

MINISTÉRIO DA SAÚDE

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

DO HOSPITAL FEDERAL CARDOSO FONTES



Brasília - DF
2018

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

DO HOSPITAL FEDERAL CARDOSO FONTES



Brasília – DF
2018

2018 Ministério da Saúde.



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: <www.saude.gov.br/bvs>. O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado na página: <<http://editora.saude.gov.br>>.

Tiragem: 1ª edição – 2018 – 8.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Atenção à Saúde

Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro

Hospital Federal Cardoso Fontes

Avenida Menezes Côrtes, 3245, Freguesia, Jacarepaguá

CEP: 22745-130 – Rio de Janeiro/RJ

Tel.: (21) 2425-2255

Site: <http://www.portaldgh.saude.gov.br/index.php/hfcd>

E-mail: planejamento_hfcd@hgj.rj.saude.gov.br

Elaboração:

Cassio Maia Pessanha

Edna Oliveira da Silva

Elaine Cristine da Conceição Vianna

Gabrielle Francis Padua Pinto

Ida Sidi Algamis

Luana Cardoso Pestana

Marcelo da Silva Ferreira

Maria de Fátima Lins Reis

Milton Sant'Anna

Monique Rodrigues de Oliveira Silva

Patrícia da Silva Olário

Regina Vitoria Araujo Abdo Valle

Silvio da Cruz Brandão

Vera Lucia Henriques de Freitas

Organização:

Domênica Polito Ferreira

Patrícia Pesqueira Fonseca Monteiro

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

Revisão técnica:

Ana Paula Fernandes da Silva

Ralph dos Santos Teixeira

Fotos:

Assessoria de Comunicação do Hospital Federal Cardoso Fontes

Editora responsável:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Coordenação-Geral de Documentação e Informação

Coordenação de Gestão Editorial

SIA, Trecho 4, lotes 540/610

CEP: 71200-040 – Brasília/DF

Tels.: (61) 3315-7790 / 3315-7794

Fax: (61) 3233-9558

Site: <http://editora.saude.gov.br>

E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Equipe editorial:

Normalização: Luciana Cerqueira Brito

Revisão: Khamila Silva e Tamires Alcântara

Diagramação: Marcelo de Souza Rodrigues

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro.

Carta de serviços ao cidadão do Hospital Federal Cardoso Fontes / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro. – Brasília : Ministério da Saúde, 2018.

56 p. : il.

ISBN 978-85-334-2586-6

1. Cidadão. 2. Serviços de Saúde. 3. Administração pública. I. Título.

CDU 616.39-054.5

Catalogação na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2018/0044

Título para indexação:

Letter of Services to the Citizen of Federal Hospital Cardoso Fontes

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
Missão	7
Visão	7
Princípios Norteadores das Ações do HFCE.....	7
Valores.....	8
COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9
FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.....	11
OUVIDORIA INSTITUCIONAL.....	13
SERVIÇOS OFERECIDOS	15
Especialidades Médicas	15
Especialidades Não Médicas	16
Exames/Procedimentos Realizados	16
ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO DO HFCE	17
Pacientes de Primeira Vez	17
Pacientes em Consulta de Retorno	18
Agendar Cirurgia	19
TEMPO DE ESPERA.....	21
MARCAÇÃO DE EXAMES	23
Radioterapia.....	23
UNIDADE DE EMERGÊNCIA REFERENCIADA – UER.....	25

INTERNAÇÃO.....	27
Acompanhantes.....	28
Informações sobre os Pacientes Internados.....	28
Visitas aos Pacientes Internados.....	29
HEMONÚCLEO (BANCO DE SANGUE) – DOAÇÃO DE SANGUE..	31
SERVIÇO SOCIAL.....	33
SADES – SERVIÇO DE DESOSPITALIZAÇÃO	35
ODONTOLOGIA.....	37
ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA	39
Oncologia	39
Hematologia.....	39
HEMODIÁLISE E DIÁLISE PERITONEAL.....	41
FARMÁCIA.....	43
GRUPOS DE APOIO	45
Grupos de Acolhimento de Pacientes da Clínica de Mastologia/Ginecologia	45
Grupo “Amigas do Peito”	45
Grupo de Acompanhantes.....	46
Grupo de Acompanhantes do CTI	46
Grupo de Acompanhantes da Nefrologia	46
Grupo de Cuidadores.....	46
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS.....	47
MAPA DE LOCALIZAÇÃO	51
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	53

APRESENTAÇÃO

A presente CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO visa atender ao disposto no decreto do Ministério da Saúde, nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Por meio deste documento, o Hospital Federal Cardoso Fontes (HFCF) apresenta sua lista de serviços ofertados e forma de acesso a eles, bem como os horários de atendimento, de forma a promover visibilidade, clareza e transparência das ações e um atendimento de qualidade.

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o HFCF estabelece prioritariamente, um compromisso com a cidadania, assumindo a melhoria contínua das práticas de gestão, visando à busca da excelência, com a participação de toda a sociedade.

O usuário/cidadão poderá contribuir para o sucesso e a continuidade desta Carta de Serviços, emitindo críticas, elogios ou sugestões, por intermédio dos canais de comunicação oferecidos pelo HFCF, para viabilizar os recebimentos de manifestações.

Neste instrumento, será dado maior destaque aos serviços diretamente ligados às práticas assistenciais e suas formas de acesso.

A Carta de Serviços ao Cidadão do HFCF deverá estar disponível em meio físico e em meio virtual, no endereço eletrônico: <<http://www.portaldgh.saude.gov.br/index.php/hfcf>>.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Hospital Federal Cardoso Fontes (HFCE) é uma instituição hospitalar pública federal integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Departamento de Gestão Hospitalar (DGH), subordinado ao Ministério da Saúde (MS).

É classificado como um hospital geral que presta atendimentos de média e alta complexidade e possui serviço de emergência integrado à Rede de Atendimento de Saúde (RAS) do Rio de Janeiro.

Missão

Sua missão é prestar assistência hospitalar de média e alta complexidade, com qualidade e de forma humanizada, integrada às atividades assistenciais oferecidas pelas demais unidades que compõem a Rede de Atenção à Saúde do Rio de Janeiro.

Visão

O HFCE tem como visão tornar-se reconhecido como hospital de excelência, com ênfase nos atendimentos de média e alta complexidade, referenciado, comprometido com responsabilidade socioambiental e inserido no contexto das instituições de ensino e pesquisa.

Princípios Norteadores das Ações do HFCE

Universalidade, impessoalidade, integralidade, equidade, legalidade, publicidade, eficiência, resolutividade, moralidade.

Valores

Respeito e valorização do ser humano; participação social; planejamento; segurança; melhoria contínua da qualidade; responsabilidade socioambiental; gestão participativa e transparência.

COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento aos cidadãos inicia-se nas recepções dos Prédios Ambulatoriais (Unidades de Pacientes Externos – UPE) e de Internação (Unidade de Pacientes Internos – UPI), sendo realizado de maneira acolhedora, informativa, clara e objetiva.

O atendimento preferencial ocorrerá conforme legislação vigente e, nos serviços de assistência à saúde, respeitará os critérios de urgência e emergência e a classificação de risco, quando couber.

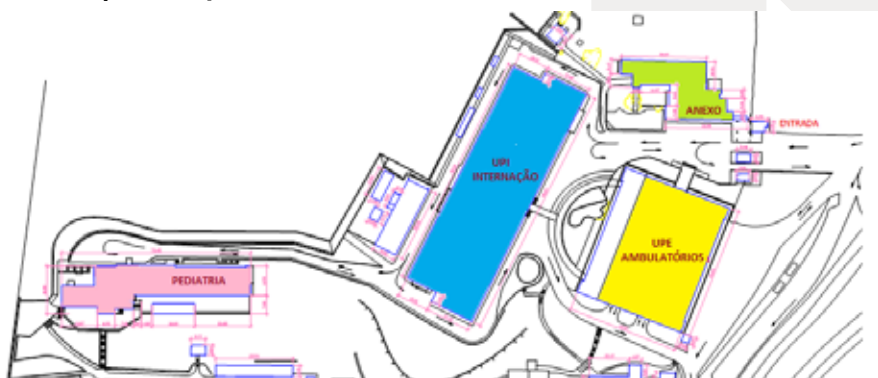
A recepção deve fornecer a informação necessária, de forma a garantir a agilidade e a efetividade no auxílio ao usuário que busca os serviços da unidade.

O HFCF compromete-se em manter atualizadas as identificações e sinalizações dos setores.

Os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

Em sua estrutura, possui rampas e elevadores que facilitam o acesso dos pacientes, bem como instalações sanitárias com espaço para portadores de necessidades especiais.

Figura 1 – Prédios do HFCF
Localização dos prédios



Fonte: Serviço de Infraestrutura do HFCF.

Quadro 1 – Localização dos Serviços

Prédio	Serviço	Andar
Unidade de Pacientes Externos (UPE)	Ambulatórios Médicos	1º, 2º e 3º
	Serviço de Psicologia	1º
	Serviço de Fonoaudiologia	1º
	Serviço de Farmácia	1º
	Documentação Médica (Abertura de Prontuário)	1º
	Hemonúcleo (Banco de Sangue)	2º
	Serviço de Laboratório	3º
Unidade de Pacientes Internos (UPI)	Unidades de Internação (Adulto)	2º e 3º
	Unidade de Emergência Referenciada (UER)	1º
	Serviço de Internação e Alta	1º
	Serviço de Radiologia	1º
	Serviço Social	1º
	Serviço de Odontologia	1º
	Nefrologia (Hemodiálise)	2º
	Nutrição/Refeitório	2º
	Centro Cirúrgico	3º
Centro de Terapia Intensiva (Adulto)	3º	
Anexo	Serviço de Ouvidoria	Térreo
	Assessoria de Comunicação	
	Serviço de Saúde do Trabalhador	
	Serviço de Fisioterapia	
	Serviço de Atenção à Desospitalização	
	Ambulatório de Nutrição	
	Capelania	
Pediatria	Unidades de Internação (Pediátrico)	Térreo
	Centro de Terapia Intensiva (Pediátrico)	

Fonte: Assessoria de Comunicação do Hospital Federal Cardoso Fontes.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

O HFCF receberá manifestações dos usuários por meio dos seguintes instrumentos:

- Ouvidoria Institucional – Acolhe reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que o usuário necessitar realizar.
- Caixas de Sugestões/Reclamações – Localizadas na recepção do prédio da internação (prédio da UPI) e no prédio de ambulatórios (prédio da UPE), devidamente identificadas.
- Caixas de Notificação da Gerência de Risco – Onde podem ser notificadas situações que comprometam a segurança do paciente ou do usuário, como, por exemplo: nome registrado incorretamente, reação a medicamento ou qualquer tipo de incidente ocorrido em procedimentos.

As caixas estão dispostas da seguinte forma:

- ✓ No prédio da UPE – Nos três andares, próximo aos elevadores e na recepção.
- ✓ No prédio da UPI – Nos três andares, próximo aos elevadores.
- ✓ No bloco pediátrico e no prédio da Administração.

O usuário poderá ainda registrar sua manifestação utilizando os seguintes meios:

- Conselho de Gestão Participativa

O Conselho de Gestão Participativa do HFCF é um órgão de caráter consultivo, de participação e controle popular na gestão da instituição, formado por membros eleitos por voto direto, com representação paritária, composta por 1/3 de representantes da gestão, 1/3 de representantes dos funcionários do hospital e 1/3 de representantes dos usuários, com mandato de dois anos.

O Conselho realiza reuniões mensais, com sessões abertas a todos os cidadãos, na sala de reuniões do Gabinete da Direção-Geral.

- Sistema OuvidorSUS

O Sistema OuvidorSUS é um sistema informatizado que permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

As manifestações poderão ser registradas pelo *link*: <<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>>.

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

A Ouvidoria do HFCF é responsável por atender reclamações, denúncias, solicitações, informações, sugestões e elogios dos usuários internos e externos, objetivando melhorias na qualidade da assistência e nas relações de trabalho. É um instrumento para o fortalecimento da cidadania e do trabalho multiprofissional.

O papel da Ouvidoria Pública é funcionar como uma espécie de controle de qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas e da otimização dos processos. É um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários com a instituição, apoiada nos princípios do SUS e na Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da Saúde do Brasil.

A Ouvidoria atende toda a comunidade hospitalar: pacientes, familiares, acompanhantes, profissionais e visitantes. As demandas podem ser recebidas pessoalmente, por telefone (3327-8538 e 2425-2255; R. 336) ou *e-mail* (ouvidoriahj@hgj.rj.saude.gov.br).

Está localizada no prédio anexo à entrada principal e atende das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira.

SERVIÇOS OFERECIDOS

O HFCF dispõe dos seguintes serviços:

- Atendimento ambulatorial com realização de consultas e procedimentos.
- Internação hospitalar.
- Internação hospitalar em Unidade de Terapia Intensiva (UTI).
- Atendimento de emergência.
- Realização de cirurgias.
- Serviço de desospitalização.
- Serviço de atendimento diagnóstico (realização de exames de imagem e laboratório).
- Serviço de atendimento terapêutico (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, entre outros).

Especialidades Médicas

Cardiologia (adulto e pediátrico); Cirurgia Geral; Cirurgia Pediátrica; Clínica Médica; Dermatologia; Endocrinologia (adulto e infantojuvenil); Gastrenterologia (adulto e pediátrico); Ginecologia; Hematologia; Imunodeficiência (adulto e pediátrico); Mastologia; Nefrologia (adulto e pediátrico); Neurologia (adulto e pediátrico); Oncologia (A Clínica da Dor é exclusiva para os pacientes oncológicos); Otorrinolaringologia; Pediatria; Pneumologia (adulto e pediátrico); Proctologia; Reumatologia (adulto e pediátrico); Urologia (adulto e pediátrico).

Especialidades Não Médicas

Enfermagem Diabetes; Enfermagem Oncológica; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Nutrição; Psicologia (atendimento a pacientes internados e grupos relacionados a programas); Terapia Ocupacional Infantil; Terapia Ocupacional Adulto; Odontologia (programa de tratamento de pacientes com necessidades especiais); Serviço Social.

Exames/Procedimentos Realizados

Eletrocardiograma; eletroencefalograma; espirometria; broncoscopia; endoscopia digestiva; colonoscopia; tomografia computadorizada; ultrassonografia; mamografia; exames laboratoriais; radiografias; densitometria óssea; hemodiálise e diálise peritoneal.



ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO DO HFCF

O paciente, ao dirigir-se ao HFCF, será orientado pelos colaboradores da instituição e encaminhado em todas as fases de seu atendimento.

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame.

Pacientes de Primeira Vez

Os usuários/pacientes são encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) – Posto de Saúde e/ou Clínica da Família – mais próxima à sua residência. Eles serão avaliados nestas UBS e, caso haja necessidade de acompanhamento e procedimento de média e alta complexidade, serão encaminhados às instituições pertinentes via Sistema Nacional de Regulação (Sisreg). Os pacientes oncológicos serão agendados pelo Sistema Estadual de Regulação (SER).



Vale observar que o paciente que já é atendido no HFCF e necessita de uma consulta em outra especialidade também será considerado “paciente de primeira vez”.

Neste caso, o médico preencherá uma guia de referência e contrarreferência, que deverá ser levada à UBS para que seja realizado o agendamento pelo Sisreg.

As exceções ficam por conta das consultas de primeira vez nas especialidades de Oncologia/Hematologia, Imunodeficiência Adulto, Otorrinolaringologia, Pediatria, Nutrição e Fisioterapia, que são marcadas no Setor de Marcação de Consultas localizado no prédio da UPE do próprio HFCF.

Documentos necessários para a consulta de primeira vez:

O paciente deverá trazer a Autorização de Procedimentos Ambulatoriais pelo Sisreg ou SER, a Guia de Referência e Contrarreferência com a especialidade a ser atendida e a documentação necessária para abertura de prontuário.

Abertura de prontuário:

O paciente receberá uma requisição própria para abertura de prontuário preenchida com o seu diagnóstico e autorizada pela Coordenação Ambulatorial e deverá se encaminhar ao Setor de Prontuários, localizado no 1º andar do prédio ambulatorial (UPE) com os seguintes documentos originais:

- Documento de identidade com foto (RG, CNH ou Carteira de Trabalho). No caso de criança, se não tiver documento de identidade, apresentar a certidão de nascimento.
- CPF.
- Comprovante de residência (só serão aceitas conta de água, luz, gás ou telefone fixo, no nome do paciente).
- Cartão SUS.
- Encaminhamento do médico solicitando abertura de prontuário.

Obs.: nos casos em que o paciente não tiver comprovante de residência em seu nome, deverá apresentar o comprovante com uma declaração do proprietário do imóvel relatando que ele reside naquele endereço.

Pacientes em Consulta de Retorno

Para agendar nova consulta de acompanhamento clínico (consulta de retorno), o paciente deverá trazer a solicitação da consulta assinada pelo seu médico, o cartão de prontuário e o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), e dirigir-se ao guichê da marcação de consultas/exames, localizado junto à entrada principal do prédio da UPE.

Enquanto estiver em tratamento, o paciente agendará a consulta (retorno) pelo Setor de Marcação.

O Setor de Marcação de Consultas do HFCF realiza apenas agendamento de consultas subsequentes (de retorno). A consulta de primeira vez somente acontecerá nos casos citados anteriormente.

O paciente que faltar à consulta deverá retornar à unidade nos dias em que o médico da especialidade desejada esteja atendendo e realizar o reagendamento no Setor de Marcação de Consultas.

Caso ocorra o extravio do comprovante de marcação de consulta, é necessário comparecer ao HFCF no dia da consulta com o cartão de prontuário e dirigir-se à secretaria da clínica ou à Central de Marcação para retirar a segunda via.

Agendar Cirurgia

O paciente que necessitar realizar algum procedimento cirúrgico deverá primeiramente agendar uma consulta na especialidade, para que o médico realize os procedimentos necessários e o cadastre na fila cirúrgica.

TEMPO DE ESPERA

Para obter informações sobre o tempo de espera para agendamento da consulta pelo Sisreg, os pacientes que estiverem aguardando consulta de primeira vez deverão procurar a Unidade Básica de Saúde.

As consultas de retorno (agendadas no hospital) serão orientadas pelo médico que está acompanhando o paciente. Em geral, os pacientes em pós-operatório terão sua consulta de reavaliação marcada para um prazo médio de sete dias após a alta.

Cirurgias e outros procedimentos serão elencados na ordem estabelecida pela equipe médica, de acordo com a urgência de cada caso, observando sempre a fila cirúrgica. As cirurgias oncológicas têm prioridade.

O usuário que desejar consultar sua posição na fila cirúrgica deverá acessar (<http://esusfila.datasus.gov.br/>), informar o hospital em que está cadastrado e o número do prontuário.

MARCAÇÃO DE EXAMES

O paciente deverá trazer o pedido de exame e dirigir-se ao Setor de Marcação de Consultas/Exames, localizado no prédio da UPE, para realizar o agendamento.

Os seguintes exames são agendados no próprio serviço médico que o realiza:

- Espirometria e broncoscopia – Agendamento realizado na secretaria da Pneumologia, localizada no 3º andar do prédio da UPE.
- Endoscopia digestiva e colonoscopia – Agendamento realizado na secretaria da Gastreenterologia, localizada no 3º andar do prédio da UPE.
- Exames laboratoriais – Agendamento realizado no Laboratório, localizado no 3º andar do prédio da UPE.

Obs.: somente serão aceitos pedidos de exames do SUS.



Os resultados de exames laboratoriais são entregues no setor de entrega de exames, localizado junto à entrada principal do prédio da UPE.

Radioterapia

O agendamento de radioterapia é realizado para pacientes que já são acompanhados no HFCE.

O paciente deverá apresentar o pedido médico em duas vias, cópia da identidade, CPF, comprovante de residência e laudo do histopatológico (biópsia). A solicitação de agendamento é realizada por meio do SER.

O paciente será informado por telefone e deverá buscar a guia de autorização contendo o local e a data de realização do procedimento, conforme vaga liberada pelo SER.

O agendamento é realizado de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 16 horas, no 2º andar do prédio da UPE, no setor de entrega de resultados.

UNIDADE DE EMERGÊNCIA REFERENCIADA – UER

Ao chegar a UER, o paciente será direcionado pelo funcionário da recepção ao Setor de Classificação de Risco, onde será acolhido e terá sua gravidade avaliada, sendo identificado por meio das cores vermelha (emergência), amarela (urgência), verde (não urgente) e azul (atendimento de baixa complexidade).

A prioridade é concedida a pacientes com risco iminente de morte e idosos acima de 60 anos.

A UER atende às especialidades de Clínica Médica e Cirurgia Geral. Caso haja necessidade de atendimento em alguma especialidade disponível no HFCE, o médico responsável na emergência solicitará uma avaliação do médico especialista.

Não dispomos de atendimento para Ortopedia, Neurocirurgia e Obstetrícia.

Não há emergência pediátrica no HFCE.

Pacientes atendidos na emergência que não necessitem de internação, depois de estabilizados, serão encaminhados à UBS novamente, quando necessário.



O HFCE NÃO possui os seguintes atendimentos:

Ortopedia, Neurocirurgia, Obstetrícia e Emergência Pediátrica.



INTERNAÇÃO

As internações eletivas são previamente agendadas na consulta médica e os pacientes chegam ao HFCF provenientes de suas residências.

Nas internações de urgência, os pacientes são encaminhados a partir do ambulatório ou do atendimento de emergência.

O que levar no dia da internação:

Quando chegar ao hospital, o paciente deverá se dirigir ao Serviço de Internação e Alta, localizado no 1º andar do prédio da UPI, portando carteira de identidade, CPF e cartão do SUS.

No Setor de Internação e Alta (SIA), o paciente receberá as orientações, os termos de compromissos que devem ser assinados, a formalização para o acompanhamento nos termos da lei e a cartilha explicando algumas normas para a estadia do paciente, acompanhante e visitante na unidade.

Durante o período de internação, o paciente utilizará a roupa fornecida pelo hospital, sendo necessário trazer somente produtos de higiene pessoal, como, por exemplo, sabonete, escova e pasta de dentes, pente, além de casaco e chinelos (antiderrapantes).

Recomenda-se não trazer e/ou manter objetos de valor (joias, relógios, dinheiro, cartão de crédito etc.) durante a internação. O hospital não se responsabiliza pela guarda/extravio desses itens.

O HFCF não dispõe de guarda-volumes para pacientes ou acompanhantes.

Obs.: aparelhos celulares ou qualquer outro aparelho ou objeto de valor ficarão sob inteira responsabilidade do paciente.

Acompanhantes

No momento da internação, o paciente será orientado quanto à autorização e às rotinas para os acompanhantes.

Os pacientes menores de 18 anos ou com idade igual e superior a 60 anos e/ou portadores de deficiência possuem direito garantido por lei de ser acompanhado por familiar ou responsável até sua alta, salvo nas unidades de terapia intensiva adulta (CTI), unidade de pacientes graves (UPG) e dialítica, nos quais a avaliação médica é criteriosa.¹

Para os usuários que se encontram em atendimento na Unidade de Emergência Referenciada (Hipodermia), somente será permitida a entrada do acompanhante, nos casos previstos em lei e sob orientações técnicas do profissional local.

As pacientes internadas pela Ginecologia que serão submetidas à cirurgia de mastectomia receberão autorização para acompanhamento de um familiar por pelo menos 36 horas, a contar da data da internação.

É importante saber que esse direito poderá ser revogado a critério do médico responsável, devidamente justificado, sempre que ele entender ser o melhor para o processo do cuidado assistencial.

Informações sobre os Pacientes Internados

Não será dada informação alguma sobre o paciente que está internado na unidade por contato telefônico. O familiar ou responsável deverá se dirigir à unidade em horário preestabelecido para obter informações diretamente com o médico que está acompanhando o paciente.

¹ Art. 12 da Lei nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente.

Art. 16 da Lei nº 10.741/2003 – Estatuto do Idoso.

Visitas aos Pacientes Internados

É importante ter sempre em mão um documento de identificação com foto. Não é permitido trazer alimentos, bebidas, cigarro ou roupas para o paciente. É permitido trazer somente material de higiene pessoal, se necessário.



Os horários de visita são organizados da seguinte forma:

- **Centro de Terapia Intensiva (CTI) – Adulto e Pediátrico:**

Horário: 16h às 17h e 19h30 às 20h

Cada paciente tem direito a um visitante por vez, com possibilidade de rodízio de duas pessoas dentro do horário estabelecido.

- **Enfermarias – Adulto e Pediátrico:**

Horário: 14h às 20h.

Cada paciente tem direito a dois visitantes por vez, com possibilidade de rodízio dentro do horário estabelecido.

- **Unidade de Emergência Referenciada (UER):**

Horário: 14h30 às 15h e 19h30 às 20h

Cada paciente tem direito a um visitante por vez, com possibilidade de rodízio de duas pessoas dentro do horário estabelecido.

HEMONÚCLEO (BANCO DE SANGUE) – DOAÇÃO DE SANGUE

O Hemonúcleo está localizado no prédio da UPE. A doação de sangue ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h.

A doação de sangue é um ato voluntário e altruísta que SALVA VIDAS. É preciso ter sempre um estoque de sangue nos hospitais, pois em uma situação de emergência precisa ser disponibilizado rapidamente. A única fonte de sangue dos hospitais é o doador. Se todo cidadão saudável doasse duas vezes ao ano, não haveria falta de sangue.

Para doar, basta trazer documento oficial de identidade com foto (identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista, carteira do conselho profissional ou carteira nacional de habilitação), estar bem de saúde, ter entre 16 (dos 16 até 18 anos incompletos, apenas com consentimento formal dos responsáveis) e 69 anos, pesar mais de 50 kg. Não é necessário estar em jejum.

Recomenda-se não tomar bebidas alcoólicas nas 12 horas anteriores à doação, evitar fumar por pelo menos 2 horas antes e não comer nas três horas que antecedem a doação.

Intervalos para doação:

- Homens: 60 dias (até quatro doações por ano).
- Mulheres: 90 dias (até três doações por ano).

É extremamente importante trazer amigos e/ou familiares para doação. Dessa forma, todos estarão ajudando a salvar vidas.



SERVIÇO SOCIAL

O profissional do Serviço Social realiza o levantamento socioeconômico da população usuária por meio de entrevista, atua como agente facilitador no acesso às informações relativas aos seus direitos, identifica as suas principais necessidades para então encaminhá-la aos serviços necessários.

Na unidade, o Serviço Social presta atendimento aos usuários e seus familiares, internados e em regime ambulatorial, bem como demanda espontânea ou referenciada.

A sala do Serviço Social está localizada no prédio da UPI, no 1º andar, e o atendimento é diário, das 7h às 19h.

SADES – SERVIÇO DE DESOSPITALIZAÇÃO

O Sades destina-se à desospitalização de pacientes com patologias crônicas em cuidados paliativos internados no Hospital Federal Cardoso Fontes.

O serviço busca contribuir com a humanização da assistência à saúde e com a redução do tempo de permanência hospitalar, reduzindo a taxa de infecção, as sequelas decorrentes de internações de longa permanência e o aumento do número de internações, bem como a permanência do doente próximo à família.

O Sades conta com uma equipe multiprofissional composta de nutricionista, médico, fisioterapeuta, assistente social, enfermeiro, técnico de Enfermagem, auxiliar administrativo e psicólogo.

O serviço NÃO funciona nos moldes de *home care*, não disponibilizando profissionais no domicílio em sistema de plantão.

Para que o paciente seja aceito no Sades, é necessário que alguns requisitos sejam atendidos:

- Apresentar solicitação formal do médico assistente ou de outro profissional de nível superior, por meio de pedido de parecer (avaliação do serviço).
- O paciente deve estar clinicamente estável, ter suporte familiar e ter acompanhamento clínico no ambulatório da unidade.
- A residência deverá ter condições de acesso, higiene, ventilação e pontos de energia elétrica no ambiente onde o paciente receberá atendimento.
- Ter um cuidador.

O serviço funciona todos os dias da semana, das 7h às 19h. Sábados, domingos e feriados são destinados a atendimentos externos para os pacientes cadastrados.

ODONTOLOGIA

O atendimento de emergência funciona 24h.

O tratamento eletivo é realizado apenas para portadores de necessidades especiais.

As consultas de primeira vez deverão ser marcadas pela Unidade de Atenção Básica, pelo Sisreg. Os pacientes deverão ser encaminhados, com laudo de um dentista, informando a necessidade de tratamento odontológico sob “anestesia geral”. A unidade básica responsável pelo encaminhamento do paciente deverá providenciar os exames necessários para avaliação do risco cirúrgico.



ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA

O atendimento dos serviços de Oncologia e Hematologia é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e somente para pacientes adultos.

Oncologia

O serviço de Oncologia realiza atendimentos ambulatoriais e procedimentos quimioterápicos de pacientes encaminhados pelas clínicas e pela emergência do HFCF.

Os pacientes são avaliados pelos serviços médicos (clínicas cirúrgicas) e, de posse de confirmação diagnóstica, são encaminhados ao serviço de Oncologia para agendamento da consulta.

As consultas de primeira vez devem respeitar os seguintes parâmetros:

Biópsia positiva para neoplasia e encaminhamento dos Serviços Clínicos e Cirúrgicos do HFCF.

Serviços realizados pela Oncologia: quimioterapia, transfusões sanguíneas, administração de medicamentos IV de suporte, curativos em feridas oncológicas e consultas médicas em: Oncologia, Cuidados Paliativos e Clínica da Dor.



Hematologia

O serviço de Hematologia segue os mesmos parâmetros de encaminhamento de clínicas internas do HFCF e também realiza agendamentos de consultas para pacientes vindos por demanda externa, com encaminhamentos do SUS.

Serviços realizados pela Hematologia: consultas médicas em Hematologia, investigação diagnóstica, biópsia de medula óssea, mielograma, quimioterapia para neoplasias hematológicas, administração de medicamentos IV de suporte, transfusões sanguíneas.

HEMODIÁLISE E DIÁLISE PERITONEAL

Os procedimentos de hemodiálise e diálise peritoneal são destinados aos pacientes que se encontram na UER e nas unidades de internação do HFCF.

Após a alta, estes pacientes são encaminhados para acompanhamento em clínica especializada em Terapia Renal Substitutiva conveniada com o SUS.

Enquanto não é liberada a autorização para encaminhamento desses pacientes, eles continuam realizando os procedimentos no HFCF.

O serviço de hemodiálise e diálise peritoneal funciona de segunda-feira a sábado, das 7h às 19h.

FARMÁCIA

O serviço de Farmácia oferece suporte aos pacientes no curso do tratamento.

Para pacientes internados, são fornecidos serviços de dispensação interna de medicamentos.

Para os pacientes que receberam alta hospitalar e/ou estão em acompanhamento ambulatorial, são fornecidos alguns medicamentos prescritos, respeitando a grade padronizada pela unidade.

Os pacientes que participam do programa de tratamento de DST/aids e os pacientes oncológicos também são beneficiados pelo serviço de Farmácia.

GRUPOS DE APOIO

As reuniões são realizadas em locais, datas e horários definidos por cada equipe responsável.

Grupos de Acolhimento de Pacientes da Clínica de Mastologia/Ginecologia

Grupo informativo coordenado pela psicóloga do serviço de Ginecologia para pacientes que possuem internação agendada. O objetivo é passar as informações sobre a rotina hospitalar, reduzir o nível de ansiedade e estresse diante da hospitalização, estimular a adesão do paciente e engajamento de seus cuidadores ao tratamento.

Reuniões realizadas nos dias destinados à internação da Mastologia/Ginecologia (terças e quintas-feiras). Horário: 7h.

Grupo “Amigas do Peito”

Grupo multiprofissional que fornece orientações, acrescentando conhecimentos necessários à continuação do tratamento para as pacientes. Leva em conta os fatores psicológicos, nutricionais, sociais, biológicos e adaptativos.

O grupo tem como principal objetivo fornecer esclarecimentos a respeito do câncer de mama visando, principalmente, à reintegração dessas mulheres à sociedade. Age como uma psicoterapia, criando um ambiente facilitador para a elaboração de perdas, troca de experiências na doença, resolução ou atenuações de conflitos, diminuindo a ansiedade.

Reuniões realizadas semanalmente. Horário: 10h.

Grupo de Acompanhantes

Grupo multiprofissional destinado aos acompanhantes dos pacientes internados nas enfermarias clínicas e cirúrgicas, que tem o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas à hospitalização, à equipe assistencial e à rotina de cuidados.

Reuniões realizadas semanalmente com equipe multiprofissional. Horário: 10h.

Grupo de Acompanhantes do CTI

Grupo multiprofissional destinado aos acompanhantes dos pacientes internados no Centro de Terapia Intensiva Adulto, com o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas à hospitalização.

Reuniões realizadas semanalmente. Horário: 16h.

Grupo de Acompanhantes da Nefrologia

Grupo multiprofissional destinado aos acompanhantes dos pacientes nefropatas, que tem o objetivo de acolher e esclarecer dúvidas relacionadas à rotina de cuidados. São realizadas duas reuniões mensais, de forma que todos os acompanhantes possam participar.

Reuniões realizadas mensalmente com equipe multiprofissional. Horário: 9h.

Grupo de Cuidadores

Grupo coordenado pela Comissão de Humanização em parceria com o serviço de desospitalização e tem o objetivo de capacitar a pessoa que cuida do paciente durante a hospitalização e após a alta. São realizadas rodas de conversas, palestras informativas voltadas à Assistência Social e serviços de Educação em Saúde.

Reuniões realizadas semanalmente, com palestras informativas. Horário: 10h.

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

SÃO DIREITOS DOS PACIENTES EM TRATAMENTOS EM NOSSO HOSPITAL:

- Receber atendimento gratuito, respeitoso e atencioso.
- Ser identificado pelo nome e sobrenome.
- Conhecer o nome e a especialidade do médico responsável pelo seu cuidado, bem como dos demais profissionais da equipe envolvidos no seu tratamento.
- Ter prontuário individual, contendo a descrição de seu estado de saúde e do tratamento a que está sendo submetido, de forma clara e legível.
- Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e clínica, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- Receber informações completas, simples e compreensíveis a respeito do tratamento e ações diagnósticas e terapêuticas, inclusive sobre riscos e alternativas de tratamento.
- Consentir ou recusar procedimentos ou condutas terapêuticas de forma livre, voluntária, esclarecida, com adequada informação e utilizando o Termo de Consentimento Informado.
- Revogar o consentimento anterior, a qualquer momento, de forma livre, consciente e esclarecida, devendo ser registrado em prontuário e assinado.
- Ter acompanhante durante o período de internação, nos casos previstos em lei.



- Receber visita, conforme horário estabelecido pela instituição hospitalar.
- Receber ou recusar apoio psicológico, social e religioso, compatível com o ambiente hospitalar, desde que não interfira nos procedimentos de diagnóstico, tratamento ou relação com os demais enfermos.
- Ter garantida sua segurança e integridade física.
- Receber, gratuitamente, medicamentos e equipamentos que mantenham a vida e a saúde.
- Receber as receitas médicas com letra legível e assinadas, com a identificação clara do nome do médico e seu registro profissional.
- Receber laudo médico, declaração e atestado do profissional que prestou o atendimento.
- Ser transferido, quando necessário, conforme a avaliação da equipe médica.
- Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, após devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles os diagnósticos, terapêuticos ou mesmo as avaliações clínicas, desde que não haja risco de vida.
- Ter a seu dispor, ou de seus familiares, informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgão e tecidos.

SÃO DEVERES DOS USUÁRIOS:

- Fornecer, quando solicitado pelos profissionais de saúde, informação completa sobre a sua queixa atual, doenças anteriores, internações, medicamentos e assuntos relacionados com saúde que possam influenciar no tratamento.

- Informar ao profissional de saúde responsável qualquer mudança inesperada na sua condição clínica.
- Respeitar as normas e os regulamentos da instituição.
- Respeitar o direito dos demais pacientes e dos profissionais e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações.
- Apresentar seus documentos sempre que solicitados e levar para as consultas documentação que auxilie no seu diagnóstico, como exames, receitas, laudos.
- Anotar todas as reações e dúvidas que surjam durante o tratamento e perguntar ao profissional responsável.
- Responsabilizar-se por suas escolhas e ações, nos casos em que se recuse a receber tratamento ou não siga corretamente as instruções fornecidas pelos profissionais.
- Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedada, a qualquer profissional do hospital, a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, valores, equipamentos eletrônicos etc.).

MAPA DE LOCALIZAÇÃO



Fonte: Google Maps.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Ambulatórios

Balcão de Informação: das 7h às 17h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal: 207

Emergência adulto

Atendimento 24 horas (todos os dias).

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal: 246

Farmácia

Atendimento das 7h às 19h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal: 268

Hemonúcleo

Atendimento para doação de sangue, das 8h às 12h (de segunda a sexta-feira).

Telefone: (21) 2425-2255 – ramais 260, 295

Internação

Atendimento: 24 horas (todos os dias)

Telefone: (21)3392-9711 ou 2425-2255 – ramal: 272

Laboratório

Coleta de exames marcados: das 7h às 9h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramais: 338, 251 e 284

Ouvidoria

Atendimento das 7h às 19h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 3327-8538 ou 2425-2255 – ramal 336

Sala de Agendamento de Radioterapia

Atendimento das 9h às 16h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal 275

Serviço Social

Atendimento das 7h às 19h (todos os dias)

Telefone: (21) 3392-0199 ou 2425-2255 – ramal 201

Setor de Marcação de Consultas/Exames

Atendimento das 7h às 17h (de segunda à sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal: 222

Setor de Entrega de Resultados de Exames

Atendimento das 7h às 17h (de segunda a sexta-feira)

Telefone: (21) 2425-2255 – ramal: 275

ISBN 978-85-334-2586-6



DISQUE SAÚDE



Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

