - SisREG.

Os exames laboratoriais realizados são:

### EXAMES LABORATORIAIS

- **Sangue (diversos)**
- **Fezes**
- **Urina**
- **Outros materiais biológicos**

#### Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica

- **4º andar / Torre Assistencial.**
- **Atendimento de usuários externo no térreo do HUGV.**
- **Telefone: (92) 3305-4750**

## Centro de Informações Toxicológicas - CIT

O Centro de Informações Toxicológicas - CIT/HUGV funciona 24 horas por dia e atende por via telefônica profissionais da área da saúde, bem como à população em geral, fornecendo informações e orientações, em caráter de emergência, de intoxicações por medicamentos, plantas tóxicas, pesticidas, produtos de higiene e limpeza em geral, cosméticos ou qualquer outro agente potencialmente tóxico e acidentes com animais peçonhentos.

#### Centro de Informações Toxicológicas do Amazonas - CIT/AM

- **Hospital Universitário Getúlio Vargas, Serviço de Farmácia do HUGV.**
- **Telefone: (92) 3305-4700 / 0800 722 6001**
- **Ano de Fundação: 1985**
- **Atendimento: 24 horas/dia**

## 5. NORMAS E ROTINAS DO HUGV

### Alimentação

- O Hospital não oferece alimentação para acompanhantes, exceto para acompanhantes de menores de 18 anos e maiores de 60 anos.
- Não é permitida a entrada de alimentos, exceto com a devida autorização do Setor de Nutrição do hospital.

### Acompanhantes

#### HORÁRIO DE TROCA DE ACOMPANHANTES

**Manhã**

**7h às 8h**

**Tarde**

**12h às 13h**

**Noite**

**19h às 20h**

#### CARTÃO DE ACOMPANHANTE

O cartão de acompanhante é fornecido pelo(a) enfermeiro(a) da clínica onde o paciente está internado e deve permanecer com o acompanhante no hospital.

Acompanhantes devem ter **idade mínima de 18 anos**, apresentar **comprovante de vacinação** contra a Covid-19 atualizado para entrar no hospital, bem como manter o **uso de máscara de proteção** enquanto estiver no **ambiente hospitalar**.

Nas **enfermarias femininas**, o acompanhante deve ser, **preferencialmente**, do **sexo feminino**.

## Visitantes

- O HUGV possui normas específicas para visitantes e acompanhantes de pacientes à instituição. Fique atento(a) as normas do hospital.
- Visitantes no HUGV devem ser adultos ou adolescentes maiores de 12 anos.
- O serviço social e a psicologia, depois de analisarem cada caso, poderão autorizar a entrada de **menores de 12 anos** para visita aos **sábados das 10h às 11h**.

O horário de Visitas (adultos e adolescentes a partir de 12 anos) é:

<b>Enfermaria</b>	<b>Todos os dias</b>	<b>16h às 17h</b>	<b>Somente visita (um visitante)</b>
<b>UTI</b>	<b>Todos os dias</b>	<b>11h às 12h</b>	<b>Somente Boletim Médico</b>
		<b>15h às 16h</b>	<b>Somente visita (dois visitantes)</b>
<b>Crianças menores de 12 anos</b>	<b>Sábados</b>	<b>10h às 11h</b>	<b>À critério do Serviço Social</b>

## Controle de Infecções Hospitalares

Senhor acompanhante:

- Não sentar na cama do paciente e não utilizar os leitos vazios;
- Lavar as mãos ao chegar à clínica e ao sair do hospital, antes e depois de tocar no paciente;
- Evitar o uso de joias e adornos enquanto permanecer no hospital;
- Não visitar o paciente, caso você esteja resfriado ou com outras doenças;
- Não visitar e tocar em outros pacientes;
- Manter sempre limpos e presos os cabelos longos de pacientes e/ou acompanhantes;
- Não deixar alimentos (biscoitos, frutas e restos de comidas) nas enfermarias, pois o consumo deverá ser imediato;
- Trazer o mínimo necessário de roupas e objetos pessoais do paciente.



## Orientações Gerais

- Evitar circulação nos corredores, clínicas e postos de atendimento;
- Não manipular equipamentos hospitalares, reservados para o uso do paciente, sem autorização da enfermagem;
- Os funcionários não estão autorizados a receber gratificações dos pacientes e acompanhantes;
- Não é permitida a entrada de pessoas vestidas de shorts e roupas transparentes (mulheres), bermudas e camisetas (homens);
- Não é permitida a entrada de cadeiras, colchonetes, televisores e outros aparelhos para a enfermarias;
- Caso o paciente trabalhe de carteira assinada, procurar o Serviço Social para orientações sobre licença e benefício;
- Quando o paciente receber alta hospitalar, não esquecer de pedir seu Resumo de Alta assinado pelo médico e o Atestado Médico, se necessário;
- Levar a cópia dos seus exames realizados internos e os externos levar os originais;
- Entregar o Crachá e Cartão de Acompanhamento na recepção.
- É de inteira responsabilidade do acompanhante a guarda de seus pertences e do paciente.
- Todo os serviços prestados ao paciente são 100% financiados pelo SUS, portanto, são inteiramente de graça. Qualquer manifestação de cobrança é crime, denuncie.

## 6. GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - GEP

O Hospital Universitário Getúlio Vargas (HUGV) desempenha papel estratégico na formação de recursos humanos e de desenvolvimento e tecnologia para a saúde, disponibilizando sua infraestrutura física e tecnológica para o treinamento prático de alunos da Universidade Federal do Amazonas - UFAM.

Ações de ensino, pesquisa e extensão são realizadas por meio de uma estrutura organizada e liderada pela GEP que abrange a Comissão de Residência Médica (COREME), a Comissão de Residência Multiprofissional e de Área Profissional em Saúde (COREMU), o Núcleo de Avaliação de Tecnologias (NATS) e o Programa de Iniciação Científica (PAIC/HUGV), programa que estimula pesquisadores da instituição a se envolverem com estudantes de graduação em suas atividades científicas de pesquisa.

### Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP

- **Bloco Acadêmico do HUGV - 4º, 5º e 6º andares**
- **Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
- **Telefone:** (92) 3305-4798 / (92) 3305-4762
- **E-mail:** gep.hugv-ufam@ebserh.gov.br

### Residência Médica

A Comissão de Residência Médica do HUGV (COREME/HUGV/UFAM/EBSEH), coordena, planeja e supervisiona os **Programas de Residência Médica (PRM)** da instituição. É uma instância auxiliar da Comissão Estadual de Residência Médica do Amazonas (CEREM-AM) e da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM/MEC).

O HUGV possui um total de 23 Programas de Residência Médica - PRM nas seguintes áreas de atuação:

- **Anestesiologia**
- **Angiorradiologia e Cirurgia Endovascular**
- **Cardiologia**
- **Cirurgia do Aparelho Digestivo**
- **Cirurgia Geral**
- **Cirurgia Torácica**
- **Cirurgia Vascular**
- **Clínica Médica**
- **Dermatologia**
- **Ecocardiografia**
- **Gastroenterologia**

- **Ginecologia e Obstetrícia**
- **Medicina Intensiva**
- **Nefrologia**
- **Oftalmologia**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Otorrinolaringologia**
- **Patologia**
- **Pediatria**
- **Reumatologia**
- **Urologia**

## Residência Multiprofissional e Área Profissional em Saúde

O Programa de Residência Multiprofissional e de Área Profissional em Saúde do HUGV é coordenado pela Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU/HUGV/UFAM/EBSEH) e oferece anualmente vagas de especialização lato sensu para graduados em:

- **Educação Física**
- **Enfermagem**
- **Farmácia**
- **Psicologia**
- **Fisioterapia**
- **Nutrição**
- **Serviço Social**

A duração da especialização é de dois anos contempla os seguintes programas:

- **Atenção Integral na Saúde Funcional em Doenças Neurológicas**
- **Atenção a Paciente Adulto Neurocirúrgico em UTI**
- **Enfermagem Obstétrica**
- **Fisioterapia em Terapia Intensiva Neonatal**
- **Patologia Oral e Maxilo Facial**

**TOTAL DE RESIDENTES MULTIPROFISSIONAIS DO HUGV: 50**

## 7. OUVIDORIA

A Ouvidoria do HUGV é um canal de mediação e interação entre o cidadão e a instituição que possibilita a efetiva participação do usuário por meio do registro de suas manifestações que podem ser acesso à informação, sugestões, elogios, reclamações, comunicações, solicitações ou denúncias.

Quanto ao instrumento de gestão, é responsável pela aferição da qualidade dos serviços ofertados à sociedade a partir do tratamento de demandas e aplicação de pesquisas de satisfação com os usuários. Dessa forma, a Ouvidoria contribui com a gestão do HUGV por meio de sugestões e orientações no que se refere a melhoria contínua dos serviços, como também garante ao cidadão o direito à cidadania e a reivindicar serviços públicos de qualidade.

O usuário pode registrar suas demandas pessoalmente, por telefone, carta, e-mail ou caixas de manifestações distribuídas em locais de maior acesso aos usuários nos Halls do Hospital (5º, 6º, 7º e 8º andar), na recepção e 1º andar do Ambulatório.

### Principais Atribuições da Ouvidoria

- Recepcionar e tratar as manifestações;
- Acompanhar as providências adotadas pelos setores responsáveis;
- Garantir o sigilo das informações;
- Atender o cidadão com imparcialidade, cortesia e respeito, respondendo-o no menor tempo possível.
- Elaborar relatórios estatísticos;
- Aplicar Pesquisa de Satisfação junto aos usuários;
- Condução de Pesquisa dos Residentes no auxílio a Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP
- Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão e- SIC

#### Ouvidoria do HUGV

- **Térreo da torre acadêmica**
- **Ouvidora:** Dhane de Paiva Nazareth
- **Atendimento:** Segunda a Sexta - 8h às 12h
- **Telefone:** (92) 3305-4813
- **E-mail:** [ouv.hugv-ufam@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hugv-ufam@ebserh.gov.br)
- **Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br>

## 8. SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA - SAME

O SAME possui a guarda dos prontuários de Consultas e Internações de pacientes no HUGV. Uma das atividades do SAME no Ambulatório é cadastrar pacientes no Sistema AGHU (Sistema Interno para abertura de prontuários), arquivar, recuperar e administrar a entrega de prontuários. No HUGV, o serviço atua na parte administrativa (produzindo declarações, pesquisas de prontuários, localização de prontuários, dentre outras atividades).

### SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

**Quando o solicitante é o próprio paciente:**

- **RG, CNH, Carteira de Trabalho, Carteira Profissional ou qualquer outro documento oficial com foto.**

**Quando o Solicitante é terceiro (companheiro(a), filhos, etc):**

- **Além dos documentos originais com foto o responsável precisa apresentar uma Procuração assinada e registrada em cartório.**

#### Serviço de Apoio Médico e Estatístico - SAME

- **Atendimento:** Segunda a Sexta - 7h às 16h
- **Telefone:** (92) 3305-4835
- **E-mail:** [same.hugv@ebserh.gov.br](mailto:same.hugv@ebserh.gov.br)

# ATENÇÃO



**O HUGV E O  
AMBULATÓRIO ARAÚJO LIMA  
SÃO 100% FINANCIADOS PELO  
SUS, PÚBLICOS E GRATUITOS**

**Exames, consultas e internações  
NÃO DEVEM SER PAGOS**

**Qualquer  
solicitação  
de  
pagamento  
é CRIME !**