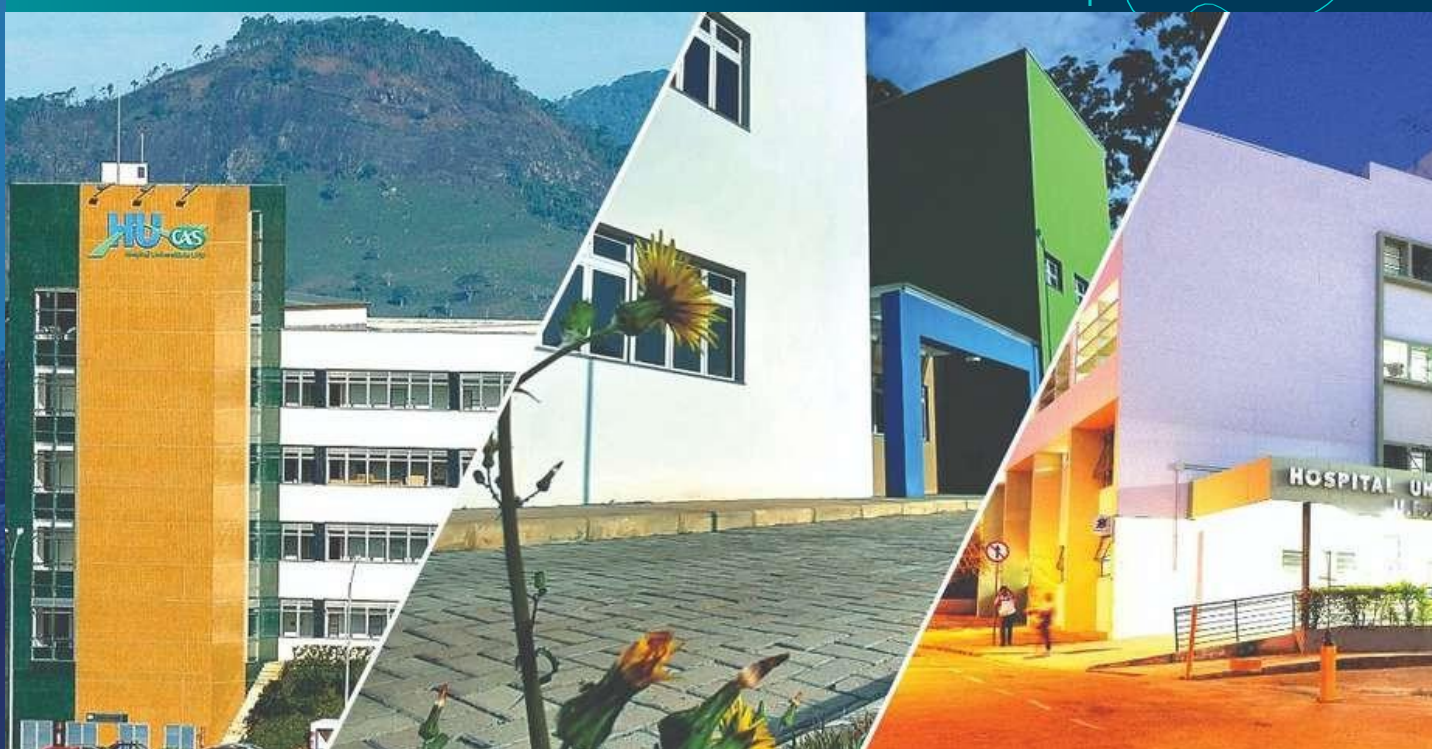


# CARTA DE SERVIÇOS

## AO USUÁRIO DO HU-UFJF

2023-2025



# Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH

Av. Eugênio do Nascimento, s/nº - Bairro Dom Bosco  
CEP.: 36038-330 - Juiz de Fora - MG

Rua Catulo Breviglieri Bairro, s/n - Santa Catarina, Juiz de  
Fora - MG, 36036-110

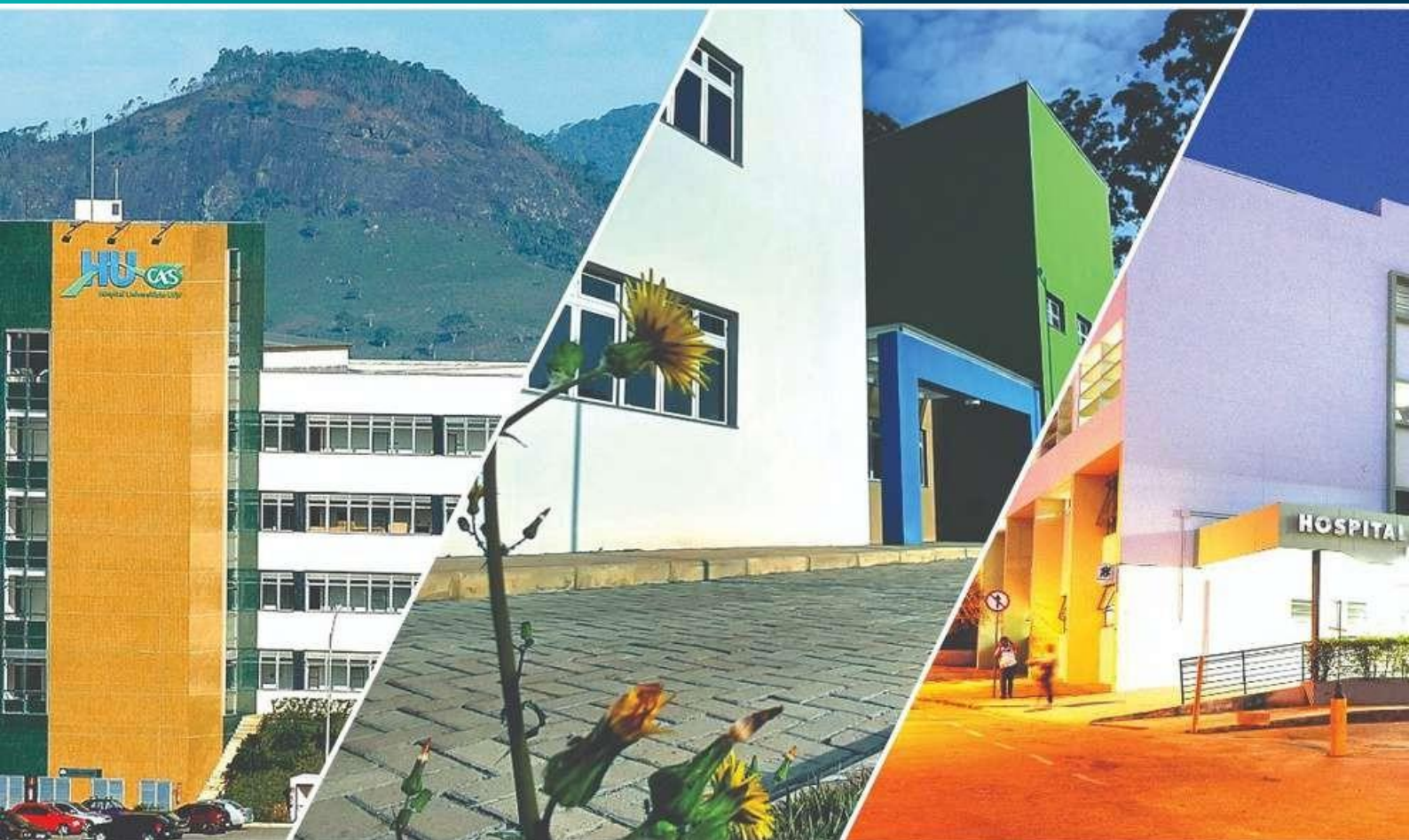
|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Ministro de Estado da Educação | <b>CAMILO SANTANA</b>  |
| Presidente da EBSEH            | <b>ARTHUR CHIORO</b>   |
| Superintendente do HU-UFJF     | <b>DIMAS AUGUSTO CARVALHO DE ARAÚJO</b>  |
| Gerente Administrativo         | <b>BRUNO AZEVEDO GOMES FREITAS</b>   |
| Gerente de Atenção à Saúde     | <b>SÉRGIO PAULO DOS SANTOS PINTO</b>   |
| Gerente de Ensino e Pesquisa   | <b>JOSÉ OTÁVIO DO AMARAL CORRÊA</b>  |
| Ouvidor                        | <b>SEBASTIÃO MARSICANO RIBEIRO JÚNIOR</b>  |
| Elaboração                     | <b>FABRÍCIA DELGADO FRANCO AMBRÓSIO</b><br><b>SEBASTIÃO MARSICANO RIBEIRO JÚNIOR</b> |
| Revisão/Diagramação            | <b>FABRÍCIA DELGADO FRANCO AMBRÓSIO</b>  |

## SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO

O presente documento (Carta de Serviços ao Usuário) tem por finalidade atender a Lei nº 13.460 de 26/06/2017, o Decreto nº 9.094 de 17/07/2017, e a Portaria 581 de 09/03/2021. Esta Carta contém informações sobre os serviços prestados pelo Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF) à comunidade em geral.

O objetivo principal é facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços disponibilizados na Instituição, promovendo a melhora na qualidade do atendimento prestado e oferecendo informações precisas sobre consultas, internações, cirurgias eletivas, exames laboratoriais e de imagem.

Além da assistência, o HU-UFJF é campo de ensino dos cursos da área da saúde, especialmente o curso de graduação em Medicina e as residências médica e multiprofissional, integrando as atividades de assistência, ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação.





|  |
|--|
| Pág. 03   Sobre esta publicação                            |
| Pág. 04   Índice   |
| Pág. 05   Conhecendo o Hospital Universitário              |
| Pág. 06   Localização HU - Dom Bosco                       |
| Pág. 07   Localização HU - Santa Catarina                  |
| Pág. 08   Integração com a Rede EBSERH                     |
| Pág. 09   Objetivos Estratégicos e Estrutura de Governança |
| Pág. 10   Ensino e Pesquisa                                |
| Pág. 11   Ensino   |
| Pág. 12   Pós Graduação                                    |
| Pág. 13   Pós Graduação ( ENARE )                          |
| Pág. 14   Pesquisa   |
| Pág. 15   Biblioteca                                       |
| Pág. 16   Atendimento Ambulatorial                         |
| Pág. 17   Atendimento Ambulatorial ( Formas de Contato )   |
| Pág. 18   Especialidade Ambulatoriais Via SISREG           |
| Pág. 19   Especialidades Ambulatoriais Via SISREG          |
| Pág. 20   Exames Laboratoriais                             |
| Pág. 21   Exames de Imagem                                 |
| Pág. 22   Exames Agendamentos                              |
| Pág. 23   Internação Clínica                               |
| Pág. 24   Internação Cirúrgica                             |
| Pág. 25   Unidades Funcionais                              |
| Pág. 26   Organograma                                      |
| Pág. 27   Organograma                                      |
| Pág. 28   Obstetrícia                                      |
| Pág. 29   Ginecologia                                      |
| Pág. 30   Orientações para Pacientes e Acompanhantes       |
| Pág.31- 36   Orientações para Pacientes e Acompanhantes    |
| Pág.37-38   Ouvidoria                                      |
| Pág.39   Serviço de Informação ao cidadão                  |
| Pág.40   Cópia de Prontuário                               |
| Pág.41- 42   Visita Religiosa                              |
| Pág.43 - 44   Telefones úteis                              |
| Pág.45 - 46   Referências                                  |

## CONHECENDO O HU-UFJF

O HU-UFJF tem sua origem na assinatura do convênio entre a Santa Casa de Misericórdia e a UFJF, no dia 08 de abril de 1963, com a finalidade do desenvolvimento de atividades de ensino das clínicas das Faculdades de Medicina, Farmácia e Odontologia da UFJF. O ato do convênio foi assinado pelo então Reitor Professor Moacyr Borges de Matos e pelo provedor da Santa Casa, Dr. José Procópio Teixeira Filho.

Em agosto de 1966, as atividades hospitalares da UFJF foram instaladas na área física do antigo sanatório Dr. Villaça, situado ao lado da Santa Casa de Misericórdia, onde os pacientes eram internados nas áreas clínicas, funcionando junto aos serviços básicos daquela instituição filantrópica, com o nome de Hospital-Escola (HE), formalizando assim sua inauguração.

Em 1970, o HE foi transferido para uma área que pertenceu à associação cultural da Companhia Têxtil Ferreira Guimarães no Bairro Santa Catarina, tendo como clientela pessoas carentes e os pacientes do Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural (FUNRURAL) e do Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS), em nível ambulatorial e hospitalar. Neste espaço, já funcionava a Faculdade de Medicina desde 1952.

Na estrutura da administração pública federal, o HU-UFJF está vinculado ao Ministério da Educação (MEC), sendo administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) desde 19 de Novembro de 2014.

O HU-UFJF integra o Sistema Único de Saúde (SUS), mediante contrato com o Município de Juiz de Fora, recebendo recursos federais, estaduais e municipais.



### Atende 205 municípios

Referência para a macrorregião de Juiz de Fora, composta por **146 municípios**, com uma população estimada em mais de **540.756 mil habitantes** (Censo, 2023).



### Mais de 74 mil m<sup>2</sup> de construção

Possui três estruturas físicas com um **total de 74.793 metros quadrados**, em **terrenos totalizando 119.400 metros quadrados**.



### 154 leitos credenciados

Conta com um **total de 154 leitos**, distribuídos 137 leitos de Internação, 17 leitos Hospital Dia sendo (14 Hospital Dia + 3 Hematologia), regulados pela subsecretaria de regulação do município de Juiz de Fora.



### Cerca de 1.600 colaboradores

Conta com a força de trabalho de **1153** colaboradores celetistas (EBSERH), **193** colaboradores estatutários (UFJF) e **274** colaboradores terceirizados.

# LOCALIZAÇÃO

Av. Eugênio do Nascimento, s/nº - Bairro Dom Bosco  
 CEP.: 36038-330 - Juiz de Fora - MG

Rua Catulo Breviglieri Bairro, s/n - Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

## Linha 511

Dom Bosco / H.U. / C.A.S.  
 Via JF

Itinerários, horários e paradas da linha 511 de ônibus (Atualizado)  
 A linha 511 de ônibus (Dom Bosco / H.U. / C.A.S.) tem 55 paradas partindo do Ponto Final - 511/512 e terminando em Ponto Final - 190/510/511/512/590.  
 Escolha qualquer uma das paradas da linha 511 de ônibus, veja os horários em tempo real e o mapa do itinerário da linha.



Ver no mapa

Sentido: Dom Bosco / H.U. / C.A.S. (55 pontos)

- Ponto Final - 511/512
- Rua Humberto Menini, 870
- Rua Humberto Menini, 505
- Rua Humberto Menini, 311

## Acesso ao HU-UFJF Dom Bosco utilizando transporte coletivo | Linha 511

**Detalhamento da Linha**

Número da linha: 511  
 Nome da linha: Borboleta / Dom Bosco

**Saída - Saídas de DOM BOSCO**

Horário | Dias úteis

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 04:55 | 08:55 | 12:35 | 16:05 | 19:45 |
| 05:20 | 09:35 | 13:15 | 16:55 | 20:25 |
| 06:10 | 10:25 | 13:55 | 17:35 | 21:55 |
| 06:45 | 11:05 | 14:45 | 18:15 | 22:35 |
| 07:25 | 11:45 | 15:25 | 19:05 |       |
| 08:15 |       |       |       |       |

Horário | Sábados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 04:53 | 08:45 | 12:37 | 16:29 | 20:21 |
| 05:39 | 09:31 | 13:23 | 17:15 | 21:07 |
| 06:49 | 10:41 | 14:33 | 18:25 | 22:17 |
| 07:35 | 11:27 | 15:19 | 19:11 |       |

Horário | Domingos e Feriados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:30 | 10:38 | 15:47 | 19:13 | 22:39 |
| 07:12 | 12:21 | 17:30 | 20:56 |       |
| 08:55 | 14:04 |       |       |       |

**Saída - Saídas de BORBOLETA**

Horário | Dias úteis

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:45 | 09:20 | 12:50 | 16:30 | 20:50 |
| 06:25 | 10:00 | 13:40 | 17:10 | 21:30 |
| 07:15 | 10:40 | 14:20 | 18:00 | 22:50 |
| 07:50 | 11:30 | 15:00 | 18:40 | 23:30 |
| 08:30 | 12:10 | 15:50 | 19:20 |       |

Horário | Sábados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:50 | 09:42 | 13:34 | 17:26 | 21:18 |
| 06:36 | 10:28 | 14:20 | 18:12 | 22:04 |
| 07:46 | 11:38 | 15:30 | 19:22 | 23:14 |
| 08:32 | 12:24 | 16:16 | 20:08 |       |

Horário | Domingos e Feriados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 06:22 | 11:31 | 16:40 | 20:06 | 23:32 |
| 08:05 | 13:14 | 18:23 | 21:49 |       |
| 09:48 | 14:57 |       |       |       |

- Quais linhas de Ônibus param perto de HU-CAS?
- Estas linhas de Ônibus param perto de HU-CAS: 511, 512, 515

[Confira a Lista completa no link abaixo site da Astransp](#)



# LOCALIZAÇÃO

Rua Catulo Breviglieri Bairro, s/n - Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

## Acesso ao HU-UFJF Santa Catarina utilizando transporte coletivo | Linha 601

### Saída - Saídas de CENTRO

#### Horário | Dias úteis

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:35 | 09:09 | 12:48 | 16:15 | 19:50 |
| 05:59 | 09:33 | 13:15 | 16:41 | 20:11 |
| 06:23 | 09:56 | 13:38 | 17:08 | 21:01 |
| 06:46 | 10:20 | 14:04 | 17:34 | 21:49 |
| 07:10 | 10:44 | 14:30 | 18:05 | 22:28 |
| 07:34 | 11:08 | 14:56 | 18:26 | 23:20 |
| 07:58 | 11:40 | 15:23 | 18:53 | 23:48 |
| 08:21 | 11:55 | 15:59 | 19:19 |       |
| 08:45 | 12:19 |       |       |       |

#### Horário | Sábados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:35 | 08:53 | 12:11 | 16:30 | 19:45 |
| 06:03 | 09:21 | 12:40 | 15:58 | 20:13 |
| 06:31 | 09:50 | 13:08 | 16:26 | 21:10 |
| 07:00 | 10:18 | 13:36 | 16:55 | 21:38 |
| 07:28 | 10:46 | 14:05 | 17:13 | 22:35 |
| 07:56 | 11:15 | 14:33 | 18:20 | 23:03 |
| 08:25 | 11:43 | 15:01 | 18:48 |       |

#### Horário | Domingos e Feriados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:35 | 09:05 | 12:35 | 16:10 | 19:40 |
| 06:15 | 09:45 | 13:20 | 16:50 | 21:10 |
| 06:55 | 10:30 | 14:00 | 17:35 | 22:30 |
| 07:40 | 11:10 | 14:45 | 18:15 | 00:00 |
| 08:20 | 11:55 | 15:25 | 19:00 |       |

### Saída - Saídas de JARDIM CACHOEIRA

#### Horário | Dias úteis

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:00 | 08:34 | 12:08 | 15:35 | 19:10 |
| 05:24 | 08:58 | 12:35 | 16:01 | 19:31 |
| 05:48 | 09:21 | 12:58 | 16:28 | 20:24 |
| 06:11 | 09:45 | 13:24 | 16:54 | 21:16 |
| 06:35 | 10:09 | 13:50 | 17:20 | 21:53 |
| 06:59 | 10:33 | 14:16 | 17:46 | 22:40 |
| 07:23 | 11:05 | 14:43 | 18:13 | 23:18 |
| 07:46 | 11:20 | 15:09 | 18:39 |       |
| 08:10 | 11:44 |       |       |       |

#### Horário | Sábados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:00 | 08:46 | 12:05 | 15:23 | 19:38 |
| 05:28 | 09:15 | 12:33 | 15:51 | 20:35 |
| 05:56 | 09:43 | 13:01 | 16:20 | 21:03 |
| 06:25 | 10:11 | 13:30 | 16:48 | 22:00 |
| 06:53 | 10:40 | 13:58 | 17:45 | 22:28 |
| 07:21 | 11:08 | 14:26 | 18:13 | 23:25 |
| 07:50 | 11:36 | 14:55 | 19:10 |       |
| 08:18 |       |       |       |       |

#### Horário | Domingos e Feriados

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 05:00 | 08:30 | 12:00 | 15:35 | 19:05 |
| 05:40 | 09:10 | 12:45 | 16:15 | 20:30 |
| 06:20 | 09:55 | 13:25 | 17:00 | 22:00 |
| 07:05 | 10:35 | 14:10 | 17:40 | 23:20 |
| 07:45 | 11:20 | 14:50 | 18:25 |       |

## Linhas de Ônibus para HU - Santa Catarina em Juiz De Fora

- 221, Bom Pastor / Santa Catarina.
- 222, Bom Pastor / Santa Catarina.
- 530, São Pedro.
- 531, Nova Califórnia.
- 532, São Pedro / Caiçaras.
- 533, São Pedro / Jardim Marajoara / Vina Del Mar.

## INTEGRANDO A REDE EBSERH

O HU-UFJF é um dos 41 hospitais universitários federais que compõem a Rede Ebserh, compartilhando princípios e valores que norteiam a gestão pública.



### Missão

*Desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão, ofertando à sociedade assistência à saúde eficiente, humanizada e gratuita.*



### Visão

*Ensinar de forma multiprofissional, incentivando projetos de pesquisa científica e tecnológica, além de promover uma assistência especializada, de qualidade e humanizada, a partir de uma gestão corporativa e focada no planejamento estratégico.*



### Propósito

*Ensinar para transformar o cuidar.*



### Valores

*A Ética é inegociável.*

*Transparência nas ações e relações institucionais.*

*Humanizar para transformar o Cuidado.*

*Ser sustentável para cuidar sempre.*

*Valorizar todas as pessoas.*

*Trabalhar em Rede para somar forças e alcançar a excelência.*

*Inovar para fazer mais e melhor transformando a sociedade.*



## Objetivos estratégicos

*Melhorar o ensino, pesquisa, extensão e assistência por meio da excelência do campo de prática e gestão hospitalar eficiente.*

*Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da rede.*

*Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades da rede.*

*Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas.*

*Valorizar, capacitar e reter os talentos.*



## Estrutura de governança

*Colegiado Executivo*

*Superintendência*

*Gerência de Ensino e Pesquisa*

*Gerência de Atenção à Saúde*

*Gerência Administrativa*



Somos um Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora, de média complexidade, abrangendo Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Clínica Pediátrica e Saúde Mental, com serviços **100% SUS**, voltado para a assistência, o ensino, a pesquisa e a extensão.

## ENSINO E PESQUISA

O HU-UFJF é cenário de prática de estudantes de graduação e de pós-graduação.

As atividades de ensino, pesquisa e extensão são coordenadas pela Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP), que é composta por dois setores: Setor de Gestão do Ensino (SEGE) e Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde (SGPITS), além da Unidade de e-Saúde. Possui biblioteca, salas de aula, sala de videoconferência e laboratório de informática.



**Faculdade de Medicina  
HU-UFJF**



**CAPS HU UFJF**



**Unidade HU Dom Bosco**



**Unidade Santa Catarina**

Segunda a sexta-feira das 08h às 17h  
Telefone: (32) 4009-5167

## ENSINO

O ensino no HU-UFJF tem como objetivo contribuir com o aprimoramento do aprendizado dos alunos, oferecendo campo de prática para formação de acadêmicos e profissionais, com atividades teóricas e práticas dentro das seguintes áreas:

 **Educação Física**

 **Enfermagem**

 **Farmácia**

 **Fisioterapia**

 **Medicina**

 **Nutrição**

 **Odontologia**

 **Psicologia**

 **Serviço Social**

Além de oferecer campo de prática para cursos de graduação, pós-graduação, o hospital também possibilita o desenvolvimento de projetos de extensão, com o propósito de promover a interação entre os participantes e a comunidade.



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 08h às 17h

Telefone: (32) 4009-5167

## PÓS-GRADUAÇÃO

O HU-UFJF oferece Programas de Residência Médica e Residência em Área Profissional da Saúde, e têm como objetivo a formação de profissionais com atributos que possibilitem o exercício profissional com excelência.

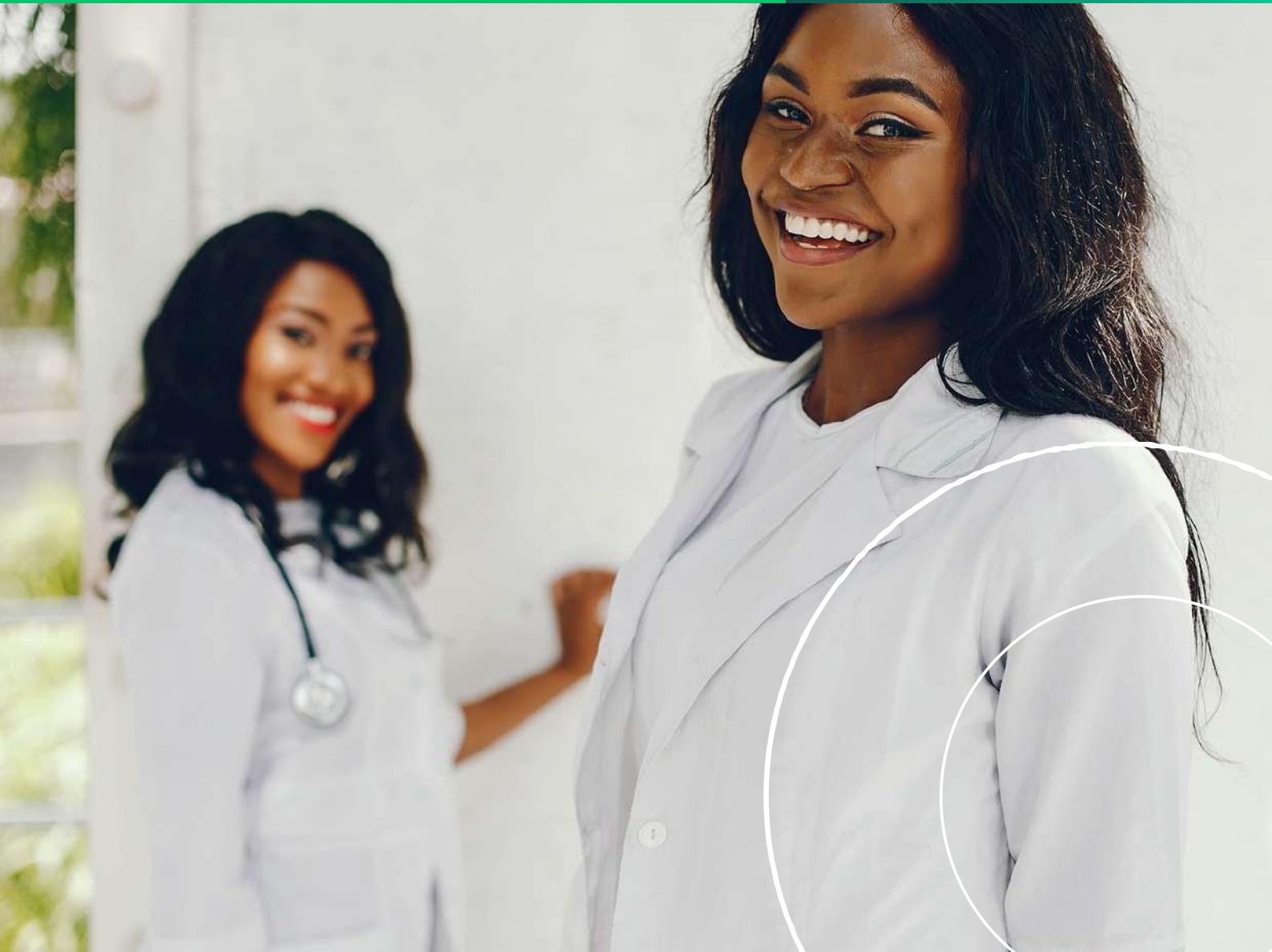
O Hospital conta com os seguintes Programas de Residência e de pós-graduação:

- Residência Médica em: Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Hematologia e Hemoterapia, Medicina de Família e Comunidade, Nefrologia, Neurologia, Obstetrícia e Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Patologia, Pneumologia, Psiquiatria, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Reumatologia e Urologia**
- Residência Multiprofissional em: Farmácia, Gestão Hospitalar, Saúde do Adulto com ênfase em doenças crônico-degenerativas, Atenção Hospitalar e em Saúde da Família.**
- Pós-graduação stricto sensu em Saúde Brasileira (Mestrado e Doutorado), em Saúde Coletiva (Mestrado e Doutorado), em Enfermagem (Mestrado), em Educação Física (Mestrado e Doutorado), em Fisioterapia (Mestrado).**



## PÓS-GRADUAÇÃO

O processo seletivo para entrada dos residentes é realizado anualmente por meio do **Exame Nacional de Residência**, também conhecido como **Enare**. É um processo de seleção realizado pela Ebserh, que tem como objetivo oferecer mais oportunidades de vagas de Residências das Áreas Médica, Multi e Uniprofissional. O residente recebe bolsa concedida pelo MEC ou pelo Ministério da Saúde para custear sua formação. Os programas têm duração de dois a três anos, dependendo da especialidade.



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 08h às 17h

Telefone: (32) 4009-5167

## PESQUISA

Em 2022, com a adoção do Sistema Rede Pesquisa disponibilizado pela Sede, o Setor de Gestão da Pesquisa e da Inovação Tecnológica em Saúde (SGPITS) e a Unidade de Gestão da Pesquisa (UGPESQ) assumiram maior controle sobre as pesquisas realizadas no HU-UFJF, agilizando o processo de aprovação por meio de procedimentos online. Visando a transparência e disseminação de informações, o SGPITS passou a disponibilizar, em 2023, o Painel dos Indicadores das pesquisas aprovadas no HU-UFJF.

Também em 2022, foi publicado o edital de chamamento público para fundações de apoio atuarem no HU-UFJF. Atualmente (fev/2024), duas fundações estão autorizadas a atuar como interveniente administrativo em projetos do HU-UFJF: FADEPE e FAPEU.

O atendimento ao pesquisador, de forma presencial, é feito na UGPESQ no horário das 8h às 17h, na unidade Dom Bosco, no 2º andar do bloco B (sala 294). Além disso, a UGPESQ disponibiliza consultoria online a respeito de temas correlatos, que proporciona além do esclarecimento de dúvidas e compartilhamento de informações, comodidade ao pesquisador. O pesquisador também tem disponível capacitação para submissão de projetos no sistema Rede Pesquisa promovido anualmente pela unidade.

O HU-UFJF, como um hospital de ensino, possui CEP constituído e em permanente funcionamento desde 2008. Atualmente, a secretaria do CEP HU-UFJF, funciona das 8h às 12h na unidade Santa Catarina, em uma sala da Gerência de Ensino e Pesquisa.

O Rede Pesquisa registrou no período de 12/04/2022 a 31/01/2024, 113 projetos aprovados e 372 pesquisadores credenciados.

[www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/governanca/ensino-e-pesquisa/gestao-da-pesquisa-e-inovacao-tecnologica/pesquisa/comissao-de-avaliacao-em-pesquisa-cape](http://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/governanca/ensino-e-pesquisa/gestao-da-pesquisa-e-inovacao-tecnologica/pesquisa/comissao-de-avaliacao-em-pesquisa-cape)



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 08h às 17h

Telefone: (32) 4009-5167

## BIBLIOTECA

Em atendimento à uma das demandas dos residentes e a um dos critérios da Portaria Interministerial nº 285/20151 que preconiza a “[...] descrição das instalações da biblioteca da unidade hospitalar e/ou IES conveniada e dos portais virtuais acessíveis pelos residentes e alunos, emitido pela direção do hospital ou da IES [...]”, a Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) inaugurou, no primeiro semestre de 2023, a Biblioteca do HU-UFJF, na unidade Dom Bosco, bloco B, 3º andar (sala 407).

As atividades da Biblioteca abrangem o processamento técnico do acervo e o desenvolvimento de serviços e produtos de informação, atividades estas exclusivas da profissão de bibliotecário, além do atendimento ao público. Também são oferecidos espaços e computadores para uso dos residentes, graduandos e colaboradores do HU-UFJF.

Atualmente, o funcionamento da Biblioteca é das 8h às 12h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto em feriados e pontos facultativos.



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 08h às 12h

## ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O ambulatório de especialidades possui 26 salas para atendimento multiprofissional que ficam localizadas no 2º andar e 14 salas que ficam localizadas no 1. andar do HU - Unidade Dom Bosco.

### PRIMEIRA CONSULTA

O agendamento da primeira consulta é realizado na Unidade Básica de Saúde (UBS), via Central de Marcação de Consultas da Secretaria Municipal de Saúde de Juiz de Fora, por meio do Sistema de Regulação (SISREG). Os retornos são agendados no Setor de Retorno do Ambulatório, na Recepção Central, de acordo com a solicitação do profissional médico e a disponibilidade de vagas no momento da solicitação.

### PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000). Além desses, pacientes oncológicos, transplantados e portadores de deficiência física ou mental também devem ter prioridade de atendimento.



## ATENDIMENTO AMBULATORIAL

### TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O horário de chegada para o atendimento corresponde ao horário do agendamento da consulta. O tempo de espera pode variar de acordo com número de pacientes da agenda ambulatorial.

### MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O contato entre os pacientes e a equipe do Ambulatório é realizado via telefone ou WhatsApp. Para isso é importante manter o cadastro sempre atualizado, tanto no HU-UFJF como na Unidade Básica de Saúde.

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para atualização do cadastro e confirmação das consultas, é necessário apresentar os documentos pessoais, como RG, CPF, cartão SUS, além da Guia de Autorização do SISREG e encaminhamento médico. Caso o paciente tenha exames laboratoriais e/ou de imagem realizados recentemente, é importante trazer para a consulta ambulatorial.

















### Horários de Atendimento














Ambulatório Geral [Unidade Dom Bosco] → segunda a sexta-feira de 7h às 19h  
Ambulatório de Cardiologia [Unidade Sta. Catarina] → segunda a sexta-feira das 7h às 19 (exceto às quartas-feiras de 7h às 20h)  
Ambulatório de Hematologia/Oncologia [Unidade Sta. Catarina] → segunda a sexta-feira de 7h às 17h

Telefone: (32) 4009-5354

## ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS

Especialidades ambulatoriais com agendamento via SISREG:

-  **Alergologia Infanto Adolescente**
-  **Anestesiologia**
-  **Cardiologia**
-  **Cardiologia Infantil**
-  **Cirurgia Cabeça e Pescoço**
-  **Cirurgia Geral**
-  **Cirurgia Pediátrica**
-  **Cirurgia Plástica**
-  **Cirurgia Torácica**
-  **Cirurgia Vascular**
-  **Dermatologia**
-  **Endocrinologia**
-  **Endocrinologia Infanto Adolescente**
-  **Fonoaudiologia**

-  **Gastroenterologia**
-  **Gastroenterologia Adulto e Pediátrica**
-  **Geriatría**
-  **Ginecologia e Obstetrícia**
-  **Hematologia**
-  **Hepatologia**
-  **Infectologia**
-  **Infectologia Infantil**
-  **Mastologia**
-  **Nefrologia Infanto Adolescente**
-  **Neurocirurgia**
-  **Neurologia**
-  **Nutrição**

## ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS

Especialidades ambulatoriais com agendamento via SISREG:



**Odontologia Cirurgia  
Buco-máxilo Facial**



**Oftalmologia**



**Oftalmologia Infanto  
Adolescente**



**Oncologia Clínica**



**Ortopedia e Traumatologia**



**Otorrinolaringologia**



**Otorrinolaringologia -  
Infanto Adolescente**



**Pediatria**



**Pneumologia**



**Proctologia**



**Psiquiatria Infanto  
Adolescente**



**Reumatologia**



**Reumatologia - Infanto  
Adolescente**



**Urologia**



**Urologia - Infanto  
Adolescente**

## EXAMES

### EXAMES LABORATORIAIS

**Agendamento e resultados de exames:** o agendamento e a coleta de exames laboratoriais devem ser realizados na Unidade Ambulatorial, com exceção dos que não realizado no HU UFJF via Unidade Básica. Para retirada do resultado impresso o paciente deverá trazer o protocolo e procurar a recepção do laboratório entre 10h e 11h.

**Tempo de espera para o atendimento:** Entre o horário de chegada, a realização do cadastro e a coleta, o paciente espera, no máximo, 30 minutos. A exceção é no caso de alguns exames que necessitam mais de uma coleta, com intervalos entre uma e outra.

**Prioridade de atendimento:** As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos têm atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000).

**OBSERVAÇÃO:** Para os exames de Endoscopia e Colonoscopia os agendamentos serão autorizados pelo PAM Marechal e agendados presencialmente no HU UFJF no Andar térreo do Ambulatório.

**ENDOSCOPIA:** Quarta- feira de 13h às 16h.

**COLONOSCOPIA:** Quinta - feira de 13h às 16h.



### Horário de Marcação

Segunda a sexta-feira das 9h às 16h30  
Telefone : (32) 4009-5363

### Horário de Coleta

Segunda a sexta-feira das 6h30 às 9h  
Telefone : (32) 4009-5363

## EXAMES

### EXAMES DE IMAGEM

- Radiografia Simples
- Enema Opaco
- Histerossalpingografia
- Radiografia do Esôfago, Estômago e Duodeno - REED
- Uretrocistografia
- Ressonância Magnética
- Tomografia Computadorizada
- Biópsia Guiada por Tomografia Computadorizada
- Densitometria Óssea
- Mamografia
- Ultrassonografia
- Biópsia Guiada por Ultrassonografia
- Core Biópsia de Mama



### Horário de Atendimento

#### Unidade Dom Bosco

Segunda a Sexta de 6h30 às 19h

#### Unidade Santa Catarina

24 HORAS

Telefones: (32) 4009-5390/ 4009-5391/4009-5351

udi.hu-ufjf@ebserh.gov.br

## EXAMES

### Agendamento dos exames

O agendamento de exames ambulatoriais de pessoas que residem fora do município de Juiz de Fora é realizado pela Secretaria de Saúde do seu local de residência.

O agendamento de exames ambulatoriais de pessoas que residem no município de Juiz de Fora é realizado pelo PAM Marechal:

Enema Opaco, Esôfago contrastado, Histerossalpingografia, Radiografia do Esôfago, Estômago e Duodeno, Uretrocistografia e Ultrassonografia (Média Complexidade) – Loja 6  
Radiografia Simples (Média Complexidade) - 2º andar

Densitometria Óssea, Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada (Alta Complexidade) – 3º andar sala 302

O agendamento de exames de usuários internados é realizado pela própria UDI:

Radiografia e Ultrassonografia – Unidade Santa Catarina  
Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada – Unidade Dom Bosco



### Horário de Atendimento

**Unidade Dom Bosco**

Segunda a Sexta de 6h30 às 19h

**Unidade Santa Catarina**

24 HORAS

Telefones: (32) 4009-5390/ 4009-5391/4009-5351

udi.hu-ufjf@ebserh.gov.br

## INTERNAÇÃO CLÍNICA

Para uma pessoa ser internada no HU-UFJF é necessário que o hospital de origem realize solicitação de transferência no sistema estadual de regulação SUS Fácil, tal solicitação será regulada pelo Departamento de Regulação das Internações Hospitalares.

A solicitação de vaga/leito, após regulada pela DRIH, é avaliada pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), composto por médicos, enfermeiros e funcionários administrativos.

A internação por transferência de outra unidade hospitalar ocorre nos casos de pacientes que estão na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou em outro hospital e são transferidos para o HU-UFJF. O pedido de transferência deve ser feito pelo Complexo Regulador . Após avaliação do pedido pelo NIR, havendo vaga disponível, o paciente é transferido.

### Documentos necessários:

- Identidade (RG);
- Documento de identificação com foto (para menores de idade também é aceita a certidão de nascimento);
- CPF;
- Cartão SUS;
- Telefones para contato;
- Exames (todos);
- Comprovante de residência (conta de água, luz, telefone);
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada pela DRIH.



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados  
Telefone: (32) 4009-5132

## INTERNAÇÃO CIRÚRGICA

Para a internação cirúrgica programada (eletiva), o paciente deve comparecer ao serviço de Internação do HU-UFJF no dia e horário marcado.

As cirurgias eletivas são cirurgias agendadas previamente, com no mínimo 12 horas de antecedência, e são oriundas de atendimentos feitos no SUS. Os pacientes, na maioria, são os que se encontram na fila de espera administrada pelo SISREG.

Os procedimentos são realizados em pacientes com patologias diversas, e configuram também um vasto campo de ensino para os residentes dos Programas de Residência Médica e em Área Profissional da Saúde.

### Documentos necessários:

- Identidade (RG)
- CPF
- Cartão SUS
- Telefones para contato
- Exames (todos)
- Comprovante de residência (conta de água, luz, telefone)
- Autorização de Internação Hospitalar (AIH) assinada pelo médico e autorizada pela CRLD no momento da internação para realização da cirurgia



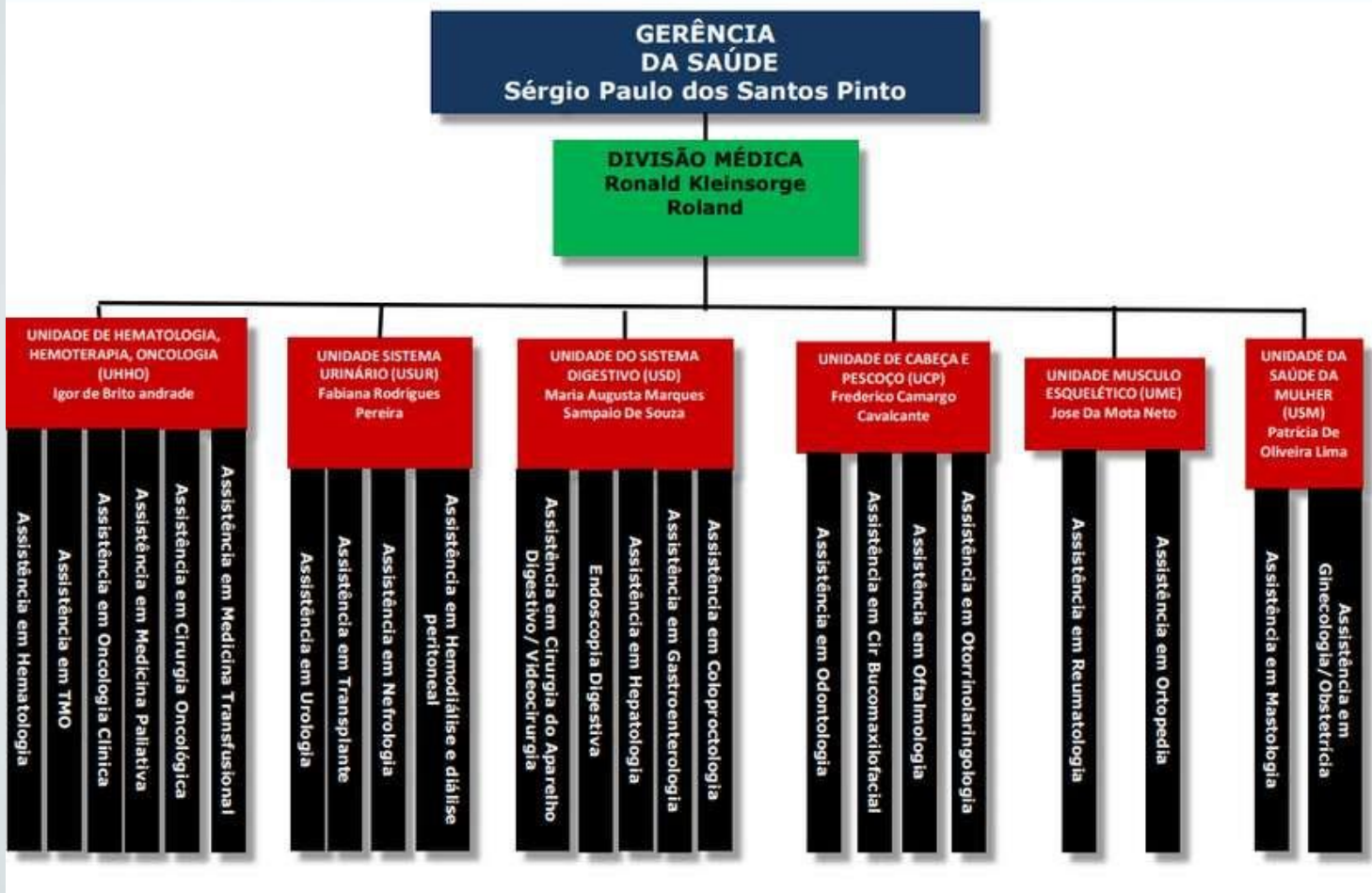
### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados  
Telefone: (32) 4009-5132

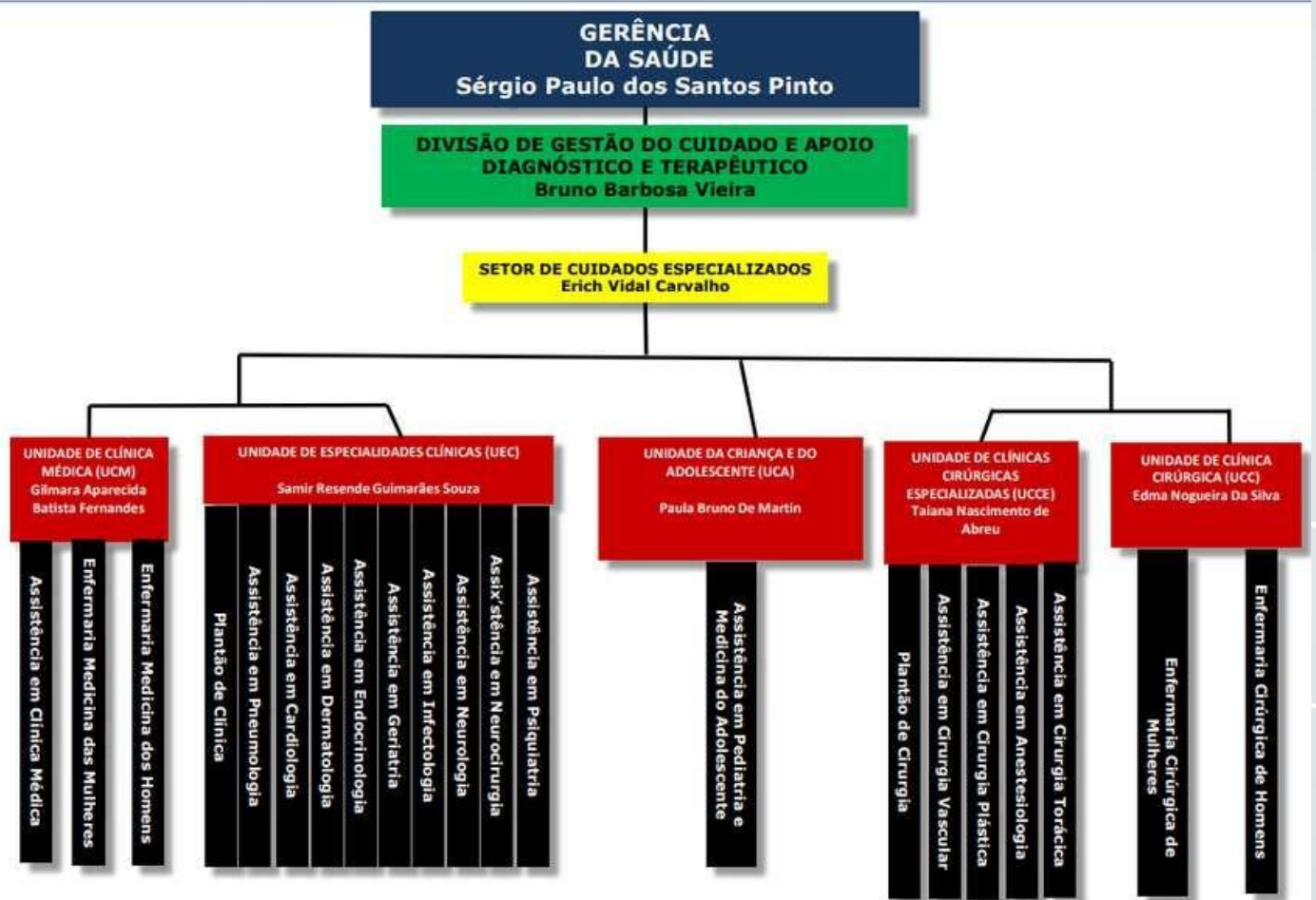
# UNIDADES

Dentro da atual estrutura organizacional da Gerência de Atenção à Saúde, os serviços se organizam dentro das Unidades Funcionais, Setores e Divisões. Os vários serviços que compõem o HU-UFJF estão descritos de forma mais detalhada a partir das Unidades Funcionais

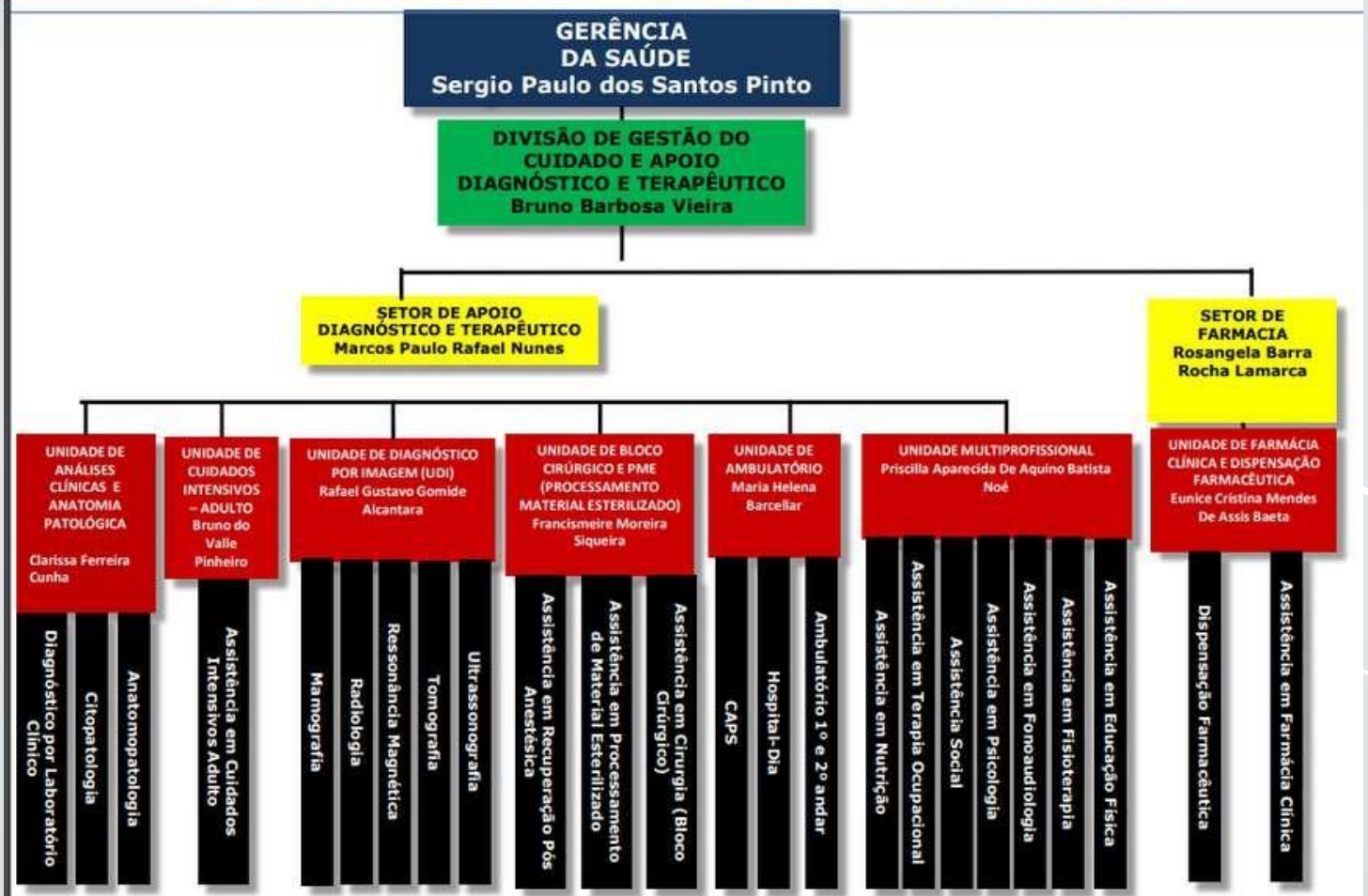
## GERÊNCIA DA SAÚDE



## GERÊNCIA DA SAÚDE



## GERÊNCIA DA SAÚDE



## OBSTETRÍCIA

A obstetrícia do HU-UFJF está inserida na assistência ambulatorial ofertando acompanhamento pré-concepcional, pré-natal, com ênfase no alto risco (80% dos atendimentos), e assistência puerperal. Realiza, em média, acompanhamento de 120 gestantes/mês, gerando uma produção média de 3.500 consultas anuais. Além das consultas, são realizados 2 (dois) encontros coletivos com gestantes e acompanhantes por mês, sendo um de grupo de gestantes com foco multiprofissional e um destinado para oficina plano de parto.

As pacientes são encaminhadas via Sistema de Regulação da Prefeitura (SISREG), interconsultas do próprio HU e por demandas espontâneas. O atendimento no HU-UFJF é feito de maneira interprofissional pela atuação conjunta de médicos obstetras e enfermagem obstétrica, nas salas de atendimentos do 3º andar, HU Dom Bosco, compartilhando espaço com o Hospital Dia. Tem-se também atenção multiprofissional pelos encaminhamentos principalmente para Endocrinologia, Nutrição, Psicologia, Fisioterapia, Assistente Social, Pediatria e Odontologia. Acrescenta-se que este cenário é campo de prática para a Residência de Ginecologia e Obstetrícia e para os acadêmicos da UFJF.

No momento da parturição as pacientes são encaminhadas para as unidades hospitalares municipais, retornando para o acompanhamento puerperal no HU-UFJF após alta hospitalar.



## GINECOLOGIA

O Serviço de Ginecologia do HU-UFJF é um Serviço de Referência para Diagnóstico e Tratamento de Lesões Precursoras do Câncer do Colo de Útero e Serviço de Referência para Diagnóstico de Câncer de Mama. Destina-se a acompanhamentos especializados ambulatoriais e cirúrgicos. Os ambulatórios ocorrem atualmente no segundo andar, do HU Dom Bosco, de segunda a sexta feira, período manhã e tarde. As pacientes são encaminhadas via Sistema de Regulação da Prefeitura (SISREG) e interconsultas do próprio HU.

O rol dos ambulatórios médicos em Ginecologia contempla: ginecologia geral, mastologia, climatério, patologia do trato genital e colposcopia, infertilidade, histeroscopia, pré-operatório, pós-operatório, oncologia, vulva, infância e adolescência, diversidade de gênero, endometriose, videolaparoscopia, uroginecologia (em parceria com a urologia), planejamento familiar, prolapso de órgãos pélvicos, didáticos, teleconsultas e interteleconsultas. Além do acompanhamento médico especializado, conta-se com o atendimento da enfermagem ginecológica em ginecologia geral e planejamento familiar. O serviço gera uma média superior a 700 consultas/mês, além de procedimentos rotineiros como biopsias, coleta citopatológicas, colposcopias, inserções de Dispositivo Intrauterino.

Os procedimentos cirúrgicos ambulatoriais ocorrem no Bloco Cirúrgico, 3º andar, HU Dom Bosco. Os procedimentos cirúrgicos que requerem internação são realizados no HU Santa Catarina. A produção cirúrgica é cerca de 30 cirurgias/mês.

Acrescenta-se que estes cenários são campos de prática para a Residência de Ginecologia e Obstetrícia e para os acadêmicos da UFJF.



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira 7h às 12h e 13h às 19h

Telefone: (32) 4009-5380

## Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Para orientação aos Usuários e Acompanhantes o Hospital Universitário dispõe de um Guia de Segurança do Paciente, que norteará o período de passagem no hospital.

Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)  
Gerência de Atenção à Saúde do HU-UFJF/EBSERH



HU-UFJF - Unidade Dom Bosco (Foto: Twin Alvarenga)

# Guia de Segurança do Paciente

Hospital Universitário da Universidade  
Federal de Juiz de Fora

## Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Para orientação aos Usuários e Acompanhantes o Hospital Universitário dispõe de um Guia de Segurança do Paciente, que norteará o período de passagem no hospital.

Guia de Segurança do Paciente

### Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora

O **Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF/ EBSERH)** é uma instituição pública de saúde, com atendimento 100% SUS, com mais de meio século de existência, possuindo três unidades na cidade de Juiz de Fora - MG: Santa Catarina, Dom Bosco e o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

O Hospital Universitário (HU) atende pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Dessa forma, **NÃO HÁ COBRANÇA DE DINHEIRO** ao paciente (ou a seu acompanhante);

O **HU** tem um atendimento humanizado e transmite informação e conhecimento para seus alunos e residentes, pois é um hospital de ensino e pesquisa voltado para educação em práticas médicas e produção de conhecimento;

A equipe multidisciplinar do Hospital Universitário de Juiz de Fora é formada por professores, técnicos, residentes e alunos da área de saúde.

#### Caro usuário,

Este guia foi desenvolvido para orientá-lo sobre os cuidados que você deverá ter quando estiver de passagem pelo hospital, em caso de um procedimento cirúrgico, internação ou durante uma visita. Nele, você encontrará informações e procedimentos básicos que devem ser observados e seguidos por você, familiares, visitantes e também por toda a equipe de profissionais do Hospital Universitário (HU).

Nossa principal preocupação é a de oferecer uma assistência segura para você - usuário do SUS. Por essa razão, algumas iniciativas devem ser adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações indesejáveis ou inesperadas. É importante que você se informe sobre todos os procedimentos que será submetido.

Fique atento às orientações deste guia e lembre-se sempre de conversar com a equipe de saúde.

Esclareça todas suas dúvidas!

**Seja bem-vindo ao HU de Juiz de Fora!**



# Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora

1

## PULSEIRA

Sua identificação segura



No HU há muitas pessoas internadas ou recebendo algum tipo de atendimento. Por isso, você deve receber a pulseira de identificação com seus dados (nome completo e número de prontuário).

- A pulseira é sua garantia de identificação, uma forma segura que o cuidado a ser prestado destina-se exclusivamente a você;
- Mantenha ela em seu braço e solicite ao profissional de saúde que sejam confirmados todos os seus dados antes de qualquer cuidado, como: medicação, exames, cirurgia ou qualquer outro tipo de procedimento;
- Caso os dados impressos se apaguem ou a pulseira se solte ou arrebente, peça outra à equipe de enfermagem.

2

## HIGIENE DAS MÃOS



O ambiente hospitalar é cercado por várias doenças e, em sua maioria, são transmitidas pelo contato direto das mãos e, então lembre-se de:

- Manter as suas mãos sempre limpas;
- Lavar as mãos com água e sabão;
- Caso as suas mãos estejam visivelmente limpas, você pode usar o álcool-gel para higienizá-las.

3

## USO DE MEDICAMENTOS



Faça uso de medicamentos somente com o conhecimento de seu médico ou da equipe de enfermagem.

- Comunique sempre ao seu médico os remédios que faz uso em casa;
- Caso seja necessário o uso dos medicamentos que você trouxe de casa, busque a orientação da equipe de enfermagem;
- O uso de medicamentos sem o conhecimento da equipe de saúde pode colocar em risco seu tratamento.

# Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Guia de Segurança do Paciente

## 4 PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA



Vários fatores podem colocar sua segurança em risco, como: o uso de medicamentos, estado de saúde alterado ou mesmo a estadia em ambiente desconhecido.

- Prefira os calçados com solado antiderrapante e evite o uso de sapatos lisos;
- Cuidado para não cair e nem se machucar;
- Não levante da cama sozinho, principalmente se não estiver se sentindo bem ou com soro, sonda, dreno, oxigênio ou quando ligado a outro tipo de aparelho;
- Mantenha a sua cama sempre baixa e com as grades de proteção levantadas, especialmente se estiver com risco de queda identificado;
- Evite andar pelos corredores ou enfermarias na hora da limpeza, pois o piso poderá estar molhado e escorregadio.

## 5 PREVENÇÃO DE LESÕES POR PRESSÃO



- Lesão por pressão em região do calcâneo (calcanhar) e sacrococcígeo (côccix)
- Lesão por pressão são machucados que aparecem na pele quando o corpo fica em uma mesma posição por muito tempo. As figuras acima demonstram dois tipos de lesão.

### Então, o que fazer?

- Mude de posição periodicamente e evite ficar deitado ou sentado por um longo tempo em uma mesma posição;
- Não fique por muito tempo deitado sobre lençóis enrugados ou molhados;
- Caso tenha dificuldade, como virar-se e levantar-se da cama, peça sempre ajuda para a equipe de enfermagem.

## 6 CUIDADOS CIRÚRGICOS



Caso precise passar por uma cirurgia (operação), converse com a equipe de saúde sobre os cuidados necessários que devem ser tomados antes e depois da cirurgia.

- Fique atento, tire todas suas dúvidas e colabore!

# Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora

## 7 AJUDANDO A CONTROLAR A INFECÇÃO



- Evite compartilhar objetos de uso pessoal e alimentos com outras pessoas;
- Não se deite ou sente-se na cama de outro paciente e nem permita que façam o mesmo na cama que você está usando;
- Não entre em outras enfermarias e setores onde não esteja autorizado;
- Caso esteja passando por algum tipo de procedimento especial, como isolamento, siga todas as recomendações médicas e orientações da equipe de enfermagem;

**Lembre-se:** mantenha suas mãos sempre limpas!



## 8 ACOMPANHANTE

- Se o paciente internado for menor de 18 anos de idade ou maior de 60 anos terá direito a um acompanhante ou responsável. Casos especiais serão avaliados pela equipe de saúde do HU;
- A participação do acompanhante é muito importante, favorecendo a recuperação do paciente;
- O acompanhante deverá estar à disposição do paciente para auxiliá-lo;
- Caso o paciente acompanhado esteja passando por algum tipo de procedimento especial, pacientes em isolamento por doenças infecto-contagiosas, siga todas as recomendações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), médicas e orientações da equipe de enfermagem;

**Lembre-se:** siga todas as recomendações desse guia e da equipe de saúde.

Peça sempre ajuda para a equipe de enfermagem quando necessário.



## 9 PRECAUÇÕES ESPECIAIS

São medidas adotadas para conter a proliferação de doenças e/ou contaminação, evitando inclusive as chances de transmissão dessas doenças para outros pacientes.

**Conheça as Medidas de Precaução:**

**a) Precaução por gotículas:** busca evitar a transmissão de microrganismos que ocorre por gotículas de tosse, do espirro da pessoa infectada, da fala ou em procedimentos de aspiração das vias aéreas (contato com a boca, nariz ou olho).

**b) Precaução por contato:** busca evitar a transmissão que envolve o contato direto, pele a pele, e também através de objetos contaminados. Podem ser observadas em paciente com feridas apresentando drenagem excessiva e de difícil controle.

**c) Precaução por aerossol:** busca evitar a transmissão de microrganismos que ocorre por minúsculas partículas por meio da tosse, respiração ou da fala, que podem permanecer suspensas no ar por longos períodos de tempo, dispersando-se com maior facilidade a grande distância, podendo ser inaladas e causar infecção em outras pessoas como a tuberculose, sarampo, varicela, entre outras doenças.

**Lembre-se:** siga todas as recomendações e orientações dadas pela equipe de saúde, caso esteja enquadrado em alguma das Medidas de Precaução listadas acima.

# Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Guia de Segurança do Paciente

## 10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO



- No Hospital Universitário as refeições (café, almoço, lanche, jantar e ceia) são oferecidas ao paciente. Não é permitida a entrada de alimentos no HU;
- O acompanhante terá direito a três refeições diárias: **café da manhã às 8h, almoço às 12h30 e jantar às 19h;**
- As refeições oferecidas são prescritas por nutricionistas e adequadas ao estado clínico e ao tratamento do paciente. Casos especiais serão sempre avaliados pelo serviço de nutrição;
- Os alimentos oferecidos ao paciente, sem o conhecimento da equipe de saúde, podem interferir no tratamento e na recuperação do mesmo;
- Procure o serviço de nutrição para receber as orientações necessárias para o seu caso.

## 11 RESÍDUOS (LIXO)



- Restos de alimentos, papel, copos descartáveis, e quaisquer outros resíduos semelhantes aos que produzimos em nossas casas, devem ser jogados na lixeira de lixo comum (LIXEIRA COM SACO PRETO). Já a lixeira de resíduo infectante (normalmente de cor branca) é de uso exclusivo da equipe de saúde do hospital (LIXEIRA COM SACO BRANCO).

**Atenção:** ajude o Hospital Universitário a separar os resíduos de forma correta!

## 12 ROUPARIA



- Cuide bem da roupa de cama do hospital para que, no futuro, outro paciente também possa usá-la. É direito do paciente que o seu leito seja higienizado e tenha as roupas de cama e banho trocadas todos os dias;
- O serviço de hotelaria do HU disponibiliza o seguinte enxoval para cada paciente: 1 (uma) – toalha, 2 (dois) – lençóis, 1 (uma) – fronha, 1 - camisola/pijama e 1 (um) – cobertor.

# Orientações para Pacientes e Acompanhantes.

Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora



## 13 HORÁRIOS

### TROCA DE ACOMPANHANTES

das 7h às 7h30, 14h às 14h30 e 19h às 19h30

### VISITAS

Todos os dias - das 15h às 19h



## 14 ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES

Para que as visitas transcorram da melhor maneira possível no hospital, siga as recomendações abaixo:

- Todo o visitante, ao chegar no HU, deve se identificar na Recepção apresentando um documento com foto;
- Na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), só pode entrar dois visitantes por dia;
- Nas Enfermarias, são permitidos dois visitantes de cada vez;
- É proibido entrar no hospital vestindo camisa cavada, vestido curto, short, mini-saia e roupas transparentes;

**Atenção:** é proibido passear pelas áreas do hospital;

**Lembre-se:** lave suas mãos antes e depois de tocar no paciente.

Visite apenas o seu conhecido. O silêncio também faz parte do tratamento.



## 15 COMUNICAÇÃO EFICIENTE

- Converse sempre com os profissionais da equipe de saúde e tire suas dúvidas;
- Forneça todas as informações necessárias e solicitadas;
- Dê todas as informações que julgar necessário;
- Caso possua qualquer alergia a algum medicamento, produto ou alimento, informe à equipe de saúde;
- É importante para o HU manter a excelência no atendimento ao usuário do SUS. Em caso de reclamações, elogios e sugestões procure a Enfermaria do setor para registro, use as caixas de sugestão ou ligue para Ouvidoria do HU - Tel.: (32) 4009-5344.

## OUVIDORIA

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

As demandas dos usuários registradas na Ouvidoria do HU-UFJF são apresentadas e analisadas por meio do perfil de classificação e tipificação, bem como do seu histórico.

### O que você pode fazer na Ouvidoria?

-  **SUGESTÃO**
-  **SOLICITAÇÃO**
-  **ELOGIO**
-  **RECLAMAÇÃO**
-  **DENÚNCIA**
-  **SIMPLIFIQUE**

Prazo de resposta



# 30 DIAS

Prorrogáveis por mais 30 dias



## OUVIDORIA

Formas de contato com a Ouvidoria:

### PESSOALMENTE



**Na sala da Ouvidoria** (Ambulatório 1° andar Dom Bosco).  
De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.

### CAIXAS DE MANIFESTAÇÃO



**Deposite o formulário nas caixas de manifestação** distribuídas em todas as recepções e unidades do HU-UFJF

### TELEFONE



Entre em contato através do número:  
**(32) 4009-5344**

### FALA.BR



Acesse a plataforma Fala.BR no link:  
**<http://falabr.cgu.gov.br>**

### E-MAIL



Envie e-mail para:  
**[ouv.hu-ufjf@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufjf@ebserh.gov.br)**



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Qualquer cidadão poderá apresentar pedido de acesso a informações. No pedido efetuado (pessoalmente ou virtualmente), o requerente deverá colocar sua identificação e a especificação da informação solicitada (Art. 10 da Lei 12.527).

PARA REALIZAR

**PEDIDO PRESENCIAL**



**COMPAREÇA NA SALA DA OUVIDORIA**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h

PARA REALIZAR

**PEDIDO VIRTUAL**



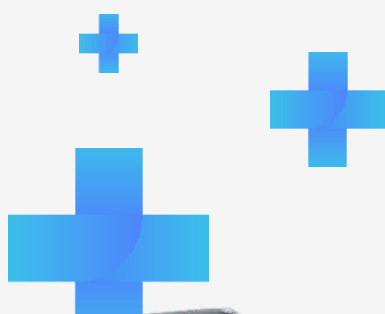
Acesse o link [falabr.cgu.gov.br/](http://falabr.cgu.gov.br/)

Prazo de resposta



**20 DIAS**

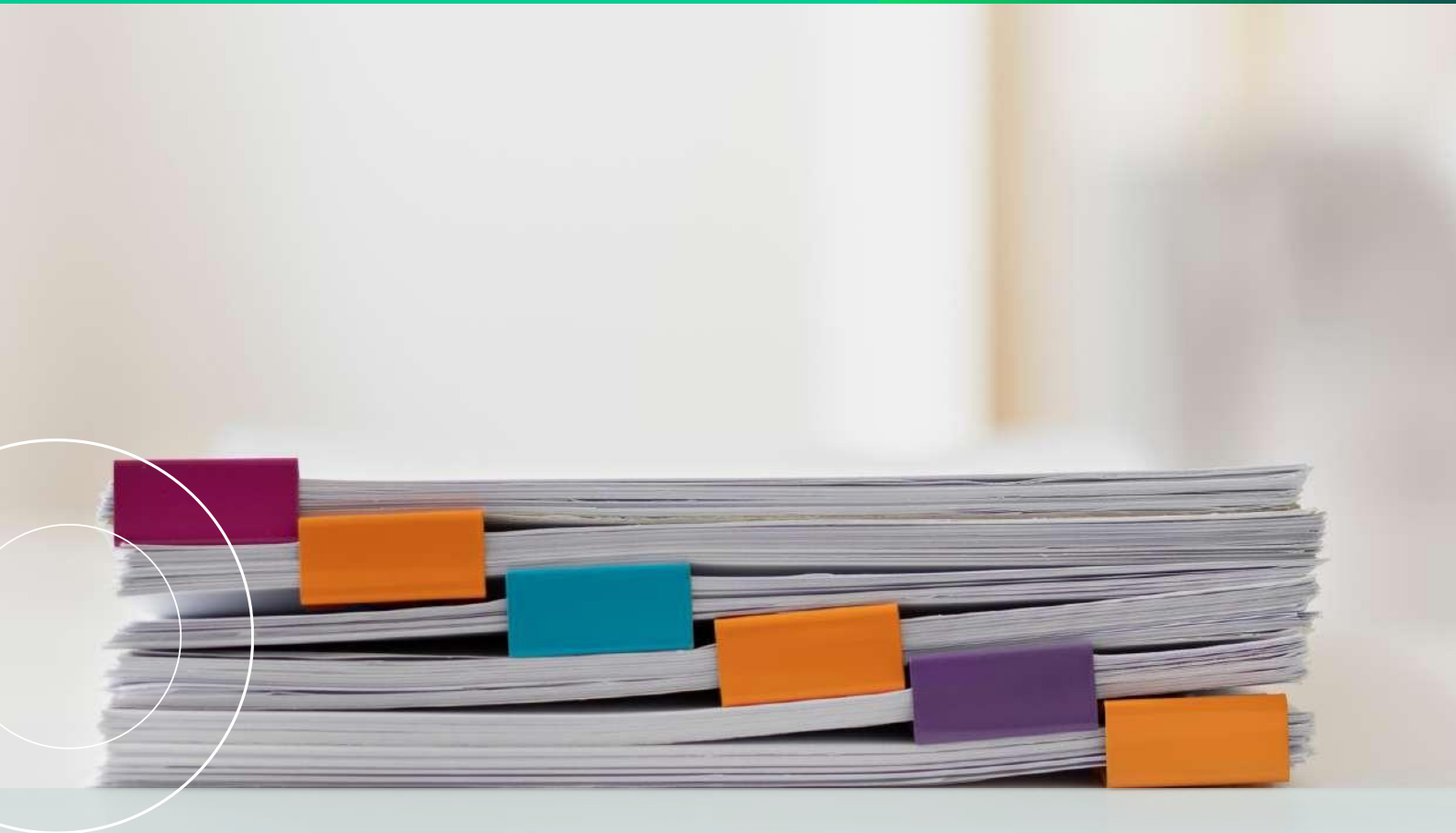
Prorrogáveis por mais 10 dias



## CÓPIA DE PRONTUÁRIOS SAME

Para a solicitação de prontuário, é necessário apresentar documentos pessoais (RG e CPF), informar número de telefone para contato e preencher um formulário.

Nos casos em que o solicitante não é o próprio paciente, deve ser apresentada autorização/procuração comprovando o vínculo (Art. 70 do Código de Ética Médica - da individualidade da sua intimidade).



### Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira das 6h às 18h  
Local: SAME (Unidade Santa Catarina)  
Telefone: (32) 4009- 5161

## VISITA RELIGIOSA

Considerando a Constituição Federal de 1988, art. 5º, inciso VII, que assegura a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva; Considerando a portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, mormente o apresentado no art. 4º, parágrafo único, que garante o direito da pessoa, na rede de serviços de saúde, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência, garantindo-lhe no inciso XIV o recebimento de visita de religiosos de qualquer credo, sem que isso acarrete mudança da rotina de tratamento e do estabelecimento e ameaça à segurança ou perturbações a si ou aos outros; Considerando a lei nº 9.982, de 14 de julho de 2000, que trata da prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, especialmente o disposto no art. 1º que assegura aos religiosos de todas as confissões o acesso aos hospitais para dar atendimento religioso aos internados, desde que em comum acordo com estes, ou com seus familiares no caso de doentes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais e no art. 2º que estabelece que os religiosos chamados a prestar assistência nas entidades deverão em suas atividades acatar as determinações legais e normas internas de cada instituição hospitalar, a fim de não pôr em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar e; Considerando a Diretriz EBSERH de Humanização (BRASIL, 2018), que definiu um rol

## VISITA RELIGIOSA

mínimo de atividades de humanização, entre elas a visita aberta e o direito ao acompanhante, incluindo a visita religiosa aos internados; O HU-UFJF entende, de modo a assegurar a visita religiosa aos usuários, ser possível três modalidades para a realização da visita religiosa: Visita religiosa no horário normal destinado às visitas: o religioso se apresenta na recepção e o funcionário autoriza/libera a visita; Visita religiosa em livre demanda: neste caso a recepção deve fazer contato com a enfermaria e, após autorização do enfermeiro, liberar a entrada do religioso seguindo as normas da instituição e Visita religiosa agendada em caso de impossibilidade de comparecer nas demais modalidades: o paciente ou familiar solicita a visita religiosa para a equipe e o enfermeiro preenche o formulário de autorização com a data e hora da visita e encaminha à recepção que libera a entrada (após contato na enfermaria na hora da chegada do religioso). Caso haja alguma intercorrência na enfermaria no momento da visita o enfermeiro irá retornar à recepção assim que for controlada a situação.

O visitante religioso deverá ser orientado quanto as seguintes normas



**TELEFONES**

**(32) 4009- 5373/ 4009-5393**

**E-MAIL**

**comunicacao.hu-ufjf@ebserh.gov.br**

**SITE**

**www.hu-ufjf.ebserh.gov.br**

**INSTAGRAM**

**@hu.ufjf**

**YOUTUBE**

**HU-UFJF**





**(32) 4009- 5401**



**AMBULATÓRIO COORDENAÇÃO**

**(32) 4009-5354**



**INTERNAÇÃO**

**(32) 4009-5132**



**PORTARIA**

**(32) 4009-5131**



**ACESSE A  
LISTA COMPLETA**

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/comunicacao/telefonos-uteis>



Banco de Ícones Flaticon.

Banco de Imagens Freepik.

Base de Dados Censo 2023..

Carta de Serviços ao Cidadão, Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora, 1 ed., Juiz de Fora, 17 de julho de 2019.

Decreto nº 9.094. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Brasília, 17 de julho de 2017.

Lei nº 9.982. Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. Brasília, 14 de julho de 2000.

Lei nº 10.048. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, 08 de novembro de 2000.

Lei nº 13.460. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 de junho de 2017.

Lei nº 14.129. Dispões sobre princípios, regras e instrumentos para o governo digital e para o aumento da eficiência pública, 29 de março de 2021.

Portaria nº 581. Dispões sobre orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, 09 de março de 2021.

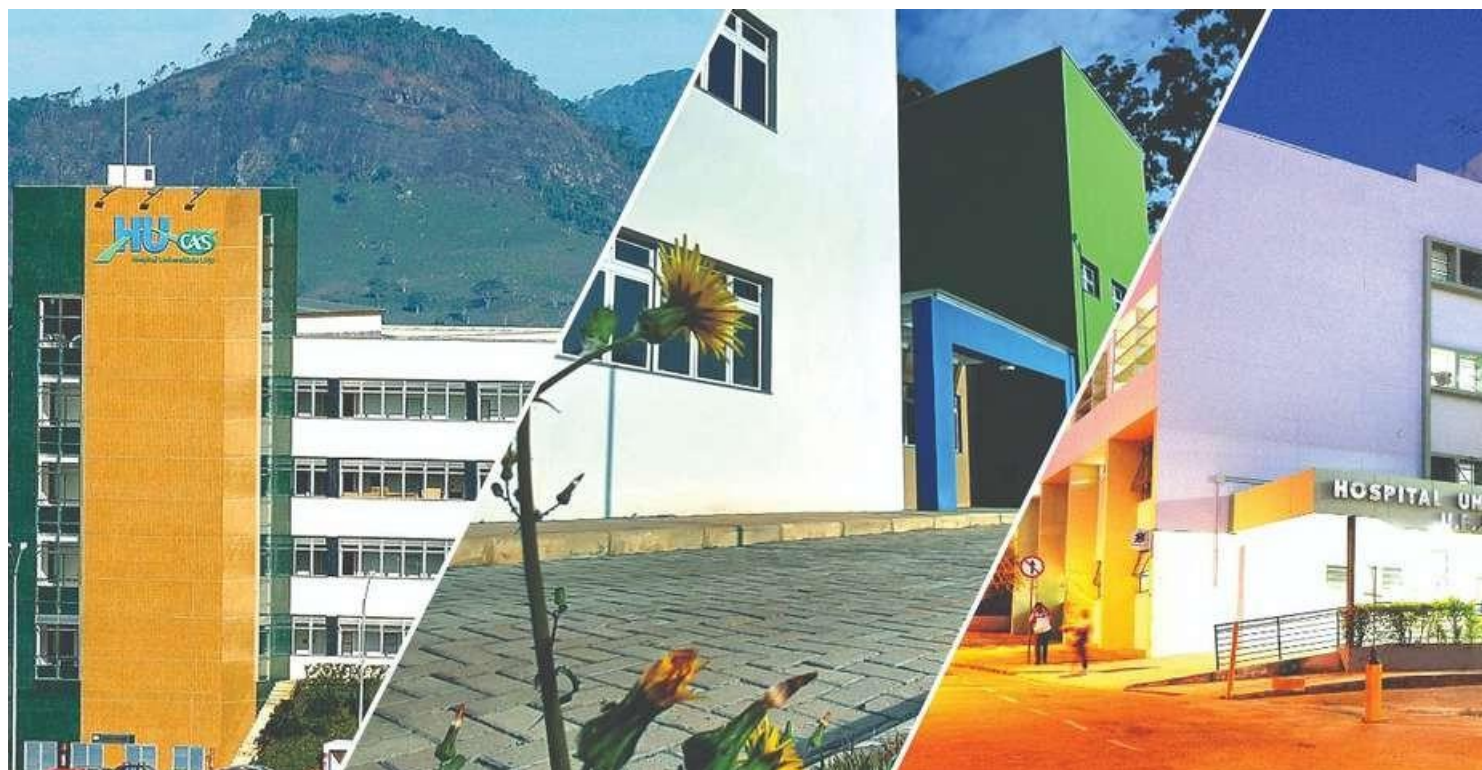
Cartilha de Segurança do Paciente do Hospital Universitário de Juiz de Fora, 1º Edição, novembro de 2019.

Site do Hospital Universitário de Juiz de Fora: [www.hu-ufjf.ebserh.gov.br](http://www.hu-ufjf.ebserh.gov.br)

Site Astransp de Juiz de Fora: [www.astransp.com.br](http://www.astransp.com.br)

POP 001. VISITAS E ACOMPANHANTES LINK: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/acesso-a-informacao/nucleo-de-qualidade-hospitalar-gestao-de-documentos/gerencia-de-atencao-a-saude/setor-de-cuidados-especializados-stesp/pop-stesp-001-visitas-e-acompanhantes.pdf/view>





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

