



# Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago



## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2018

Presidente da República  
Michel Miguel Elias Temer Lulia

Ministro da Educação  
Rossieli Soares da Silva

Reitor Pro Tempore da Universidade Federal de Santa Catarina  
Ubaldo César Balthazar

Vice Reitora da Universidade Federal de Santa Catarina  
Alacoque Lorenzini Erdmann

Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares  
Kleber de Melo Moraes

Superintendente do Hospital Universitário Prof Polydoro Ernani de São Thiago  
Maria de Lourdes Rovaris

Gerente de Atenção à Saúde  
Francine Lima Gelbcke

Gerente de Ensino e Pesquisa  
Rosemeri Maurici da Silva

Gerente Administrativo  
Paulo Peixoto Portella

Elaboração / Revisão 2018  
Raquel Kuerten de Salles  
Heda Mara Schmidt

Aprovada em reunião do Colegiado Executivo em 18 de abril de 2018

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1 APRESENTAÇÃO.....  | 4  |
| 2 MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE.....   | 5  |
| 3 PERFIL INSTITUCIONAL.....  | 6  |
| 3.1 Breve histórico .....  | 6  |
| 3.2 MAPA.....  | 7  |
| 3.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES .....  | 8  |
| 3.4 Áreas de Atuação .....   | 9  |
| 3.5 Contato.....   | 9  |
| 3.6 Compromissos de Atendimento.....   | 10 |
| 3.7 Localização Física dos Principais Setores .....  | 11 |
| 4 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.....   | 14 |
| 5 ASSISTÊNCIA NO HU/UFSC .....   | 16 |
| 5.1 ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....  | 17 |
| 5.2 ATENDIMENTO EM EMERGÊNCIA ADULTO, EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA, EMERGÊNCIA GINECOLÓGICA E OBSTÉTRICA (MATERNIDADE)..... | 19 |
| 5.3 ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....  | 20 |
| 5.4 UNIDADES E SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO (EXAMES COMPLEMENTARES).....                              | 22 |
| 5.5 SERVIÇOS DE APOIO E OUTROS PROJETOS DO HU/UFSC .....   | 24 |
| 6 INFORMAÇÕES AO USUÁRIO .....   | 28 |
| 6.1 Para agendar uma consulta ou exame no HU.....  | 28 |
| 6.2 Documentos necessários para consulta ambulatorial ou Procedimentos / Exames .....                                | 28 |
| 6.3 Documentos necessários para internação hospitalar .....  | 28 |
| 6.4 Informações aos acompanhantes .....  | 29 |
| 6.5 Horário de Visitas .....   | 30 |
| 6.6 Atendimento no Laboratório de Análises Clínicas .....  | 30 |
| 6.7 Reclamações / Sugestões / Ouvidoria.....   | 32 |
| 6.8 Para solicitação de cópia de prontuário.....   | 32 |
| 7 ENSINO E PESQUISA NO HU/UFSC .....   | 34 |
| 7.1 Ensino .....   | 34 |
| 7.2 Pesquisa.....  | 35 |

# 1 APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU/UFSC) 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).

Assim, o principal objetivo dessa Carta é dar conhecimento aos cidadãos sobre as atividades desenvolvidas no HU/UFSC, 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 email [secdg@contato.ufsc.br](mailto:secdg@contato.ufsc.br)

## 2 MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

A Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, elaborada com a participação de gestores e trabalhadores do hospital, visa informar aos cidadãos os serviços prestados pela nossa instituição, como acessar e obter esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

Na revisão da Carta de Serviços ao Cidadão 2018 foram observadas as diretrizes do Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 (que revogou o Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009).

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, o Hospital Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina (HU UFSC) objetiva orientar e informar a sociedade sobre sua atuação e como ter um acesso mais simples a serviços e informações.

A Carta esclarece os cidadãos sobre os canais apropriados para que as suas demandas possam ser adequadamente encaminhadas, analisadas e respondidas.

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos, a Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro da instituição, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua.

O compromisso do HU UFSC é de seguir empenhado no contínuo aprimoramento dos seus serviços e para tanto conta com a participação dos gestores, trabalhadores, parceiros e demais cidadãos.

## 3 PERFIL INSTITUCIONAL

### 3.1 Breve histórico

O Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago foi oficialmente inaugurado em 02 de maio de 1980, mas sua história iniciou bem antes.

Em 1963, foi constituída a Comissão de Implantação do Hospital de Clínicas, com a finalidade de orientar os trabalhos de planejamento e construção, que tiveram início em 19 de novembro de 1965 com o estaqueamento e em 1968 com o início das obras de estruturação do prédio, completando-se 10.800m<sup>2</sup> de área até abril de 1971.

Em 1971, a obra foi paralisada e apenas em 1975 rearticula-se a Comissão de Implantação dando continuidade ao projeto.

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 o 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 de internação. Somente 1983, iniciaram-se as atividades da Internação Cirúrgica, com 30 leitos, da UTI e do Centro Cirúrgico, todos localizados no 4º andar.

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

O HU/UFSC busca responder às políticas públicas, atuando nos níveis de assistência de média e alta complexidade, sendo referência estadual em diversas especialidades, com grande demanda em oncologia e cirurgias de grande porte.

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. Neste momento também firmou contrato com a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC) pactuando serviços e atividades, bem como, explicitando as diretrizes e metas físicas de qualidade para cada uma das áreas de atuação pactuadas: atenção à saúde, atividades de ensino e pesquisa e atividades de aprimoramento e aperfeiçoamento da gestão hospitalar.

O HU/UFSC é classificado de acordo com o seu perfil institucional como Hospital Geral, e presta assistência à saúde na modalidade de internação nas quatro clínicas básicas quais sejam: clínica médica, pediatria, ginecologia/obstetrícia e cirurgia geral. Dispõe de serviços de apoio assistencial e de diagnóstico complementar. Trabalha em regime de porta aberta com serviços de urgência/emergência adulto, ginecológica/obstétrica e pediátrica. Conta com duas unidades de terapia intensiva (adulto e neonatal).

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 diagnóstico, também é referência em diversas especialidades, oferecendo retaguarda para rede de atenção básica.

## **3.2 MAPA**

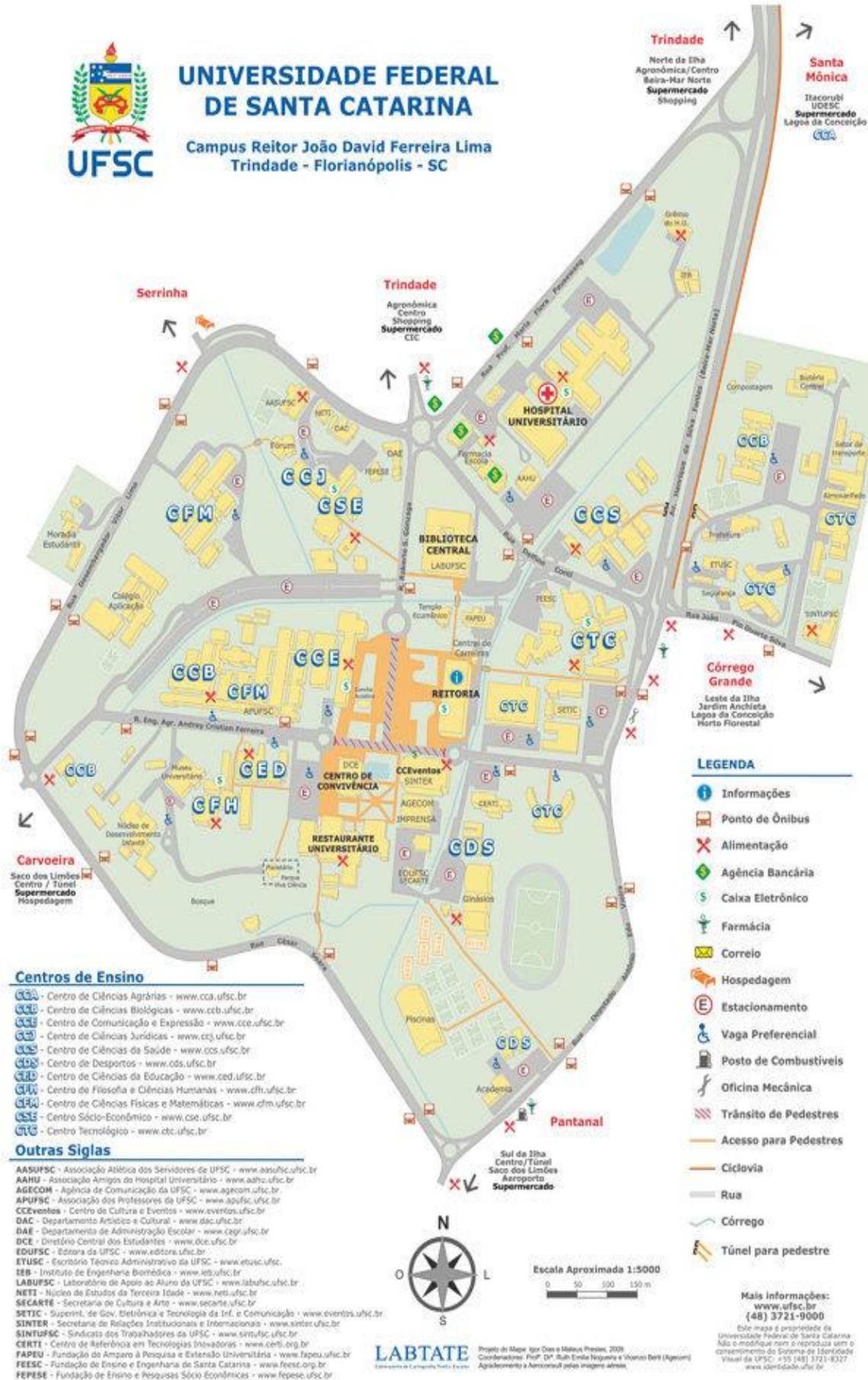
Localização: O HU/UFSC fica localizado no Campus Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, no Bairro Trindade, na Cidade de Florianópolis, SC conforme mapa apresentado a seguir:

Endereço: Rua Professora Maria Flora Pausewang, S/Nº, Campus Universitário, Bairro Trindade, CEP: 88036-800. Caixa Postal 5199.



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Campus Reitor João David Ferreira Lima  
Trindade - Florianópolis - SC



### Centros de Ensino

- CCA - Centro de Ciências Agrárias - [www.cca.ufsc.br](http://www.cca.ufsc.br)
- CCB - Centro de Ciências Biológicas - [www.ccb.ufsc.br](http://www.ccb.ufsc.br)
- CCCE - Centro de Comunicação e Expressão - [www.cce.ufsc.br](http://www.cce.ufsc.br)
- CCJ - Centro de Ciências Jurídicas - [www.ccj.ufsc.br](http://www.ccj.ufsc.br)
- CCS - Centro de Ciências da Saúde - [www.ccs.ufsc.br](http://www.ccs.ufsc.br)
- CCD - Centro de Desportos - [www.ccd.ufsc.br](http://www.ccd.ufsc.br)
- CED - Centro de Ciências da Educação - [www.ced.ufsc.br](http://www.ced.ufsc.br)
- CFH - Centro de Filosofia e Ciências Humanas - [www.cfh.ufsc.br](http://www.cfh.ufsc.br)
- CFM - Centro de Ciências Físicas e Matemáticas - [www.cfm.ufsc.br](http://www.cfm.ufsc.br)
- CSE - Centro Sécio-Econômico - [www.cse.ufsc.br](http://www.cse.ufsc.br)
- CTC - Centro Tecnológico - [www.ctc.ufsc.br](http://www.ctc.ufsc.br)

### Outras Siglas

- AAUFSC - Associação Aléutica dos Servidores de UFSC - [www.aaufsc.ufsc.br](http://www.aaufsc.ufsc.br)
- AAHU - Associação Amigos do Hospital Universitário - [www.aaahu.ufsc.br](http://www.aaahu.ufsc.br)
- AGECOM - Agência de Comunicação da UFSC - [www.agecom.ufsc.br](http://www.agecom.ufsc.br)
- APUFSC - Associação dos Professores da UFSC - [www.apufsc.ufsc.br](http://www.apufsc.ufsc.br)
- CCEventos - Centro de Cultura e Eventos - [www.eventos.ufsc.br](http://www.eventos.ufsc.br)
- DAC - Departamento Artístico e Cultural - [www.dac.ufsc.br](http://www.dac.ufsc.br)
- DAE - Departamento de Administração Escolar - [www.dae.ufsc.br](http://www.dae.ufsc.br)
- DCE - Direção Central dos Estudantes - [www.dce.ufsc.br](http://www.dce.ufsc.br)
- EDUFSC - Editora da UFSC - [www.editora.ufsc.br](http://www.editora.ufsc.br)
- ETUSE - Escritório Técnico Administrativo da UFSC - [www.etusec.ufsc.br](http://www.etusec.ufsc.br)
- IEB - Instituto de Engenharia Biomédica - [www.ieb.ufsc.br](http://www.ieb.ufsc.br)
- LABUFSC - Laboratório de Apoio ao Aluno da UFSC - [www.labufsc.ufsc.br](http://www.labufsc.ufsc.br)
- NETI - Núcleo de Estudos da Terceira Idade - [www.neti.ufsc.br](http://www.neti.ufsc.br)
- SECARTE - Secretaria de Cultura e Arte - [www.secarte.ufsc.br](http://www.secarte.ufsc.br)
- SETIC - Superint. de Gov. Eletrônica e Tecnologia da Inf. e Comunicação - [www.eventos.ufsc.br](http://www.eventos.ufsc.br)
- SINTER - Secretaria de Relações Institucionais e Internacionais - [www.sinter.ufsc.br](http://www.sinter.ufsc.br)
- SINTUPSC - Sindicato dos Trabalhadores da UFSC - [www.sintupsc.ufsc.br](http://www.sintupsc.ufsc.br)
- CERTI - Centro de Referência em Tecnologias Inovadoras - [www.certif.org.br](http://www.certif.org.br)
- FAPEU - Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária - [www.fapeu.ufsc.br](http://www.fapeu.ufsc.br)
- FESE - Fundação de Ensino e Engenharia de Santa Catarina - [www.feesc.org.br](http://www.feesc.org.br)
- FEPESE - Fundação de Ensino e Pesquisas Sécio-Econômicas - [www.fepepe.ufsc.br](http://www.fepepe.ufsc.br)

LABTATE  
Laboratório de Cartografia Tópica e Aerial

Projeto de Mapa: Igor Dias e Mateus Pereira, 2008  
Coordenadores: Prof. Dr. Raul Emilio Nogueira e Vilson Belli (Agenciam)  
Agradecimento e Amonestação pelas imagens aéreas.

### LEGENDA

- Informações
- Ponto de Ônibus
- Alimentação
- Agência Bancária
- Caixa Eletrônico
- Farmácia
- Correio
- Hospedagem
- Estacionamento
- Vaga Preferencial
- Posto de Combustíveis
- Oficina Mecânica
- Trânsito de Pedestres
- Acesso para Pedestres
- Ciclovia
- Rua
- Córrego
- Túnel para pedestre

Mais informações:  
[www.ufsc.br](http://www.ufsc.br)  
(48) 3721-9000

Este mapa é propriedade da Universidade Federal de Santa Catarina. Não o modifique nem o reproduza sem o consentimento do Sistema de Identidade Visual da UFSC. +55 (48) 3721-8327 [www.identidade.ufsc.br](http://www.identidade.ufsc.br)

### 3.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES

O HU/UFSC tem como **MISSÃO** “preservar e manter a vida, promovendo a saúde, formando profissionais, produzindo e socializando conhecimentos, com ética e responsabilidade social”.

Tem definida como **VISÃO** “ser um centro de referência em alta complexidade, com excelência no ensino, pesquisa, assistência e gestão, pautado na integralidade de atenção a saúde e no trabalho interdisciplinar”.

O HU/UFSC tem como **VALORES e PRINCÍPIOS** “qualidade; humanização; ética; ser público e gratuito; inovação; valorização, qualificação e competência profissional; compromisso social; articulação ensino, pesquisa, extensão e assistência; respeito aos princípios do SUS (integralidade, universalidade, equidade, resolutividade).”.

### 3.4 Áreas de Atuação

Ensino, pesquisa, extensão e assistência, são os quatro pilares importantes e articulados, nos quais o HU concentra todos os elementos essenciais à promoção da saúde e ao desenvolvimento do conhecimento: assistência à população, ensino qualificado e pesquisa científica. Todas essas funções convivem em plena integração, transformando o HU em um Centro de Excelência no Atendimento à Saúde.

### 3.5 Contato

- Email: [secdg@contato.ufsc.br](mailto:secdg@contato.ufsc.br)
- Telefones: 55 (48) 3721-9100 / 3721-9140.
- Endereço: Rua Professora Maria Flora Pausewang, S/Nº, Campus Universitário, Bairro Trindade, CEP: 88036-800. Caixa Postal 5199.
- Maiores Informações na página [www.hu.ufsc.br](http://www.hu.ufsc.br)

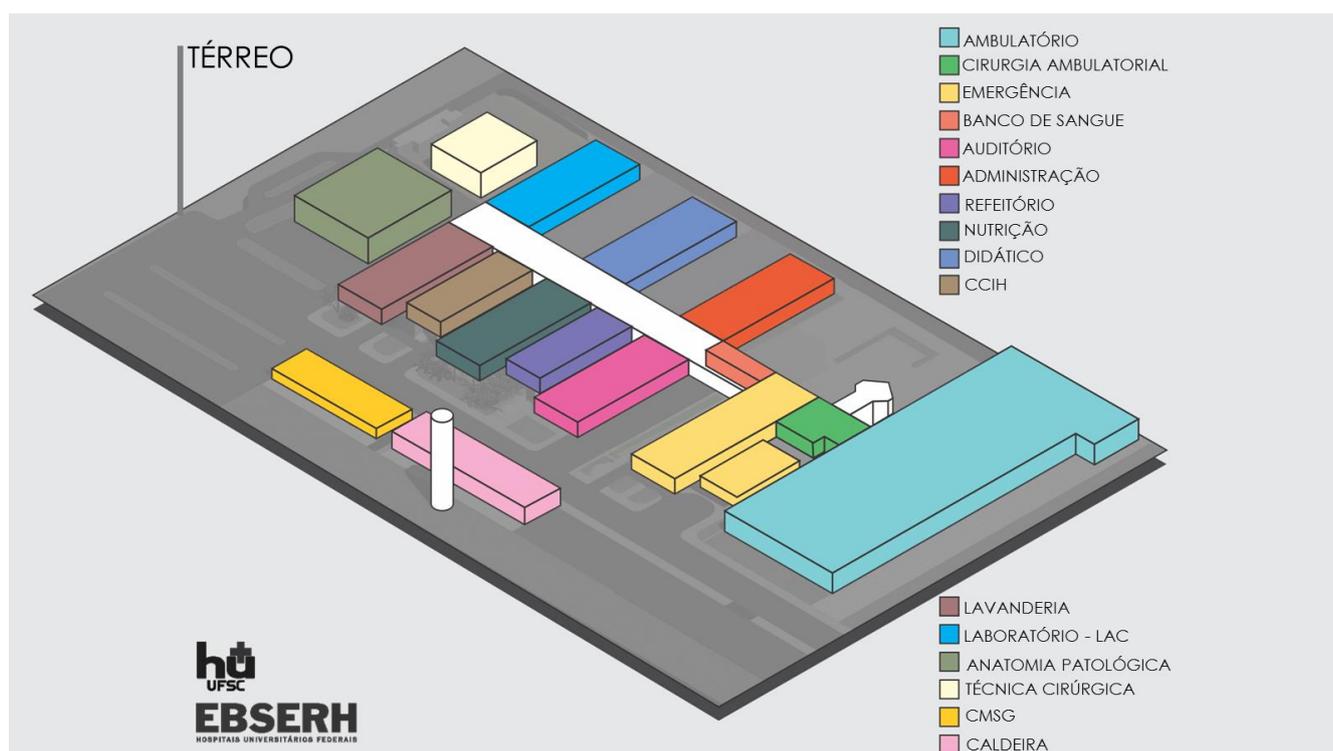
### 3.6 Compromissos de Atendimento

Para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, o HU/UFSC estabelece os seguintes compromissos:

- Atender o cidadão com cortesia e respeito;
- Assegurar um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente com o cidadão;
- Manter uma central de atendimento telefônico, facilitando o acesso do cidadão ao HU/UFSC;
- 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 (sessenta) 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 sítio eletrônico do hospital na rede mundial de computadores;
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, desenvolvendo e colocando à disposição do usuário sistemas *on-line* na rede mundial de computadores;
- Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público;
- Garantir segurança e limpeza das unidades de atendimento ao público;

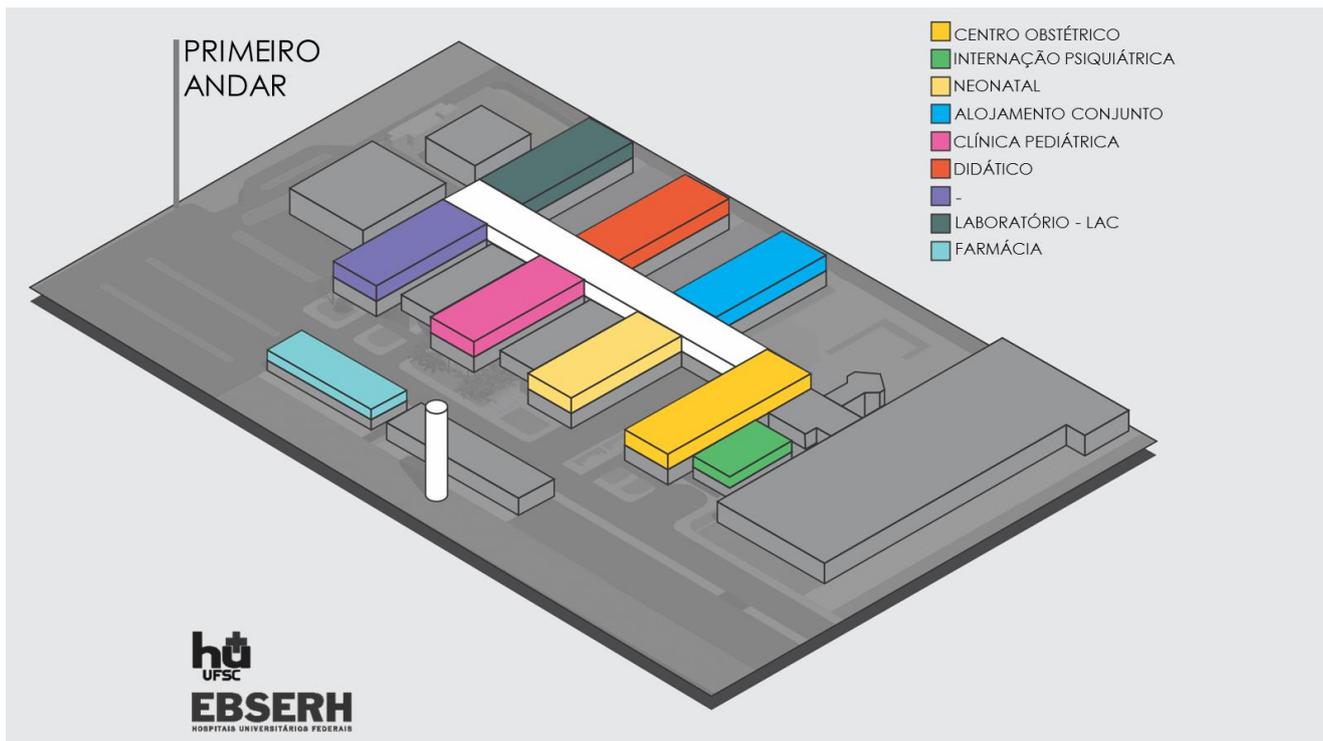
- Seguir as diretrizes do SUS em relação ao Cuidado Humanizado, Segurança do Paciente, buscando aperfeiçoamento constante das equipes assistenciais;
- Incentivar o desenvolvimento técnico dos profissionais do hospital, mantendo a qualidade dos serviços prestados;
- Manter a integração do hospital nas Redes de Atenção à Saúde.

### 3.7 Localização Física dos Principais Setores



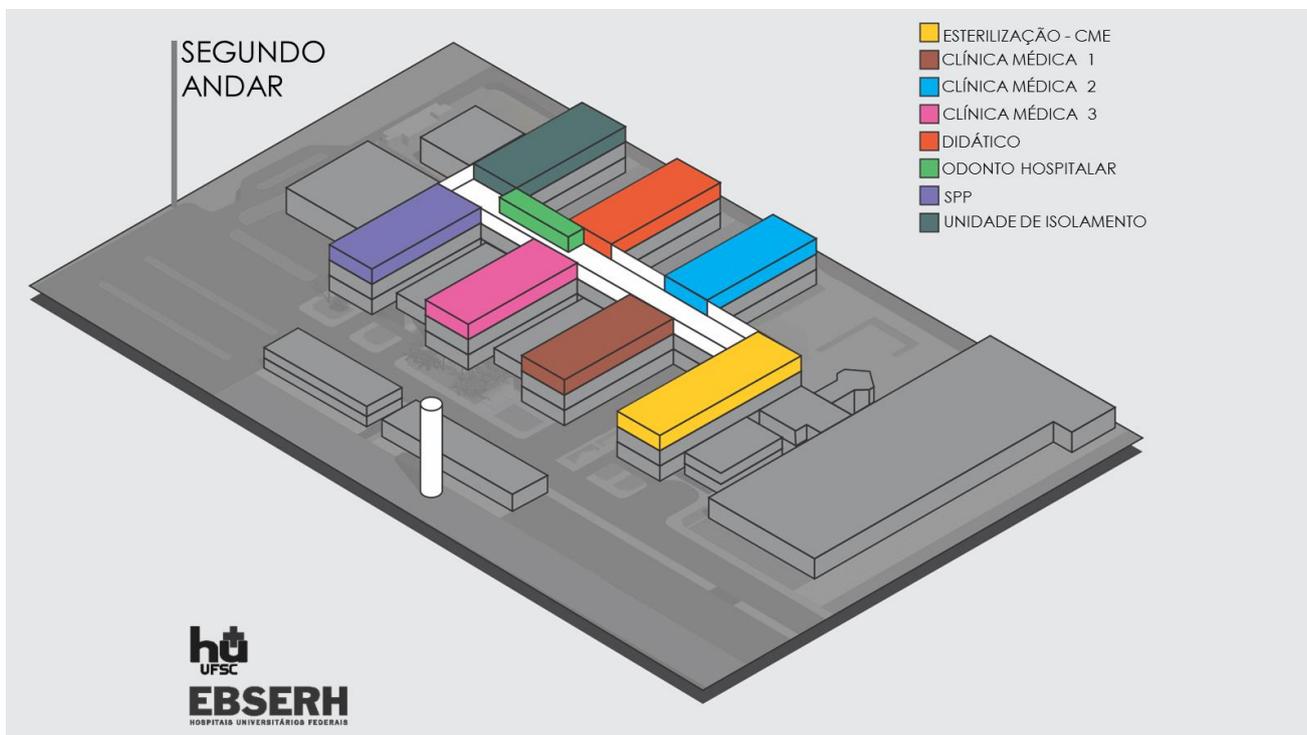
#### HU/UFSC - Andar Térreo

- \* Didático: Bloco Didático Pedagógico da Medicina
- \* CCIH: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- \* CMSG: Coordenadoria de Manutenção e Serviços Gerais



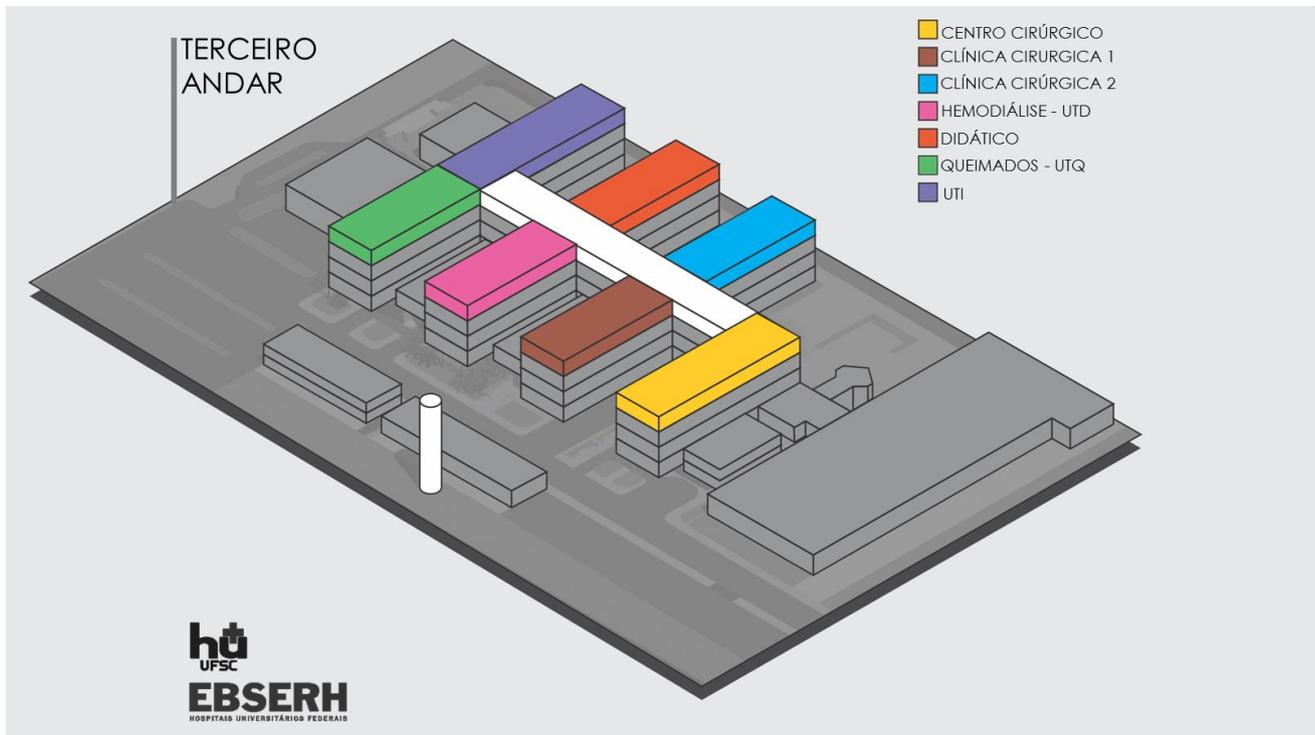
### HU/UFSC – Primeiro Andar

- \* Internação Psiquiátrica: Leitos em Saúde Mental (em projeto de implantação)
- \* Neonatal: Unidade de Terapia Intensiva Neonatal
- \* Didático: Bloco Didático Pedagógico da Medicina



### HU/UFSC – Segundo Andar

- \* Didático: Bloco Didático Pedagógico da Medicina
- \* SPP: Serviço de Prontoúrio do Paciente



### HU/UFSC – Terceiro Andar

- \* Didático: Bloco Didático Pedagógico da Medicina
- \* UTI: Unidade de Terapia Intensiva Adulto
- \* UTD: Unidade de Tratamento Dialítico

## 4 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Após a adesão à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) pela Universidade Federal de Santa Catarina, com assinatura do contrato em março de 2016, o HU/UFSC passa por processo de transição para novo modelo de Governança, que está progressivamente sendo implantado a partir da nomeação de dirigentes de acordo com um novo organograma proposto. Na nova proposta, a estrutura organizacional agrupa equipes multiprofissionais seguindo a lógica das linhas de cuidado, visando atendimento integralizado.

A gestão Superior (Colegiado Executivo) é composta pelo Superintendente, e três gerentes: Atenção à Saúde, Administrativo, e de Ensino e Pesquisa.

O Colegiado Executivo tem como principal responsabilidade propor, implementar e avaliar o planejamento de atividades de assistência, ensino e pesquisa a serem desenvolvidas no âmbito do hospital, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela EBSERH, as orientações da UFSC e as políticas de saúde e educação do país.

O Superintendente do hospital tem a atribuição de praticar os atos de gestão orçamentária, financeira, contábil, patrimonial, documental e de gestão de recursos humanos necessários ao funcionamento do hospital.

O Gerente de Atenção à Saúde é responsável por implantar as diretrizes do modelo assistencial definido pelas legislações pertinentes, bem como coordenar o planejamento, a organização e administração dos serviços assistenciais.

O Gerente de Ensino e Pesquisa é responsável pela coordenação das atividades de ensino, pesquisa e extensão dentro do HU, fazendo a interface com os Departamentos de Ensino de Graduação e Programas de Pós Graduação, internos e externos à UFSC.

O Gerente Administrativo é responsável por gerenciar e implementar as políticas de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial e contábil no âmbito do hospital bem como as políticas de gestão da logística e infraestrutura hospitalar e de gestão de pessoas.

O Conselho Diretor é um órgão com funções normativas, consultivas e deliberativas, obedecidas as disposições legais, regimentais, estatutárias e normativas da Universidade Federal de Santa Catarina. É composto por representantes diversos das diretorias setoriais, departamentos de ensino vinculados ao Centro de Ciências da Saúde, discentes e comunidade. Até que se institua a gestão plena do HU/UFSC pela EBSERH, o Conselho Diretor mantém suas atividades e prerrogativas regimentais. O Conselho Diretor será substituído na nova estrutura organizacional pelo Conselho Consultivo, com composição que contempla as Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, representantes dos trabalhadores usuários e residentes da instituição, além da estrutura de governança. Possui atribuições que englobam atividades de controle e fiscalização.

As demais instâncias da gestão seguem o modelo hierárquico de Divisões, Setores e Unidades organizadas de forma multidisciplinar alinhadas com o modelo de gestão participativo e colegiado.

## 5 ASSISTÊNCIA NO HU/UFSC

O HU/UFSC possui dois acessos para o usuário: atendimento ambulatorial e atendimento de emergência. Todo atendimento é 100% público, cuja gestão segue as diretrizes do SUS.

|   |  |   |
|---|--|---|
|    | Universidade Federal de Santa Catarina<br>Hospital Universitário |  |
| <b>O HU é 100% SUS, Público e gratuito.</b><br>Exames, consultas e internações <b>NÃO DEVEM SER PAGOS.</b>                                      |  |   |
| <b><i>Qualquer solicitação de pagamento é CRIME!</i></b>  |  |   |
| Denuncie na Direção do HU ou na Ouvidoria da UFSC:<br><a href="mailto:falecom@ouvidoria.ufsc.br">falecom@ouvidoria.ufsc.br</a> – (48) 3721-9955 |  |   |

Desta forma o HU/UFSC é contratualizado com o Gestor Estadual que, na figura da Secretaria de Estado da Saúde (SES), faz pelo sistema de regulação - SISREG o controle de acesso das agendas de atendimento, tanto de consultas como de exames.

Mensalmente são disponibilizadas para SES um quantitativo de consultas e exames. As agendas são alimentadas pelo sistema de regulação cabendo a secretaria fazer a distribuição e gerenciamento das agendas nos municípios.

## 5.1 ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O HU, como parte da Rede de Atenção à Saúde, seguindo os princípios e diretrizes do SUS, é um hospital contratualizado, e presta atendimento ambulatorial regulado, ou seja, as consultas e os exames realizados no HU são agendados pela Central Estadual de Regulação através do Sistema Nacional de Regulação - SISREG.

O paciente para ser referenciado para o HU/UFSC, primeiro deve procurar a Unidade de Saúde mais próxima da sua residência para consulta médica. Se o médico considerar que a pessoa deva ser encaminhada para alguma especialidade ele fará o encaminhamento para o agendamento com especialista, que poderá ser do HU, dependendo do caso. Da mesma forma funcionam as solicitações de exames complementares.

Caso após a primeira consulta haja necessidade de retorno, estes serão agendados no próprio HU, mediante encaminhamento do médico que atendeu ao usuário, seguindo as orientações fornecidas no setor ambulatorial onde ocorreu a consulta.

Os consultórios se encontram no andar térreo do HU/UFSC nas áreas ambulatoriais identificados por letras de A até J. Em cada área existe uma recepção própria para atendimento ao usuário.

### ESPECIALIDADES E LOCAL DE ATENDIMENTO NO HU

| ESPECIALIDADE               | LOCAL DE ATENDIMENTO | ESPECIALIDADE         | LOCAL DE ATENDIMENTO |
|-----------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Acupuntura                  | Área G e S           | Hematologia           | Área J               |
| Andrologia                  | Área B               | Mastologia            | Área C               |
| Cardiologia                 | Área B               | Nefrologia            | Área A               |
| Cardiologia Pediátrica      | Área D               | Neurologia            | Área B e C           |
| Cirurgia Buco-maxilo-facial | Área B               | Neurologia Pediátrica | Área D               |
| Cirurgia Bariátrica         | Área A               | Nutrição              | Área B               |

|                              |            |                        |            |
|------------------------------|------------|------------------------|------------|
| Cirurgia de Cabeça e Pescoço | Área F     | Neonatologia           | Área D     |
| Cirurgia Geral               | Área A     | Oftalmologia           | Área E     |
| Cirurgia Plástica            | Área G     | Ortopedia              | Área C     |
| Cirurgia Torácica            | Área A     | Otorrinolaringologia   | Área F     |
| Cirurgia Vascular            | Área A     | Pediatria Geral        | Área D     |
| Clinica Geral                | Área B     | Pediatria Enfermagem   | Área D     |
| Dermatologia                 | Área A     | Pediatria Puericultura | Área D     |
| Dermatologia Hanseníase      | Área A     | Pneumologia            | Área B     |
| Endocrinologia               | Área B     | Pré-natal Enfermagem   | Área C     |
| Endocrinologia Pediátrica    | Área D     | Proctologia            | Área E     |
| Estomatologia                | Área C     | Psiquiatria            | Área B e H |
| Fonoaudiologia               | Área A e B | Psiquiatria Infantil   | Área R     |
| Fisioterapia                 | Área C     | Reumatologia           | Área B e C |
| Gastroenterologia            | Área A     | Transplante Hepático   | Área A     |
| Ginecologia                  | Área C     | Urologia               | Área A e C |
| Homeopatia                   | Área B     |                        |            |

Além das especialidades médicas, que prestam atendimento ambulatorial, o HU/UFSC dispõe de atendimento multidisciplinar aos usuários que podem ser agendados através do Sistema de Regulação, ou por encaminhamento interno. As consultas ofertadas são em Odontologia Hospitalar, Enfermagem, Psicologia, Nutrição, Serviço Social, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia. Os profissionais das equipes multidisciplinares atuam prioritariamente nas áreas de alta complexidade.

- Horário de Funcionamento dos Ambulatórios: 07 - 19h segunda a sexta;
- Localização: Andar Térreo
- Documentos necessários para a abertura de prontuário e atendimento:

Adultos: Carteira de Identidade;  
CPF;

Cartão Nacional do SUS;  
Comprovante da Consulta Marcada.

Crianças: Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade;  
Cartão Nacional do SUS;  
Comprovante da Consulta Marcada.

## **5.2 ATENDIMENTO EM EMERGÊNCIA ADULTO, EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA, EMERGÊNCIA GINECOLÓGICA E OBSTÉTRICA (MATERNIDADE)**

As emergências do HU/UFSC funcionam 24h continuamente, e prestam atendimento por livre demanda. Seguindo as diretrizes da Rede de Urgência e Emergência, os usuários que chegam ao HU são avaliados pela equipe de Acolhimento e Classificação de Risco, e a partir dos sintomas relatados e verificação dos Sinais Vitais, recebem uma classificação que se relaciona ao risco e à ordem de atendimentos. Esta classificação visa priorizar o atendimento aos usuários que apresentam quadros mais urgentes e de maior gravidade, evitando o agravamento de sua situação clínica. Portanto, o atendimento na Emergência Adulto segue a Classificação de Risco.

Após a Classificação de Risco o usuário é atendido pelo médico plantonista nas especialidades de Cirurgia Geral Adulto, Clínica Médica Adulto, Ginecologia e Obstetrícia, conforme cada caso. Na emergência pediátrica, não possuímos ainda Classificação de Risco, e neste setor o atendimento é feito por ordem de chegada, salvo exceções.

- Horário de Funcionamento: 24h ininterrupto
- Localização da Recepção: Andar Térreo
- Documentos necessários para o atendimento:

Adultos: Carteira de Identidade;  
CPF;  
Cartão Nacional do SUS;

Crianças: Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade;  
Cartão Nacional do SUS;

## **5.3 ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE 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 usuários dispõem da estrutura física, profissional e tecnológica nos demais setores de atendimento do hospital, citados a seguir. As diversas Unidades de Internação atendem aos usuários em diferentes especialidades. Nas Unidades de Internação, os usuários são atendidos por equipes multiprofissionais, possuindo uma equipe médica responsável pela condução clínica do seu caso, e que deve ser a referência para as informações necessárias ao usuário e acompanhante sobre o quadro clínico e tratamento proposto.

As unidades de internação são distribuídas na estrutura hospitalar como segue. Os pacientes internados no HU/UFSC 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. As visitas das equipes assistenciais ocorrem geralmente no período matutino.

## UNIDADES DE INTERNAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO

| UNIDADE DE INTERNAÇÃO                    | LOCALIZAÇÃO    | ESPECIALIDADE                                     | TELEFONE                |
|--|----------------|---|-------------------------|
| Alojamento Conjunto (Clínica Obstétrica) | Terceiro Andar | Internação no Puerpério e Gestantes de Alto Risco | 3721-8016 / 8099        |
| Unidade Ginecológica                     | Segundo Andar  | Cirurgia Ginecológica                             | 3721-9875 / 8098        |
| Unidade de Terapia Intensiva Neonatal    | Segundo Andar  | Cuidados Intensivos Neonatais                     | 3721-8033               |
| Unidade de Internação Pediátrica         | Segundo Andar  | Cuidados de Pacientes Pediátricos                 | 37219146                |
| Clínica Médica 1 – Unidade de Isolamento | Terceiro Andar | Atendimentos Clínicos                             | 3721-9106 / 9107        |
| Clínica Médica 2                         | Terceiro Andar | Atendimentos Clínicos                             | 3721-9161 / 9157        |
| Clínica Cirúrgica 1                      | Quarto Andar   | Atendimentos Cirúrgicos (pré e pós operatório)    | 3721-9159 / 9172        |
| Clínica Cirúrgica 2                      | Quarto Andar   | Atendimentos Cirúrgicos (pré e pós operatório)    | 3721-9860 / 9862        |
| Unidade de Terapia Intensiva Adulto      | Quarto Andar   | Cuidados Intensivos para pacientes Adultos        | 3721-9193 / 8051 / 8049 |

## 5.4 UNIDADES E SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO (EXAMES COMPLEMENTARES)

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

Ramais disponíveis em [http://www.hu.ufsc.br/?page\\_id=1373#](http://www.hu.ufsc.br/?page_id=1373#)

| SETOR                | LOCALIZAÇÃO           | SERVIÇOS OFERTADOS  | RAMAL / HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO   |
|----------------------|-----------------------|---|--|
| RADIOLOGIA           | Andar Térreo          | RX, Ultrassonografia, Tomografia Computadorizada, Mamografia, Punção Guiada                                       | Exames Eletivos: Seg a Sex 7 às 19h; Atendimento em sobreaviso para Urgências 24h<br><b>Contato: 3721-9128</b> |
| CARDIOLOGIA          | Andar Térreo          | Teste de Esforço, Ecocardiograma Adulto e Infantil, Eletrocardiograma   | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9125</b>   |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | Andar Térreo - Área F | Videolaringoscopia  | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9121</b>   |
| HEMODINÂMICA         | Andar Térreo          | Cateterismo Cardíaco, Arteriografia, Cirurgia Endovascular, Colangiopancreatografia Endoscópica Retrógrada (CPRE) | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9866</b>   |
| OFTALMOLOGIA         | Andar Térreo - Área E |   | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9197</b>   |
| ELETRONEUROLOGIA     | Andar Térreo - Área A | EEG adulto e infantil   | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9133</b>   |

| SETOR   | LOCALIZAÇÃO           | SERVIÇOS OFERTADOS  | RAMAL / HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO  |
|---|-----------------------|---|---|
| CENTRO ENDOSCÓPICO  | Quarto Andar          | Endoscopia Digestiva Alta; Colonoscopia; Dilatação Esofágica; Ligadura Elástica; Ultrassonografia Endoscópica; Broncoscopia | Segunda a Sexta das 7 às 19h; Atendimento em sobreaviso de EDA para pacientes internados e Emergência 24h; <b>Contato: 3721-9873 ou 3721-9521</b> |
| NUPAIVA (Núcleo De Pesquisa em Asma e Inflamação das Vias Aéreas) | Andar Térreo          | Espirometria  | Segunda a Sexta das 7 às 19h; <b>Contato: 3721-9006</b>   |
| ODONTOLOGIA HOSPITALAR  | Terceiro Andar        | Atendimento Odontológico a Indivíduos com deficiência e oncohematológicos   | Segunda a Sexta das 7 às 19h; <b>Contato: 3721-2094</b>   |
| CENTRO DE INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA TOXICOLÓGICA DE SANTA CATARINA | Andar Térreo          | Suporte ao atendimento a intoxicações agudas, envenenamentos e acidentes por animais peçonhentos                            | 24h ininterrupto; <b>Contato: 3721-2099 ou 3721-9173</b>  |
| LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS                                  | Andar Térreo          | Realização de exames laboratoriais gerais, Carga Viral do HIV, CD4/CD8, exames genéticos e oncohematológicos                | Segunda a Sexta das 7 às 19h; Atendimento aos pacientes internados e Emergência 24h; <b>Contato: 3721-9113 ou 3721-9135</b>                       |
| ANATOMIA PATOLÓGICA   | Andar Térreo          | Histopatológico, Citopatológico, Imunofenotipagem   | Segunda a Sexta das 7 às 19h; <b>Contato: 3721-9142 ou 3721-8045</b>  |
| CIRURGIA AMBULATORIAL / HOSPITAL DIA                              | Andar Térreo - Área G | Realização de procedimentos cirúrgicos simples, Biópsias, Histeroscopia Diagnóstica; CAF                                    | Segunda a Sexta das 7 às 19h; <b>Contato: 3721-9876</b>   |
| UNIDADE DE TRATAMENTO DIALÍTICO                                   | Quarto Andar          | Hemodiálise para pacientes ambulatoriais  | Segunda a Sexta das 7 às 19h; <b>Contato: 3721-9174</b>   |

| SETOR                                  | LOCALIZAÇÃO                                     | SERVIÇOS OFERTADOS   | RAMAL / HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO  |
|--|---|--|---|
| CENTRO DE COLETA DE SANGUE PARA DOAÇÃO | Prédio Externo em frente à entrada ambulatorial | Coleta e Triagem de doadores de Sangue                         | Segunda a Sexta das 7 às 12h;<br><b>Contato: 3721-9859 ou 3721-9114</b>                                 |
| UNIDADE TRANSFUSIONAL                  | Andar Térreo                                    | Preparação e armazenamento de bolsas para transfusão           | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br>Atendimento aos pacientes internados 24h;<br><b>Contato: 3721-9183</b> |
| QUIMIOTERAPIA                          | Andar Térreo - Área J                           | Quimioterapia Ambulatorial; Infusão de Medicamentos Especiais. | Segunda a Sexta das 7 às 19h;<br><b>Contato: 3721-9857</b>  |

## 5.5 SERVIÇOS DE APOIO E OUTROS PROJETOS DO HU/UFSC

O HU/UFSC dispõe de Serviço de Farmácia Clínica e Dispensação Farmacêutica, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia que atuam em todo o hospital, prestando assistência em suas áreas de atuação, para o melhor atendimento ao usuário internado nas Unidades, ou nas Emergências.

O Hospital possui ainda o Setor de Prontuário do Paciente, responsável pela guarda dos documentos dos usuários, bem como de todas as ações relativas aos processos de abertura de prontuários, movimentação interna, tanto para atendimento ambulatorial e internação.

O HU possui ainda o 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.

## **GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO**

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 Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) do hospital promove ações direcionadas a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores.

## **NÚCLEO DESENVOLVER**

Projeto existente desde 1998 que tem por objetivo avaliar crianças com dificuldade de aprendizado encaminhadas pela rede de ensino, inicialmente em parceria com a Secretaria Municipal de Educação do Município de Florianópolis, e Fundação Catarinense de Educação Especial. Hoje o projeto está em fase de reestruturação das parcerias, embora mantenha as atividades essenciais. No HU as crianças passam por avaliação de uma equipe multiprofissional que objetiva redução do risco de fracasso/evasão escolar de crianças e adolescentes em vulnerabilidade e risco social ampliando a atenção às famílias.

Contato: 3721-9144

## **PROJETO AMANHECER**

Criado em 1996 com o objetivo de atender aos trabalhadores do HU/UFSC no modelo de Práticas Integrativas. Desde 2004 o projeto foi ampliado para toda a comunidade universitária. Localiza-se no prédio da Capacitação (anexo ao HU).

Contato: 3721-8055

## **CENTRO DE INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA TOXICOLÓGICA DE SANTA CATARINA (CIATox/SC)**

O Centro de Informação e Assistência Toxicológica de Santa Catarina (CIATox/SC) é uma unidade pública de referência no Estado na área de Toxicologia Clínica, com atendimento em regime de plantão permanente, por meio telefônico e/ou presencial, nas intoxicações, envenenamentos e acidentes por animais peçonhentos.

Localizado junto ao Hospital Universitário, o CIATox/SC iniciou suas atividades em maio de 1984, fruto de um Convênio entre a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, a Universidade Federal de Santa Catarina e a Fundação Osvaldo Cruz. Em, 2003 entrou no organograma oficial da SES/SC e hoje está subordinado a Superintendência de Serviços Especializados e Regulação da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, mantendo cooperação Técnica e a parceria com a UFSC e o Hospital Universitário.

O CIATox/SC mantém um serviço de plantão 24 horas onde presta informações específicas em caráter de urgência a profissionais de saúde, principalmente médicos da rede hospitalar e ambulatorial e de caráter educativo/preventivo à população em geral, diretamente ou através de ligação gratuita pelo telefone 0800 643 5252.

Possui uma equipe multidisciplinar de profissionais (médicos, farmacêuticos, médica veterinária, bióloga, professores, técnicos administrativos) e de estudantes da área a saúde (medicina, farmácia, biologia).

Maiores informações acesse <http://ciatox.sc.gov.br/>

### **ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL**

O HU está inserido na Rede de Atenção às Vítimas de Violência, e atua de forma multidisciplinar na prestação de assistência à população de mulheres, homens, adolescentes e idosos. O primeiro atendimento é realizado pela Emergência, e o seguimento com a Equipe de Referência no setor ambulatorial.

## **ASSOCIAÇÃO DE AMIGOS DO HU**

A Associação Amigos do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina – AAHU, fundada em 11 de Setembro de 2001, nesta cidade de Florianópolis, é uma entidade sem fins econômicos e de caráter filantrópico.

A AAHU tem por finalidade a prestação de um eficaz serviço de apoio social e espiritual aos pacientes do Hospital Universitário da UFSC, zelando pelo seu caráter público, gratuito e de qualidade, bem como colaborando para que as instalações físicas sejam sempre adequadas à boa recuperação da saúde dos pacientes. Executa uma importante parceria com a gestão do HU/UFSC auxiliando inclusive em reformas de estrutura física, e apoio às atividades do hospital.

Contato: 3721-8042

## 6 INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

### 6.1 Para agendar uma consulta ou exame no HU

O paciente para ser referenciado para o HU/UFSC, primeiro deve procurar a Unidade de Saúde mais próxima da sua residência para consulta médica. Se o médico considerar que a pessoa deva ser encaminhada para alguma especialidade ele fará o encaminhamento para o agendamento com especialista, que poderá ser do HU, dependendo do caso. Da mesma forma funcionam as solicitações de exames complementares.

### 6.2 Documentos necessários para consulta ambulatorial ou Procedimentos / Exames

#### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA CONSULTA OU PROCEDIMENTOS

**Adultos:** Carteira de Identidade;  
CPF;  
Cartão Nacional do SUS;  
Comprovante da Consulta/Procedimentos Agendado.

**Crianças:** Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade;  
Cartão Nacional do SUS;  
Comprovante da Consulta/Procedimento Agendado.

### 6.3 Documentos necessários para internação hospitalar

#### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INTERNAÇÃO:

**Adultos:** Carteira de Identidade;  
CPF;  
Cartão Nacional do SUS;

**Crianças:** Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade;  
Cartão Nacional do SUS;

## 6.4 Informações aos acompanhantes

<http://www.hu.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/06/cartilhaOrientacoesUsuariosUnidadesInternacao.pdf>

### ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES

- Idosos, crianças, adolescentes e pessoas com necessidades especiais têm direito amparado por lei a acompanhante, demais situações serão avaliadas pela equipe da unidade;
- Os pais de crianças internadas na UTI NEONATAL terão acesso livre a qualquer momento, conforme preconiza portaria pertinente a este assunto. Para tal, deverão solicitar na unidade de NEONATOLOGIA os crachás de acesso para o pai e a mãe. É indispensável à apresentação do crachá para entrar no hospital. No momento da alta deverão devolver o mesmo na unidade;
- É autorizado apenas um acompanhante por paciente nas demais unidades, exceto UTI;
- Todos os acompanhantes de pacientes das unidades de internação deverão fazer o cadastro na recepção de visitas, **EXCETO** os acompanhantes das EMERGÊNCIAS que deverão fazer na própria recepção da EMERGÊNCIA.
- Não é permitido acompanhantes menores, exceto na qualidade de pai ou cônjuge;
- A troca de acompanhantes poderá ocorrer até as 22h ou após as 6h30;
- Será oferecido, quando disponível, poltronas reclináveis aos acompanhantes;
- Não é permitido trazer alimentos nem arranjos de flores;
- Não deite ou sente na cama do paciente;
- A alimentação dos acompanhantes é servida no refeitório do hospital – café da manhã: das 7h às 7h30; almoço: das 12h30 às 13h; jantar: das 18h às 18h30;
- Não utilize o banheiro dos pacientes – o banheiro dos acompanhantes está localizado no 3º andar;
- Não são fornecidas ao acompanhante roupas de cama e banho nem material de higiene;
- Informações sobre a saúde do seu familiar devem ser obtidas com o médico assistente no período da manhã – não informamos o estado de saúde do paciente por telefone;
- O telefone da unidade é de uso exclusivo do serviço;
- A TV do quarto deve ser desligada, no máximo, às 22h;
- Não é permitido trazer aparelho de TV nem ventiladores;
- Não é permitido entrada de acompanhantes na rouparia;
- Evite transitar entre os quartos e outros locais do hospital;
- Evite trajes inadequados no ambiente hospitalar, como minissaias, roupas transparentes e shorts;
- Respeite o ambiente hospitalar e evite conversas altas, deixe seu celular no modo silencioso e procure falar baixo nos corredores;
- Não entre ou saia da unidade sem a higienização das mãos;
- Não entre nos quartos com isolamento ou precaução sem orientação da enfermagem;
- Deixe seu contato telefônico com o enfermeiro responsável pela unidade.

## 6.5 Horário de Visitas

<http://www.hu.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/06/cartilhaOrientacoesUsuariosUnidadesInternacao.pdf>

### HORÁRIOS DE VISITAS:

- Unidades de internação: das 13h às 20h, limitado a 1 (um) visitante por vez;
- Maternidade: das 13h30 às 21h;
- UTI adulto: das 11h às 11h30, das 15h30 às 17h e das 20h30 às 21h, limitado a 3 (três) visitantes por paciente. Exclusivamente no horário da tarde é apresentado o boletim médico;
- UTI Neonatal: das 15h às 16h, limitado a 2 (dois) visitantes por paciente.

### ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES:

- Todos os visitantes de pacientes internados nas unidades de internação, incluindo EMERGÊNCIAS, deverão realizar um cadastro na Recepção de Visitas.
- Será obrigatória a apresentação de documento com foto para todos os visitantes acima de 12 anos (segundo ECA Lei 8.069, de 1990).
- Será permitida a entrada de crianças (abaixo de 12 anos) nas unidades de internação acompanhadas de adulto, **EXCETO** nas UTIs, CM1 (Unidade de Isolamento) e Leitos de Internação da Oncohematologia.
- Servidores e alunos da UFSC sem vínculo de atividade regular no HU deverão se cadastrar na recepção de visitas;

## 6.6 Atendimento no Laboratório de Análises Clínicas

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO EXTERNO PARA COLETA DE EXAMES

- Coleta de **exames gerais de laboratório** segunda a sexta-feira, das 07h30min às 18h30min;
- Coleta de **carga viral** do HIV, CD4/CD8 ocorre de segunda a quinta-feira, no período da manhã;
- Coleta de **cariótipo** ocorre de segunda a até às 15h de sexta-feira;
- Coleta de **exames micológicos** ocorrem somente no período da tarde, a partir das 14h;

- Coleta de **espermograma** ocorre somente nas terças e quintas-feiras, das 13h às 16h.

**PARA AGENDAMENTO DE EXAMES:**

Horário de Agendamento: segunda a sexta-feira, das 07h30min às 18h30min

Local: Laboratório de Análises Clínicas

**PARA ENTREGA DE RESULTADO DE EXAMES:**

Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 18h30min

Local: guichês 6, 7 e 8 no ambulatório.

Os resultados de exames ficam também disponíveis no site da DACL e podem ser acessados por meio do endereço eletrônico <http://www.hu.ufsc.br/setores/laboratorio/resultado-de-exames/>, com a informação dos números de protocolo e senha descritos no comprovante de coleta.

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA COLETA:**

- documento de identificação com foto,
- requisição de exames e
- comprovante de agendamento.

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA AGENDAMENTO:**

- documento de identificação com foto,
- requisição de exames e
- comprovante de agendamento do retorno.

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A RETIRADA DOS RESULTADOS DOS EXAMES:**

- documento de identificação com foto, E
- comprovante de agendamento do exame.

## 6.7 Reclamações / Sugestões / Ouvidoria

O HU/UFSC está vinculado à ouvidoria da UFSC. A 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. Mais informações disponíveis em <http://ouvidoria.ufsc.br/>

Funcionamento da Ouvidoria:

- Atendimento pessoal: diariamente, de segunda a sexta-feira, das 08 às 12h e das 14 às 18h;
- Atendimento eletrônico: [falecom@ouvidoria.ufsc.br](mailto:falecom@ouvidoria.ufsc.br)
- Telefone para contato: (48) 3721-9711
- Localização da Ouvidoria: Andar Térreo no Hall de entrada do Prédio da Reitoria I da UFSC.

O HU/UFSC possui um formulário de sugestões/ reclamações disponível na secretaria da Direção Geral, localizada no andar térreo do HU. Para utilizá-lo basta preencher o formulário contendo sua crítica, observação ou sugestão e os encaminhamentos internos são dados pelos setores responsáveis. É registrado um contato do usuário para que possa ser encaminhada a resposta à solicitação.

## 6.8 Para solicitação de cópia de prontuário

A cópia do prontuário ou ficha de atendimento a emergência, será fornecida em atendimento à legislação vigente, e seguindo normas institucionais nos seguintes casos:

- a) Para o próprio paciente: mediante solicitação formal e com apresentação de documento de identificação oficial;

b) Para paciente menor de idade: mediante solicitação formal, para os pais, e apresentação de documento comprobatório;

c) Para terceiros: com autorização expressa do paciente ou seu representante legal, por escrito, com fotocópia de documento de identidade.

Maiores informações sobre o acesso ao prontuário em:

[http://www.hu.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/06/Normas de acesso 2015.pdf](http://www.hu.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/06/Normas_de_acesso_2015.pdf)

# 7 ENSINO E PESQUISA NO HU/UFSC

## 7.1 Ensino

O HU-UFSC tem servido de campo para o desenvolvimento de atividades de ensino de graduação, pós-graduação *strictu e latu sensu*, estágios curriculares e não curriculares, para diversos cursos da UFSC vinculados a diversos centros de ensino. Hoje somos campo de estágio para todos os cursos do Centro de Ciências da Saúde (Medicina, Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Odontologia, Farmácia, e Fonoaudiologia), e acolhemos ainda outros centros com os cursos de Serviço Social, Arquivologia, Engenharia Biomédica, Administração, Economia, Engenharia Sanitária, Engenharia de Produção, entre outros. Abrimos ainda nossos espaços para outras instituições públicas como o curso de Fisioterapia da UDESC e Curso Superior de Tecnologia em Radiologia (IFSC), além de cursos técnicos de nível médio. Ainda somos referência para instituições de ensino superior e cursos técnicos na área da saúde para a realização de estágios curriculares e não curriculares, sempre dentro do que preconiza a legislação vigente e o regulamento interno da UFSC.

O HU/UFSC possui ainda programas de Residência Médica e Multiprofissional vinculados aos Departamentos de Ensino da UFSC.

Em relação às atividades de **ensino técnico**, o HU serve de campo de estágio para os cursos de técnicos de enfermagem e técnico em Radiologia.

## 7.2 Pesquisa

O HU/UFSC busca promover pesquisa e inovação tecnológica através do desenvolvimento de projetos em parceria com os departamentos de ensino da UFSC, especialmente com os Programas de Pós graduação. Incentiva ainda as parcerias interinstitucionais e pesquisas multicêntricas.

Todos os projetos de pesquisa são avaliados dentro de um fluxo estabelecido pela Gerência da Área, visando discussão coletiva das atividades desenvolvidas e participação dos serviços assistenciais envolvidos. Após a avaliação interna, os projetos são submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC, obedecendo aos trâmites institucionais e legais.

Para maiores informações sobre a tramitação dos projetos de pesquisa no HU/UFSC, acessar <http://www.hu.ufsc.br/setores/pesquisa-hu/>