



Hospital Universitário
Cassiano Antônio Moraes
Hospital das Clínicas - UFES

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Edição 2022

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – Hucam-Ufes

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes

Reitor da Universidade Federal do Espírito Santo

Paulo Sérgio de Paula Vargas

Vice-Reitor da Universidade Federal do Espírito Santo

Roney Pignaton da Silva

Superintendente do Hucam-Ufes

Rita Elizabeth Checon de Freitas Silva

Gerente de Atenção à Saúde

Valéria Valim Cristo

Gerente de Ensino e Pesquisa

José Geraldo Mill

Gerente Administrativo

Maroun Simão Padilha

Ouvidora do Hucam-Ufes

Gislene do Nascimento Brunholi

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UFES	6
História	7
Missão	8
Visão	8
Valores	8
Endereço Eletrônico	8
Contatos Telefônicos	9
INFORMAÇÕES GERAIS	10
Localização	11
Como se localizar no Hospital	11
Linhas de Ônibus para quem está em Vitória	11
Linhas de Ônibus para quem está na Grande Vitória	12
SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE OFERECIDOS À POPULAÇÃO	15
Atendimento de Urgência e Emergência	15
Entenda como é feita a classificação de risco:	16
Internação Hospitalar	17
Internação de Urgência:	17
Internação Eletiva (Programada):	17
Atendimento Ambulatorial de Consultas e Exames	17
Ambulatórios	18
Agendamento de Consultas	19
Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (Exames)	19
Agendamento de Exames	21
Resultado de Exames	21
Banco de Leite	22
Quem pode ser Doadora de Leite Humano	22
Como doar	23
Laboratório de Análises Clínicas	23

Apoio Terapêutico e Multiprofissional	25
Farmácia Hospitalar	25
Solicitação de Cópia de Prontuário	26
ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS	28
Documentos Necessários para Atendimento	29
Direito a Acompanhante	30
Orientações aos Acompanhantes e Pacientes na Internação	31
O que o Paciente Internado deve trazer ao Hospital	31
Horários e Normas de Visita	32
Troca de Acompanhantes	33
ENSINO E PESQUISA	34
Gerência de Ensino e Pesquisa	35
Gestão do Ensino e da Extensão	35
Procedimento de Segurança	36
Acolhimento dos Estudantes	36
Visita Técnica e Capacitação Profissional	36
Laboratório de Habilidades e Simulação Realística	37
Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica	37
Research Eletronic Data Capture - REDCap	38
Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde	39
E-Saúde	39
Teleducação e Telepreceptoria	41
Pesquisa	41
OUVIDORIA	42
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	44
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	44
Horário de atendimento ao público	45
Canais de Atendimento	45

APRESENTAÇÃO

O que é Carta de Serviços ao Cidadão?

Estabelecida pelo Decreto Nº 6.932 de 11 de agosto de 2009 da Casa Civil da Presidência da República e na Lei 13460/2017, a Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada pelo Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes objetivando informar aos usuários quais são e como ter acesso aos serviços ofertados pela instituição. Acessando o portal do hospital www.Hucam-ufes.ebserh.gov.br, o cidadão pode encaminhar suas dúvidas, sugestões, elogios e até mesmo reclamações e, assim, contribuir para que a Carta de Serviços ao Cidadão seja constantemente atualizada.

Comissão de Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UFES

O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UFES

História

O Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (Hucam-Ufes), órgão suplementar da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), é uma instituição de ensino da área de saúde que desenvolve atividades de ensino, pesquisa e assistência.

O Hospital foi fundado na década de 40 para atender os casos de tuberculose do Espírito Santo. Denominado como Sanatório Getúlio Vargas, transformou-se em Hospital das Clínicas, na década de 60 do século passado, ao ser criado o curso de Medicina na Ufes. Em 1976, foi instalado o curso de Enfermagem, que passou a utilizá-lo, também, como campo de estágio para seus estudantes.

Em 1980, com a morte de Dr. Cassiano Antônio Moraes – um dos idealizadores da transformação do antigo Sanatório em um espaço propício para a formação de médicos – a instituição foi denominada “Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes”.

Atualmente, o Hospital Universitário é campo de prática para os cursos de graduação (Medicina, Enfermagem, Odontologia, Farmácia, Nutrição, Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia), de programas de pós-graduação stricto sensu, da Residência Médica e da Residência Multiprofissional do Centro de Ciências da Saúde – Ufes, configurando-se no principal local de aprendizagem e de pesquisa para os acadêmicos na área da saúde e de outros cursos.

Destaca-se como um hospital de referência em Alta Complexidade, abrangendo dentre os diversos serviços especializados, o Centro de Referência em Alta Complexidade Cardiovascular, Cirurgia Cardiovascular e Procedimentos em Cardiologia Intervencionista, Cirurgia Vascular e Procedimentos Endovasculares Extracardíacos, Oftalmologia (Procedimentos Relacionados ao Glaucoma), Unidade de Assistência de Alta Complexidade ao Paciente Portador de Obesidade Grave, Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Nefrologia (Serviço de Nefrologia), Unacon com Serviço de Hematologia, Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Terapia Nutricional, Enteral, Córnea/Esclera, Banco de Tecido Ocular Humano, Retirada de Órgãos e Tecidos, dentre outros.

Missão

Viabilizar o ensino, a pesquisa e a extensão por meio de assistência de excelência ao cidadão.

Visão

Ser Hospital de excelência e protagonista em ensino, pesquisa e tecnologias em saúde no Espírito Santo.

Valores

- Compromisso com as políticas públicas de educação e saúde
- Ética e transparência
- Integridade institucional
- Humanização e respeito à vida
- Sustentabilidade
- Valorização do trabalhador
- Inovação
- Protagonismo na sociedade

Endereço eletrônico:

www.Hucam-ufes.ebserh.gov.br

Contatos telefônicos: O código de discagem de Vitória (ES) é o (027)

Central Telefônica	3335-7100
Banco de Sangue - Agência Transfusional	3335 7164 / 7425
Endoscopia - Unidade do Sistema Digestivo -	3335 7173
Farmácia - Retrovirais DST e HIV -	3335 7175
Hospital-Dia -	3335 7400
Gerência de Ensino e Pesquisa	3335 - 7549
Núcleo de Voz (VozES) - Fonoaudiologia	3335 7548

Pavivis - Programa de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual	3335 7184
Pronto Socorro - Setor de Urgência e Emergência (Recepção)	3335 7161
Recepção 1	3335 7121
Recepção 2	3335 7467
Serviço Social – Recepção	3335 7154
Divisão de Gestão de Pessoas (DivGP)	3335 7419/7114
Superintendência – Recepção	3335 7101
Banco de Leite	3335 7515/ 7424
Unidade de Comunicação	3335 7185
Vigilância Patrimonial	3335 7134
Ouvidoria	3335 7443 / 7478
Protocolo	3335 7138

INFORMAÇÕES GERAIS

INFORMAÇÕES GERAIS

Localização

Endereço: Av. Marechal Campos, 1355 – Santa Cecília - Vitória / ES - CEP: 29.043-260.

Como se localizar

O Hucam é constituído por vários prédios:

1. Prédio Principal: é o prédio de internação e setores de suporte assistencial. Existem 03 formas de acesso ao Prédio Principal:
 - Recepção 1: entrada de pacientes e acompanhantes.
 - Recepção 2: entrada de profissionais, alunos e visitantes institucionais.
 - Recepção do Pronto Socorro: entrada para pacientes no serviço de urgência.
2. Ambulatórios.
3. Serviço de Prontuário do Paciente (SPP).
4. Laboratório de Análises Clínicas.
5. Outros prédios: Divisão de Gestão de Pessoas, Gerência de Ensino e Pesquisa, Almoxarifado e Suprimentos, Patologia, Pavivis, entre outros.

Linhas de Ônibus para quem está em Vitória:

0181 - Grande Vitória/Tabuazeiro via Bairro Universitário

0184 - Jardim da Penha / Rodoviária via Maruípe

0182 - Mário Cyprestes / Bairro da Penha via Alagoano

0204 - Mario Cyprestes / Jaburu

0164 - Mário Cyprestes /Jardim Camburi via Marechal Campo

0130 - Resistência / Jardim da Penha (Noturno)

0051 - Santo Antônio / Consolação / Itararé

0052 - Santo Antônio / Itararé / Consolação

0104 - Santos Dumont / Bela Vista

0074 - São Cristovão / Bairro da Penha (Circular)

0072 - São Pedro / Centro / Maruípe (Circular)

0071 - São Pedro / Maruípe / Centro (Circular)

073N - Tabuazeiro / Bairro da Penha via Beira Mar (Norte)

073S - Tabuazeiro / Jucutuquara via Beira Mar (Sul)

Linhas de Ônibus para quem está na Grande Vitória (Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra Viana e Vila Velha):

531 – T.Campo Grande / T. Vila Velha Via Maruípe (Descida na Praça de Maruípe)

532 - T.Itaparica / Praça Eucalipto Via T. Vila Velha - Circular (Descida na Marechal Campos)

516 - T.Jacaraípe/ T. Ibes Via T. Carapina/Maruípe/T. São Torquato (Descida na praça de Maruípe)

506 - T. Laranjeiras / T. Itacibá Via Maruípe/T. Jardim América (Descida na praça de Maruípe)





Obs: em caso de dúvidas sobre transporte público de Vitória, acesse o link: www.ceturb.es.gov.br

Mapa do Hospital Universitário - Campus de Maruípe Fonte:GoogleMaps



Legendas:

- 1-Ambulatório 1
- 2-Ambulatório 2
- 3-Ambulatório 3
- 4-Ambulatório 4
- 5- Ambulatório 5
- 6-Ambulatório 6 e Laboratório de Análises Clínicas
- 7-Ambulatório 7
- 8- Ambulatório 8
- 9-Instituto de Odontologia da Ufes (não vinculado ao Hucam)
- 10- Prédio principal do Hucam
- 11-Programa de Atendimento de Vítimas de Violência Sexual
- 12-Estacionamento de colaboradores
- 13-Agência da Caixa
- 14 - Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho
- 15 - Gerência de Ensino e Pesquisa
- 16 - Salas Administrativas e SaHucam
- 17 - Prédio do Auditório Rosa Maria Paranhos

-  Recepção 2 -Colaboradores, alunos e Visitantes Institucionais
-  Recepção 1- Pacientes, Visitantes e acompanhantes de pacientes
-  Recepção do Pronto Socorro
-  Entrada de veículos credenciados e de carga e descarga de insumos

SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE OFERECIDOS À POPULAÇÃO

SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE OFERECIDOS À POPULAÇÃO

O Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes é totalmente público, com atendimento 100% pelo SUS e, por isso, não realiza qualquer atendimento particular ou via convênios.

O Hospital Universitário dispõe de três grandes “Portas de Entrada” para acesso aos atendimentos assistenciais aos usuários, conforme contrato pactuado com a Secretaria de Saúde:

- Urgência e Emergência
- Internação Hospitalar
- Atendimento Ambulatorial de Consultas e Exames

Para quaisquer destes tipos de atendimento, é necessário um cadastramento do paciente e abertura de registro/prontuário.

Atendimento de Urgência e Emergência



O Hucam possui Unidade de Urgência e Emergência (Pronto-Socorro) que funciona 24h, com atendimento de referência para o Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) aos munícipes de Serra, Vitória, Aracruz, Ibirapu e

João Neiva, além de atendimento de referência para abdome agudo não traumático, para os municípios de Cariacica e Vitória, Viana e Ibatiba.

Oferece também atendimento de Urgência em Gestação de Alto Risco das usuárias residentes no município de Vitória, bem como atendimento de vítimas de violência sexual e outras urgências clínicas ginecológicas.

Não temos atendimento de Pronto Socorro Pediátrico, nem atendimento Ortopédico.

Os atendimentos de Urgência e Emergência são realizados mediante Acolhimento com Classifica o de Risco realizado pelas equipes do Pronto Socorro ou Maternidade.

Entenda como   feita a Classifica o de Risco

A Classifica o de Risco   realizada com base no “Protocolo de Manchester”, representado por cores que indicam a prioridade clínica de cada paciente. Para tanto, algumas condi es e parâmetros clínicos devem ser verificados.

A Classifica o de risco   executada por um profissional de nível superior, que geralmente   o enfermeiro com boa capacidade de comunica o, agilidade,  tica e bom conhecimento clínico.

O paciente que chega   unidade   atendido prontamente pelo enfermeiro, que fará uma breve avalia o do quadro clínico do paciente utilizando o “Protocolo de Manchester”, depois encaminha o mesmo para o local de atendimento. A classifica o   feita a partir das queixas, sinais, sintomas, sinais vitais, satura o de O2, escala de dor, glicemia, entre outros.

AZUL – Não Urgente: Casos de menor complexidade e sem problemas recentes. Este paciente deve ser acompanhado por médico no ambulatório ou nas Unidades Básicas de Saúde (Postos de Saúde).

VERDE – Pouco Urgente: Casos de menor gravidade, que exigem atendimento médico, mas podem ser assistidos pelo médico no ambulatório ou nas Unidades Básicas de Saúde (Postos de Saúde).

AMARELO – Urgente: Pacientes que necessitam de avalia o médica. Não   considerada uma emergência, pois possui condi es clínicas para aguardar.

LARANJA – Muito Urgente: Pacientes que necessitam de atendimento o mais prontamente possível.

VERMELHO – Emergência: Pacientes que necessitam de atendimento imediato.

Internação Hospitalar

As internações podem ser eletivas ou de urgência.

Internação de Urgência

São as internações hospitalares que não podem aguardar agendamento, cujo paciente necessita de um leito imediato.

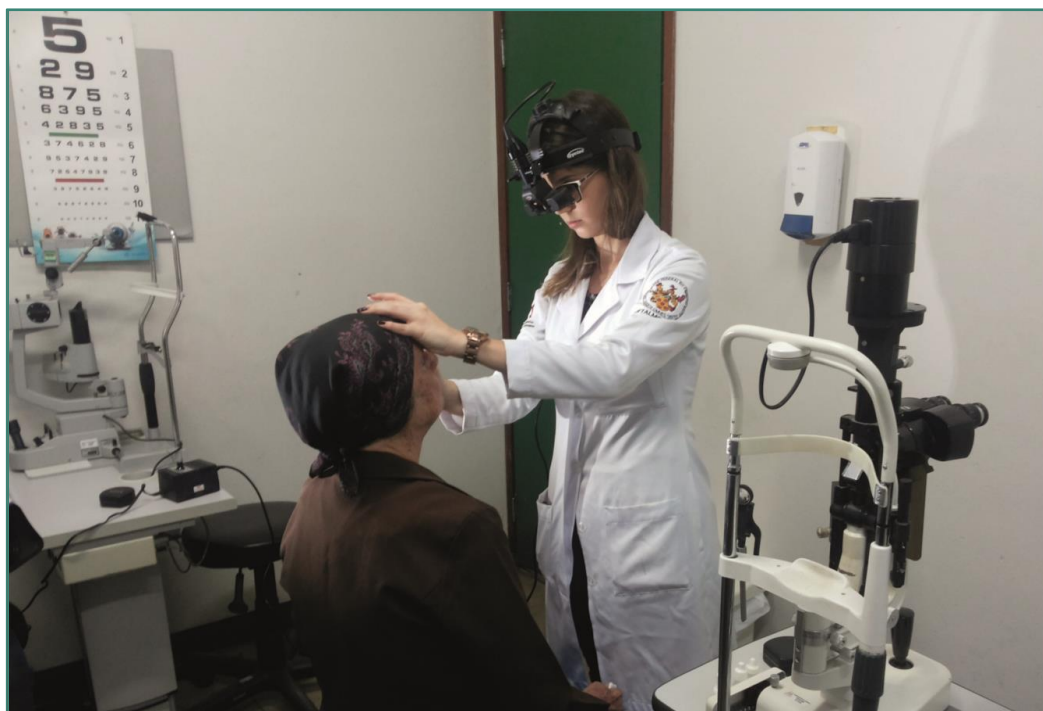
O acesso aos leitos é regulado pela Secretaria Estadual de Saúde, através da Central Estadual de Regulação de Leitos.

Além disso, os pacientes atendidos na Urgência e Emergência do Hospital Universitário, que necessitem de internação, serão considerados internação de urgência.

Internação Eletiva (Programadas)

São as internações hospitalares que podem ser agendadas, sem caráter de urgência, como por exemplo as cirurgias eletivas (programadas).

Atendimento Ambulatorial de Consultas e Exames



Ambulatórios

O Hospital Universitário possui 8 ambulatórios com atendimento de diversas especialidades médicas e de equipe multiprofissional:

AMBULATÓRIOS	ESPECIALIDADES
Ambulatório 01	- Pediatria
Ambulatório 02	- Ginecologia e Obstetrícia
Ambulatório 03	-Anestesiologia -Cardiologia -Cirurgia Geral -Cirurgia do Aparelho Digestivo -Cirurgia Cardíaca -Cirurgia Vascular -Cirurgia de Cabeça e Pescoço -Cirurgia Plástica -Endocrinologia -Gastroenterologia / Hepatologia -Hematologia -Oncologia -Programa de Obesidade Mórbida -Programa de Atendimento ao Alcoolismo - (PAA) -Proctologia -Urologia
Ambulatório 04	-Oftalmologia -Otorrinolaringologia -Fonoaudiologia
Ambulatório 05	-Neurologia -Pneumologia -Tuberculose - Doenças Infecto Parasitárias (DIP): Infectologia Programa de HIV/AIDS Programa de Hepatites virais
Ambulatório 06	-Reumatologia -Ortopedia
Ambulatório 07	-Dermatologia -Geriatria -Nefrologia

Agendamento de consultas

Consultas de 1ª vez:

As consultas de 1ª vez são agendadas pelo Núcleo de Regulação do Acesso Estadual (MV), e nestes casos os pacientes deverão dar entrada na solicitação via Unidade Básica de Saúde (UBS), mais próxima de sua residência.

Os pacientes só comparecerão no dia da consulta.

Consultas de retorno

Para os pacientes que fazem acompanhamento no Hospital Universitário em alguma especialidade, as consultas de retorno serão agendadas na recepção do ambulatório específico. Caso no momento a agenda não esteja disponível, os pacientes poderão fazer contato telefônico com o número 3335-7100 ou também solicitar o agendamento pelo site do Hucam no endereço www.Hucam-ufes.ebserh.gov.br, na aba “Consultas Ambulatoriais” ou acessando o QR code abaixo.

A solicitação de agendamento feita pelo site será analisada e o paciente terá retorno por telefone ou mensagem em até 15 dias úteis.

No caso do paciente ser contrarreferenciado ou ter alta médica ambulatorial, deverá procurar a unidade de saúde mais próxima de sua residência para dar continuidade no tratamento, de acordo com protocolos específicos.



Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (Exames)

Os seguintes exames e avaliações estão disponíveis para os pacientes em acompanhamento na instituição ou encaminhados pelo Núcleo de Regulação do Acesso Estadual no MVSoul:

- Aortografia;
- Arteriografia;
- Angioplastia Coronariana e de Vasos Periféricos;

- Audiometria
- Broncoscopia
- Cateterismo Cardíaco de Adulto;
- Colonoscopia
- Colposcopia
- Densitometria óssea
- Ecocardiograma Transesofágico
- Ecocardiograma Transtorácico
- Ecoendoscopia
- Eletrocardiograma (ECG)
- Endoscopia Digestiva Alta
- Espirometria (Prova de função pulmonar)
- Exames laboratoriais
- Exames oftalmológicos: Mapeamento de Retina, Microscopia, OCT - Tomografia Coerência Óptica, Retinografia Simples, dentre outros
- Exames anatomopatológicos e histopatológicos
- Exames Urológicos: Uretrocistografia, Urofluxometria, Cistoscopia.
- Flebografia.
- Mamografia
- Ressonância Magnética
- Retossigmoidoscopia
- Teste ergométrico
- Tomografia Computadorizada
- Ultrassonografia simples
- Ultrassonografia com Doppler (venoso e arterial)
- Videolaringoscopia

Atenção

Cada exame exige um preparo específico, cujas orientações devem ser fornecidas no momento do agendamento. Mulheres grávidas ou com suspeita de gravidez devem informar ao técnico de radiologia antes da realização do exame radiológico.

Não é permitida a permanência de acompanhantes na sala de exames, salvo quando estritamente necessário e autorizado.

Agendamento de Exames

Existem duas formas de Agendamento de Exames no Hucam-Ufes:

- Os exames podem ser agendados na Central externa de Marcação de Exames de forma presencial no horário de segunda a quinta-feira das 06h30 às 16h30 e na sexta-feira das 06h30 às 15h30, sendo necessário para marcação a apresentação do pedido médico devidamente preenchido, cartão SUS, documento de identificação com foto e se possível, data de retorno da consulta.

- Os exames podem ser agendados através do Núcleo de Especialidades e Regulação de Consultas e Exames que utilizam o sistema (MV). Para esse tipo de agendamento, os pacientes deverão dar entrada via Unidade Básica de Saúde mais próxima de sua residência, também portando do pedido médico devidamente preenchido, cartão SUS, documento de identificação com foto e se possível, data de retorno da consulta. Os pacientes só comparecerão ao Hospital Universitário no dia do exame.

Resultados de Exames

A entrega dos resultados dos exames realizados na Unidade de Diagnóstico por Imagem acontece no mesmo lugar da Central de Agendamento- Same, ocorrendo da seguinte maneira

- Resultados de Ultrassonografia e Ecocardiograma: O paciente recebe o laudo imediatamente após a realização do exame.

- Resultados de Raio X simples e Raio X Contrastado: O paciente leva as imagens após a realização dos exames e pode pegar o laudo no SAME após 15 dias da realização do exame ou pela internet no site: Hucam.edu.br/riss

- Resultado de Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética e Mamografia: O paciente leva as imagens após a realização dos exames e pode pegar o laudo no Same após 25 dias da realização do exame ou pela internet no site: Hucam.edu.br/riss

- Resultado de Densitometria Óssea: laudo é entregue ao Same após 20 dias da realização do exame ou pela internet no site: Hucam.edu.br/riss

Para retirar o laudo no Same, o paciente ou responsável deverá apresentar um documento de identificação com foto no horário de segunda a quinta-feira das 06h30 às 16h30 e na sexta-feira das 06h30 às 15h30h. Para

retirar pela internet, o paciente recebe o protocolo após a realização do exame com login e senha, só acessar o site: Hucam.edu.br/riss .

Banco de Leite Humano



O Centro de Referência Estadual em Banco de Leite Humano – CREBLH/Hucam-Ufes tem como missão promover a saúde da mulher e da criança mediante integração e construção de parcerias com as unidades da federação, municípios, iniciativa privada e a sociedade, no âmbito da atuação dos BLHs.

Por ser um serviço de referência estadual, é responsável por treinar, orientar e capacitar recursos humanos, desenvolver pesquisas operacionais, prestar consultoria técnica e dispor de um laboratório credenciado pelo Ministério da Saúde. É um serviço especializado, responsável por ações diretas e indiretas de promoção, proteção e apoio ao Aleitamento Materno, além de execução de tarefas de coleta, processamento e distribuição do leite humano, respeitando o padrão de qualidade da Rede Nacional de BLH. Neste sentido, desenvolve um trabalho para auxiliar as mulheres-mães no período da amamentação, tendo profissionais qualificados para também orientar sobre a saúde da mulher e da criança.

Quem pode ser doadora de leite humano

De acordo com a legislação que regulamenta o funcionamento dos Bancos de Leite no Brasil (RDC Nº 171), a doadora, além de apresentar

excesso de leite, deve ser saudável, não usar medicamentos que impeçam a doação e se dispor a ordenhar e a doar o excedente.

Como doar

Se você quer doar seu leite, entre em contato com Banco de Leite Humano do Hospital Universitário, localizado a Avenida Marechal Campos, nº1.355, Santa Cecília, Vitória, CEP: 29043-260. Tel.: (27)3335 7515 e (27)3335 7424.

Laboratório de Análises Clínicas

A Unidade de Laboratório de Análises Clínicas do Hucam oferece exames laboratoriais aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Realiza exames de bioquímica, hematologia, hemostasia, imunologia, microbiologia, parasitologia e uroanálise dos pacientes internados e ambulatoriais do Hucam.

Atualmente, a equipe multidisciplinar conta com biomédicos, biólogos, farmacêuticos-bioquímicos, técnicos e auxiliares de laboratório, técnicos e auxiliares de enfermagem e administrativos.

Posto de coleta ambulatorial

Serviços Prestados:

- Agendamento de exames;
- Coleta de amostras biológicas para realização de exames;
- Entrega de resultados.

Horário de atendimento externo para coleta de exames: das 6h às 16h;

•Coletas de amostras sanguíneas, recebimento de amostra de fezes e urina para exames gerais de análises clínicas ocorrem de segunda a sexta-feira, dias úteis, das 6h às 16h;

•O paciente deverá portar a requisição devidamente agendada, e documento de identificação oficial com foto;

•Coletas de amostras para carga viral de HIV, contagem de CD4/CD8 ocorrem de segunda a quarta-feira, dias úteis, até as 10h;

•Coletas de amostras para carga viral de HCV ocorrem de segunda a quinta-feira, dias úteis, até as 10h;

Horário de agendamento de exames:

- Presencial: das 10h às 16h;

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

1.documento de identificação com foto;

2.requisição de exames do AGHU;

3.comprovante de agendamento do retorno;

- Por telefone:

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

1.documento de identificação;

2.requisição de exames do AGHU;

3.comprovante de agendamento do retorno;

O agendamento por telefone poderá ser realizado da seguinte forma: (27) 3335-7100, opção 3 - Exames e, em seguida, opção 3 – Laboratório;

No caso de agendamento pelo telefone, o paciente deverá ter em mãos a requisição de exames do AGHU, documentos pessoais e a data para o retorno médico.

Não serão agendados pelo telefone os exames de carga viral de HIV, carga viral de HCV e contagem de CD4/CD8, pois o laudo BPA-I precisa ser retido no momento do agendamento;

Horário de entrega de resultados de exames:

- Presencial: das 9h às 17h30;

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

1.documento de identificação com foto;

2.comprovante de agendamento do exame;

Os laudos ficam disponíveis no módulo de exames do AGHU onde a equipe médica do Hucam tem acesso, não sendo obrigatória a retirada do laudo impresso de forma presencial.

Apoio Terapêutico e Multiprofissional

O Hucam-Ufes oferece um serviço primando qualidade da assistência e integralidade na assistência ao paciente, disponibilizando:

- UTI Adulto
- Utin (UTI Neonatal)
- Serviço de hemodiálise
- Nutrição Clínica
- Serviço de Hemoterapia
- Equipe de Apoio Multiprofissional composta por:
 - Educadores Físicos
 - Fisioterapeutas
 - Fonoaudiólogos
 - Odontólogos
 - Psicólogos
 - Assistentes Sociais
 - Terapeutas Ocupacionais
 - Farmácia Clínica
 - Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente

Farmácia Hospitalar



Os pacientes internados são a prioridade dos atendimentos da farmácia hospitalar, atualmente são atendidos por uma farmácia central que funciona em tempo integral. O hospital possui ainda as farmácias ambulatoriais para atendimento específico aos pacientes dos programas de HIV, Onco-Hematologia, Tuberculose e Dispensação de Talidomida.

A dispensação de medicamentos para tratamento ambulatorial dos pacientes do programa de Onco-Hematologia funciona conforme descrito abaixo:

Horário de atendimento: das 7h às 19h

Entrega de medicamentos específicos: Ácido Transretinóico, Anagrelida, Ciclofosfamida, Ciclosporina, Dasatinibe, Filgrastim, Hidroxiuréia, Imatinibe, Interferon 2alfa, Melfalana, Mercaptopurina, Nilotinibe, Prednisona, Sorafenibe.

Requisitos para atendimento: prescrição atualizada e APAC.

A dispensação de medicamentos para tratamento ambulatorial dos pacientes dos Programas de HIV, Tuberculose e Dispensação de Talidomida funciona conforme descrito abaixo:

Horário de atendimento: 08h00 às 12h00 e 13h30 às 17h00 h.

Entrega de medicamentos específicos: Antirretrovirais

Requisitos para atendimento: Apresentar Formulário de Solicitação de Antirretrovirais preenchida e assinada por médico.

Entrega de medicamentos específicos: Tuberculose

Requisitos para atendimento: Prescrição Padronizada de Tuberculostáticos emitida pelo Programa de Tuberculose do Hucam.

Entrega de medicamentos específicos: Talidomida

Requisitos para atendimento: Apresentar Prescrição médica, Notificação de Receita de Talidomida e o Termo de Responsabilidade assinada e carimbada por médico do Programa de Hanseníase do Hucam.

Solicitação de Cópia de Prontuário

Para solicitar cópia do Prontuário ou do Boletim de Atendimento de Urgência (BAU), o paciente ou representante legal deve comparecer pessoalmente munido de documento ao Protocolo Geral do Hospital

Universitário e preencher um requerimento solicitando a cópia do Prontuário/BAU.

Caso a solicitação da cópia for realizada por uma terceira pessoa, deverá apresentar uma Procuração com autorização do paciente por escrito. Já no caso de incapaz, deve ser apresentada documentação de representante legal (pai, mãe, tutor, etc).

No caso de paciente falecido: é necessária comprovação documental do grau de parentesco com o paciente e trazer uma cópia da declaração de óbito. Os familiares até o 4º grau de parentesco (em linha reta ou colateral) poderão ter acesso à cópia de prontuário de paciente falecido, respeitando do menor ao maior grau de parentesco, conforme as leis civis e diagrama abaixo:

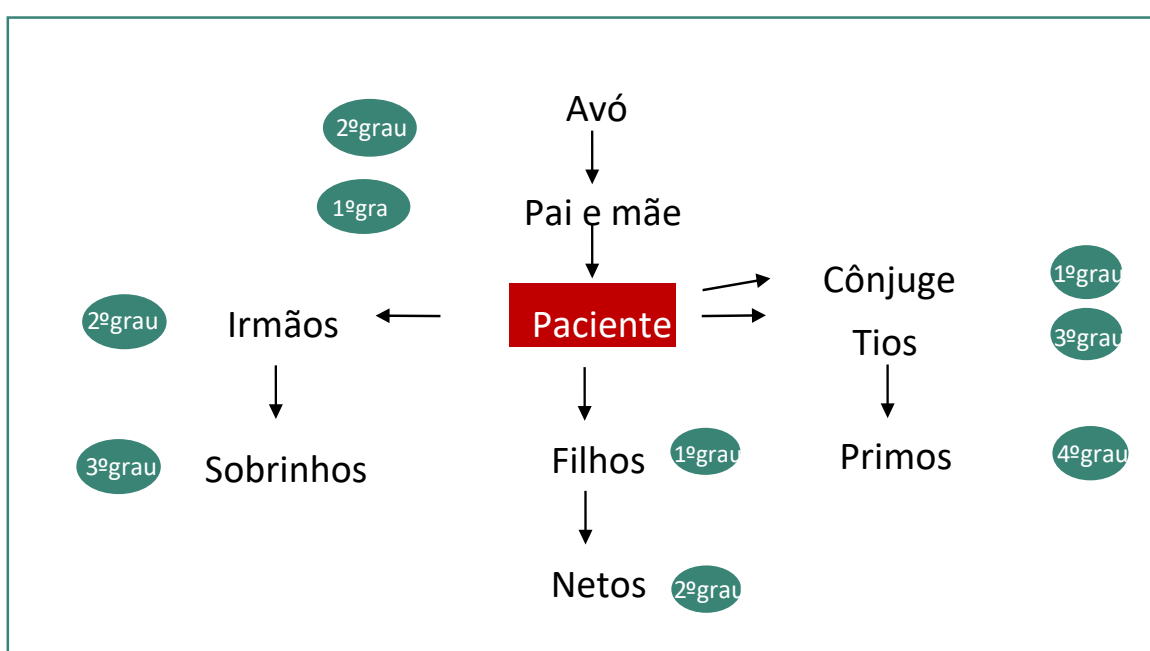


Figura: Grau de parentesco em linha reta e colateral.

Em até 10 dias úteis da data do protocolo de solicitação de cópia de Prontuário/BAU, o hospital entrará em contato com o solicitante para agendar o horário de realização da cópia do prontuário.

Os valores gastos para fotocopiar o prontuário serão de responsabilidade do solicitante.

Atendimento do Protocolo Geral do Hospital Universitário:

Horário de atendimento: Das 07h às 17h.

Contato: 27 - 3335-7138

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS

Documentos Necessários para Atendimento

Para qualquer tipo de atendimento no Hospital Universitário, é necessário apresentar os documentos:

Documento de Identificação

- Documento de Identificação com foto: Carteira de Identidade (RG) ou de Motorista
- Certidão de nascimento, no caso de menor de idade
- Carteirinha com número do prontuário (caso já a tenha)
- CPF
- Cartão SUS
- Comprovante de Residência (talão de água/luz/telefone)
- Números de telefones para contato



Documentos Médicos

- Guia de Encaminhamento e Comprovante de Agendamento da Consulta no SISREG ou MV Soul
- Cartão de Solicitação de Retorno a Consultas
- Guia de Solicitação de Exames - BPA-I
- Autorização de Internação Hospitalar

Obs: Informe sobre alterações ocorridas em seus dados cadastrais, por exemplo, telefone e endereço. Mantenha atualizado seu cadastro no Hucam-Ufes.

Direito a Acompanhante:

- Pessoas com idade superior a 60 anos ou inferior a 18 anos;
- Pessoas portadoras de necessidades especiais;
- Gestantes durante o pré-parto, durante o trabalho de parto e pós-parto;
- Pacientes em que a equipe de saúde ateste a necessidade de acompanhante.

Orientações aos Acompanhantes e Pacientes na Internação



Orientações aos Pacientes, Acompanhantes e Visitantes na Internação

- Seguir as normas, horários e rotinas da instituição;
- Apresentar documento de identificação oficial com foto;
- Usar o crachá de identificação, à altura do peito e em local visível, e o devolver na recepção sempre que sair do hospital; no caso de pacientes internados, usar a pulseira de identificação;
- Apresentar-se com vestimenta adequada ao ambiente hospitalar, evitando o uso calçados abertos.
- É recomendado que os visitantes e acompanhantes estejam em boas condições de saúde, evitando entrar no hospital com sintomas de gripe, resfriado, tosse, diarreia ou doença contagiosa;
- O acompanhante tem direito às refeições (café da manhã, almoço e jantar) oferecidas pelo hospital;
- O hospital não se responsabiliza por objetos de valor (joias, relógios, celulares, tablets, notebook, dinheiro, etc.) no caso de esquecimento ou desaparecimento. Logo, recomenda-se que estes não sejam trazidos para o hospital.

Não é permitido:

- Circular pelos corredores e dependências do hospital sem autorização da equipe assistencial;
- Trazer alimentos. Caso haja necessidade de o paciente receber alimentos de fora do hospital, o mesmo será autorizado pelo nutricionista por meio de formulário próprio, armazenado e distribuído pelo Serviço de Nutrição;
- Sentar ou deitar nos leitos desocupados e dos pacientes internados;
- Manipular dispositivos respiratórios, de administração medicamentosa, sondas e demais equipamentos e materiais médico-hospitalares dos pacientes;
- Fumar nas dependências internas e áreas de uso comum.

O Que o Paciente Internado deve trazer ao Hospital

Apenas itens de higiene pessoal (escova de dentes, creme dental, sabonete, desodorante, shampoo, roupa íntima e calçado). O Setor de Hotelaria fornece todo enxoval necessário ao paciente internado.

Obs: Evite trazer dinheiro e objetos de valor ao hospital.

Horários e Normas de Visita:

SETORES	HORÁRIOS DE VISITA
Enfermarias: Um visitante por vez, sem limites de trocas;	14h- 20h
Unidade de Terapia Intensiva e enfermaria 237: Dois visitantes por dia em cada horário, entrando um por vez;	1º Horário: 15h - 16h30 2º Horário: 20h - 20h30
PS (Pronto Socorro): Um visitante em cada horário;	1º Horário: 15h - 16h30 2º Horário: 20h - 20h30
UTIN - Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: Dois visitantes por dia, entrando um por vez; se houver criança para visitar, a mesma será considerada visitante;	15h - 17h
Mãe Canguru: Dois visitantes por dia além da mãe e pai do bebê;	14h às 17h Pai: 08h às 20h
Enfermarias de Pré-parto: Dois visitantes por dia em cada horário, entrando um por vez.	1º Horário: 15h - 16h 2º Horário: 20h - 20h30

Obs: Os horários e visita e circulação de acompanhantes poderão ser alterados de acordo com a necessidade dos serviços prestados pelo Hucam. Nestes casos, as informações dos novos horários serão fornecidos no momento da internação do paciente ou no guichê da recepção.

A entrada de visitantes menores de 12 anos deve ser avaliada e autorizada pela equipe assistencial.

As visitas religiosas (de acordo com a Lei no 9.982, de 14 de julho de 2000) solicitadas pelo paciente, familiar ou responsável, serão realizadas preferencialmente nos horários de visitas, mediante autorização por escrito do solicitante em formulário próprio, com ciência do representante da equipe de saúde e entregue à recepção.

Os pacientes em precaução adicional por contato poderão receber 2 visitas por dia.

Os pacientes em precaução adicional por aerossol e gotículas não poderão receber visitas enquanto durar a recomendação de precaução respiratória. Entretanto, pacientes em cuidados paliativos, por exemplo, poderão ter essa regra flexibilizada. Outras situações de exceção devem ser discutidas com a Unidade de Vigilância em Saúde.

Caso o paciente manifeste a intenção de restringir o acesso de visitantes ou acompanhantes, deverá fazê-lo através de formulário próprio, assinado pelo paciente, com ciência do representante da equipe de saúde e entregue à recepção.

Troca de Acompanhantes:

É permitida a troca de acompanhante até 3 vezes durante o horário das 07h às 20h. A troca deverá ser realizada na Portaria de acesso de visitantes, acompanhantes e pacientes. Orienta-se ao acompanhante do paciente, sempre que precisar se ausentar do leito, comunique aos profissionais no posto de enfermagem.

ENSINO E PESQUISA

ENSINO E PESQUISA

Gerência de Ensino e Pesquisa

A Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) é o setor do Hucam responsável para fazer gestão e viabilizar o ensino, pesquisa, extensão e inovação, adequando às boas práticas do hospital bem como atendendo aos órgãos regulatórios de certificação de hospital de ensino.

Fazem parte da GEP o Setor de Gestão do Ensino, o Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde e a Unidade de e-saúde. Com premissa de integração ensino-serviço e interface estreita com a Universidade, a gerência possui um Colegiado Gestor de Integração com representantes dos gestores dos cursos de graduação e dos programas de residências, representantes dos estudantes e da assistência do hospital num espaço de discussão para ações estratégicas de integração e viabilização do ensino e pesquisa.

Gestão do Ensino e da Extensão

O Setor de Gestão do Ensino é responsável pelo planejamento e pela execução das atividades de apoio ao ensino e extensão buscando ampliar a interação do hospital universitário com a sociedade e propiciando ambiente adequado e seguro nas áreas de abrangência do hospital.

O Hucam-Ufes oferece campo de prática acadêmica para os cursos de graduação de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional da Ufes. Ainda, possibilita a inserção de estudantes de cursos de outras áreas como Educação Física, Engenharias, Administração, Arquivologia, entre outros, em atividades acadêmicas supervisionadas.

É local de aprendizagem e pesquisa para a formação dos residentes dos Programas de Residência Médica e da Residência Multiprofissional do Centro de Ciências da Saúde (CCS-Ufes).

Concede oportunidade aos estudantes da graduação e pós-graduação de outras instituições de realizarem intercâmbio, permitindo vivenciar o processo de aprendizado no Hucam-Ufes.

Procedimento de Segurança

Em função da grande circulação de pessoas e contato direto entre pacientes, cuidadores, visitantes, equipe assistencial, estudantes e pesquisadores, se faz necessário adotar alguns procedimentos de segurança na instituição.

Todos os estudantes em atividades de ensino ou de extensão se inserem no Hucam seguindo modelo de inserção segura a partir de acolhimento/capacitação e por intermédio do Setor de Gestão do Ensino recebem acesso à biometria; crachá; autorização para uso de sistemas corporativos, além de informações sobre biossegurança, seguindo as normas regulamentadoras para atividade de ensino e extensão nas dependências do hospital.

Acolhimento dos Estudantes

No início de cada período letivo, o Setor de Gestão do Ensino realiza o Acolhimento/capacitação dos estudantes de graduação que iniciam as disciplinas que exigem prática e atividade no hospital. Fornece informações básicas e essenciais para compreenderem como funcionam os serviços e setores aos quais eles estarão presentes.

Anualmente os residentes médicos e multiprofissionais participam do acolhimento/capacitação para o treinamento em serviço. É um momento de dar boas-vindas, trocar experiências, compartilhar conhecimentos, informar fluxos, procedimentos e protocolos dos serviços.

Visita Técnica e Capacitação Profissional

Os estudantes de graduação, ensino médio e/ou técnico podem realizar visitas técnicas no Hucam. Neste caso, o professor solicitante deverá entrar em contato com o Setor de Gestão do Ensino, fornecer os documentos e seguir fluxo específico. As Diretrizes com fluxos e passo-a-passo para protocolizar intenção de visita técnica está publicado na portaria 165 de 05 de maio de 2016 do Boletim de Serviço nº 73 de 16 de maio de 2016, páginas 4 a 8.

Os profissionais interessados em conhecer os setores e serviços do Hucam ou realizarem capacitação científica, devem ter acesso ao Manual de Visita Técnica e Capacitação Científica disponível no Portal do Hospital (www.Hucam.ebserh.gov.br).

Laboratório de Habilidades e Simulação Realística

O Laboratório de Habilidades e Simulação Realística do Hucam (LabSim) é um espaço planejado para oferecer ensino na vanguarda da educação em saúde, atendendo quesitos de segurança do paciente, aprendizagem colaborativa e metodologia ativa na formação profissional multidisciplinar em saúde.

Trata-se de um investimento que permite aos futuros profissionais adquirir novos conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos em cenários seguros, controlados, que se aproximam da realidade e favorecem o desenvolvimento das competências para atuação na área da saúde.

Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica

Para realização de qualquer projeto de pesquisa no Hucam envolvendo seres humanos, há necessidade de submissão prévia do projeto à GEP (ver abaixo as instruções) e, em seguida, obter a aprovação prévia do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do próprio hospital. Maiores informações podem ser obtidas no sítio <https://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>

Caso algum paciente, responsável ou acompanhante seja abordado para participar de pesquisa, serão fornecidos esclarecimentos necessários para que a pessoa decida livremente se concorda em não participar. É esclarecido que a participação em projeto de pesquisa será sempre voluntária, isto é, não obrigatória, e a decisão de participar ou não da pesquisa não terá influência no acesso aos demais serviços oferecidos pelo Hucam.

Informações mais detalhadas sobre projetos de pesquisa devem ser buscadas com o pesquisador responsável pelo estudo ou com o Comitê de Ética em Pesquisa do Hucam (situado no mesmo prédio da Gerência de Ensino e Pesquisa).

As pesquisas executadas no Hucam, qualificam a assistência, o ensino e geram conhecimento na área da saúde impulsionando a formação profissional. A inovação e incorporação de novas tecnologias em saúde congrega novas práticas em prol da qualidade do ensino e da assistência.

Fique Ligado!

Para iniciar um novo projeto de pesquisa no Hucam é necessário acessar o sítio <http://sig.ebserh.gov.br/redepesquisa> e fazer o cadastramento on-line do projeto para posterior análise pela GEP e encaminhamento ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hucam. O manual encontra-se disponível no link http://sig.ebserh.gov.br/redepesquisa/app/Rede_Pesquisa_Manual_do_Pesquisador_2021_v2.pdf

O estudante, residente ou pesquisador interessado em desenvolver pesquisa no hospital deve antes procurar um professor orientador e verificar a viabilidade de realização junto à chefia da Unidade hospitalar onde o projeto será desenvolvido. Para cadastrar um projeto, deve seguir o fluxo abaixo:

1. Fazer ou ativar o cadastro no site gov.br e preencher os “dados para autorização de pesquisa no Hucam-Ufes” no sítio <http://sig.ebserh.gov.br/redepesquisa>.

2. Ir na aba 'novo projeto' e preencher os dados solicitados. É importante contatar a chefia da unidade/setor/divisão ou gerência onde o projeto será desenvolvido para conhecimento e liberação da chefia.

3. Submeter o Projeto na Plataforma Brasil (<https://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>) e inserir folha de rosto assinada.

Research Eletronic Data Capture - REDCap

A Ebserh disponibiliza a ferramenta REDCap (Research Eletronic Data Capture) para os colaboradores do Hucam. O REDCap é uma plataforma para coleta, gerenciamento e disseminação de dados de pesquisas, que vem sendo utilizada por diversos hospitais e instituições de ensino espalhadas pelo mundo, sendo importante instrumento de sistematização, disponibilização e gestão de dados de pesquisa clínica.

O acesso já pode ser feito por todos que fazem pesquisa e possuem e-mail da rede Ebserh. Basta acessar o endereço eletrônico <https://redcap.ebserh.gov.br> e utilizar seus dados de usuário e senha da Ebserh. Os estudantes e professores também poderão ter acesso à plataforma, desde que o projeto esteja no Hucam-Ufes.

Os interessados devem entrar em contato com o Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação e solicitar a criação de um e-mail Ebserh. As demais orientações para credenciamento e utilização estão disponíveis na Portaria-SEI nº 10, de 26 de fevereiro de 2021: <http://bit.ly/2OGVSrW>.

Além disso, a Ebserh disponibilizou um curso sobre o uso do REDCap na plataforma 3eC (<https://3ec.ebserh.gov.br/>). As inscrições deverão ser feitas pelo e-mail divgp.Hucam@ebserh.gov.br.

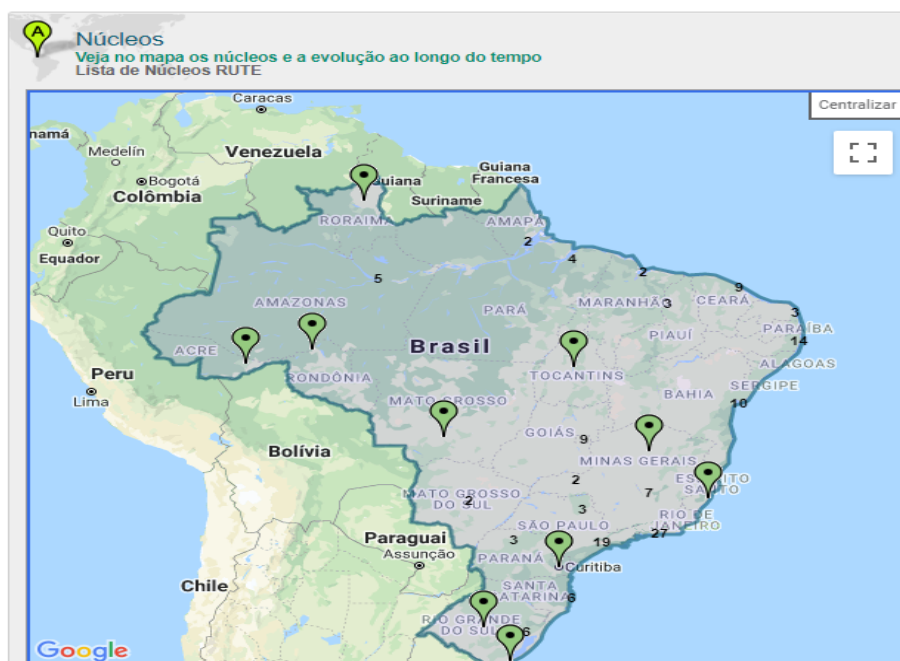
Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde

O Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde (Nats) do Hucam, é uma instância consultiva, de natureza técnico científica, diretamente ligado à Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP). São atribuições do Nats: Assessorar, técnica e cientificamente ao Colegiado Executivo do Hucam nos processos que envolvem avaliações, incorporações, desincorporações e substituições de tecnologias em saúde com base nas melhores evidências científicas disponíveis, considerando as medidas de impacto documentadas e sua aplicabilidade no contexto institucional.

E-Saúde

O Hucam-Ufes integra a Rede Universitária de Telemedicina (Rute), iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia e Inovação, apoiada pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e coordenada pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). Diversas ações são realizadas como um calendário extenso de SIGs (Special Interest Group) com participação dos estudantes nas sessões.

Mapa da Rede Rute



Fonte: <https://rute.rnp.br/> (26/04/21)

Os SIGs são mais uma ferramenta de aprendizado disponível no Hucam e acessível aos alunos de graduação, residentes, profissionais da área da saúde e professores. Os SIGs estimulam o aprendizado através da atualização dos temas de interesse dos grupos proponentes, o que ocorre através de web-conferências, videoconferências, atividades de tele-presença que se organizam para debates, discussões de caso, aulas e avaliações à distância, em várias especialidades e subespecialidades em saúde, em diversos níveis de formação profissional e convergem para além do ensino, nas frentes de pesquisa e extensão.

A participação nos SIGs é aberta, e qualquer instituição da área da saúde pode solicitar participação nos SIGs da Rute com seus próprios recursos. Para isso, basta seguir o procedimento padrão descrito em <http://url.rnp.br?RUTE-SIG-Participacao>. A participação dependerá da capacidade técnica e aprovação da coordenação do SIG. A agenda dos SIGs está disponível no endereço <https://rute.rnp.br/sigs>

O Hucam coordena, como proponente desde 2011, 2 SIGs próprios- SIG AUDIOLOGIA e SIG FONOAUDIOLOGIA com calendário anual fixo e atividades mensais compartilhadas com hospitais universitários parceiros. Para maiores informações acesse o link : <https://rute.rnp.br/sigs>

Teleducação e Telepreceptoria

Webpalestras e produção de material educativo por estudantes, residentes e profissionais de saúde são atividades da teleducação do Hucam, estando postadas em webpalestras com acesso livre nos canais: Youtube Telessaúde ES) <https://www.youtube.com/user/telessaudees> e Youtube do Hucam – <http://www.youtube.com/Hucam-ufes> . O calendário é enviado a todos os servidores e funcionários através de e-mail semanal do telessaude@Hucam.edu.br

Estudantes de cursos da área de saúde e residentes médicos e multiprofissionais podem desenvolver, em parceria com a unidade de e-saúde, atividades de tele ou interconsulta síncrona e assíncrona, webpalestras, elaboração de segunda opinião formativa, além de participar de teleconsultas, de acordo com as normas éticas e de privacidade dos atendimentos.

Pesquisa

A Unidade e-Saúde tem como essência conectar o ensino e a pesquisa através da TIC (tecnologia de comunicação e informação), o que permite apoio às atividades de ensino e qualificação de equipes. A Unidade de e-Saúde também desenvolve pesquisas com usuários e serviços que usam essas tecnologias na assistência e ensino.

OUVIDORIA

OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital é um órgão de interlocução com dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, prestadores de serviços, servidores e cidadãos em geral, que visa o aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria da assistência prestada aos usuários.

Trata-se de um canal direto e permanente de articulação entre os usuários (internos e externos) e a Instituição, tendo como características a independência, a autonomia e a ética, preservando-se o sigilo que a atividade requer.

Objetiva ampliar a participação dos usuários na gestão da instituição, garantindo-se a escuta, análise e respostas às demandas e fortalecimento da cidadania ao permitir participação do cidadão.

À Ouvidoria compete:

- Receber, avaliar e encaminhar aos setores responsáveis às demandas que lhe forem dirigidas;
- Acompanhar a tramitação das demandas e informar aos interessados a respeito das providências tomadas;
- Contribuir para a resolução de problemas, socializando informações sobre a legislação e as normas da Instituição;
- Sistematizar e analisar as informações recebidas, bem como elaborar relatórios e encaminhá-los para a gestão;
- Preservar e contribuir para a melhoria da imagem pública da Instituição;
- Preservar o respeito às pessoas, resguardando o sigilo das informações;
- Servir de canal de comunicação permanente entre os usuários e a Instituição, estimulando-os a exercerem o controle social previsto na legislação do Sistema Único de Saúde.

O Serviço de Ouvidoria está disponível no Hucam e poderá ser acessado pessoalmente, pelas caixas de coletas localizadas na parte interna do hospital bem como nos ambulatórios, por carta, por e-mail, pelo site Fala.BR e por telefone.

Os relatórios de gestão da ouvidoria bem como os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários podem ser acessados pelo site: www.Hucam-ufes.ebserh.gov.br

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, foi criada para potencializar a transparência da administração pública e garantir ao cidadão o direito ao acesso às informações.

A LAI estabelece os procedimentos, normas e prazos para atendimento aos pedidos de informação requeridos pelos cidadãos e, em seu artigo 9º, criou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público, que atende através das Ouvidorias.

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) versa sobre o tratamento de dados pessoais e sensíveis. A LGPD estabeleceu uma estrutura legal que empodera os titulares de dados pessoais (que são os usuários), fornecendo-lhes direitos a serem exercidos perante os controladores de dados.

A LGPD criou o papel do Encarregado para exercer a função de mediação entre o Hospital, os titulares dos dados pessoais (funcionários, fornecedores e usuários) e o próprio governo (por meio da ANPD). O encarregado possui a função de atuar como canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Na Rede Ebserh/Hucam a função de Encarregado é exercida pelo Ouvidor.

O atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da assistência à LGPD pode ser feito de forma presencial, ou por meio da plataforma FALA BR.

Ouvidoria, Serviço de informações ao Cidadão e Lei Geral de Proteção de Dados-Encarregado:

Canais de Atendimento ao público

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 08h às 12h, e das 13h30 às 16h.

Presencial: no andar térreo do Hospital, Recepção 2.

- Site: Fala.BR - <https://falabr.cgu.gov.br>
- Site: [HUCAM-UFES - www.Hucam-Ufes.ebserh.gov.br](http://www.Hucam-Ufes.ebserh.gov.br)
- E-mail: ouvidoria.hucam@ebserh.gov.br
- Telefone: (27) 3335-7443

