



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 2024



**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSEH  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA - HUSM**

Avenida Roraima, nº 1000, Prédio 22,  
Campus da UFSM, Bairro Camobi, Santa Maria – RS  
Telefone: (55) 3213-1411 | Site: [www.husm.ufsm.br](http://www.husm.ufsm.br)

**ARTHUR CHIORO**  
Presidente

**HUMBERTO MOREIRA PALMA**  
Superintendente

**JOÃO BATISTA DE VASCONCELLOS**  
Gerente Administrativo

**TÂNIA SOLANGE BOSI DE SOUZA MAGNAGO**  
Gerente de Atenção à Saúde

**IVANA BEATRICE MANICA DA CRUZ**  
Gerente de Ensino e Pesquisa

**FABIANA BAPTISTA GOULART**  
Ouvidora

# Sobre

## Missão

Desenvolver ensino e pesquisa de excelência prestando assistência de qualidade em saúde com responsabilidade social e ambiental.

## Visão

Ser reconhecido como hospital de ensino público de excelência na formação profissional, na produção do conhecimento e na assistência em saúde

## Valores

- Transparência;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Comprometimento;
- Ética;
- Sustentabilidade;
- Segurança e qualidade do trabalho;
- Humanização;
- Compromisso com a atuação integrada e em rede;
- Inovação.



## Ficha técnica

Elaboração e Edição:  
Fabiana Baptista Goulart;  
Jaqueline Savariz Coimbra da Silveira



A Carta de Serviços ao Cidadão do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM) constitui-se em um documento com informações referentes aos serviços oferecidos pela instituição, em atendimento ao Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 (que revogou o Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009), o qual determina que os “Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência“ (art.11).

Desta forma, o principal objetivo dessa Carta é dar conhecimento aos cidadãos sobre as atividades desenvolvidas no HUSM/UFSM descrevendo de forma clara quais são os principais serviços prestados pela instituição, seus canais de acesso, horários de atendimento, e documentos necessários para o atendimento. Expressa ainda o compromisso do Hospital com a sociedade, envolvendo o conjunto de seus trabalhadores, na busca da efetiva garantia de acesso dos cidadãos ao Sistema Único de Saúde de forma comprometida com a ética, o respeito e a humanização da atenção.

Esta Carta encontra-se continuamente em construção, e portanto, você pode contribuir para as próximas atualizações, com sugestões e observações através do e-mail: [ouv.husm-ufsm@ebserh.gov.br](mailto:ouv.husm-ufsm@ebserh.gov.br).



# Institucional

O Hospital Universitário é o maior hospital público 100% SUS do interior do Estado do RS e representa um dos marcos regionais na saúde. Com capacidade de **380** leitos, dispõe de **67** ambulatórios que atendem um total de **50** especialidades médicas e **12** especialidades multiprofissional.

Também é referência regional para Pronto Socorro e gestação de alto risco para uma abrangência de 43 municípios e população de mais de um milhão de habitantes.

O Hospital Universitário de Santa Maria conta com 42.000m<sup>2</sup> de área construída. Por ser um Hospital de ensino credenciado pelo MEC, serve de campo de estágio para alunos de graduação e pós-graduação nos cursos da área da saúde. Possui, em sua infraestrutura, ambulatórios de diversas especialidades, unidades de internação e de tratamento intensivo (adulto, pediátrico e neonatal), centro cirúrgico, centro obstétrico, centro de transplante de medula óssea, unidade de Hematologia e Oncologia, unidade renal, setor psiquiátrico, pronto socorro adulto e pediátrico, laboratório de métodos gráficos, setor de endoscopia, serviço de diagnóstico por imagem (radiologia, tomografia, ultrassonografia e medicina nuclear), radioterapia, hemodinâmica, fisioterapia, controle de infecção hospitalar, vigilância epidemiológica e internação domiciliar. Laboratório de Análises Clínicas e Anatomia Patológica.

# Localização

Hospital Universitário de Santa Maria Bairro Camobi, KM 9 CEP: 97105-900 Santa Maria Avenida Roraima nº 1000, prédio 22.



Está localizado a 12 km do centro de Santa Maria. O acesso de carro pode ser feito via BR 287 (Faixa Nova de Camobi) e/ou pela RS 509 (Faixa Velha de Camobi).



Contatos :

Portaria Central : 3213 - 1700/1771

Marcação de consultas: 3213 -1773/1776

Laboratório : 3213 - 1758

Farmácia: 3213 - 1823

# Transporte Coletivo

O acesso do usuário ao HUSM dá-se por meio do serviço de transporte coletivo. As linhas de ônibus disponibilizadas para os usuários são as seguintes:

**Universidade:** Com saída e chegada ao terminal localizado na Rua Vale Machado entre Av. Rio Branco e a Rua André Marques – Centro de Santa Maria.

**T. Neves Campus:** Com saída e chegada ao terminal localizado na Av. Paulo Lauda, no Bairro Tancredo Neves.

**Bombeiros:** Saída e chegada ao terminal da Praça dos Bombeiros, localizada na esquina da Rua Dr. Bozano com a Rua Barão do Triunfo – Centro de Santa Maria.

Para outras informações e horários acesse o site: <http://site.ufsm.br/onibus/> e selecione a opção de horário de ônibus.





# Superintendência

Compete à superintendência a gestão orçamentária, financeira, contábil, patrimonial, documental e de gestão de recursos humanos, necessários ao funcionamento das unidades hospitalares sob sua responsabilidade, observadas as diretrizes da Portaria EBSEH nº125/2012.

Funcionamento: De 2ª feira a 6ª feira, das 7 horas às 17 horas.

Localização: No andar térreo na área administrativa

Contato: Fone: (55) 3213 -1411 ou 3213 - 1415

# Gerência de Atenção à Saúde

Compete à Gerência de Atenção à Saúde implantar as diretrizes assistenciais, bem como coordenar o planejamento, organização e administração dos serviços de assistência. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da implantação das diretrizes da política de humanização no que se refere ao cuidado em saúde.

O estabelecimento de metas quantitativas e qualitativas relacionadas aos serviços e a gestão da atenção à saúde, monitoradas e avaliadas por meio de indicadores de desempenho, com vistas a atender as metas contratualizadas com o SUS.

Também são de sua competência a coordenação das ações de vigilância em saúde no âmbito hospitalar e as ações de regulação e avaliação da atenção à saúde. Tem a incumbência de coordenar o processo de identificação de necessidades e propor ações de educação permanente para as equipes multiprofissionais de saúde. Compete, ainda, a gerência coordenar a implantação de ações assistenciais relacionadas a situações coletivas de perigo iminente, desastres, calamidade pública e catástrofes.



Funcionamento: De 2ª feira a 6ª feira, das 7 horas às 17 horas

Localização: Sala 219 - 2º andar do Prédio dos Laboratórios

Contato: Fone: (55) 3213-1450 e 3213-1809

## Gerência Administrativa

É de sua competência a implementação e gerência das políticas de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial e contábil no âmbito do hospital; Analisar e aprovar documentos relativos aos processos financeiros para pagamento, após a análise pela Unidade de Liquidação da Despesa, submetendo-os à deliberação do Ordenador de Despesas; Implementar e gerenciar as políticas de gestão da logística e infraestrutura hospitalar e de recuperação humana.

Funcionamento: De 2ª feira a 6ª feira das 7 horas às 17 horas

Localização: Térreo do HUSM

Contato Fone: (55) 3213 -1650 | 3213 -1651

## Gerência de Ensino e Pesquisa

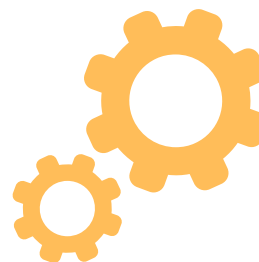
É de sua competência a implementação e gerenciamento das políticas de gestão do Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação Tecnológica, no âmbito do HUSM; Planejar, coordenar e supervisionar o trabalho dos profissionais de dois setores e cinco unidades subordinados à Gerência. Analisar e viabilizar a execução das propostas de ensino, pesquisa, Extensão e Inovação Tecnológica no âmbito do hospital.

Funcionamento: De 2ª feira a 6ª feira, das 7 horas às 16h30min, sem fechar ao meio-dia.

Localização: Prédio 22, anexo ao HUSM, 3ª andar

Contato: Fone: (55) 3213 -1480

## Funcionamento



Os serviços administrativos e de apoio operacional são realizados de 2ª feira a 6ª feira, das 7 horas às 17 horas.

Os Ambulatórios funcionam de 2ª a 6ª feira, das 7 horas às 19 horas, através de agendamento prévio.

As Unidades Internação de e serviços de apoio à assistência funcionam durante as 24 horas do dia.

## Visitas

### UNIDADE DE INTERNAÇÃO

Do 2º ao 6º andar.

Sendo: 2º andar ginecologia e obstétrica;

3º andar clínica cirúrgica;

4º andar clínica médica I e Serv. de nefrologia;

5º andar clínica médica II;

6º andar Unidade pediátrica. Horário:

Diariamente das 14h às 16h. Dois visitantes, com revezamento.

### UTI NEONATAL

Horário: terças, sextas e domingos, das 15:30h às 16:00h. Somente um visitante por paciente (Acompanhado do pai ou mãe do paciente).

### UTI ADULTO E UCI

Horário:

Manhã: Das 10h30min

Tarde: Das 16h às 16h30min;

Noite: Das 20h às 20h30min  
Dois visitantes por dia, com revezamento. É 15min cada um.



### **CENTRO OBSTÉTRICO**

Horário: Das 15h às 16h.

Um visitante , com revezamento com o acompanhante.

### **UTI PEDIÁTRICA**

Horário: Das 15h30min às 16h.

Um visitante por dia.

### **UNIDADE DE SAÚDE MENTAL**

Horário:

Segundas-feiras: Das 14h30min às 15h, reunião com familiares.

Segundas-feiras: Das 15h00min às 16h00min.

Somente familiares de 1º grau, exceto quando liberados pela unidade.

### **PRONTO SOCORRO ADULTO**

Das 15:00h às 16:00h, apenas aos pacientes internados, dois visitantes, com revezamento.

### **CTMO-CTCriaC**

Horário:

Tarde: Das 14h às 16h. Dois visitantes com revezamento.

### **PACIENTE EM ISOLAMENTO**

Não tem direito a Visita.

Somente mediante análise da Equipe Assistencial/Chefia c/fornecimento dos

Equipamentos de Proteção Individual-EPIs.

### **BLOCO CIRÚRGICO**

Não tem direito a visita, somente um acompanhante na sala de espera, em frente ao bloco cirúrgico.

### **SRI E SRA**

Um visitante sem revezamento.

### **VISITAS RELIGIOSAS**

Quando solicitadas pelo paciente ou familiar.

### **TROCA DE ACOMPANHANTE**

Horário: 07h às 22h.

Será permitida uma troca a cada turno, salvo exceções autorizadas formalmente pela enfermagem da unidade.

### **PACIENTES COM ESCOLTA**

Não recebe visita. Somente com ordem judicial ou liberação formal do Diretor do Presídio; somente familiares de 1º grau, um visitante com revezamento com o acompanhante.

Horário: Quintas-feiras e sábados, das 11h às 11h30min. Autorização formal.

## Informações Adicionais para Visitantes e Acompanhantes:

A entrada de crianças menores de 12 anos para visitar pacientes não é permitida. Situações especiais são avaliadas pelo enfermeiro ou médico da unidade de internação do paciente; A permanência de acompanhantes é permitida para os casos previstos em lei (crianças, idosos, gestantes, portadores de deficiência).

Situações especiais são avaliadas pelo enfermeiro ou médico da unidade; As visitas são limitadas a duas pessoas por vez, para diminuir o fluxo de pessoas na Instituição e proteger os pacientes internados .

Apenas UTI 'S possuem horário diferenciado.

### **\*\*\*Fraldário Adulto para uso de pacientes ambulatoriais e cadeirante.**

O espaço foi preparado para proporcionar uma higienização adequada e digna para os pacientes cadeirantes e acamados que fazem uso de fraldas, bem como para os ostomizados. O ambiente está localizado no andar térreo do hospital, na Ala C do Ambulatório, entre os consultórios de Fisioterapia e de Traumatologia.





## ACESSO PORTARIAS

- Portaria Central (6hs às 20hs45min) --> troca de acompanhantes, visitantes, consultas ambulatoriais, funcionários, visitas técnicas, representantes institucionais, discentes, docentes, profissionais da área da saúde, farmácia, arquivo médico e demais não mencionados nas portarias;
- Portaria Relógio Ponto (6hs às 20hs45min) --> funcionários do quadro e terceirizados, prestadores de serviço em atividade no HUSM, doadores de plaquetas, polícia penal, carga e descarga de suprimentos da nutrição;
- Portaria do Ambulatório da Psiquiatria (7hs às 16hs e 48min) --> pacientes em consulta no ambulatório da Psiquiatria, funcionários, farmácia quimio;
- Portaria PA Velho (24hs) --> funcionários, saída e entrada de acompanhantes já cadastrados via portaria central para irem no restaurante;
- Portaria do Pronto Socorro (24hs) --> Pacientes para atendimento no Pronto Socorro Adulto, Pediátrico e Centro Obstétrico.
- Portaria do Laboratório de Análise Clínica (6hs às 20hs) --> funcionários, discentes e docentes.



# Consultas

## AGENDAMENTO DE CONSULTAS:

### **IMPORTANTE!**

#### PARA A 1ª CONSULTA PACIENTES DE SANTA MARIA

O paciente deverá consultar na Unidade Básica de Saúde (UBS) ou na Estratégia de Saúde da Família (ESF) mais perto de sua casa.

Se necessário, o médico solicitará o encaminhamento para o especialista, preenchendo o formulário de Referência e Contrarreferências (encaminhamento). Com o encaminhamento, o paciente deverá dirigir-se à Secretaria de Saúde para realizar o agendamento para a especialidade, na rede municipal.

#### PACIENTES DE OUTROS MUNICÍPIOS

O paciente deve inicialmente consultar com um médico credenciado pelo SUS em sua cidade; O profissional avalia se o paciente necessita de especialista ou não; Caso o paciente necessitar de especialista, o pedido de “Referência e Contrarreferências” deverá ser encaminhado à Secretaria Municipal de Saúde de sua cidade, para o devido agendamento por meio da 4ª CRS (Coordenadoria Regional de Saúde). O paciente será avisado pelo município e só virá ao HUSM no dia da consulta.

#### PACIENTES DE OUTROS ESTADOS OU MUNICÍPIOS QUE NÃO PERTENCEM À COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE

Poderão encaminhar pedido referenciado pela sua Secretaria Municipal de Saúde à 4ª CRS ou solicitar orientação junto ao Hospital Universitário de Santa Maria.

A Gestão dessas consultas se dá por meio do Sistema GERCON, gerenciado pela Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul.



## Documentos Necessários

### 1ª Consulta

Carteira de Identidade (RG);

No caso de criança que não tenha RG: Certidão de Nascimento ou Carteira de Vacinação;

CPF;

Cartão Nacional do SUS (CNS);

O formulário de Referência ou Contrarreferência (encaminhamento) fornecida pelo profissional da saúde;

Comprovante de residência.

### 2ª Consulta

Formulário de retorno (que o médico assistente ou outro profissional de saúde emite);

Comprovante do agendamento feito no Setor de Marcação, ao sair da consulta;

Cartão do SUS;

Carteira do HUSM.

## Unidade de Gestão do Processamento da Informação Assistencial (UGPIA)

### Arquivo



### Acesso aos prontuários

- Solicitações realizadas pelo próprio paciente: deve-se preencher o requerimento de cópias que encontra-se no Arquivo e apresentar documento original com foto (RG, CNH ou outro); Solicitações realizadas por Responsável legal para menores de 18 anos: Mediante solicitação formal pelo responsável (pai, mãe, tutor) com a apresentação dos documentos do responsável e do menor;
- Solicitações realizadas por Responsável legal para paciente incapaz: Mediante a solicitação formal do representante legal, desde que tenha termo de curatela e apresentação de documentação oficial do solicitante e do incapaz;
- Solicitações realizadas por Procurador (quando um terceiro solicita): Procuração específica com firma reconhecida ou autorização do paciente via requerimento (encontra-se no Arquivo) devidamente preenchido na parte de autorizações para terceiros ou por declaração específica de próprio punho, devidamente assinada. Deve apresentar documento de Identidade com foto (RG, CNH ou outro) do Procurador e do representado;
- Solicitações realizadas por representantes ou familiares de pacientes sedados: Mediante apresentação de procuração ou Termo de Curatela original e registrado em cartório ou Autorização judicial e documento de Identidade com foto (RG, CNH ou outro) do Procurador e do representado;
- Solicitações realizadas por familiar da pessoa falecida: Mediante apresentação da Certidão de Óbito que contenha informação que comprove parentesco com o requerente e os demais documentos que comprovem o vínculo familiar (casamento/ união estável/ grau de parentesco) e documento original com foto (RG, CNH ou outro) do requerente; A Ordem sucessória, conforme Recomendação CFM nº 03/2014, deve ser seguida: Cônjuge/companheiro sobrevivente do paciente morto, e sucessivamente pelos sucessores legítimos do paciente em linha reta, ou colaterais até o quarto grau.
- Solicitação deve ocorrer no Arquivo Médico (subsolo) do hospital.

## AMBULATÓRIO

### ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS

ANESTESIOLOGIA  
CIRURGIA BUCO MAXILO FACIAL  
CIRURGIA CARDIOVASCULAR  
CIRURGIA DA MÃO  
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO  
CIRURGIA DERMATOLÓGICA  
CIRURGIA DO APARELHO  
DIGESTIVO  
CIRURGIA GERAL  
CIRURGIA PEDIÁTRICA  
CIRURGIA TORÁCICA  
CIRURGIA VASCULAR  
COLO PROCTOLOGIA  
MASTOLOGIA  
NEUROCIRURGIA  
NEUROLOGIA  
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
OTORRINOLARINGOLOGIA  
UROLOGIA

### ESPECIALIDADES MÉDICAS

ALERGIA E IMUNOLOGIA  
CANCEROLOGIA  
CARDIOLOGIA  
DERMATOLOGIA  
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA  
GASTROENTEROLOGIA  
GERIATRIA  
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA  
INFECTOLOGIA  
MEDICINA INTERNA  
NEFROLOGIA  
NEUROLOGIA  
OFTALMOLOGIA  
PNEUMOLOGIA  
PSIQUIATRIA  
RADIOTERAPIA  
REUMATOLOGIA  
PEDIATRIA  
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA  
ONCOLOGIA  
QUIMIOTERAPIA

### PROCEDIMENTOS AGENDADOS NAS DIVERSAS ESPECIALIDADES

Administração de medicamentos na atenção especializada  
Aferição de pressão arterial Avaliação antropométrica Cateterismo vesical de alívio Coleta de material para exame laboratorial  
Consulta de profissionais de nível superior na atenção especializada  
Cuidados com traqueostomia Curativo grau II com ou sem debridamento  
Curativo em médio queimado  
Glicemia capilar  
Passagem de sonda Nasoentérica (inclui material)  
Retirada de pontos de cirurgias básicas  
Procedimentos Cirúrgicos (pequenas cirurgias ambulatoriais)  
Medicina Paliativa



## **AMBULATÓRIO ALA A - B**

Atividades: Consultas clínicas e procedimentos especializados para adultos.

## **AMBULATÓRIO ALA C**

Atividades: Consultas nas especialidades de: coloproctologia, gastroenterologia, pré-operatória, urologia.

## **Traumatologia**

Atividades: Consultas ambulatoriais pós alta, consultas de retorno pós operatório, primeiras consultas encaminhadas via sistema GERCON, realização de procedimentos ambulatoriais como colocação de gesso, talas, tipóia, curativos diversos e acompanhamento médico e de enfermagem durante o período que for necessários.

## **Nefrologia - ambulatório de terapia renal substitutiva**

Atividades: Tratamento dialítico em pacientes renais crônicos, orientações em saúde para pacientes e familiares, encaminhamentos dos pacientes com insuficiência renal crônica com indicação de transplante renal, orientações das medicações, sobre a dieta alimentar, exercícios, hidratação, direitos e deveres do paciente renal crônico.

## **AMBULATÓRIO ALA D**

Atividades: Consultas nas especialidades de: vacinas, CTMO, CTCRIAC, diabetes II - gestacional, ginecologia geral, endócrino, hiperandrogenia, infertilidade, mastologia, menopausa, nutrição CTMO, oncoginecologia, pré-natal alto e médio risco, pré-natal LTI, pré-natal medicina fetal.



## **AMBULATÓRIO ALA E**

Atividades: Consultas nas especialidades de: otorrinolaringologia, prótese auditiva, cirurgia buco-maxilo-facial, cirurgia de cabeça e pescoço, avaliação da deglutição, fonoaudiologia, testes vestibulares, audiometria, impedanciometria.

## **AMBULATÓRIO ALA F**

Atividades: Consultas nas especialidades: seguimento de prematuro, cirurgia pediátrica, infectologia pediátricas, diabetes infantil, endocrinologia pediátrica (Obesidade Criança e adolescente), neurologia pediátrica, pediatria geral, pneumologia pediátrica, Gastroenterologia Pediátrica, Nefrologia pediátrica, Cardiologia Pediátrica, Pesquisa Clínica Fonoaudiologia, Nutricionista, Terapia Ocupacional.

## **AMBULATÓRIO ALA G**

Atividades: Consultas nas especialidades de: psiquiatria e neurologia, geriatria. Medicina Paliativa. Clínica da Dor.

## **AMBULATÓRIO ALA H**

Atividades: Consultas nas especialidades da oncologia e da hematologia, realização de tratamentos e procedimentos hemato-oncológicos em pacientes adultos e pediátricos.

## **AMBULATÓRIO VACINAS**

Atividades: Vacinação para população interna e externa do HUSM. Vacinas do Calendário básico da criança, do adolescente, do adulto e do idoso. Vacinas Especiais: Varicela; Hepatite A; Tríplice Acelular; Pneumocócica; Meningocócica; Hib Haemophilus Tipo B; Soro Raiva; Imunoglobulinas (Varicela e Hepatite B).



Localização:  
Andar Térreo  
do Husm



Contato :  
3213 -1789



Horário  
De 2ª a 6ª feira  
das 7:30h às 14h



Caderneta de  
Vacinação; Documento  
de Identidade; Vacinas  
especiais com  
solicitação de receita  
médica.

## FUNCIONAMENTO DO PRONTO SOCORRO

O Pronto Socorro atende pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) e tem por finalidade prestar assistência clínica, cirúrgica, traumatológica e/ou pediátrica a pacientes pertencentes a 4ª CRS à Alta e Média Complexidade em urgências e emergências e à 10ª CRS para Alta Complexidade nas especialidades de Nefrologia, Cardiologia, Hemato/Oncologia e Traumatologia.

O Pronto Socorro Pediátrico é responsável pelo atendimento de crianças/adolescentes de zero a 14 anos, 11 meses e 29 dias (15 anos incompletos).

A Unidade funciona ininterruptamente 24 horas, destinado ao atendimento de urgências/emergências dos usuários, sendo esses agravos à saúde priorizados. Os pacientes (com agravos) que não se enquadrarem nessas condições devem ser orientados/encaminhados aos serviços de menor complexidade.

### ATENÇÃO!

Não são fornecidos e nem trocadas receitas;  
Não são trocados pedidos de exames;  
Não são realizados check-ups;  
Não são realizados atendimentos externos ao  
HUSM, para  
este deve ser acionado o SAMU ou  
Bombeiros.  
Não é disponibilizado ambulância para  
socorro.



## **SETOR DE PACIENTE CRÍTICO**

Atividades: Atendimento às urgências e emergências de pacientes adultos, clínicos, cirúrgicos e traumatológicos e unidade de COVID-19, preferencialmente referenciados de outros serviços de saúde da região e também pelo SAMU, UPA e PAM.

## **UNIDADE DA SAÚDE DA MULHER**

Atividades: Atendimento de urgência a gestantes; consultas; avaliações; com rea-lização de parto normal, cesárea, exame monitorização cardio-fetal, AP, ultrassonografia de urgência. Atendimento à mulher vítima de violência.

## **UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM**

Atividades: Realização de Raio X, Tomografia computadorizada, Ultrassonografia, Mamografia, Densitometria óssea, Ressonância Magnética.

## **UNIDADE DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADOS**

Atividades: Realização de exames de Endoscopia e Pneumologia. Medicina Nuclear (cintilografia) e Traçados Gráficos.

## **SERVIÇO DE HEMODINÂMICA**

Atividades: Procedimento de diagnóstico e tratamento de alterações cardiovasculares. Radiologia Intervencionista.

## UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA - LABORATÓRIO

Atividades: Constitui-se um serviço de apoio ao diagnóstico com análise de fluídos biológicos e de peças anatômicas dos pacientes ambulatoriais, do pronto socorro e das demais unidades de internação do HUSM. Realiza agendamento e coleta de pacientes externo, coleta de pacientes internos e recebimento de materiais biológicos. Os exames de pacientes ambulatoriais são previamente agendados, quando recebem as orientações de preparo do paciente e o dia e hora para a realização do exame.



Localização:  
Prédio anexo ao  
HU



Contato :  
3213 -1754



Horário:  
De 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira  
das 07 h às 19 h

## UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR

Atividades: Atendimento ambulatorial de cardiologia e cirurgia cardiovascular; pré-operatório cardiológico, marcapassos e cirurgias cardiovasculares.

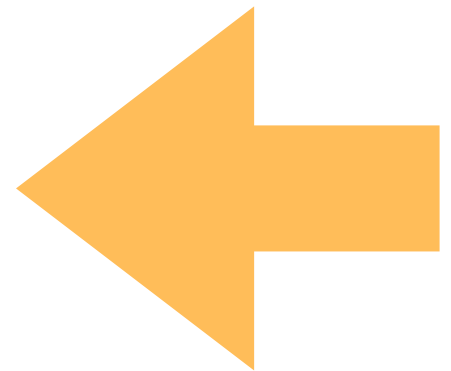
## SERVIÇO DE PNEUMOLOGIA - UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

Atividades: Consultas e exames (pletismografia, espirometria e fibrobroncoscopia) em pacientes encaminhados com problemas pulmonares.

## **UNIDADE DE CENTRO CIRÚRGICO E SALA DE RECUPERAÇÃO PÓS ANESTÉSICA**

Atividades: Cirurgias de baixa, média e alta complexidade; anestesia nas diversas especialidades médicas desenvolvidas no HUSM. Preparo pré-anestésico; atendimento para pacientes ambulatoriais e internados em consultas de dor e avaliação pré-anestésica. Procedimentos diagnósticos, sob anestesia e bloqueios terapêuticos.

### **UNIDADES DE INTERNAÇÃO**



#### **UNIDADE DE OBSTETRÍCIA - 2º ANDAR**

Atividades: Unidade de internação de Obstetrícia. Assistência médica e de enfermagem especializada no período pré, trans e pós-parto imediato à parturiente e ao recém-nascido.

#### **UNIDADE DE GINECOLOGIA - 2º andar**

Pacientes de ginecologia. Unidade de internação de Ginecologia. Assistência médica e de enfermagem especializada.

#### **UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA - 3º andar**

Atividades: Internação de pacientes pré e pós-cirurgia de diversas especialidades.

#### **UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA I - 4º andar**

Atividades: Atividade de Internação de pacientes adultos clínicos da Hemato-Oncologia.



## **UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA II - 5º andar**

Atividades: Internação de pacientes em atendimento clínico de diversas especialidades.

## **UNIDADE DE NEFROLOGIA - 4º ANDAR**

Atividades: Internação de pacientes com problemas renais, investigação e tratamento com exames e procedimentos dialíticos (hemodiálise CAPD, DPI) e transplante renal.

## **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO (UTI)**

Atividades: Internação de pacientes adultos com necessidade de cuidados intensivos.

## **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA E SEMI INTENSIVA ADULTO (UCI)**

Atividades: Internação de pacientes adultos com necessidade de cuidados intensivos.

## **UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

Atividades: Internações clínicas e cirúrgicas de pacientes pediátricos de 29 dias à 14 anos 11 meses e 29 dias.

## **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL**

Atividades: São internados os pacientes com até 28 dias e UTI Pediátrica de 29 dias a 14 anos, 11 meses e 29 dias.

## UNIDADE DE ATENÇÃO DOMICILIAR E CUIDADOS PALIATIVOS

Atividades: Avaliação e acompanhamento aos pacientes no pós-alta do HUSM, que atendem aos critérios e possuem autorização para internação domiciliar.

## UNIDADE DE HEMATOLOGIA E ONCOLOGIA

### Radioterapia

Atividades: Consulta médica e planejamento do plano de tratamento para realização de Radioterapia em pacientes hemato-oncológicos adulto e pediátricos.

### Quimioterapia

Atividades: Consulta médica e definição do protocolo de tratamento para realização de Quimioterapia em pacientes hemato-oncológicos adulto e pediátricos.

## CENTRO DE TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA - CTMO

Atividades: Internação de pacientes de 0 a 70 anos para tratamento quimioterápico e realização de transplante de medula óssea devido a investigação, ao diagnóstico e as intercorrências do tratamento.

## CENTRO DE TRATAMENTO DA CRIANÇA COM CÂNCER- CTCRIAC

Atividades: Internação de pacientes de 0 a 24 anos para tratamento hemato-oncológico devido a investigação ao diagnóstico e as intercorrências do tratamento.



## UNIDADE DE SAÚDE MENTAL

Atividades: Unidade de internação para tratamento de pacientes com distúrbios psiquiátricos.

## UNIDADE DE HEMOTERAPIA

Atividades: Preparo e instalação de hemocomponentes e hemoderivados em pacientes internados e ambulatoriais. Realização de Aférese Terapêutica. Captação de doadores e Hemovigilância, "Coleta de Plaquetas e de Células Tronco de Sangue Periférico

## SETOR DE FARMÁCIA HOSPITALAR

Atividades: Atividades: Manipulação de medicamentos antineoplásicos para pacientes internados e ambulatoriais, dispensação de medicamentos para pacientes internados e suporte clínico à equipe assistencial. Além disso, a farmácia é responsável pela dispensação de medicamentos fornecidos pelo SUS para tratamentos oncológicos, hematológicos, HIV e Hepatites B e C.



Localização:  
Subsolo do HU



Contato :  
3213 - 1823



Horário:  
De 2ª a 6ª feira  
das 07h às 17h



Prescrição médica do  
HUSM; Cartão SUS;  
Cartão HUSM;  
Documento de  
identidade e CPF;  
Comprovante de  
residência.

## UNIDADE MULTIPROFISSIONAL

Atividades: Agendamento de consultas e tratamento assistencial.

## UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA/SERVIÇO DE PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES



Atividades: Oferecer assistência dietoterápica aos pacientes da Instituição, visando à recuperação e/ou manutenção do estado nutricional adequado por meio de prescrição, orientação e reeducação nutricional.

As responsabilidades do Serviço de Produção e Distribuição de refeições envolvem a organização de padrões de dietas, o processo de compras, até a produção de alimentos seguros em quantidade e qualidade higiênico-sanitária.

## SETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE

Atividade: Tem como finalidade promover o desenvolvimento e a melhoria contínua das atividades de vigilância epidemiológica, prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde, gestão de riscos relacionados às tecnologias em saúde e aos processos assistenciais. Neste contexto, o STGQ possui duas unidades subordinadas, sendo elas: Unidade de Vigilância em Saúde (UVS) e Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (UGQSP).



## ONGS/ PROJETOS DE APOIO AO USUÁRIO DO HUSM

### AMIGOS DO HUSM

Atividades: A Associação dos Amigos do Hospital Universitário de Santa Maria (AAHUSM), instituição civil sem fins lucrativos, de caráter filantrópico, fundada em 22 de junho de 2004 por pessoas da comunidade preocupadas em contribuir na manutenção da qualidade do atendimento de pacientes internados no HUSM e seus familiares. A AAHUSM tem, entre suas metas, o objetivo de auxiliar a suprir necessidades prioritárias dos usuários, através do encaminhamento via assistente social, bem como atender a solicitações urgentes do próprio HUSM.



Localização:  
Térreo do HU



Contato :  
3213 -1471



Horário:  
De 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira  
das 09h às 16h30  
Intervalo: 11hs30 às 14hs

### TURMA DO IQUE

Atividades: A Turma do IQUE, criada em 1986, é um projeto de extensão de maior destaque na área da saúde. Foi construída para ser um local onde são desenvolvidas atividades de aprendizagem, conhecimento, atividades lúdicas, culturais e recreativas no sentido de amparar e atenuar os efeitos da doença e do tratamento das crianças e adolescentes com câncer e seus familiares, proporcionando confiança, esperança e educação para a retomada de uma vida normal.



Localização: Rua C,  
prédio 27



Contato :  
3213 -1872



Horário  
2<sup>a</sup> Das 08h às 17h48  
3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> Das 08h às 18h48  
5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> Das 08h às 16h48  
\*07h (abertura da unidade)

## OUVIDORIA HUSM

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite a cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

A Ouvidoria do Husm-UFSM também se insere nesse contexto, sendo, ainda, uma das 38 Ouvidorias da Rede de Hospitais Universitários vinculados à Ebserh, que atuam de forma a somar forças para alcançar a excelência, sendo essa atuação em Rede um dos valores da Rede Ebserh, consignado em seu Planejamento Estratégico.

Além disso, a Ouvidorias atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à transparência, que também é um dos valores da Rede Ebserh.





## A Ouvidoria e a Proteção de Dados Pessoais

A Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) é um marco legal que tem por objetivo a privacidade dos indivíduos, mediante a criação de um sistema de proteção e garantias dos seus dados pessoais, em documentos físicos ou digitais, os quais precisam ter essa proteção legal. Para melhor entendimento da Lei, apresentaremos alguns conceitos:

**DADOS PESSOAIS** - Dado pessoal é todo aquele relacionado à pessoa e capaz de identificá-la. Os mais importantes são os mais comuns: nome, CPF, identidade, endereço, telefone etc.

**DADOS SENSÍVEIS** - São aqueles relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referentes à saúde ou à vida sexual, genéticos ou biométricos.

**DADOS ANONIMIZADOS** - São dados relativos ao titular, mas que não o identificam. Por exemplo: pesquisas científicas, análises comportamentais, estatísticas.

**CONTROLADOR** - Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**OPERADOR** - Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

**ENCARREGADO** - Pessoa natural inequivocamente investida nessa função. Sua incumbência é de fazer a intermediação entre o titular e os agentes de tratamento, mas também entre estes agentes e a ANPD.

No ano de 2021, por meio da Portaria Sei 45/2021/HUSM, o Ouvidor do Hospital Universitário de Santa Maria, foi nomeado como Encarregado de Dados do hospital, com a função de ser um canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Desta forma, a Ouvidoria do Husm atua como meio de acesso à informação em transparência passiva, onde o cidadão pode exercer dos seguintes direitos expressamente previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, mediante requerimento expresso seu ou de representante legalmente constituído, sem custos, nos prazos e nos termos previstos em regulamento:

- a. acesso à informação sobre a confirmação da existência de tratamento (art. 18, I);
- b. acesso aos dados pessoais de que é titular e que são objeto de tratamento pela Administração Pública Federal (art. 18, II);
- c. acesso à informação sobre entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados (art. 18, VII);
- d. nos casos em que o tratamento tiver origem no consentimento do titular ou em contrato, o acesso à cópia eletrônica integral de seus dados pessoais. Devem ser observados os segredos comercial e industrial, nos termos de regulamentação da autoridade nacional, em formato que permita a sua utilização subsequente inclusive em outras operações de tratamento (art. 19, §3º); e
- e. acesso às informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial (art. 20, §1º).



Localização: Térreo  
do HU



Contato :  
3213 -1422  
  
E-mail:  
ouv.hu-ufsm@ebserh.gov.br



Horário:  
De 2ª a 6ª feira  
Manhã: das 08h às 12h;  
tarde: das 12h30 às  
16h30.

Fala.Br:  
<https://falabr.cgu.gov.br>

O presente documento foi aprovado pelo Colegiado Executivo do HUSM em 10/07/2024 no Processo Sei ° 23541.035176/2024-46.