



**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministro da Educação**

Camilo Santana

**Reitor da Universidade Federal de Santa Catarina**

Irineu Manoel de Souza

**Vice Reitora da Universidade Federal de Santa Catarina**

Joana Célia dos Passos

**Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares**

Arthur Chioro

**Superintendente do Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago**

Spyros Cardoso Dimatos

**Gerente de Atenção à Saúde**

Monique Mendes Marinho

**Gerente de Ensino e Pesquisa**

Douglas Francisco Kovaleski

**Gerente Administrativo**

Nélio Francisco Schmitt

Elaboração 2018:

Raquel Kuerten de Salles, Heda Mara Schmidt

Revisão/Atualização 2021:

Isabel Berns Kuiava, Junior André da Rosa, Ricardo Torres, Renata Brocker

Revisão/Atualização 2024:

Grupo de Trabalho da Humanização (Portaria nº 178/2024)



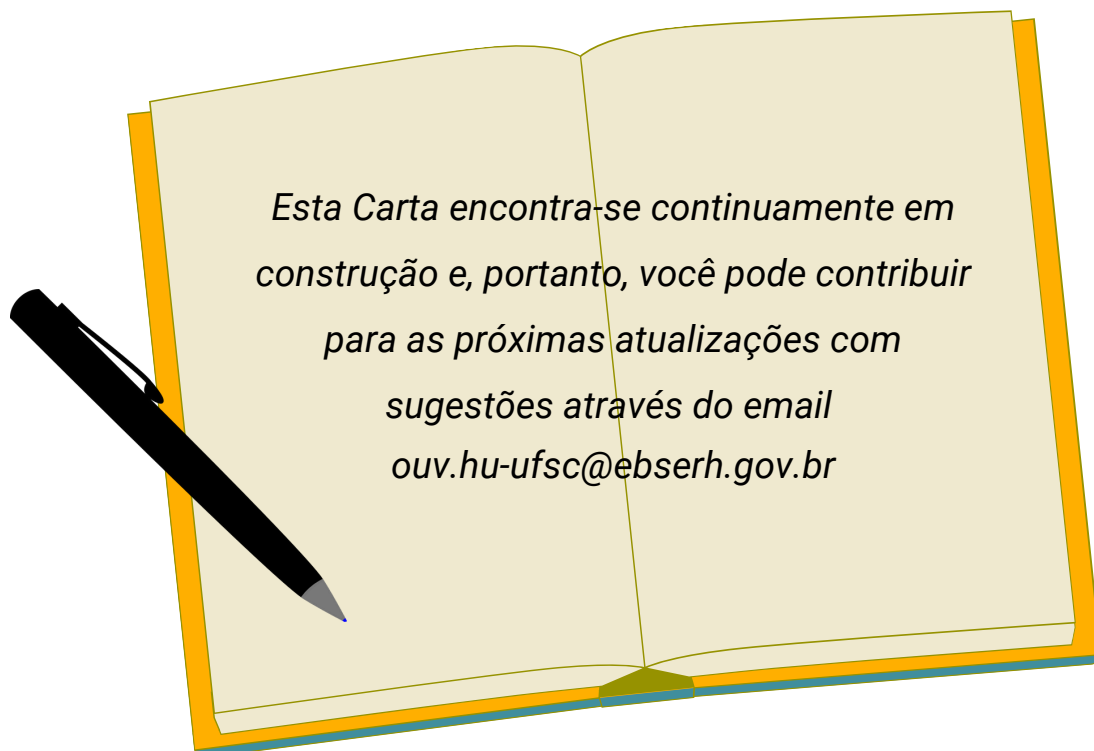
# SUMÁRIO

<u>APRESENTAÇÃO</u>	<b>04</b>
<u>CONHECENDO O HU-UFSC</u>	<b>05</b>
<u>Breve histórico</u>	<b>05</b>
<u>Perfil institucional</u>	<b>07</b>
<u>Missão, visão e valores</u>	<b>08</b>
<u>Localização</u>	<b>09</b>
<u>Compromissos de atendimento</u>	<b>10</b>
<u>ASSISTÊNCIA NO HU-UFSC</u>	<b>11</b>
<u>Atendimento ambulatorial</u>	<b>12</b>
<u>Atendimento em emergência</u>	<b>16</b>
<u>Atendimento nas unidades de internação</u>	<b>18</b>
<u>Orientações aos acompanhantes e visitantes</u>	<b>20</b>
<u>Apoio diagnóstico e terapêutico</u>	<b>24</b>
<u>Serviços de Apoio e Projetos</u>	<b>24</b>
<u>INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DO HU-UFSC</u>	<b>29</b>
<u>Como solicitar cópia do prontuário</u>	<b>29</b>
<u>Coleta de exames no laboratório</u>	<b>30</b>
<u>Retirada do resultado de exames laboratoriais</u>	<b>31</b>
<u>Reclamações e sugestões - Ouvidoria</u>	<b>32</b>
<u>Contatos do HU-UFSC</u>	<b>32</b>
<u>ENSINO E PESQUISA</u>	<b>33</b>

# APRESENTAÇÃO

Atendendo à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina (HU-UFSC), vinculado, desde 2016, à Rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Rede Ebserh), apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, para informar a comunidade em geral sobre os serviços prestados na unidade.

Desse modo, o hospital viabiliza a participação cidadã e contribui para dar efetividade aos direitos daqueles que se relacionam com o HU-UFSC.



# CONHECENDO O HU-UFSC

## Breve Histórico

No ano de 1963, foi constituída a Comissão de Implantação do Hospital de Clínicas, que foi oficialmente inaugurado como Hospital Professor Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina (HU-UFSC) em 02 de maio de 1980.

O início das atividades de assistência ocorreu no dia 24 de março de 1980, com a abertura de 26 leitos da Clínica Médica Feminina, no 4º andar; 32 leitos da Clínica Médica Masculina, no 3º andar; e funcionamento do Ambulatório, no andar térreo. Em julho do mesmo ano, ocorreu a abertura da Internação Pediátrica, localizada no 2º andar, com 9 leitos para hidratação e 47 leitos de internação. Somente em 1983, iniciaram-se as atividades da Internação Cirúrgica, com 30 leitos, da UTI e do Centro Cirúrgico, todos localizados no 4º andar.



O professor Polydoro Ernani de São Thiago (o segundo da direita para a esquerda), na inauguração do HU-UFSC, em 1980

# CONHECENDO O HU-UFSC

O Hospital foi concebido na perspectiva do trinômio ensino, pesquisa e extensão, e sempre, desde sua inauguração, atendeu conforme os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS).

O HU-UFSC tem buscado, ao longo de sua história, responder às políticas públicas, atuando nos níveis de assistência de média e alta complexidade, sendo referência estadual em diversas especialidades.

Embora tenha sido concebido na perspectiva de ser um grande laboratório de ensino, somente em outubro de 2004 foi reconhecido como Hospital de Ensino, por meio de certificação junto aos Ministérios da Educação e da Saúde, pela Portaria Interministerial nº 1000, de 15 de abril de 2004. Nesse momento, também firmou contrato com a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), pactuando serviços e atividades.

Em 2011, foi criada a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), estatal vinculada ao Ministério da Educação, responsável pela gestão dos hospitais universitários e pelo apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na área de saúde nesses hospitais, tendo como princípios o atendimento assistencial 100% SUS e a manutenção da autonomia universitária. O HU-UFSC passou a integrar a Rede Ebserh em maio de 2016, passando a fazer parte da maior rede hospitalar do Brasil, composta atualmente por 45 hospitais universitários.



# PERFIL INSTITUCIONAL

O HU-UFSC é um Hospital Geral, que presta assistência à saúde na modalidade de internação em clínicas médicas e cirúrgicas, pediatria, ginecologia/obstetrícia. Conta com três Emergências (adulto, em regime de porta aberta; ginecologia/obstetrícia e pediatria, em regime de territorialização e referenciamento). Tem ainda duas Unidades de Terapia Intensiva (adulto e neonatal) e dispõe de diversos serviços de apoio assistencial e de diagnóstico complementar.

O hospital oferece atendimento em diversas especialidades, nos variados níveis de assistência. Em alta complexidade, atua nas áreas de Oncohematologia e Cirurgia Oncológica (UNACON), Implante Coclear, Cirurgia Endovascular Extra Cardíaca, Transplante Hepático, Transplante de Córnea, Atendimento ao Portador de Obesidade Grave (Cirurgia Bariátrica), Nefrologia e Terapia Nutricional. Na área ambulatorial e de diagnóstico, também é referência em diversas especialidades, oferecendo retaguarda para a rede de atenção básica.

Indicador	Resultado em 2023
Número de consultas ambulatoriais médicas e multiprofissionais	195.423
Número de atendimentos na Emergência e Centro de Informações e Assistência Toxicológicas	47.502
Número de internações	9.681
Número de procedimentos cirúrgicos - ambulatorial	2.080
Número de procedimentos cirúrgicos - hospitalar	3.145

Fonte: Relatório de Gestão HU-UFSC 2023.  
Disponível no [site institucional](#).

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## MAPA ESTRATÉGICO 2024-2028



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

**VISÃO DA REDE**  
Consolidar-se como uma rede de hospitais universitários de excelência para o SUS

**VISÃO DO HU-UFSC**  
Ser um hospital escola de excelência no ensino, pesquisa, inovação e na assistência à saúde de alta e média complexidade, atuando de forma qualificada, humanizada e sustentável, no Estado de Santa Catarina, a serviço do SUS

**VALORES**

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**SOCIEDADE**

**OE01** Ampliar e qualificar a participação dos hospitais na rede de atenção à saúde do SUS

**OE02** Qualificar o cuidado hospitalar

**OE03** Ampliar e qualificar a participação na rede nacional de cuidados oncológicos

**OE04** Participar da implementação da Política Nacional de Atenção Especializada e do esforço de redução de filas

**OE05** Aprimorar as condições de ensino e os cenários de prática

**OE06** Consolidar o Exame Nacional de Residência (Enare) como forma prioritária de ingresso nos programas de residência do país

**OE07** Apoiar o processo de qualificação dos docentes e dos preceptores

**OE08** Qualificar o dimensionamento e oferta de vagas de residência

**OE09** Criar um ambiente favorável ao desenvolvimento em rede de pesquisa, inovação e avaliação de tecnologias em saúde

**RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA**

**OE10** Contribuir com a estratégia de saúde digital para o SUS

**OE11** Aprimorar o modelo de governança corporativa da Rede

**OE12** Promover sustentabilidade ambiental assédo e e responsabilidade social em Rede

**OE13** Prevenir e enfrentar o assédio e a discriminação

**DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

**OE14** Implementar melhorias na infraestrutura e nas condições de trabalho com foco na assistência, no ensino e na pesquisa

**OE15** Promover atuação integrada dos hospitais em Rede

**OE16** Fortalecer o reconhecimento da imagem pública da Ebserh

**OE17** Desenvolver capacidade institucional em gestão hospitalar

**OE18** Promover inovação e transformação digital na Rede Ebserh

**SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

**OE19** Promover eficiência nos processos de gestão do trabalho

**OE20** Ampliar e diversificar as fontes de financiamento

**OE21** Aprimorar os processos de compras e contratações

**DESENVOLVIMENTO DO TRABALHADOR**

**OE22** Promover escuta e diálogo permanentes com trabalhadores, em seus diferentes vínculos e representações

**OE23** Promover o engajamento e valorização dos trabalhadores

**OE24** Desenvolver estratégias de educação permanente e continuada

Acesse o [Mapa Estratégico 2024-2028](#) do HU-UFSC.

Acesse o [Plano Diretor Estratégico 2024-2028](#) do HU-UFSC

# LOCALIZAÇÃO

Rua Professora Maria Flora Pausewang, s/nº, Campus Universitário,  
Bairro Trindade, Florianópolis/SC. CEP: 88036-800.



# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

São compromissos do HU-UFSC para garantir atendimento de qualidade:

- Atender o cidadão com cortesia e respeito.
- Assegurar um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente com o cidadão.
- Prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015, para 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.
- Realizar campanhas internas e treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
- Assegurar a modernização e a transparência das informações do site do hospital na internet.
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, desenvolvendo e colocando à disposição do usuário sistemas *online* na internet.
- Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público.
- Garantir segurança e a limpeza das unidades de atendimento ao público.
- Seguir as diretrizes do SUS em relação ao Cuidado Humanizado e à Segurança do Paciente, buscando aperfeiçoamento constante das equipes assistenciais.
- Incentivar o desenvolvimento técnico dos profissionais do hospital, mantendo a qualidade dos serviços prestados.
- Manter a integração do hospital nas Redes de Atenção à Saúde.

# ASSISTÊNCIA NO HU-UFSC

O HU-UFSC possui dois acessos para o usuário:

1. atendimento ambulatorial;
2. atendimento de emergência.



O HU-UFSC mantém contrato com a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), e utiliza o Sistema Nacional de Regulação (SISREG) para o controle de acesso das agendas de atendimento, consultas, exames, procedimentos e internações.

Inserido no Sistema Único de Saúde (SUS), o hospital integra a rede de atenção à saúde, atuando como prestador de serviços da SES/SC por meio do referido contrato.

**Todo o atendimento é 100% público e gratuito.**

Exames, consultas, medicações e internações  
**NÃO DEVEM SER PAGAS.**

Qualquer solicitação de pagamento é CRIME!

Denuncie na Ouvidoria, através da  
[Plataforma Fala.BR](https://www.fala.br)



# ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Para ser referenciado para o HU-UFSC, o paciente deve primeiro procurar a Unidade Básica de Saúde mais próxima da sua residência, para consulta médica.



Se o médico considerar que a pessoa deve ser encaminhada para alguma especialidade:

- médico fará o encaminhamento via Regulação (SISREG) para agendamento com especialista;
- o o paciente deve aguardar que o posto de saúde entre em contato para informar a data da consulta agendada.

Da mesma forma, funcionam as solicitações de exames complementares e procedimentos.

Após a primeira consulta no HU-UFSC, caso haja necessidade de retorno, será agendado no próprio Hospital conforme encaminhamento do médico que atendeu o paciente.

Nesse caso, serão fornecidas as informações no guichê do ambulatório, sobre como remarcar a consulta.

A maioria dos ambulatórios está no andar térreo do HU-UFSC, nas áreas ambulatoriais identificados por letras, de A até S.

Em cada área existe uma recepção própria para atendimento aos usuários.

Para acesso aos ambulatórios que não estão localizados no térreo do hospital, o paciente deve ser orientado no balcão de informações do ambulatório central do HU-UFSC. O paciente deve se identificar no guichê do ambulatório que irá se consultar. Em alguns ambulatórios, os atendimentos são realizados por ordem de chegada.

# ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Especialidade	Local de atendimento	Especialidade	Local de atendimento
Acupuntura	área R	Clínica Médica	área B
Alergia	área A	Dermatologia	área A/D/G
Anestesiologia	área E	Endocrinologia	área A/B/ C
Cardiologia	área A/ C/ E	Endocrinologia Pediátrica	área D
Cardiologia Pediátrica	área D	Estomatologia	área O
Cirurgia Buco maxilo-facial	área O	Fisioterapia	área A
Cirurgia Bariátrica	área A	Fonoaudiologia	área F
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	área F	Gastroenterologia	área A
Cirurgia Geral	área G	Gastroenterologia Pediátrica	área C
Cirurgia oncológica	área B	Genética	área D
Cirurgia Geral Pediátrica	área D	Ginecologia e Obstetrícia	área C
Cirurgia Plástica	área G	Hematologia	área G
Cirurgia Torácica	área A/ B/ G	Hepatologia	área A
Cirurgia Vascular	área A	Homeopatia	área Q/ R

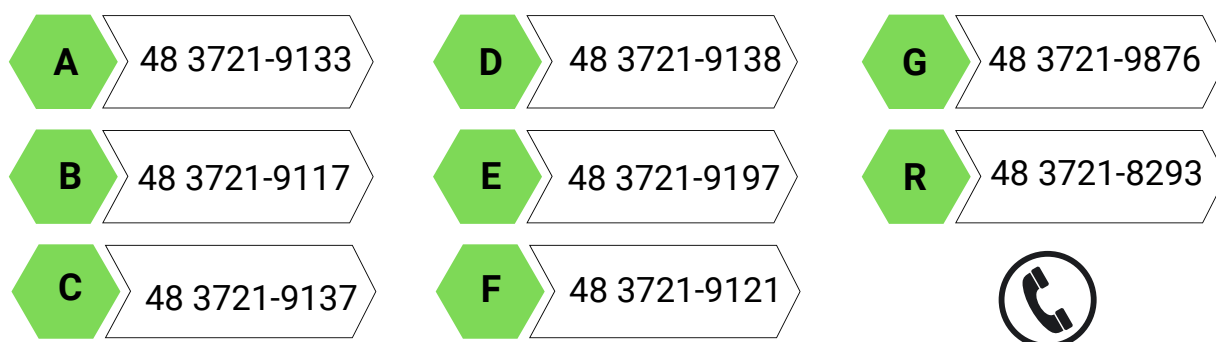
# ATENDIMENTO AMBULATORIAL

<b>Especialidade</b>	<b>Local de atendimento</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Local de atendimento</b>
Mastologia	área C	Ortopedia	área C
Nefrologia	área A/B/G	Otorrinolaringologia	área F
Neonatologia	área D	Pediatria Geral	área D
Neurologia	área B	Pneumologia	área B
Neurologia Pediátrica	área D	Pneumologia Pediátrica	área D
Nutrição	área A/G	Proctologia	área E
Nutrição Nefrologia	área B	Psicologia	área G/R
Nutrição pré natal	área C	Psiquiatria	área R
Nutrição Pediátrica	área D	Reumatologia	área A/B/E
Nutrição em Cirurgia	área E	Serviço Social	área A
Odontologia	3º andar	Transplante Hepático	área A
Oftalmologia	área E	Urologia	área G
Oncologia	térreo		

Observação: podem ocorrer mudanças nos locais de atendimento, conforme organização das rotinas do Hospital.

# ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Contatos telefônicos dos ambulatórios para acessar informações:  
**O agendamento de consultas é realizado apenas presencialmente.**



- Horário funcionamento ambulatórios: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
- Documentos necessários para a abertura de prontuário e atendimento:
  - Carteira de Identidade e CPF (ou certidão de nascimento para crianças);
  - Cartão Nacional do SUS;
  - Comprovante da Consulta Marcada (impresso);
  - Comprovante de residência.



Além das especialidades médicas que prestam atendimento ambulatorial, o HU-UFSC dispõe de atendimento multidisciplinar aos usuários em ambulatórios específicos.

As consultas ofertadas são em Odontologia Hospitalar, Enfermagem, Psicologia, Nutrição, Serviço Social, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Educação Física. Os profissionais das equipes multidisciplinares atuam prioritariamente nas habilitações de alta complexidade.

# ATENDIMENTOS EM EMERGÊNCIA



**Funcionamento: 24 horas por dia, durante todos os dias.**

- **Emergência Adulto:** presta atendimento por livre demanda (porta aberta).
- **Emergência Pediátrica:** atendimento através de encaminhamento (encaminhamento de outros serviços, com contato prévio entre equipes médicas).
- **Emergência Ginecológica/Obstétrica:** através de encaminhamento e/ou territorialização\*.

## Documentos necessários para o atendimento:

- Carteira de identidade e CPF (ou certidão de nascimento, em caso de criança)

*\*A territorialização destina-se a assegurar melhor acesso, cobertura e qualidade no acompanhamento pré-natal, da assistência ao parto e puerpério e da assistência à criança.*

*Para definir os bairros abrangidos pela territorialização, a Secretaria de Estado da Saúde identificou o percentual de gestantes de Florianópolis em cada região, distância do centro de saúde de referência das maternidades mencionadas e suas capacidades instaladas.*

Assim, definiu-se que a Maternidade HU-UFSC atenderá os usuários dos seguintes Centros de Saúde:



Carianos  
Costa da Lagoa  
Costeira do Pirajubaé  
Fazenda do Rio Tavares  
Lagoa da Conceição  
Morro das Pedras  
Pântano do Sul  
Ribeirão da Ilha  
Rio Tavares

Alto Ribeirão  
Armação  
Caieira da Barra do Sul  
Campeche  
Canto da Lagoa  
Saco Grande  
Saco dos Limões  
Trindade  
Pantanal

# ATENDIMENTOS EM EMERGÊNCIA

Seguindo as diretrizes da Rede de Urgência e Emergência, os usuários que chegam ao HU- UFSC são avaliados pela equipe de Acolhimento através da **classificação de risco**, ferramenta utilizada nos serviços de urgência e emergência, voltada para avaliar e identificar os pacientes que necessitam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.

A **classificação de risco** segue protocolos mundialmente utilizados e deve ser realizada por um profissional devidamente capacitado.

A **classificação de risco** é um dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH), uma ferramenta de organização do serviço de saúde, para que aqueles usuários que precisam mais sejam atendidos com prioridade, e não por ordem de chegada, conforme ilustra a figura:



# ATENDIMENTOS NA INTERNAÇÃO

Caso haja necessidade de cuidado hospitalar especializado, os pacientes podem ser encaminhados para internação tanto pela via ambulatorial (internações eletivas) como pelas emergências para realização de procedimentos, cirurgias, exames complexos, ou cuidados hospitalares.

Os pacientes internados no HU-UFSC também são atendidos por alunos de graduação dos diversos cursos da saúde, Médicos Residentes, Residentes Multiprofissionais em Saúde, Professores e Profissionais de todas as áreas da Saúde.



A equipe médica responsável pela condução clínica de cada caso deve ser a referência para as informações necessárias ao usuário e acompanhante sobre o quadro clínico e tratamento proposto.

**As visitas das equipes médicas aos leitos dos pacientes ocorrem geralmente no período matutino.**

As unidades de internação são distribuídas na estrutura hospitalar conforme apresentado na próxima página.

# ATENDIMENTOS NA INTERNAÇÃO

Unidade de Internação	Localização	Especialidade	Contato
Alojamento Conjunto	2º andar	Gestação alto risco e pós parto	3721-8016 3721-9175
Ginecologia	2º andar	Cirurgia ginecológica	3721-8098
Terapia Intensiva Neonatal	2º andar	Cuidados Intensivos neonatais	3721-8033
Pediatria	2º andar	Cuidados de pacientes pediátricos (até 14 a e 11 m)	3721-9141
Clínica médica 2	3º andar	Atendimentos clínicos	3721-9146 3721-9156
Clínica médica 3	3º andar	Atendimentos clínicos	3721-8094
Clínica Cirúrgica 1	4º andar	Atendimentos cirúrgicos (pré e pós operatórios)	3721-9159 3721-9172
Clínica Cirúrgica 2	4º andar	Atendimentos cirúrgicos (pré e pós operatórios)	3721-9862 3721-9860
Terapia Intensiva Adulto	4º andar	Cuidados intensivos adultos	3721-9193 8051/8049

**Observação:** pode ocorrer, por exemplo, internação de pacientes pré e pós operatórios em Clínicas Médicas, bem como internação de pacientes sem indicação de cirurgias nas Clínicas Cirúrgicas conforme disponibilidade de leitos.

# ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES

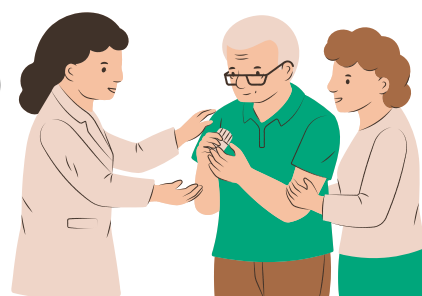
**Horário de troca de acompanhante:** 8h e 20h

Atenção: apenas maiores de 18 anos podem ser acompanhantes.

**Podem ter acompanhante:**

- maiores de 60 anos
- menores de 18 anos
- pessoas com deficiência ou necessidades especiais (por exemplo: mobilidade reduzida)
- mulheres (conforme Lei nº 14.737/2023)

**Observação:** A UTI tem funcionamento diferente.  
Verificar orientações com a equipe.



Os acompanhantes têm direito a três refeições (café da manhã, almoço e jantar), fornecidas pelo Hospital em horários pré-estabelecidos.

Orientações comuns aos acompanhantes e visitantes:

A entrada é pela Recepção de Visitas, localizada na lateral do hospital, depois da Emergência.



Não é permitido trazer alimentos de fora do hospital sem autorização prévia da equipe (mesmo aqueles considerados saudáveis, como frutas), nem flores/plantas para os pacientes.

Não é permitido fornecer medicação ao paciente sem o conhecimento do médico responsável na internação (mesmo que o paciente faça uso de tais medicamentos em casa).



# ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES

## Horários das visitas:

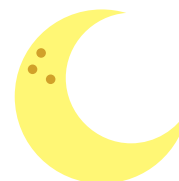
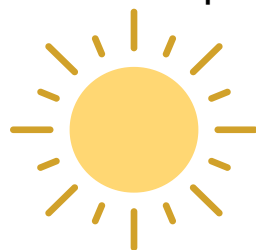
**Unidades de internação** (clínicas médicas, cirúrgicas, ginecológica, pediátrica e alojamento conjunto):



- das 8h às 12h (para paciente sem acompanhantes) - 1 visita
- das 13h às 21h (para todos os pacientes, exceto nas unidades de terapia intensiva adulto e neonatal e nas emergências) - 2 visitas por dia, a contar com o visitante do período da manhã. Entra 1 por vez.

## Emergência Adulto:

- das 11h30 às 12h - 1 visita
- das 16h às 17h - 2 visitas, entra 1 por vez



## Unidade de Terapia Intensiva Adulto: 2 visitas em cada turno

- 11h30 às 12h (exceto nos sábados, domingos e feriados)
- 15h30 às 17h (boletim médico é fornecido nesse horário)
- 19h30 às 20h
- Sábado, domingos e feriados: Em regime de plantão, não há visita no período matutino)

## Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:

- 14h às 17h (mediante agendamento prévio com a equipe).



**Atenção:** observar orientações comuns aos acompanhantes e visitantes na página anterior.

# APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

O HU-UFSC dispõe de diversos serviços que realizam exames complementares e procedimentos diagnósticos para atendimento aos pacientes internados, e também aos agendamentos ambulatoriais via SISREG. Portanto, para a realização de exames no HU-UFSC, os usuários devem ter o procedimento agendado através do encaminhamento da Unidade Básica de Saúde.

Setor	Localização	Serviços ofertados	Contato
Anatomia Patológica	andar térreo	histopatológico, citopatológico, imunofetipagem	3721-9142 3721-9143
Cardiologia	andar térreo	Teste de Esforço, Ecocardiograma infantil e adulto, Eletrocardiograma	3721-8176 3721-9025
Centro endoscópico	4º andar	Endoscopia, Colonoscopia. Dilatação Esofágica, Ligadura Elástica, Ultrassonografia endoscópica, Broncoscopia	3721-9873
Ciatox (Centro De Assistência Toxicológica)	andar térreo	casos de intoxicações agudas, envenenamentos e acidentes por animais peçonhentos	3721-9083 3721-8085 3721-6397 08006435252
Cirurgia ambulatorial	área G (andar térreo)	procedimentos cirúrgicos simples, Biópsias, Histeroscopia Diagnóstica, CAF	3721-9876
Neurofisiologia	2º andar	Eletrocardiograma (EEG) Adulto e infantil	3721-9133
Hemodinâmica	andar térreo	Cateterismo Cardíaco, Arteriografia, Cirurgia Endovascular, CPRE	3721-9866

# APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

Setor	Localização	Serviços ofertados	Contato
Laboratório de Análises clínicas	andar térreo	exames laboratoriais gerais, Carga Viral do HIV, CD4/CD8, exames genéticos e oncohematológicos	3721-9135 3721-9113
NUPAIVA (Pesquisa Vias Aéreas)	andar térreo	Espirometria, Pletismografia	3721-9006
Odontologia hospitalar	3º andar	para pessoas com deficiência e oncohematológicos	3721-2094
Otorrino	área F (andar térreo)	Videolaringoscopia	3721-9121
Unidade Transfusional	andar térreo	Preparação e armazenamento de bolsas para transfusão	3721-9114
Quimioterapia	andar térreo	Quimioterapia Ambulatorial, Infusão de Medicamentos Especiais	3721-9857
Radiologia	andar térreo	Raio X, Ultrassonografia, Tomografia computadorizada, Mamografia, Punção Guiada	3721-9128 3721-9864

# SERVIÇOS DE APOIO E PROJETOS

## **NÚCLEO DESENVOLVER**

Projeto existente desde 1998, inicialmente em parceria com a Secretaria Municipal de Educação de Florianópolis e com a Fundação Catarinense de Educação Especial. Tem como objetivo avaliar, através de equipe multiprofissional, crianças e adolescentes com dificuldade de aprendizado, encaminhadas pelas redes de ensino e saúde.

A entrada nesse serviço deve ser solicitada pela Unidade Básica de Saúde, via SISREG, na agenda Pediatria-Saúde na Escola.

Contato: (48) 3721-9144



## **PROJETO AMANHECER**

Criado em 1996, com o objetivo de atender aos trabalhadores do HU-UFSC no modelo de Práticas Integrativas e Complementares. Em 2004, o projeto foi ampliado para toda a comunidade, que pode se inscrever nas atividades através do site:

<https://amanhecer.paginas.ufsc.br/>

Localiza-se no prédio anexo / atrás do hospital.



# SERVIÇOS DE APOIO E PROJETOS

## **O HU-UFSC é Hospital Amigo da Criança!**

O certificado é outorgado pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) aos hospitais que incentivam o aleitamento. O Ministério da Saúde avalia regularmente os estabelecimentos, que devem cumprir os “Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno”, estabelecidos pela Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC).

## **CIAM (Central de Incentivo ao Aleitamento Materno)**

Atende mulheres lactantes e no período pós-parto, que acompanham seus filhos na unidade neonatal da maternidade. Mães que não tiveram seus filhos no Hospital Universitário, mas que necessitam de ajuda ou orientações para problemas relacionados à amamentação, também são atendidas. Contato: (48) 3721-8019.



## **Grupo de Gestantes e Casais Grávidos**

Em funcionamento há 28 anos, dirigido às gestantes e acompanhantes da Grande Florianópolis, com apoio de equipe multiprofissional, os grupos tratam de temas relacionadas a aspectos físicos, emocionais e sociais da gravidez, preparação para o parto e o nascimento, amamentação e cuidados com o recém-nascido, além de outras questões que os participantes trazem para o debate. Interessados devem entrar em contato pelo telefone (48) 3721-8284.



# SERVIÇOS DE APOIO E PROJETOS



O Centro de Informação e Assistência Toxicológica de Santa Catarina (CIATox/SC) iniciou suas atividades em maio de 1984, conforme Convênio entre a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), a UFSC e a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). Em 2003, entrou no organograma oficial da SES/SC e hoje está subordinado à Superintendência de Serviços Especializados e Regulação da Secretaria, mantendo cooperação técnica e parceria com a UFSC e com o Hospital Universitário.

Funciona 24 horas por dia, fornecendo informações em caráter de urgência a profissionais de saúde e de caráter educativo/preventivo à população em geral, para casos de intoxicações, envenenamentos e acidentes por animais peçonhentos.

Atendimentos podem ocorrer presencialmente ou através de ligação gratuita pelo telefone 0800 643 5252. Mais informações em <http://ciatox.sc.gov.br/>

## **Atendimentos em casos de violência sexual**

O HU-UFSC está inserido na Rede de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS), e atua de forma multidisciplinar na prestação de assistência à população de qualquer gênero e idade. O primeiro atendimento é realizado pela Emergência, e o seguimento é com a Equipe de Referência no setor ambulatorial.

## SERVIÇOS DE APOIO E PROJETOS



A **Associação Amigos do HU (AAHU)** é uma entidade sem fins lucrativos e de caráter filantrópico, fundada em 2001. Tem por finalidade a prestação de apoio social e espiritual aos pacientes e acompanhantes do HU-UFSC, zelando pelo seu caráter público, gratuito e de qualidade. Executa uma importante parceria com a gestão do HU-UFSC, auxiliando inclusive em reformas de estrutura física e apoio às atividades do hospital.

### **Grupo de Trabalho de Humanização (GTH)**

O HU-UFSC estava entre os dez hospitais brasileiros que participaram do projeto piloto, quando o Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), em junho de 2001. A partir de 2003, foi instituída a Política Nacional de Humanização (PNH) que representou um grande avanço na qualidade da atenção. O GTH promove ações direcionadas à valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores do hospital.



# SERVIÇOS DE APOIO E PROJETOS



O **Comitê de Segurança do Paciente** (Cosep) do HU-UFSC é uma instância colegiada, multiprofissional e interdisciplinar. Ele atua assessorando a Superintendência na formulação de políticas e diretrizes de trabalho, com o objetivo de promover uma cultura hospitalar focada na segurança dos pacientes. O Cosep se dedica ao planejamento e desenvolvimento de programas que assegurem a qualidade dos processos assistenciais e a prevenção de incidentes nos serviços de saúde.

O HU-UFSC tem setores responsáveis por diversas ações relacionadas indiretamente à assistência, e que viabilizam o funcionamento do hospital como:

Compras, Licitações, Almoxarifado, Gestão de Pessoas, Manutenção e Serviços Gerais, Zeladoria, Lavanderia, Vigilância, Transporte de Pacientes, entre outros.



# INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS

## Como solicitar cópia do prontuário

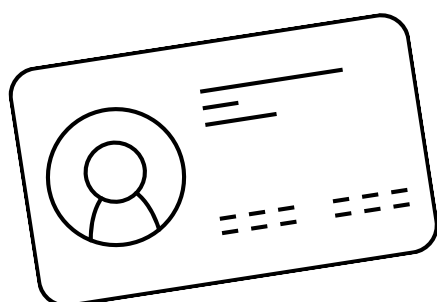


A cópia do prontuário pode ser solicitada pelo paciente ou seu responsável legal:

- presencialmente no HU-UFSC (será direcionado para local onde realiza cópia, porém custos não são cobertos pelo Hospital) ou
- através do e-mail: [arquivo.hu-ufsc@ebserh.gov.br](mailto:arquivo.hu-ufsc@ebserh.gov.br)

Nesse caso, receberá um formulário a ser preenchido e deve enviar cópia digitalizada de algum dos documentos a seguir:

- identidade do paciente
- identidade da mãe ou pai (em caso de menor de idade)
- procuração com firma reconhecida do representante legal/ procurador
- procuração registrada em cartório, conferindo poderes para a retirada da cópia do prontuário



# INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS

## Atendimento na Unidade de Laboratório de Análises Clínicas (ULAC)

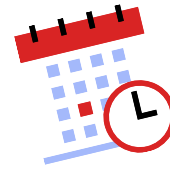
- A ULAC presta atendimento a pacientes internados de forma ininterrupta, todos os dias da semana, 24 horas por dia.
- Para atendimento externo aos pacientes eletivos em regime ambulatorial a ULAC tem os seguintes horários:

### Agendamento de exames:

De segunda à sexta-feira, das 7h às 18h45

Documentos necessários para o agendamento:

- Requisição de exames
- Comprovante de agendamento



### Coleta de exames:

- Exames gerais: de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h
- Carga Viral do HIV e CD4/CD8: de segunda a quinta-feira, das 7h às 9h30
- IGRA (infecção latente de tuberculose): segunda, terça e quarta-feira; das 7h às 13h
- PDD (prova tuberculínica): segunda, terça e sexta-feira; das 7h às 13h

### Documentos necessários para realizar a coleta de exames:

- Documento de identificação oficial com foto.
- Certidão de nascimento ou carteira de vacinação para menores de idade (que não tem documento de identidade) e documento de identificação oficial com foto do responsável.
- Requisição de exames.
- Comprovante de agendamento de coleta.

# INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS

Para mais informações sobre a ULAC, ligar no telefone (48) 3721-9113 ou (48) 3721-9135.

Retirada de laudos de exames (Resultados de Exames):

- No site <http://ambulatorio.hu.ufsc.br:8090/ResultadosExames/> com a informação dos números de protocolo e prontuário ou registro descritos no comprovante de agendamento de coleta.

- No balcão de informações, onde são retiradas senhas para os guichês de atendimento no andar térreo, próximo aos ambulatórios.

Segunda à sexta- feira, em dias úteis, das 7:00 às 16:30h.

Necessários levar Documento de identificação oficial com foto.

**Retirada de laudos por terceiros:**

- diretamente na ULAC ou no balcão de informações, próximo ao ambulatório.
- levar documento de identidade do paciente.



# INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS

## Ouvidoria

É um canal de comunicação entre os cidadãos e a instituição, permitindo que estes apresentem suas manifestações através de solicitações, elogios, críticas, denúncias e sugestões, visando a garantia dos direitos dos cidadãos e a melhoria dos serviços prestados.

Os registros de manifestações devem ser feitos, preferencialmente, pela [Plataforma Fala.BR](#). Mais informações disponíveis na aba de [Acesso à Informações](#) no site do HU-UFSC.

Contatos da Ouvidoria:



E-mail: [ouv.hu-ufsc@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufsc@ebserh.gov.br)



Telefone: (48) 3721-2068

Para contato com outras unidades do Hospital, acessar os números através de:

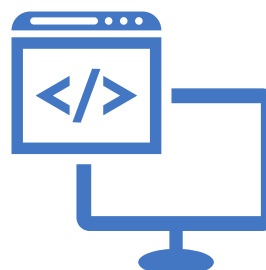
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/comunicacao/telefones-uteis>

## Site do Hospital

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

**Instagram:** @hu\_ufsc

[https://www.instagram.com/hu\\_ufsc/](https://www.instagram.com/hu_ufsc/)



# ENSINO E PESQUISA

## Ensino

O HU-UFSC é certificado como Hospital de Ensino, que são estabelecimentos de saúde que pertencem ou são conveniados a uma Instituição de Ensino Superior (IES), pública ou privada, que sirvam de campo para a prática de atividades de ensino na área da saúde e que sejam certificados conforme o estabelecido na Portaria Interministerial N° 285, de março de 2015.

O HU-UFSC atua como campo de estágio e atividades teórico-práticas para os cursos de graduação, pós-graduação e nível técnico da área da saúde em todas as suas unidades assistenciais, para estudantes de instituições públicas de vários cursos, em nível de graduação e pós-graduação.

Atualmente estão cadastrados diversos cursos de Programas de Residência Médica, Residência Multiprofissional e Uniprofissional em Saúde, os quais são ofertados pela UFSC e cujos residentes atuam nesse hospital. A forma de ingresso na Residência ocorre através de processos seletivos anuais, conforme edital divulgado na internet.

A oferta de cenários de aprendizado pelo HU-UFSC permite aos estudantes:

- Adquirir conhecimentos, habilidades e atitudes importantes para ações de saúde, alinhadas às diretrizes de humanização do cuidado, segurança do paciente, qualidade e excelência técnica;
- Buscar a formação de profissionais de saúde críticos, reflexivos e voltados para a intervenção baseada nas melhores evidências;



# ENSINO E PESQUISA

- Instrumentalizar o estudante para que se qualifique à inserção no mundo do trabalho;
- Propiciar vivências para a aquisição de habilidades na operacionalização de saberes teórico metodológicos, na elaboração, organização e avaliação de projetos.

O HU-UFSC também é campo de prática para a atuação de Projetos de Extensão que são ações da universidade junto à comunidade que possibilitam o compartilhamento, com o público externo, do conhecimento adquirido por meio do ensino e da pesquisa desenvolvidos na instituição.

O Setor de Gestão do Ensino, o qual é vinculado à Gerência de Ensino e Pesquisa, é o local do hospital que coordena as atividades relativas ao ensino.

## **Pesquisa**



O HU-UFSC promove a pesquisa e a inovação tecnológica por meio da Gerência de Ensino e Pesquisa e do Setor de Gestão da Pesquisa e da Inovação Tecnológica em Saúde.

O desenvolvimento de pesquisa e inovação no HU-UFSC visa o avanço do conhecimento nas diversas áreas da saúde, melhorar a prática clínica, proporcionar uma assistência mais eficaz e impulsionar a inovação no diagnóstico e tratamento aos usuários do SUS, além de levar a melhorias nos processos internos e de gestão do hospital.

Estas pesquisas são conduzidas por pesquisadores da instituição, professores da UFSC e de instituições de ensino superior conveniadas. O HU-UFSC é campo para pesquisas acadêmicas, multicêntricas e patrocinadas.

# ENSINO E PESQUISA

A submissão, aprovação e acompanhamento das pesquisas no HU-UFSC são realizadas através do Sistema Rede Pesquisa, e seguem um fluxo padronizado estabelecido pela Gerência de Ensino e Pesquisa.

Além disso, todas as pesquisas que envolvem seres humanos precisam ser aprovadas pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEPSH) da UFSC.

Todo o processo de avaliação tanto na GEP quanto no CEPSH é fundamental para garantir a integridade e a responsabilidade do processo científico, protegendo tanto os participantes quanto os pesquisadores.

O HU-UFSC possui um Centro de Pesquisa Clínica (CPC) que tem por finalidade coordenar e assessorar pesquisas clínicas realizadas no HU-UFSC, com ênfase em ensaios clínicos, visando promover a geração de conhecimento e otimização da prática clínica.

A participação em estudos clínicos pode proporcionar aos pacientes a oportunidade de contribuir para avanços científicos e ter acesso a tratamentos antes que estejam disponíveis no mercado, oferecendo com segurança novas opções terapêuticas.



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



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

