



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR

## Hospital Federal de Ipanema

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

5ª Edição  
Rio de Janeiro  
Maio / 2023



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



## APRESENTAÇÃO | CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Grupo de Trabalho da Carta de Serviços ao Usuário do Hospital Federal de Ipanema –  
Boletim de Serviço Nº 51 – Portaria HFI de 8 de Dezembro de 2015.

#### **Equipe de Elaboração 1ª Edição (ano 2016)**

Andréa Siodario de Garin

AntonioCarlos de Jesus Almeida

Marco Antonio Vieira Sant'Ana

Maria Alice Silva

Maria de Fátima Brito de Rezende

Renata Moreira Meyer

#### **Equipe de Atualização da 5ª Carta de Serviço ao Usuário (ano 2023)**

Luana Armini

Deise Araújo

Letícia Fabrica

#### **Validação ano 2023**

Dra. Selene Maria Rendeiro Bezerra – Direção Geral HFI

Dr. Luiz Gustavo de Oliveira e Silva – Coordenação Médica HFI

Ouvidora HFI Renata Assunção

Ouvidora DGH Cristiane Brettas

Agradecemos a todos os Coordenadores e Chefes de Serviço do  
HospitalFederal de Ipanema pela cooperação na atualização desta carta.

# SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO DA CARTA AO USUÁRIO        | 05 |
| PRINCÍPIOS BÁSICOS                      | 06 |
| IDENTIDADE ORGANIZACIONAL               | 07 |
| MENSAGEM DO DIRETOR                     | 08 |
| COMO SER ATENDIDO                       | 09 |
| OUVIDORIA                               | 12 |
| COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO            | 14 |
| - DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS          | 15 |
| - DIVISÃO DE ORÇAMENTO E FINANÇAS       | 18 |
| - HOTELARIA                             | 21 |
| - GERÊNCIA DE RESÍDUOS                  | 23 |
| - SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS       | 26 |
| ÁREA DE ESTUDO E APERFEIÇOAMENTO        | 28 |
| COMO PROCEDER PARA INTERNAÇÃO           | 30 |
| ORIENTAÇÃO SOBRE INTERNAÇÃO DO PACIENTE | 31 |
| ORIENTAÇÃO PARA ALTA DO PACIENTE        | 32 |
| ORIENTAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTE/VISITANTE | 33 |
| COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM               | 34 |
| - COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS       | 37 |
| COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL                | 40 |
| UPE - UNIDADE PACIENTES EXTERNOS        | 41 |
| ANATOMIA PATOLÓGICA                     | 44 |
| ANESTESIOLOGIA                          | 46 |
| CENTRO CIRÚRGICO GERAL                  | 47 |
| CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA - CTI       | 50 |
| CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL               | 51 |
| CIRURGIA GERAL                          | 53 |
| CIRURGIA PLÁSTICA                       | 55 |

# SUMÁRIO

|  |     |
|--|-----|
| CIRURGIA VASCULAR                                  | 57  |
| CLÍNICA DA DOR                                     | 59  |
| CLÍNICA MÉDICA                                     | 61  |
| COLOPROCTOLOGIA                                    | 62  |
| EPIDEMIOLOGIA                                      | 65  |
| FARMÁCIA   | 68  |
| FISIOTERAPIA                                       | 69  |
| FONOAUDIOLOGIA                                     | 71  |
| GINECOLOGIA  | 73  |
| HEMOTERAPIA  | 75  |
| LABORATÓRIO CENTRAL                                | 77  |
| NEUROCIRURGIA                                      | 80  |
| NUTRIÇÃO   | 82  |
| OFTALMOLOGIA                                       | 85  |
| ONCOLOGIA CLÍNICA                                  | 87  |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA                          | 89  |
| PLANTÃO INTERNO                                    | 91  |
| PSICOLOGIA   | 92  |
| RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM                | 94  |
| SERVIÇO SOCIAL                                     | 96  |
| UROLOGIA   | 98  |
| COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - CCIH | 99  |
| COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS                      | 100 |
| COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE                  | 102 |
| GERÊNCIA DE RISCO                                  | 103 |

# APRESENTAÇÃO DA CARTA AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário do Hospital Federal de Ipanema-HFI constitui-se em um documento que expressa o seu compromisso com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão de acordo com as exigências da LEI 13460 de 26 de Junho de 2017, regulamentada através do DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Tem por finalidade precípua a divulgação dos serviços oferecidos pela Instituição e como a população pode ter acesso a eles.

De acordo com o artigo nº 43 da Portaria nº 581 de 09 de Março de 2021, a elaboração e a atualização da Carta ao Usuário caberão às unidades de ouvidoria do SisOuv, em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

Sua finalidade é apresentar cada um dos serviços prestados aos cidadãos nesta unidade de saúde, bem como, facilitar o acesso aos serviços oferecidos pelo HFI, em cumprimento ao Decreto Presidencial nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, conforme inciso nº 4 do artigo nº 11.

O Hospital Federal de Ipanema, na certeza de que a Carta é uma forma de aproximação com o cidadão, coloca-se à disposição para o acolhimento de sugestões que possam resultar no aprimoramento e na qualificação do atendimento à sociedade.

# PRINCÍPIOS BÁSICOS

A Carta aos Usuários fundamenta-se nos sete princípios básicos dos direitos e deveres dos usuários da saúde conforme Portaria nº 1820 de 13 de Agosto de 2009 e caracteriza-se como uma importante ferramenta para que o usuário conheça seus direitos e deveres no momento de procurar atendimento de saúde.

Art. 1º Dispor sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantida promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

Art. 3º Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

Art. 4º Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.

Art. 5º Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.

Art. 6º Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.

Art. 7º Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.

Art. 8º Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Hospital Federal de Ipanema tem seu atendimento realizado para os níveis secundário e terciário de atenção à saúde no Sistema Único de Saúde - SUS, com procedimentos de média e alta complexidade em várias especialidades médicas.

Na área científica e educacional, destacamos o Programa de Residência Médica em várias especialidades, a realização de trabalhos científicos e a participação dos diversos serviços em congressos.

## **Missão**

Oferecer cuidado humanizado e de excelência em saúde no âmbito do SUS, com foco na vida e no acolhimento com qualidade e segurança, na formação profissional e na sustentabilidade.

## **Visão**

Ser hospital de referência no atendimento cirúrgico especializado de média e alta complexidade, tendo como alicerce a qualidade e segurança do paciente, o ensino e boas práticas de gestão até 2025.

## **Valores**

Respeito, ética, responsabilidade com o paciente e família, compromisso com a qualidade da assistência, postura apta a novos conhecimentos e pesquisas, humanização e valorização da vida.

O **Hospital Federal de Ipanema - RJ**, localizado na Zona Sul do município do Rio de Janeiro (Rua Antônio Parreiras, 67 - 69 Ipanema) possui uma estrutura física constituída por 02 prédios: Unidade de Pacientes Internados (UPI) com 08 andares e área física de cerca de 10.980 m<sup>2</sup>, com área de circulação, pátio de estacionamento e rampas, que se destinam ao regime hospitalar de internação da Unidade e outras atividades de cunho administrativo; Unidade de Pacientes Externos (UPE) composta por 09 andares e área física de cerca de 4.500m<sup>2</sup>, com fins de atendimento em nível ambulatorial. O hospital funciona 24 horas ininterruptamente em regime de internação e de 07h às 19h (dias úteis) para atendimento ambulatorial. Com perfil predominantemente eletivo e cirúrgico, a Unidade conta com corpo clínico especializado e altamente qualificado para atendimento a diversas patologias.

## **Respeito e Sensibilidade**

O Hospital Federal de Ipanema oferece a todos um tratamento especial focado na transparência, na dignidade e no respeito, procurando aliar a capacitação, dedicação e excelência nos atendimentos aos usuários.

A Organização Mundial da Saúde e o Ministério da Saúde sugerem que os pacientes participem dos seus processos de tratamento, como também destacam a importância de cumprirem as orientações profissionais, no tocante, ao cumprimento dos horários de medicação, a troca de curativos, aos exames de revisão e outros. A relação entre paciente e o profissional é fundamental para atingir melhores resultados no tratamento.

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, o Hospital Federal de Ipanema reafirma seu compromisso público com a cidadania, refletido no exercício da sensibilidade com o olhar de respeito a seus profissionais e a todos aqueles a quem lhes é confiado seu bem mais precioso, a saúde.

Como elemento fundamental à Governança institucional, esta Direção conta com o valoroso apoio das pessoas / profissionais que atuam no HFI, assumem para si o compromisso de buscar soluções que propiciem melhor comodidade, resolutividade, conforto e qualidade para todos aqueles que buscam nossos serviços.

Um dos nossos objetivos é o de seguir empenhados no contínuo aprimoramento de nossos serviços, convictos dos compromissos assumidos com a excelência da gestão pública e certos de que em conjunto com nossos usuários, parceiros e colaboradores possam alcançar cada vez melhores resultados.

Esta carta é a nossa quinta edição. Não temos aqui a pretensão de esgotar todas as dúvidas, mas orientar o melhor possível os Usuários da Unidade Ambulatorial e Hospitalar. Contamos com a ajuda de todos para as melhorias das próximas edições através de sugestões que serão sempre bem-vindas.

**Dr<sup>a</sup> Selene Maria Rendeiro Bezerra**  
**Diretora Geral**



## COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

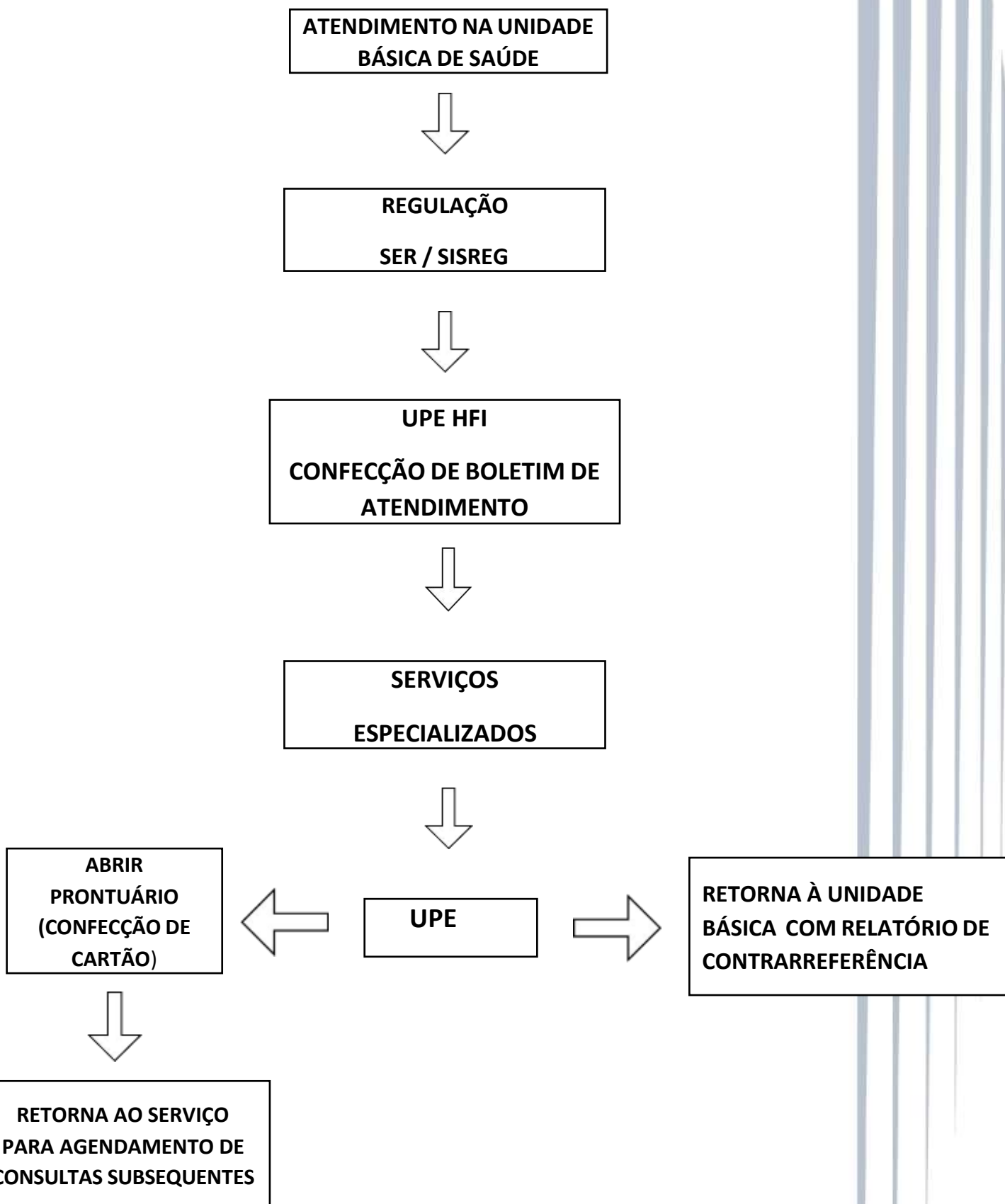
O atendimento aos cidadãos começa com a recepção dos pacientes nos Prédios de Internação e Ambulatoriais, sendo realizada de forma acolhedora, informativa, clara e objetiva.

A função da recepção é identificar o usuário e autorizar o seu acesso às instalações da Unidade, bem como o de passar ao paciente as informações necessárias e agilizar ao usuário a sua busca de serviços na unidade.

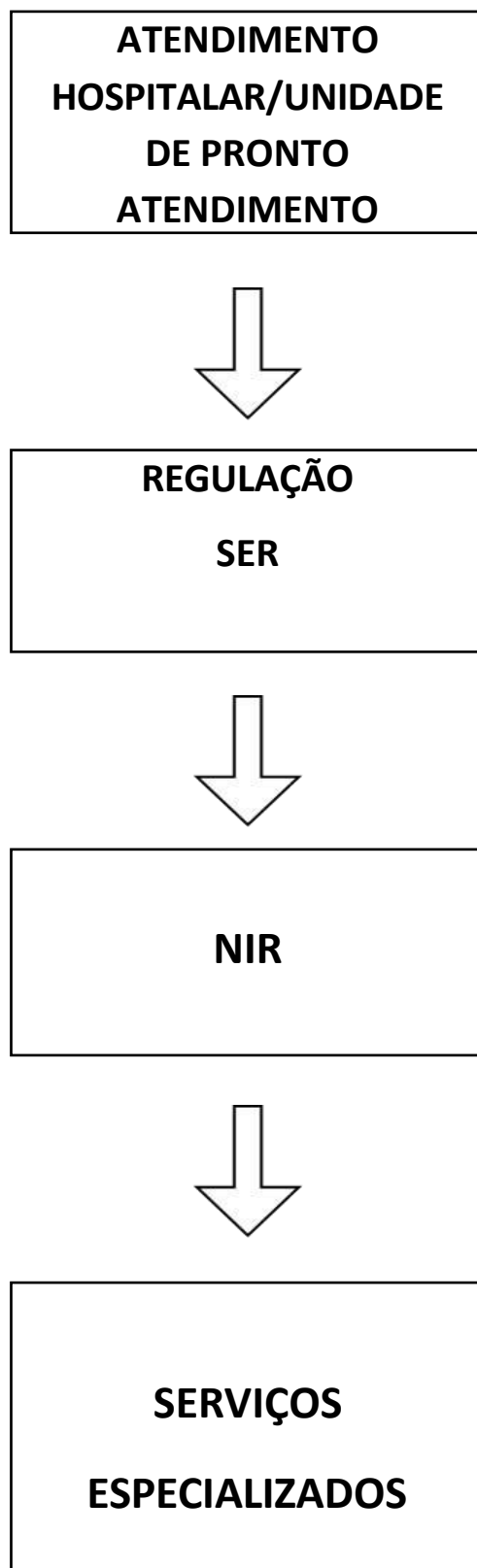
O HFI compromete-se em manter os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, sempre limpas e higienizadas de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários. Em sua estrutura, possui rampas e elevadores que facilitam o acesso dos pacientes, bem como instalações sanitárias com espaço para pessoas com deficiência - PCD.

A forma de acesso ao Hospital Federal de Ipanema se dá pela marcação de consulta por meio dos Sistemas de Regulação.

## FLUXOGRAMA DO PACIENTE NA UPE DO HFI



## FLUXOGRAMA DO PACIENTE TRANSFERIDO



As Ouvidorias do SUS têm como função intermediar as relações entre os usuários (pacientes), os profissionais e gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles, a formação de laços de confiança, colaboração mútua e fortalecendo assim a cidadania. É um importante instrumento de gestão, subsidiando os gestores na tomada de decisão, garantindo assim a melhoria no atendimento prestado pelos Hospitais Federais no Rio de Janeiro, como o Hospital Federal de Ipanema (HFI).

O papel da ouvidoria é garantir ao cidadão que sua demanda seja, efetivamente, tratada à luz dos seus direitos constitucionais. E para isso, as manifestações acolhidas são registradas no sistema informatizado OuvidorSUS, onde o cidadão recebe um número de protocolo individual para acompanhamento. Ao registrarmos seu e-mail no cadastro do sistema, automaticamente, o cidadão recebe em sua caixa de correio toda movimentação referente ao seu registro, juntamente com o número de protocolo.

➤ O que pode ser registrado pela Ouvidoria?

Os seguintes tipos de manifestações:

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal (HFI);

Informação: buscar informações junto à Administração Pública (HFI).

➤ A Ouvidoria do Hospital Federal de Ipanema recebe manifestações dos usuários por meio dos seguintes canais de atendimento:

# OUVIDORIA

- Presencial: 1º andar da Unidade de Pacientes Internos, e tem seu funcionamento de segunda à sexta feira das 08h às 16h.

Telefone: (21) 3111-236

E-mail: [ouvidoriahfi@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:ouvidoriahfi@hgi.rj.saude.gov.br)

Horário de funcionamento: 2ª feira a 6ª feira, das 08h às 16h.

Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do SUS: 136

Canal Fala BR, que pode ser acessado pela internet por qualquer pessoa e é vinculado à C.G.U.: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Painel resolveu: [centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu).

# COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

São subordinadas à Coordenação de Administração do HFI a Divisão de Suprimentos e Logística, Serviço de Controle e Contratos, Serviço de Infraestrutura e a Divisão de Orçamentos e Finanças.

-Divisão de Suprimentos e Logística: Almoxarifado

-Divisão de Orçamentos e Finanças

-Serviço de Infraestrutura: Área de Informática, Engenharia, Hotelaria, Patrimônio e Protocolo.

-Serviço de Controle e Contratos: Área de Contratos e Licitação

Juntos, os supracitados serviços colaboram no apoio administrativo do Hospital, garantindo desde a compra de medicamentos e materiais, à instalação de equipamentos e manutenção predial.

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Planejamento, condução, direção, coordenação e controle da execução das atividades relativas à política de servidores ativos e inativos, pensionistas, estagiários, cedidos e contratados temporários da União; promoção de treinamento e capacitação de servidores do HFI; apoio, orientação e acompanhamento dos programas de estágios e treinamentos para o pessoal da área de saúde, desenvolvidos no âmbito do Hospital; e coordenação e supervisão dos programas e projetos de formação e desenvolvimento de recursos humanos do hospital, e os processos de recrutamento, seleção e avaliação de desempenho.

## ➤ **Público-alvo**

Servidores ativos e inativos, pensionistas, estagiários, cedidos e contratados temporários da União.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Depende do objeto do processo. Existem processos que devem conter documento de requerimento, especificando o objeto e a demanda, com documento original com foto do requerente e contracheque. Por outro lado, existem demandas abertas pelo SEI! que não requerem toda essa documentação.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Requisição, análise da demanda, consulta nos sistemas de administração de pessoal, instrução processual, publicação ou não do benefício, e lançamento sistêmico.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Depende do objeto do processo, uma vez que possuem casos que requerem uma demanda de tempo maior para análise, consultas e tramitação, o que não permite definir um prazo exato.

# DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

## ➤ Formas de Contato

| Setor  | Telefone/Ramal           |
|--|--------------------------|
| Divisão de Gestão de Pessoas                   | (21) 3111-2438/2437/2316 |
| Unidade de Cadastro de Pessoal Ativo e Inativo | (21) 3111-2437           |
| Unidade de Análise de SIREF                    | (21) 3111-2316           |
| Unidade de Servidores Cedidos (SMS/SES)        | (21) 3111-2316/2437      |
| Unidade de Frequência                          | (21) 3111-2437           |
| Unidade de Legislação de Pessoal               | (21) 3111-2438           |
| Unidade de Pagamento de Pessoal                | (21) 3111-2437/2316      |
| Área de Arquivo de Pessoal                     | (21) 3111-2438           |
| Área de Capacitação de Pessoas                 | (21) 3111-2438           |
| Área de Contratação Temporária                 | (21) 3111-2438           |
| Área de Estágio                                | (21) 3111-2438           |
| Área de CNES                                   | (21) 3111-2438           |
| Área de Acumulação de Cargos                   | (21) 3111-2438           |
| Área de Saúde do Trabalhador                   | (21) 3111-2370           |



➤ **Horário de funcionamento**

Das 07h às 19h

➤ **Manifestações do usuário**

9º andar do prédio da Unidade de Pacientes Externos (UPE), pelo e-mail [digep@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:digep@hgi.rj.saude.gov.br) e através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!).

➤ **Prioridades**

Servidores ativos e inativos, pensionistas, estagiários, cedidos e Contratados Temporários da União.

# DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

## ➤ Serviços Oferecidos

A Divisão de Orçamento e Finanças divide-se em 03 (três) setores, sendo: Contabilidade, Orçamento e Financeiro, sendo suas atribuições:

- Efetuar análises dos processos de pagamento antes do pagamento, conferindo se a liquidação encontra-se de acordo com a legislação vigente;
- Efetuar análises dos processos de pagamento após o pagamento, conferindo se o pagamento e as retenções encontram-se de acordo com a legislação vigente;
- Realizar a Conformidade dos Registros de Gestão com a finalidade de verificar se os registros dos atos e fatos de execução orçamentária, financeira e patrimonial efetuados pela Unidade Gestora Executora foram realizados em observância às normas vigentes e a existência de documentação que suporte as operações registradas.
- Realizar as atividades contábeis visando assegurar que todos os relatórios e registros contábeis sejam feitos de acordo com os princípios e normas contábeis e legislação vigente, dentro dos prazos;
- Orientar a elaboração de controles financeiros e orçamentários; de previsão e execução orçamentária; buscar novas práticas e tecnologias aplicáveis;
- Gerenciar a implantação das recomendações feitas pelas auditorias internas e externas, estabelecendo um plano de ação, métodos de trabalho, estudando dados e especificações, tendo em vista a correção das não conformidades detectadas nas auditorias e eliminação dos pontos fracos;
- Identificar oportunidades de melhoria de processos atendendo as normas, procedimentos, legislação, orientação dos gestores e expectativas dos clientes internos e externos;
- Emitir Notas de Empenho, procedendo à classificação orçamentária das despesas;
- Elaborar e manter atualizados os mapas mensais de controle orçamentário;
- Elaborar e controlar a programação orçamentária;
- Emitir relatórios periódicos sobre a execução orçamentária, evidenciando as diferenças que por ventura se verifique entre as operações realizadas e as fixadas;
- Acompanhar a liberação e os recebimentos do orçamento;
- Acompanhar a execução financeira;
- Emitir Ordem Bancária, verificando a classificação das despesas e respeitando o cronograma para pagamento;
- Realizar as retenções de tributos nos pagamentos realizados de acordo com a instrução normativa RFB nº 1.234, de 11/01/2012.

# DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

- Elaborar, solicitar e controlar a Programação Financeira- PF;
- Atender aos fornecedores dirimindo suas dúvidas quanto ao pagamento.
- Acompanhar a liberação e os recebimentos do financeiro;
- Efetuar análise das planilhas de custos das empresas que prestam serviços ao Hospital Federal de Ipanema, visando o equilíbrio financeiro da empresa e da administração pública.

## ➤ Público-alvo

- Colaboradores e fornecedores do Hospital Federal de Ipanema.

## ➤ Documentação necessária para acesso

A Divisão de Orçamento e Finanças executa suas atribuições de diversas formas, acessando:

- Sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações);
- Sistema SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira);
- Sistema SIASG (Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais);
- Sistema Comprasnet.4.0;
- Sistema SISGRU - Sistema de Gestão do Recolhimento da União;
- Portal SIMPLES Nacional;
- Portal TST - Tribunal Superior do Trabalho;
- Portal Banco do Brasil.
- Sistema DIRF (Declaração de Imposto sobre a Renda Retida na Fonte)
- Sistema E.CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte)

# DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Etapas são compatíveis com os sistemas e portais envolvidos nos processos.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Os prazos variam de acordo com a disponibilidade dos recursos orçamentários e financeiros para sua devida execução.

## ➤ **Formas de contato**

3111-2306 // 3111-2348 / email: sof@hgi.rj.saude.gov.br

## ➤ **Horário de funcionamento**

Da 07h às 19h

## ➤ **Manifestações do usuário**

E-mail, telefone, protocolando a solicitação na Unidade ou pessoalmente.

## ➤ **Prioridades**

As empresas contratadas prestam inúmeros serviços e/ou fornecimento de insumos e medicamentos, que de alguma forma impacta a todos os cidadãos.

## ➤ **Tempo de espera**

Prazo máximo de até 48 horas de acordo com cada demanda.

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Através do telefone, e-mail, protocolando solicitação na Unidade ou pessoalmente.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Quando necessário é realizado atendimento de forma presencial.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Os usuários podem se informar da mesma forma nos canais de consulta ou acessando:

<https://portaldatransparencia.gov.br>

# HOTELARIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

A Área de Hotelaria realiza atendimento externo e interno dentro desta unidade hospitalar, sendo de extrema importância no controle de fluxo de visitantes, pacientes, representantes, e a todos os profissionais que aqui trabalham, além de ser a porta de entrada e saída deste hospital. Somos responsáveis pela guarda e liberação de pertences de pacientes, exerce a guarda diariamente das chaves dos setores, na recepção da UPI, além de desempenhar o papel de zelar pelo funcionamento do Hospital como um todo.

Estão sob a responsabilidade da hotelaria os seguintes setores: Recepção, Vigilância, Gerencia de Resíduos, Maqueiros, Rouparia, e higienização, que são supervisionados 24h, pelos supervisores do setor.

## ➤ **Público Alvo**

Pacientes, acompanhantes, futuros pacientes (pessoas encaminhadas para primeira consulta na unidade), representantes comerciais, funcionários da unidade, visitantes e fornecedores.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Documento de identificação, documento de liberação de algum setor, ou responsável pela prestação do serviço dentro da unidade.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

- Atendimento das recepções de forma humanizada aos pacientes e/ou futuros pacientes, ou visitantes, realizando a identificação e a triagem, informando os andares ou setores a serem encaminhados;
- Recepcionando familiares para realização do reconhecimento de pacientes em situação de óbito, com a presença do Supervisor da hotelaria e um segurança;
- Acompanhantes: É feito a identificação com adesivo, e passada as informações de como se comportar, dentro da unidade hospitalar;
- Representantes: Faz sua identificação na recepção, informando qual o setor que irá visitar, recebem uma pulseira de coloração cinza, escrito "Representante" e uma etiqueta adesiva
- Funcionários: Solicitam através de numero a chave correspondente ao setor, anotam a data e o nome de quem está retirando a chave no livro de controle no início do expediente e devolvendo no final;
- Supervisores: Responsáveis pela higienização técnica hospitalar;

# HOTELARIA

## Horário de funcionamento

Plantão da Hotelaria todos os dias 24h

## Formas de Contato

Telefone: (21) 3111 2450/ 3111 2452

E-mail.: [mperete@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:mperete@hgi.rj.saude.gov.br)

[marperete@yahoo.com.br](mailto:marperete@yahoo.com.br)

# GERÊNCIA DE RESÍDUOS

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O gerenciamento dos Resíduos de Serviço de Saúde (RSS) do Hospital Federal de Ipanema (HFI) constitui-se em um conjunto de procedimentos de gestão, planejamento e é praticado a partir de bases científicas e técnicas, normativas e legais, com o objetivo de minimizar a fabricação de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma competente, visando a proteção dos trabalhadores, à prevenção da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

Entre as principais competências desta gerência, destacam-se:

A geração, classificação, segregação, acondicionamento, transporte, armazenamento, tratamento e disposição final, bem como, treinamento e utilização apropriada de equipamentos de proteção individual (EPI).

O gerenciamento precisa envolver todas as fases de planejamento dos recursos físicos, dos recursos materiais e da capacitação dos recursos humanos envolvidos no manejo dos RSS.

## ➤ **Público-alvo**

Todo o corpo hospitalar - assistência e administração. Além disso, a gerência de resíduos tem a responsabilidade de conscientizar e orientar os pacientes e seus acompanhantes sobre o descarte adequado de resíduos, visando à segurança e à saúde de todos.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (disponível na INTRANET do HFI) e pelo Ramal: 2450/2452

# GERÊNCIA DE RESÍDUOS

## ➤ Etapas dos serviços prestados

- Classificação dos resíduos: os resíduos são classificados de acordo com a sua natureza e risco e descartados em recipientes específicos, de acordo com a legislação vigente. RDC 222/2018
- Coleta: é realizada a coleta dos resíduos gerados pela instituição, que deve seguir as normas e procedimentos específicos para cada tipo de resíduo.
- Transporte interno: os resíduos dos serviços são coletados e transportados para o abrigo interno em veículos específicos (contêiner) e adequados para cada tipo de resíduos conforme, seguindo as normas de segurança e saúde ocupacional.
- Armazenamento temporário: os resíduos são armazenados em local específico, seguindo as normas de segurança e ambientais, até que sejam destinados adequadamente.
- Tratamento: os resíduos são submetidos a processos de tratamento específicos, que visam reduzir o seu volume e/ou torná-los menos nocivos ao meio ambiente e à saúde humana.
- Destinação final: os resíduos tratados são destinados adequadamente, seguindo as normas e legislações específicas, como a incineração, aterramento ou reciclagem.
- Monitoramento: é realizada a verificação periódica do sistema de gerenciamento de resíduos, a fim de garantir a sua efetividade e identificar possíveis melhorias.

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Não se aplica - Demandantes são os serviços - 24 horas para resposta. tempo de serviço de acordo com a demanda.

O serviço necessita de logística para a execução.

## ➤ Formas de contato

Telefone Central: 3111 2450/ 3111 2452, e-mail: [enfermeirailca@yahoo.com](mailto:enfermeirailca@yahoo.com)

## ➤ Horário de funcionamento

Das 07h às 17h

## ➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria, Chefias de Setores e Chefia de Área.



# GERÊNCIA DE RESÍDUOS

## ➤ **Prioridades**

Em atendimentos ambulatoriais ou internados para tratamento na unidade.

## ➤ **Tempo de espera**

Não especificado - Serviço contínuo e conforme demandas

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Visita aos setores, distribuição de material didático, treinamento dos coletores, e cartazes informativos de descarte de resíduos corretos em todos os recipientes (lixeiras)

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Procurar a Gerência de Resíduos: ramal 2450 ou 2452

# SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O Serviço de Controle e Contratos contribui juntamente com os fiscais designados para a manutenção da qualidade dos serviços contratados pela Unidade, garantindo que os mesmos sejam prestados com base na legislação referente às contratações públicas, analisando as solicitações de reajuste e repactuação em observância à previsão contratual; promovendo as prorrogações dos serviços contratados e analisando e promovendo as aplicações de penalidades ou sanções em casos de prestação inadequada dos serviços contratados.

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes, visitantes, prestadores de serviço e colaboradores do Hospital Federal de Ipanema.

## ➤ **Documentação necessária para acesso.**

Os atos administrativos referentes às contratações são promovidos no Sistema Eletrônico de Informações e publicados junto ao Diário Oficial da União e ao Portal Nacional de Contratação Pública.

## ➤ **Etapas dos serviços**

Formalizar os contratos e os termos aditivos de prorrogação e de reajustes após o cumprimento das etapas administrativas indispensáveis à sua celebração.

Oferecer suporte, orientações e informações à fiscalização designada para acompanhar a execução do serviço contratado.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Em regra, o prazo máximo de vigência dos contratos é de até 5 anos, respeitadas as exceções legalmente previstas.

# SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS

## ➤ Formas de contato

Telefone: 3111-2381

E-mail: [ccontratos@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:ccontratos@hgi.rj.saude.gov.br)

## ➤ Horário de funcionamento

Das 08:00h às 17:00h.

# ÁREA DE ESTUDOS E APERFEIÇOAMENTO

A **COREMU/HFI** é uma instância colegiada de caráter consultivo e deliberativo, vinculada ao Ministério da Educação (MEC), que tem a finalidade de regular, supervisionar e avaliar as instituições e os Programas de Residência Multiprofissional em Saúde e Residência em Área Profissional da Saúde, excetuada a Residência Médica. Atualmente, encontra-se em processo de *credenciamento* de seus programas junto ao MEC.

## *Etapas do processo para o credenciamento (COREMU):*

Proposta aos Serviços interessados em obter Residência Multiprofissional (COREMU); Reunião (Plenária) com profissionais indicados para compor a Coordenação da COREMU (Coordenação, Preceptoria, profissional Administrativo e representante da Direção); Deliberação da composição; Eleição; Solicitação de Credenciamento via portaria e ofício (após Plenária); recebimento das justificativas dos Serviços, demonstrando a importância da abertura de Processo Seletivo para Residência Multiprofissional; Gerenciamento do SINAR (Sistema Nacional de Residências em Saúde) para inclusão de documentação dos Programas, etc.

O **CEP/HFI** é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

## *Principais atividades (CEP):*

Regulamentação, análise e fiscalização da Pesquisa Clínica e Experimental envolvendo seres humanos, células e tecidos biológicos no âmbito do complexo compreendido pelo HFI, seguindo as Propostas de Diretrizes Éticas Internacionais para Pesquisas Biomédicas envolvendo seres humanos. Administração do CEP/HFI e tomada de providências adequadas à execução das normas estabelecidas por este e pela CONEP-MS; Proposta de normas administrativas e técnicas ao Colegiado, para ulterior aprovação; Elaboração do planejamento e proposta anual das atividades; Elaboração e apresentação ao Colegiado do relatório de atividades do exercício findo e o planejamento das atividades futuras; Designação de membros “ad hoc”, após proposta de qualquer membro do Colegiado e aceitação.

**E-mail:** cep.hfi@gmail.com

**Tel.:** 3111-2433

# ÁREA DE ESTUDOS E APERFEIÇOAMENTO

## SECRETARIA

Administra o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento, assim como seus componentes (COREME/COREMU e CEP).

E-mail: cea.ipanema@gmail.com

Tels.: 3111-2311 ou 3111-2433

## BIBLIOTECA

Na Biblioteca do CEA promovemos e estimulamos a organização de um acervo de informações técnico-científicas e exemplares de TCC dos médicos residentes que concluíram a Residência Médica no HFI. Dispõe de computadores para os usuários, bem como o Sistema SophiA Biblioteca, canal direto para pesquisar, realizar ou cancelar reservas, renovar empréstimos, visualizar as últimas aquisições, consultar dados da biblioteca ou ainda acessar publicações digitais.

Tel.: 3111-2432

## AUDITÓRIOS

Possuímos três auditórios do HFI, nos quais são realizadas as sessões clínicas, congressos, jornadas científicas, palestras, reuniões, treinamentos, eventos, entre outros.

### ➤ Público-alvo

Médicos residentes (internos e externos), servidores da unidade, funcionários terceirizados, contratados e público externo.

### ➤ Manifestação do usuário

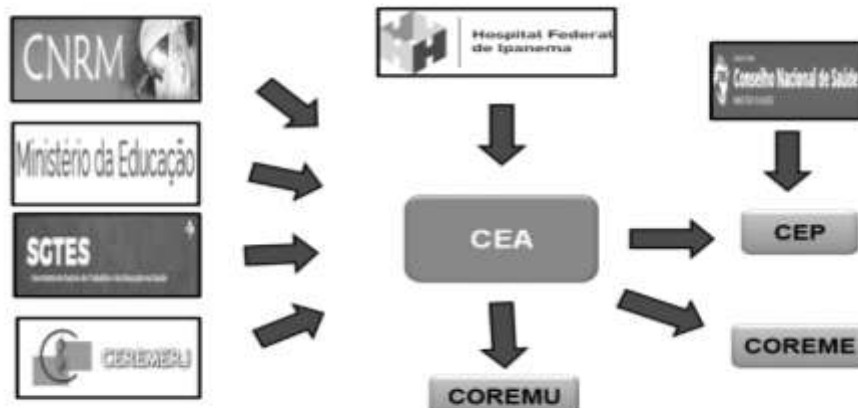
Por e-mail, presencialmente ou por telefone.

### ➤ Horário de funcionamento

8 às 17h (dias úteis)

### ➤ Prioridades

Atendimento presencial



# COMO PROCEDER NA INTERNAÇÃO

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### LOCALIZAÇÃO:

Térreo do prédio principal

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

24 horas

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INTERNAÇÃO

Documento de identificação válido com foto (RG, CNH, CTPS, passaporte, carteira funcional de conselho profissional), CPF, cartão do SUS e comprovante de residência.

# ORIENTAÇÃO SOBRE A INTERNAÇÃO DO PACIENTE

## DADOS PARA A INTERNAÇÃO

É de extrema importância fornecer ou atualizar dados pessoais, especialmente endereço e telefones para contato, bem como fornecer o nome de uma pessoa maior de 18 anos, que será o responsável pela internação do paciente. É para esta pessoa que a equipe assistencial (médicos, enfermeiros, assistentes sociais, etc) irá se dirigir para tratar de questões e demandas envolvendo a internação do paciente, na impossibilidade de o próprio responder. Se possível, venha acompanhado ao internar-se. Na Área de Internação e Alta Hospitalar, é feito o preenchimento e a formalização de sua internação, contando com as orientações básicas sobre as normas da instituição, tais como horário de visita, acompanhamento, etc.

## INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES INTERNADOS

As informações relacionadas aos pacientes não serão fornecidas em nenhuma hipótese por telefone. Os familiares ou responsáveis deverão comparecer à unidade de internação do paciente.

# ORIENTAÇÃO PARA ALTA DO PACIENTE

A internação do paciente é também o momento em que sua alta começará a ser planejada, através do acolhimento realizado na Área de Internação e Alta Hospitalar. Por isso, entendemos que, quanto mais informado o paciente estiver na sua chegada ao hospital, e quanto maior for a interação entre paciente e equipe assistencial, de forma precoce, melhor será viabilizada sua estadia e alta.

A Alta Hospitalar é de responsabilidade da Área que realizou a internação do paciente.

Tire suas dúvidas, não deixe pra depois!



# ORIENTAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTE/VISITANTE

No que tange à questão do acompanhamento no HFI, o paciente tem direito à acompanhante, se assim desejar, nas consultas e internações, nos casos previstos em lei. Dessa forma, é assegurado o direito de permanência de acompanhante a crianças e adolescentes, às pessoas idosas e às pessoas com deficiência, assim como as parturientes durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto, conforme consta no Estatuto da Criança e do Adolescente ( Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990), no Estatuto da Pessoa Idosa ( Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022) e na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Ministério da Saúde , 2012 ) e na Lei Federal 11.108/2005. Cabe ressaltar que o acompanhante é pessoa de livre escolha do paciente, e, uma vez não existindo essa vontade do acompanhamento e de uma pessoa disponível para tal, não existe a obrigatoriedade do mesmo.

## HORÁRIO DE VISITAS

- **ENFERMARIAS** - 15h às 16h (Todos os dias 1 pessoa) e aos Domingos (2 pessoas sendo 1 por vez);
- **CTI** - 11h às 12h (1 pessoa) e aos Domingos (2 pessoas sendo 1 por vez);

## HORÁRIO DE VISITAS RELIGIOSAS

- **ENFERMARIAS** - Todos os dias de 14h as 14:20h;
- **CTI** - Todos os dias de 14h as 14:15h;
- **Visitadores Religiosos** - Toda Segunda e Quarta de 14h as 15h;
- **Missas**: Todo segundo sábado do mês, de 14h as 15h, aberta aos pacientes, familiares e funcionários;

**NÃO SERÁ PERMITIDA a subida de qualquer alimento, refrigerante e etc.**

Em casos excepcionais só será permitido à subida, mediante autorização da nutricionista.

# COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

- **Serviços Oferecidos**
- Desenvolver atividades inerentes à enfermagem, conforme os preceitos legais e Código de Ética de Enfermagem, Lei nº 7498/86, Decreto nº 94406/87;
- Planejar, organizar, coordenar ações que integrem as atividades de enfermagem, assegurando condições de desenvolvimento técnico científico, calcado em princípios éticos e morais;
- Estimular e promover o desempenho das atividades técnico assistenciais atendendo conceitos de multi, inter e transdisciplinaridade;
- Prestar assistência de enfermagem voltada à promoção, proteção, recuperação e reabilitação;
- Garantir aos usuários assistência de enfermagem, respeitando os princípios do SUS de universalidade, equidade e integralidade;
- Colaborar com o sistema de gestão vigente e demais serviços, na aplicação de métodos e práticas e otimização dos desempenhos técnico administrativo, econômico-financeiro para alcance de melhores resultados.
- Desenvolver ações e fornecer condições de desenvolvimento a realização de programas de assistência, ensino e pesquisa para o crescimento e aprimoramento da equipe;
- Participar de projetos de modernização e adequação de infraestrutura respeitando as Normas de Construções de Estabelecimentos de Saúde, da RDC 50, propiciando o desenvolvimento dos procedimentos de cada área, ofertando aos usuários internos e externos segurança, conforto e bem estar;
- Dimensionar recursos humanos conforme abrangência de atendimento da Instituição, respeitando parâmetros de dimensionamento conforme normativa da Resolução COFEN- nº 543/2017 que fixa e estabelece parâmetros para dimensionamento de profissionais de enfermagem nas unidades assistenciais das instituições de saúde e assemelhados;
- Promover, planejar e analisar as necessidades de recursos das unidades sob sua gerência, estabelecendo e supervisionando o consumo médio de insumos médico hospitalar, bem como equipamentos e mobiliários que deem suporte e propiciem a prática assistencial compatível com o perfil assistencial de cada área e o cumprimento das normas dos órgãos e agências reguladoras e o acompanhamento das atualizações científica e tecnológica.
- **Público-alvo**

Todos os usuários e funcionários do HFI

# COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

## ➤ Documentação necessária para acesso

Os habituais para atendimento junto ao HFI

## ➤ Etapas dos serviços prestados

Inicialmente o usuário é atendido por profissional da área médica e posteriormente, caso haja necessidade, são prestados cuidados de enfermagem em todos os ambientes assistenciais, ou seja, ambulatório, internação e serviços de apoio e diagnóstico.

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O prazo varia de acordo com a necessidade assistencial, para pacientes internados, os prazos também variam de acordo com a complexidade da assistência prestada, como ressuscitação cardiopulmonar, curativos complexos, punções de acesso venoso periférico, administração de medicamentos, higiene corporal dentre outros.

## ➤ Formas de contato Coordenação de Enfermagem

➤ Telefone: (21) 3111-2345 ou (21) 3111-2346

## ➤ Horário de funcionamento

- Horário de Funcionamento do Serviço: 24 horas ininterruptas
- Horário de Funcionamento da Secretaria do Serviço: 2ª feira a 6ª feira de 7h às 16h;

## ➤ Manifestações do usuário

Na Coordenação de Enfermagem, localizada no segundo andar do prédio principal HFI e/ou através dos canais oficiais Ouvidoria HFI.

## ➤ Prioridades

A prioridade assistencial será determinada pela condição clínica do paciente avaliada durante seu atendimento por um profissional capacitado

## ➤ Tempo de espera

Essa informação é diversificada, pois depende diretamente da assistência prestada que dentro do escopo da enfermagem é extremamente ampla.

# COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

- **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Através dos Gerentes de Enfermagem responsáveis pelas Áreas de Assistência de Enfermagem do HFI conforme organograma institucional.

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Um substituto equivalente assistencialmente, ou uma repactuação assistencial em relação ao tempo caso seja possível.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

O ideal é fazê-lo através do seu prontuário médico em parceria com a equipe multiprofissional que assiste ao usuário/paciente. No caso da equipe de enfermagem, é possível recorrer ao gerente de enfermagem do serviço e/ou enfermeiro plantonista responsável pela assistência.

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta para assistência ao portador de ferida com fundamento principal de assegurar a continuidade do tratamento após alta hospitalar,

Assistência realizada por enfermeiros e suporte da equipe multiprofissional da Instituição instituindo práticas com o objetivo de acelerar o tempo de cicatrização, reduzir riscos de complicações, melhorar custo benefício no tratamento das lesões e favorecer a qualidade de vida dos clientes.

Orientação para o autocuidado, controle dos fatores de risco de das práticas do tratamento de lesões;

Suporte ao tratamento e acompanhamento das lesões de média e alta complexidade em apoio de outros Serviços da instituição;

Fornecimento de material e insumos específicos para o suporte a fim de garantir o cuidado domiciliar;

## ➤ **Público-alvo**

Em relação à assistência, o público-alvo da Comissão Terapêutica de Feridas abrange os pacientes internados e ambulatoriais. Em relação à consultoria sobre a temática de feridas, abrange a equipe multidisciplinar.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Encaminhamento interno das especialidades existentes na Unidade.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

As principais etapas do processo de trabalho da Comissão Terapêutica de Feridas se resumem em Quatro etapas:

1ª. Em relação à parte assistencial, a primeira etapa é o recebimento do parecer que chega ao serviço da Comissão Terapêutica de Feridas, Após o seu recebimento, o parecer é registrado em planilha própria para então ser respondido. A resposta de parecer inclui a abertura de fichas de acompanhamento específicas do serviço, a avaliação da ferida, além da evolução no prontuário, que inclui todo o processo do cuidado.

# COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS

2º Após a primeira avaliação (resposta de parecer), o paciente passa a ser acompanhado pela Comissão Terapêutica de Feridas até a sua alta ou óbito. Esse acompanhamento é feito através de reavaliações subsequentes previamente agendadas em agenda própria, conforme a complexidade do caso, tipo de tratamento tópico e coberturas dispensadas para a terapêutica.

3º Outra etapa concomitante as reavaliações, é o acompanhamento, que se caracteriza em saber do enfermeiro ou médico do paciente, como ele está evoluindo com o tratamento mesmo sem ter chegado o dia da sua reavaliação e se o necessário prover o fornecimento de coberturas que acabarem do prazo da reavaliação.

4ª Orientação de alta. Esta etapa depende da solicitação pelo médico ou enfermeiro que acompanha o paciente, visto que o serviço da Comissão Terapêutica de Feridas necessita ser informada. O objetivo desta etapa é orientar o paciente e familiar quanto à realização dos curativos na sua residência, encaminhamento para uma instituição da rede básica quando o curativo necessita da atuação de um profissional. A avaliação inclui a realização de curativo e prescrição.

Quanto ao serviço de consultoria, este é feito diariamente, quando um membro da Comissão Terapêutica de Feridas é abordado pessoalmente ou por telefone.

## **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O prazo para resposta de parecer é em torno de 48h, respeitada a demanda dos pareceres anteriores, o agendamento dos pacientes já programados e as prioridades dos casos mais complexos, os quais necessitam de uma avaliação imediata.

### **➤ Formas de contato**

A forma de contato com o serviço da Comissão Terapêutica de Feridas é através do pedido de parecer e do ramal.

Telefone: (21) 3111-2429

### **➤ Horário de funcionamento**

2ª feira a 6ª feira: 08h às 16h

### **➤ Manifestações do usuário**

No serviço de Ouvidoria do Hospital.

# COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS

## ➤ **Prioridades**

A prioridade do atendimento da Comissão Terapêutica de Feridas será de acordo com a avaliação do caso, ou seja, da complexidade da lesão e do quadro clínico do paciente.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

A Comissão Terapêutica de Feridas desde seu primeiro atendimento, fornece esclarecimento e orientações sobre todas as etapas do seu processo de trabalho à todos os envolvidos na assistência direta ao paciente (pacientes, familiares e equipe multiprofissional), estabelecendo um canal contínuo de troca de informações , a fim de otimizar a assistência com qualidade e segurança.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

A Comissão Terapêutica de Feridas possui protocolos para as intercorrência que possam ocorrer durante o seu processo de trabalho, sejam por falta de insumos ou demanda de pessoal na tomada de decisões.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

O usuário tem a liberdade de consultar primeiramente a equipe multiprofissional do setor ao qual lhe presta assistência direta e quando esta equipe necessita de maiores informações, entra em contato com a Comissão Terapêutica de Feridas por telefone ou pessoalmente para esclarecimentos.

# COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL

Compete à Coordenação Assistencial supervisionar o trabalho das equipes de atendimento hospitalar e ambulatorial, prestando apoio técnico e administrativo necessário ao desenvolvimento de seus programas de trabalho.

Os serviços indicados nas páginas a seguir compõe a Coordenação Assistencial:



# UPE - PACIENTES EXTERNOS

O HFI não possui atendimento de emergência e não atende à procura espontânea.

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O ambulatório funciona de segunda à sexta-feira das 07h às 19h.

O Hospital funciona 24 horas por dia, de segunda a domingo, para internação de pacientes previamente agendados, provenientes do ambulatório ou de outras unidades de saúde regulados para o HFI, já que o hospital não presta atendimento de emergência.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

# UPE - PACIENTES EXTERNOS

## ➤ **Serviços Oferecidos**

A Unidade de Pacientes Externos realiza um atendimento especializado, de média e alta complexidade, e tem um papel muito importante na formação de profissionais da equipe multidisciplinar de saúde, sendo, portanto uma instituição também de ensino e pesquisa. Nossos serviços primam por uma assistência eficaz e um atendimento acolhedor e de qualidade.

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes encaminhados pelo SISREG e/ou SER.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Os exigidos pelo SISREG e/ou SER.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Regulação pelo SISREG e/ou SER, no Núcleo de Acolhimento da UPE é feito o check-in e a abertura de Boletim de Atendimento para encaminhamento à consulta médica, após o atendimento é feito o check-out do paciente, novamente no Núcleo de Acolhimento da UPE, com abertura de prontuário do paciente ou devolução a unidade de origem.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As determinadas pelo SISREG e/ou SER.

## ➤ **Formas de contato**

Telefone Central: 2291-3131, ramal 3690

E-mail: [upehfi@hfi.rj.saude.gov.br](mailto:upehfi@hfi.rj.saude.gov.br) / [upe.hfi@gmail.com](mailto:upe.hfi@gmail.com)

## ➤ **Horário de funcionamento**

De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h (dias úteis).

## ➤ **Manifestações do usuário**

Ouvidoria e Sala da Coordenação da UPE.

# UPE - PACIENTES EXTERNOS

- **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Atendimento nos guichês específicos da UPE e outros oferecidos pelo HFI de modo geral.

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Retorno ao SISREG e/ou SER ou unidade de origem com a guia de restrição de atendimento para ser novamente inserido no recurso do qual necessita.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Atendimento nos guichês específicos da UPE e outros oferecidos pelo HFI de modo geral.

# ANATOMIA PATOLÓGICA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Citopatologia geral ou oncológica; Colpocitologia (Preventivo ou Papanicolau); Congelação cirúrgica; Revisão de Lâminas; Encaminhamento de materiais para Imunohistoquímica (INCA); Arquivamento de lâminas e blocos; Digitação e entrega de laudos.

## ➤ **Público-alvo**

Áreas: Cirúrgica e oncocirúrgica; Clínica; Oncológica; Qualquer área que necessite de investigação cito e/ou histopatológica.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Acesso ao serviço: Requisitos Para entregar material:

- O material deve ser entregue por profissional da equipe do Hospital Federal de Ipanema, devidamente identificado. Não pode ser paciente ou familiar;
- O material deve estar coletado, identificado e acondicionado adequadamente;
- Ser paciente do SUS:
  - Com prontuário do hospital. Pedido médico em formulário do hospital, específico para cito e histopatológico;
  - Sem prontuário do hospital – Pedido médico em formulário do hospital, específico para cito e histopatológico; preenchido com número do Cartão do SUS, nome completo, CPF e data de nascimento.
- Para pegar o laudo:
  - Ser da equipe de assistência do hospital;
  - os exames entregues nas consultas ou na secretaria das clínicas solicitantes.;
- Para retirada de material ou lâminas e blocos:
  - Preencher formulário de responsabilidade de retirada de peças.
  - Ser o próprio paciente ou parente;
- Documentos para entregar material: Pedido médico em formulário próprio devidamente preenchido.
- Para pegar o laudo e retirada de material ou lâminas e blocos: Documento de identificação.
- Formas: Para entregar material: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 8:00h e 15:00h – sala de macroscopia.

# ANATOMIA PATOLÓGICA

- Para pegar o laudo: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 7:00h e 16:00h - secretaria ou por telefone - informação se está pronto ou não.
- Para retirada de material ou lâminas e blocos: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 7:00h e 13:00h.
- Informações necessárias: O Serviço de Anatomia Patológica está localizado no subsolo do Prédio da UPI.

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Atualmente de 20 a 30 dias para peças de baixa complexidade e de 20 a 40 dias para peças complexas;

## ➤ Formas de contato

Ramal: 3111-2319/2320

## ➤ Horário de funcionamento

Funcionamento Atendimento ao público: segunda a sexta de 07h às 16h; Área técnica: segunda a sexta das 7h às 19h.

## ➤ Manifestações do usuário

Diretamente no serviço, CASS e Ouvidoria;

## ➤ Prioridades

Decisão entre os médicos assistentes, mediante solicitação por escrito com justificativa de urgência, e os médicos patologistas do serviço,

## ➤ Tempo de espera

Os usuários que acessam o serviço são prontamente atendidos.

## ➤ Acesso à informação sobre os serviços realizados

Ao dirigir-se ao serviço, o usuário obtém essas informações mediante pesquisa.

## ➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

O usuário pode retirar o material para realização do exame em outro laboratório.

## ➤ Informações sobre o andamento do serviço

Via telefone do hospital e ramal da patologia ou presencial.

# ANESTESIOLOGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O serviço de anestesiologia provê cuidados anestésicos a todas as clínicas cirúrgicas e outros serviços que solicitarem, dor aguda no pós-operatório imediato, recuperação pós anestésicas e avaliação pré anestésica, suporte ventilatório e ambulatório de consulta pré - anestésica.

## ➤ **Público-alvo**

A população atendida pelo SUS

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Prontuário médico, ficha de avaliação pré anestésica, ficha de permanência na RPA, ficha de anestesia e ficha de consulta pré - anestésica.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Avaliação pré anestésica, cuidados anestésicos, recuperação pós anestésica, acompanhamento pós - operatório para tratamento de dor aguda.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não há um prazo máximo.

## ➤ **Formas de contato**

Ramal 2390 (Chefia da Anestesia).

## ➤ **Horário de funcionamento**

24h por dia, 7 dias na semana para urgências. Para cirurgias eletivas, 7h às 19h, nos dias de semana.

## ➤ **Manifestações do usuário**

Através da ouvidoria do hospital ou do próprio serviço.

## ➤ **Prioridades**

Aqueles com condições médicas condizentes (emergência, urgência, idade, condição clínica, proposta cirúrgica).

## ➤ **Tempo de espera**

Os atendimentos são feitos de acordo com as demandas das clínicas cirúrgicas e “filas” do sistema.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Essas informações estão contidas em prontuário médico, portanto vedadas aos usuários em geral.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Não há alternativa ao procedimento principal

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Não há como haver consulta por parte dos usuários

# CENTRO CIRURGICO GERAL

## ➤ Serviços Oferecidos

O Centro Cirúrgico Geral tem como finalidade a realização de procedimentos cirúrgicos de média e alta complexidade, de acordo com as especialidades cirúrgicas existentes.

## ➤ Público-alvo

Usuários do Sistema Único de Saúde adultos diagnósticos cirúrgicos, dentro das especialidades existentes na unidade, para procedimentos de média ou alta complexidade, considerados de pequeno, médio ou grande porte, inclusive os tratamentos oncológicos e de imunodeficiência.

## ➤ Documentação necessária para acesso

- Requisito: Acessar o serviço através da prévia internação pelo setor de internação, está no Mapa Cirúrgico.
- Documentos indispensáveis: prontuário, exames de imagens, análises laboratoriais diversas, guia do setor de Alta e Internação Hospitalar (AIH), pulseira de identificação.
- Formas e informações de acesso: São fornecidas no momento da internação e durante a fase pré-operatória.

## ➤ Etapas dos serviços prestados

O serviço da Área de Assistência em Centro Cirúrgico é posterior aos atendimentos iniciais do Ambulatório, Internação, Enfermaria, desta Unidade Hospitalar Federal. Trata-se de atividade realizada em ambiente restrito com normas rígidas estabelecidas pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

Em suma, o cliente é encaminhado pela Enfermaria ao Centro Cirúrgico, conduzido por maqueiro e acompanhado por equipe médica, até a Recepção Pré-Anestésica (RPA), onde a equipe de Enfermagem confere a presença dos documentos necessários, citados no item acima.

Findo o procedimento o cliente é levado a Recuperação Pós-Anestésica (RPA), para cuidados antes da transferência para o setor pós-operatório (CTI/UPO/Enfermaria) conduzido por maqueiro e acompanhado por equipe médica.

# CENTRO CIRURGICO GERAL

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O agendamento é feito através de secretários, que de acordo com a demanda do serviço cirúrgico e quantidade de leitos, solicitam o cliente ao setor de Alta e Internação Hospitalar.

## ➤ **Formas de contato**

Telefone: (21) 3111- 2388

## ➤ **Horário de funcionamento**

O serviço funciona 24 horas para atendimento às urgências e emergências dos clientes que já estão em acompanhamento no Hospital.

Horários: 07 às 19 horas, de segunda a sexta- feira para cirurgias eletivas.

## ➤ **Manifestações do usuário**

Através da Ouvidoria do Hospital.

## ➤ **Prioridades**

Em regra, a fila cirúrgica do SISREG será observada. Salvo triagem feita pela equipe médica da especialidade cirúrgica, para definir as prioridades conforme o ordenamento jurídico e a complexidade do caso.

## ➤ **Tempo de espera**

O agendamento é feito por cada Clínica Cirúrgica e posteriormente, disponibilizado ao Centro Cirúrgico para montar o mapa.

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Não se aplica ao bloco cirúrgico, pois o setor possui acesso restrito devido às normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Existe uma programação cirúrgica diária, não havendo possibilidade de realização de algum procedimento a Clínica Cirúrgica responsável fará reavaliação do caso e posterior reagendamento da cirurgia.



# CENTRO CIRURGICO GERAL

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Não se aplica ao bloco cirúrgico, pois o setor possui acesso restrito devido às normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

# CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA - CTI

## ➤ **Serviços Oferecidos**

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) é a unidade do hospital para pacientes que necessitam de cuidados intensivos oferecidos por uma equipe especializada composta por profissionais de diferentes áreas (Médicos, fisioterapeutas, equipe de enfermagem...).

Geralmente os pacientes que vão para a UTI são aqueles que podem desenvolver complicações graves após as cirurgias e os pacientes que não vão operar, mas que são portadores de doenças complexas, que sofreram algum tipo de piora e que precisam de monitoramento médico intensivo contínuo.

O objetivo do CTI é oferecer tratamento intensivo para que o paciente se recupere bem e que possa retornar à enfermaria.

## ➤ **Público-alvo**

Origem dos pacientes: enfermaria, centro cirúrgico ou transferido de outro hospital ou emergência externa, por intermédio do NIR/SISREG.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Internações, Diagnósticos e Tratamentos;

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Urgente, Tratamento Intensivo e Imediato;

## ➤ **Formas de contato**

Telefone central (21) 3111-2313 ou (21) 3111-2430

## ➤ **Horário de funcionamento**

24 horas, sem Interrupção;

## ➤ **Manifestações do usuário**

Direto com a Chefia ou Ouvidoria do HFI

## ➤ **Prioridades**

Pacientes graves, com doenças agudas e com perspectiva de reestabelecimento.

## ➤ **Tempo de espera**

Depende de vaga;

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Visita diária com informações do médico STAFF;

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com os médicos do setor.

# CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Realiza cirurgias eletivas de média e alta complexidade.

Principais cirurgias: traumatismo do esqueleto facial (fratura da face); reconstruções ósseas do esqueleto facial; cirurgia ortognática (cirurgia para correção de deformidades dentofaciais); patologias/tumores da boca; cirurgia para dentes inclusos e cirurgias da articulação temporomandibular (ATM).

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes portadores de patologias que necessitem de procedimento cirúrgico de Bucomaxilofacial

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Os pacientes chegam ao ambulatório do Serviço após serem regulados pelo SISREG ou através de transferência solicitada pelo NIR.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Acompanhamento pré e pós-operatório ambulatorial e Procedimentos Cirúrgicos.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

3 meses

## ➤ **Formas de contato**

- Telefone (21) 3111 - 2470

## ➤ **Horário de Funcionamento**

Horário da Secretária : 2ª feira a 6ª feira, das 07h às 19h

## ➤ **Manifestações do usuário**

Através da Ouvidoria ou Secretária do Serviço.

## ➤ **Prioridades**

Pacientes com traumas faciais agudos e Neoplasias dos maxilares.

## ➤ **Tempo de espera**

Após a regulação do SISREG o atendimento é imediato.

# CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL

- **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Os pacientes têm todas as informações ao comparecerem ao ambulatório.

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Se houver falta de algum material de OPME para realização de algum procedimento da especialidade, o paciente será encaminhado para outra unidade. Porém tal fato é extremamente raro.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Os pacientes têm todas as informações ao comparecerem ao ambulatório.

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Realiza cirurgias de alta complexidade, convencionais ou por vídeo, do aparelho digestivo, bariátricas, endócrinas e de câncer, entre outras. Principais cirurgias: do tubo digestivo, inclusive oncológicas; do fígado, pâncreas, baço e vesícula biliar; das glândulas tireóide e supra-renais; de obesidade mórbida; e de hérnias diversas.

## ➤ **Público-alvo**

São os pacientes clinicamente compensados tanto do ponto de vista clínico quanto eventualmente oncológicas que necessitam da intervenção cirúrgica

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Documento de identidade original, cartão SUS comprovante de residência e exames de imagem que comprovem diagnóstico.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

- Avaliação inicial ambulatorial
- Definição sobre necessidade de intervenção cirúrgica de acordo com diagnóstico e estadiamento
- Preparo pré-operatório/Internação para Cirurgia
- Acompanhamento pós-operatório

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O prazo varia de acordo com a demanda de marcação pelo sistema de regulação e a especificidade de cada caso através da avaliação ambulatorial, realização de exames pré-operatórios e a internação cirúrgica.

## ➤ **Formas de contato**

(21) 3111 - 2384

## ➤ **Horário de funcionamento**

Secretaria do Serviço: 6º Andar da Unidade de Pacientes Internos

Horário de funcionamento da Secretaria do Serviço: 2ª feira a 6ª feira, das 07h às 19h

Paciente interno: 24 horas ininterruptas

## ➤ **Manifestações do usuário**

Ouvidoria da Unidade ou Secretaria

## ➤ **Prioridades**

Usuários com prioridade legal e oncológicos.

# CIRURGIA GERAL

- **Tempo de espera**

O tempo de espera depende da marcação do sistema de regulação.

- **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Através do telefone: (21) 3111 - 2384

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Encaminhamento a rede hospitalar para regulação e agendamento do procedimento.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas poderão tirar suas dúvidas. No guichê do ambulatório poderão fornecer algumas informações. Assim como na secretaria do nosso serviço, sendo informações sobre a fila cirúrgica passaremos o SITE para que o paciente acompanhe sua posição.

# CIRURGIA PLÁSTICA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Consultas ambulatoriais, Cirurgias Plásticas e reparadoras e respondemos pareceres para outras clínicas.

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes destinados pelo SISREG e/ou SER

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Pacientes dentro dos critérios estabelecidos para consulta com especialista (com realização de exames complementares) encaminhados através das plataformas SER/SISREG.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Consultas ambulatoriais e cirurgias.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As determinadas pelo SISREG / SER.

## ➤ **Formas de contato**

Telefone 3111-2356

## ➤ **Horário de funcionamento**

Secretaria aberta das 08h às 15h.

Ambulatório de 07 às 16h.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Ouvidoria/HFI e Secretaria do serviço.

# CIRURGIA PLÁSTICA

## ➤ **Prioridades**

Pacientes de tumores e reconstruções de mama.

## ➤ **Tempo de espera**

As estabelecidas pelo SISREG / SER.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Através do contato com o nosso serviço hospitalar.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Devolução ao SER/ SISREG.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas poderão tirar suas dúvidas, no guichê do ambulatório poderão fornecer algumas informações. Assim como na secretaria do nosso serviço, sendo informações sobre a fila cirúrgica passaremos o SITE para que o paciente acompanhe sua posição.



# CIRURGIA VASCULAR

## ➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Cirurgia Vascular e Endovascular do Hospital Federal de Ipanema realiza atendimento ambulatorial e hospitalar de caráter ELETIVO nas especialidades de angiologia e cirurgia vascular, sendo uma referência em cirurgias de alta complexidade, sobretudo, no que tange as patologias de carótidas e da aorta abdominal, as máis-formações vasculares e as síndromes compressivas do desfiladeiro cervico-torácico.

## ➤ Público-alvo

Para que o paciente possa utilizar os serviços, ele deve estar regularizado junto ao SisReg via Clínica da Família e Posto da Saúde, onde é encaminhado após avaliação de médico dessas unidades, através do sistema de encaminhamento por referência. O próprio sistema de regulação marca então uma consulta de primeira vez no ambulatório, onde o paciente é avaliado e caso necessite de tratamento cirúrgico é programado de acordo com a gravidade da patologia e fila cirúrgica.

## ➤ Documentação necessária para acesso

Documento de identidade original com foto e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame (na primeira consulta).

## ➤ Etapas dos serviços prestados

Após a consulta de primeira vez, avalia-se assim a necessidade de exames complementares, internação e a programação de cirurgia eletiva e acompanhamento clínico ambulatorial para cada caso.

## ➤ Prioridades

São avaliadas as prioridades no atendimento, a maior parte delas baseadas na patologia do paciente.

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Não há como fazer uma previsão do tempo de prestação dos serviços oferecidos, já que esse prazo depende de variáveis como aquisição de material e sazonalidade natural das doenças. Pelo mesmo motivo, não há como prever o tempo de espera.

## ➤ Formas de contato

O Serviço de Cirurgia Vascular do HFI pode ser contactado pelo telefone 21 3111-2300 ramal 2430, ou por e-mail [hfivascular4@gmail.com](mailto:hfivascular4@gmail.com).

## ➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Para os procedimentos eletivos, as cirurgias são marcadas diretamente na secretaria do serviço. Para os atendimentos ambulatoriais, são realizados atendimentos segundas, quarta-feiras e às sextas-feiras, no período da manhã e tarde.

➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Manifestações sobre o serviço devem ser direcionadas para o serviço de Ouvidoria do HFI.

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Clínica de Dor e Cuidado Paliativo - O serviço presta atendimento ambulatorial aos pacientes internados, após solicitação de parecer, orientando modelo de analgesia, realizando procedimento intervencionista para tratamento da dor e orientação quanto a cuidados. Ressalta-se que a motivação do parecer deve ser motivada pela dificuldade de controle da dor depois de utilizadas as medidas analgésicas à disposição dos não especialistas e que o acompanhamento seguirá pela clínica primária do paciente, cabendo ao serviço de Clínica de Dor a orientação e/ou intervenção conforme indicação. Encaminhamentos provenientes de outras instituições deverão ser avaliados pela Chefia Médica do Serviço

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes portadores de dor crônica de difícil manejo e pacientes em pós- operatório.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Parecer médico substanciado contendo número do prontuário no HFI, marcação de retorno para o solicitante do parecer, descrição dos diagnósticos, investigações realizadas, tratamentos realizados (inclusive dose máxima dos analgésicos tentados) e parecer prévio da especialidade relacionada ao tipo de patologia ou queixa do paciente.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Avaliação, proposta terapêutica e acompanhamento em paralelo com clinica de origem.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Indefinido.

## ➤ **Formas de contato Telefone:**

3111-2300 ramal: 2390 - (Chefia da Anestesia).

## ➤ **Horário de funcionamento**

De 2º à 6º das 8h às 17h

## ➤ **Manifestações do usuário.**

Através da ouvidoria do hospital ou do próprio serviço.

# CLÍNICA DA DOR

## ➤ **Prioridades**

Pacientes em pós - operatório de cirurgias realizadas no HFI.

## ➤ **Tempo de espera**

Os atendimentos são feitos de acordo com as demandas das clínicas cirúrgicas.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Informações contidas nos prontuários médicos, estando, portanto vedadas aos usuários em geral.

# MEDICINA INTERNA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta Ambulatorial e Internação Hospitalar: Serviço de Medicina Interna, integra e coordena as diversas especialidades clínicas, como: Clínica Médica, Clínica Dor, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Infectologia Oncologia, Nefrologia, Neurologia, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia. Serve como serviço de apoio para as clínicas cirúrgicas, durante a internação cirúrgica.

## ➤ **Público-alvo**

Paciente destinado pelo SISREG e/ou SER para atendimento de Alta Complexidade nas Áreas de Medicina Interna (Clínica Médica e Demais especialidade citada acima).

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Os exigidos pelo SISREG e parecer interno.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Encaminhamento pelo SISREG e/ou SER, marcação de consulta pela UPE (Unidade de Paciente Externo), quando internação, pelo NIR (Núcleo Interno de Regulação).

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As determinadas pelo SISREG.

## ➤ **Formas de contato**

Telefone Central: 3111-2387, ramal 2387

## ➤ **Horário de funcionamento**

Das 08:00 às 20:00hs

## ➤ **Manifestações do usuário**

Chefias de Setores, Chefia de Área e Ouvidoria.

## ➤ **Prioridades**

Pacientes Internos, Oncológico, SER e SISREG.

## ➤ **Tempo de espera**

O estabelecido pelo SISREG.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Atendimento nos guichês específicos, na UPE e outros oferecidos pelo HFI de modo geral.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Retorno ao SISREG.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Atendimento nos guichês específicos, na UPE e outros oferecidos pelo HFI de modo geral.

# COLOPROCTOLOGIA

## ➤ Serviços Oferecidos

Realizamos consultas coloproctológicas de pacientes encaminhados pelo Sistema de Regulação (SISREG/SER Oncológico em Coloproctologia) e internação Hospitalar em caráter eletivo de pacientes com indicação cirúrgica. Realizamos em caráter ambulatorial retossigmoidoscopia, anoscopia, ligadura elástica para tratamento de hemorróidas. Possuimos atendimento ambulatorial em DST/Coloproctologia com realização de anoscopia de alta resolução, colonoscopia diagnóstica e terapêutica.

Cirurgias anorretais e colorretais para tratamento de doenças coloproctológicas, incluindo câncer colorretal, doença diverticular do cólon e alguns casos de inflamatória intestinal com indicação cirúrgica que já fazem acompanhamento das suas patologias em outras Unidades. Não fazemos atendimento clínico de portadores de Doença Inflamatória Intestinal. Não serão absorvidos pacientes oncológicos que já tenham sido tratados em outras Unidades.

**O Serviço de Coloproctologia dispõe de videocolonosopia que são realizadas exclusivamente nos pacientes já atendidos pelo Serviço e em caráter de internação hospitalar. Por este motivo este serviço não é oferecido a Regulação**

## ➤ Público-alvo

O Serviço de Coloproctologia do Hospital Federal de Ipanema (HFI) atua voltado para a assistência aos usuários com demandas de alta complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico das patologias benignas e neoplasias malignas e acompanhamento oncológico somente dos pacientes atendidos pelo nosso Serviço.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SISREG/SER Oncológico em Coloproctologia) e serão absorvidos para seguimento se estiverem dentro do perfil do nosso atendimento.

Também realizamos Interconsultas (Pareceres) de pacientes da Unidade que necessitem de avaliação Coloproctológica.

## ➤ Documentação necessária para acesso

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SISREG ou SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo Médico que realizou o atendimento inicial.

# COLOPROCTOLOGIA

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao Hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Devido a alta complexidade da demanda assistencial atendida no HFI, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

## ➤ **Formas de contato**

**Telefone: (21) 3111 - 2379**

## ➤ **Horário de funcionamento**

Ambulatório Proctologia: 07h às 16h48 / Enfermaria Proctologia: 24 horas / Secretaria Proctologia: 08h às 17h48

## ➤ **Manifestações do usuário**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

## ➤ **Prioridades**

Todos os usuários do HFI são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SISREG ou SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

## ➤ **Tempo de espera**

O atendimento é realizado por ordem de chegada, sendo o tempo médio de espera de 60 minutos.

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

O usuário será encaminhado novamente para a Rede de Atenção Básica onde será regulado para o procedimento que necessita.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

O usuário poderá entrar em contato telefônico com a secretaria do setor ou comparecer ao Hospital no guichê de atendimento.



# EPIDEMIOLOGIA

## ➤ Serviços Oferecidos

Serviços de vigilância epidemiológica: As ações têm como objetivo permitir o conhecimento, a detecção, a preparação e a resposta imediata às emergências em saúde pública que ocorram no âmbito hospitalar. As atividades compreendem busca ativa e investigação dos casos suspeitos de agravos, doenças e eventos de notificação compulsória no hospital, em consonância com os fluxos da vigilância epidemiológica e alimentação dos sistemas oficiais de informação (SINAN, SIVEP-Gripe, e-ESUS Notifica, entre outros) além de orientação das medidas cabíveis no nível hospitalar e emissão de relatórios periódicos. Inclui a participação ativa nos planos de contingência para enfrentamentos de surtos, epidemias e novos agravos, como na COVID-19 e epidemias anteriores de dengue, H1N1, Zika, febre amarela e leptospirose.

## ➤ Atividades de ensino e pesquisa: Não se aplica

## ➤ Público-alvo

Pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários do HFI com suspeita de agravo de notificação compulsória; estagiários e residentes oriundos de instituições conveniadas com interface na vigilância epidemiológica.

## ➤ Documentação necessária para acesso

Para notificar a suspeita de um caso, o cidadão pode acessar o serviço por telefone, e-mail ou acesso direto, observando a correta identificação do caso para proceder-se à investigação epidemiológica e preservando-se o sigilo. As instâncias centrais da vigilância epidemiológica acessam o serviço diretamente por telefone ou e-mail e através dos sistemas oficiais da vigilância epidemiológica. As instituições de ensino conveniadas acessam o serviço diretamente por telefone, e-mail e SEI. Quanto às pesquisas, o acesso é também através da Plataforma Brasil.

## ➤ Etapas dos serviços prestados pela Vigilância epidemiológica:

Recebimento das notificações espontâneas; busca ativa diária de todos os casos suspeitos de agravos, doenças e eventos de notificação compulsória no hospital (eletrônica e através de contato direto por telefone e visitas aos setores); realização da investigação epidemiológica dos casos identificados. Os instrumentos de registro dos casos são aqueles oficiais da vigilância epidemiológica, que incluem as fichas do SINAN. Procedem-se à alimentação dos sistemas oficiais e fluxos da vigilância epidemiológica, além de orientação das medidas cabíveis no nível hospitalar e emissão de relatórios periódicos. Inclui a participação ativa nos planos de contingência para enfrentamentos de surtos, epidemias e novos agravos.

**Treinamento e pesquisa:** não se aplica

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Vigilância epidemiológica: os prazos são estabelecidos pelas normas e fluxos pelo sistema nacional de vigilância epidemiológica. É variável na dependência do agravo notificado; para a efetivação das notificações imediatas o prazo é de até 24 horas da detecção do caso; para as demais, semanal. O prazo para encerramento das investigações com devolução da informação às instâncias centrais varia de acordo com o agravo (por exemplo, 30 dias para as doenças de notificação imediata, 180 dias paratuberculose)

- Nos casos de estagiários e residentes, a prestação do treinamento varia de acordo com o convênio e modalidade do estágio. No caso das pesquisas, são realizados relatórios periódicos nos prazos determinados pela Plataforma Brasil.

## ➤ **Contato:**

Telefone: (21) 3111-2373 - Ramal: 2373  
E-mail: [epidemiologiahfi2022@gmail.com](mailto:epidemiologiahfi2022@gmail.com)  
Presencial: Sala 302 da UPI

## ➤ **Horário**

Segunda a sexta de 07:00 às 17:00

## ➤ **Prioridades**

Aqueles que envolverem casos em que se apliquem medidas de controle imediata (por ex, suspeita de doenças de transmissíveis como COVID-19, doença meningocócica e tuberculose); aqueles da legislação pertinente; aqueles demandados pela vigilância epidemiológica municipal, estadual e federal.

## ➤ **Tempo de espera**

Variável dependendo da urgência: por exemplo, se é uma suspeita de doença de notificação imediata, até 24 horas da detecção do caso.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Relatórios periódicos encaminhados eletronicamente às diferentes esferas da vigilância epidemiológica; sistemas de informação diferentes para diferentes agravos; resposta individual via e-mail. Publicações disponíveis na intranet (por exemplo, consolidado COVID-19); na internet (Boletim Epidemiológico semestral e outras publicações).

# EPIDEMIOLOGIA

➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Contato direto com a área.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com a área através de telefone ou e-mail; informações consolidadas nas publicações; e para as instâncias oficiais da vigilância epidemiológica os sistemas de informação em saúde além do contato direto.

# SERVIÇO DE FARMÁCIA

## ➤ **Sobre o Serviço:**

O Serviço de Assistência Farmacêutica tem como finalidade a prestação de assistência e atenção farmacêutica, promovendo o acesso e o uso racional de medicamentos aos pacientes atendidos na unidade hospitalar (internados, em alta hospitalar e provenientes do atendimento ambulatorial).

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes com prontuário no Hospital Federal de Ipanema que estejam internados, em situação de alta hospitalar e em atendimento ambulatorial na Instituição.

- A Farmácia Ambulatorial também realiza atendimento e fornece medicamentos aos pacientes do Programa de Infecções Sexualmente Transmissíveis/Aids (IST/Aids) atendidos no hospital.

## ➤ **Setores**

Dispensação Interna, Farmácia Ambulatorial, Central de Abastecimento Farmacêutico, Fracionamento (Sólidos Oraís), Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico e Farmácia Administrativa.

## ➤ **Como ter acesso?**

É obrigatória a apresentação de receita médica da unidade hospitalar.

- **Pacientes Internados:** prescrição oficial da Unidade, digitada, carimbada e assinada pelo médico, contendo o nome completo, número do prontuário, enfermaria e leito do paciente.

- **Pacientes ambulatoriais:** receituário médico legível contendo nome completo e número do prontuário do paciente, data, assinatura e carimbo do médico prescritor.

**OBS:** Não há fornecimento de medicamentos do rol da Assistência Básica à Saúde (diabetes, hipertensão). Esses medicamentos devem ser retirados no Posto de Saúde e/ou Clínica da Família mais próxima da residência do usuário.

## ➤ **Horário de Funcionamento**

Atendimento Interno: 24 horas, todos os dias da semana.

Público externo: 08h às 17h, de segunda à sexta.

Recebimento de Entregas: 08h às 17h, de segunda à sexta.

## ➤ **Localização e Contato**

Localização: Térreo (Fundos do Hospital)

Telefone: (21) 3111-2474 ou 3111-2331.

E-mail: [farmaciah@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:farmaciah@hgi.rj.saude.gov.br)

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O Serviço de Fisioterapia do Hospital Federal de Ipanema oferece atendimento e acompanhamento fisioterapêutico a todos os pacientes internados nas unidades de terapia intensiva;, em todas as enfermarias; e aos pacientes no plantão interno. Oferecemos Atendimento Ambulatorial aos pacientes pós cirúrgicos e/ou pacientes de longa permanência com dificuldades respiratórias ou de motora, readaptando-os na recuperação de suas dificuldades.

Nosso público-alvo são todos os pacientes adultos, que estejam nas unidades de internação. Os tratamentos propostos têm por objetivo tanto a recuperação funcional quanto a prevenção do declínio funcional causado pela perda da mobilidade e/ou restrição ao leito, decorrentes da internação hospitalar. Além de recuperação ambulatorial no pós desospitalização.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

O acesso ao Serviço de Fisioterapia na UTI se dá com a internação do paciente na unidade, após avaliação do profissional fisioterapeuta de plantão na unidade.

O acesso ao Serviço de Fisioterapia na unidade de pacientes internado se dá após solicitação de parecer pelo o médico responsável, e a avaliação do profissional fisioterapeuta responsável pela enfermaria clínica ou cirúrgica.

O acesso ao Serviço de Fisioterapia Ambulatorial é necessário solicitação de pedido de fisioterapia feito pelo o médico responsável pelo pós operatório do paciente, desta Unidade.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Internação hospitalar, avaliação, diagnóstico, objetivos e tratamento fisioterapêutico.

## ➤ **Formas de contato**

Tel. 3111-2454

## ➤ **Horário de funcionamento**

Horário de atendimento da Coordenação e Secretaria: de segunda a sexta, das 7h às 13h.

## ➤ **Manifestações do usuário**

O usuário poderá se dirigir à secretaria da Área de Fisioterapia e/ou Ouvidoria do HFI.

# FISIOTERAPIA

## ➤ **Prioridades**

As que se enquadrarem nos critérios de gravidade de doença.

## ➤ **Tempo de espera**

Nas unidades de terapia intensiva adulto (CTI), o atendimento é realizado sempre que necessário durante 24h/ dia. Nas enfermarias, o atendimento é realizado de segunda a sexta, na parte da manhã ou na parte da tarde. No Ambulatório, o atendimento é realizado de segunda a sexta nos turnos da manhã e da tarde.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Informações no Serviço de Fisioterapia, localizado no 5º andar do prédio anexo ou diretamente com o profissional fisioterapeuta que o está assistindo.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

O paciente é encaminhado para o posto de saúde mais próximo de sua residência ou para a Secretaria de Saúde do seu Município para ser regulado, após a alta hospitalar.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com o profissional fisioterapeuta que o está assistindo.

# FONOAUDIOLOGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O Serviço de Fonoaudiologia oferece atendimento nas Enfermarias e Unidades de Terapia Intensiva, avaliando e reabilitando as funções de deglutição e fala.

## ➤ **Público-alvo**

Público Alvo: Todos os usuários do SUS internados na Unidade, independente da idade.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Para acessar os serviços há a necessidade de requisição de parecer pela clínica responsável pelo paciente.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Requisição de parecer, entrega do pedido na sala 304 – 3º andar do Prédio da Unidade de Pacientes Internos.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Atendimentos dos pacientes internados: máximo de 2 dias úteis para resposta de parecer.

## ➤ **Formas de contato**

Contato: (21) 3111-2400

Ramal: 2443

E-mail: [fonohfi@gmail.com](mailto:fonohfi@gmail.com)

# FONOAUDIOLOGIA

## ➤ Horário de funcionamento

Horário de funcionamento: segunda e quarta, das 7h às 19h  
Terça, quinta e sexta, das 8h às 14h.

## ➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria do HFI.

## ➤ Prioridades

Pacientes internados no HFI.

## ➤ Tempo de espera

Atendimentos dos pacientes internados: máximo de 2 dias úteis para resposta de parecer.

## ➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

O acesso à qualquer informação de atendimento é feita presencialmente com o profissional que realizou o procedimento ou através do telefone (21) 3111-2443 - Ramal 2443. Fonoaudióloga responsável: Tatiane Amorim Lima.

## ➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Caso haja indisponibilidade de realização de algum atendimento o paciente é encaminhado para unidade pública referenciada ou para o SISREG.

## ➤ Informações sobre o andamento do serviço

O usuário pode ligar para o ramal do setor para obter informações acerca dos serviços ou comparecer na sala da Fonoaudiologia (sala 304 - 3º andar do Prédio da Unidade de Pacientes Internos). Fonoaudióloga responsável: Tatiane Amorim Lima.



# GINECOLOGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta Ambulatorial e Cirurgia em Ginecologia e Mastologia. Principais áreas de atuação: Ginecologia Geral, Patologia do trato genital inferior (Colposcopia), Vídeo Histeroscopia Diagnóstica e Cirúrgica, Vídeo Laparoscopia, Uroginecologia, Estudo Urodinâmico, Mastologia Oncológica, Biópsias de Mama de Nódulos Não Palpáveis Guiadas por Ultrassom, Ultrassonografia Ginecológica, Cirurgias Oncológicas Pélvicas.

## ➤ **Público-alvo**

Mulheres a partir de 16 anos e pacientes do sexo masculino, exclusivamente em casos de doenças da mama, destinados pelo SISREG e/ou SER a Hospital de Alta Complexidade.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Os exigidos pelo SISREG ou SER (Sistemas de Regulação Municipal e Estadual).

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Encaminhamento pelo SISREG ou SER, geralmente encaminhados pela atenção básica; marcação de consulta pela UPE (Unidade de Paciente Externo); caso necessária internação o NIR (Núcleo Interno de Regulação) será notificado para determinação da vaga hospitalar.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O quantitativo das consultas ambulatoriais é oferecido aos sistemas de regulação de forma trimestral, conforme orientação da Coordenação. Quando existe indicação cirúrgica o tempo de espera varia de acordo com a demanda e realização de exames pré-operatórios (as cirurgias realizadas são quase absolutamente eletivas).

## ➤ **Formas de contato**

Telefone: (21) 3111-2358 (secretaria).

## ➤ **Horário de funcionamento**

07h às 16h para pacientes externos e 07h às 19h para cirurgias em pacientes internados.

## ➤ **Manifestações do usuário**

Secretaria da Ginecologia no 4º andar UPI e Ouvidoria do HFI (térreo da UPI).

## ➤ **Prioridades**

Os Sistemas de regulação são os responsáveis pelo agendamento das consultas, de acordo com as vagas ofertadas. No dia da consulta definimos prioridades: técnicas (aquelas com sintomatologia agudizada), pacientes muito idosas, cadeirantes, entre outras com outras necessidades especiais.

## ➤ **Tempo de espera**

Uma vez que sua consulta esteja agendada, será chamado para o atendimento por ordem de chegada ao ambulatório.

➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais, assim como a secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar através do telefone (21) 3111-2358.

➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Retorno ao SISREG ou SER através de guia de referência e contrarreferência.

➤ **Informações sobre o andamento do Serviço**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais, assim como a secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar através do telefone (21) 3111-2358.

# HEMOTERAPIA

## ➤ Serviços Oferecidos

Doação de sangue, Transfusão de Hemocomponentes, Exames.

## ➤ Público-alvo

Pacientes que necessitam de transfusão de sangue e hemoderivados, grávidas, pacientes cirúrgicos, pacientes com doenças hematológicas e oncológicas.

## Doadores de sangue

### ➤ Documentação necessária para acesso

Solicitação de transfusão em ficha própria. Agendamento dos pacientes (sangria, transfusão e exsanguíneo transfusão ambulatorial). Preenchimento do Consentimento Informado sobre as transfusões.

### ➤ Etapas dos serviços prestados

Agendamento de pacientes para sangrias. Solicitação de exsanguíneo transfusão. Avaliação pelo médico hemoterapeuta da transfusão indicada e, se houver indicação de acordo com protocolo do Serviço, a transfusão é liberada. Após início da transfusão, a equipe transfusional ficará no local por, pelo menos, vinte minutos para acompanhar qualquer reação adversa à transfusão, retornando para retirada do material usado e verificando qualquer sinal que possa ser diagnóstico de uma reação transfusional. Toda a transfusão é acompanhada por um Consentimento Informado, que deverá ser assinado pelo paciente ou acompanhante e, em determinados casos, pelo próprio médico.

### ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O Serviço funciona 24 horas para transfusão e, para doação, até às 15h.

### ➤ Formas de contato

Telefone: 2291-3131, Ramal 3639 Email: [hemoterapia.hfi@gmail.com](mailto:hemoterapia.hfi@gmail.com)

### ➤ Horário de funcionamento

Para doação: 7h às 15h.

Para transfusão e atendimento da rede do SUS, funcionamos 24h por dia, 07 dias por semana, com Agência Transfusional aberta.

### ➤ Manifestações do usuário

Duas formas: no próprio Hemonúcleo, através de uma avaliação qualitativa elaborada pelo próprio Serviço. Esse relatório fica exposto ao doador; Ouvidoria do Hospital.

# HEMOTERAPIA

## ➤ **Prioridades**

O doador e os pacientes que necessitam de procedimentos hemoterapêuticos (transfusão, sangria, exsanguíneo transfusão).

## ➤ **Tempo de espera**

O doador de sangue não costuma esperar. Ao chegar ao Hemonúcleo ele já preenche a ficha para cadastro. Nos casos das transfusões, espera-se em torno de 40 minutos, sendo esse intervalo o tempo entre a coleta da amostra de sangue e o preparo da bolsa de sangue para transfusão.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Procurar diretamente o Hemonúcleo. No caso das transfusões, funcionamos 24h, 07 dias na semana.

Página da internet onde podem ser encontrados todos os critérios da doação.

Durante a triagem clínica e a coleta, o profissional explica todo procedimento para o candidato à doação.

Na triagem sorológica, os exames são enviados por e-mail ao doador.

Durante a transfusão, o técnico responsável pelo procedimento irá explicar, fazendo a leitura do Consentimento Informado (que deverá ser assinado antes da transfusão).

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Em se tratando de pacientes cirúrgicos ou que se neguem a serem transfundidos (como as Testemunhas de Jeová), há um protocolo clínico de alternativa à Transfusão do Sangue.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Através de informações dadas pela a equipe de captação do Serviço e pelos Agentes Administrativos do Setor.

# LABORATÓRIO CENTRAL

## ➤ **Serviços Oferecidos**

O Serviço de Patologia Clínica do Hospital Federal de Ipanema realiza exames de análises clínicas de todos os pacientes internados e ambulatoriais da Unidade.

## ➤ **Público-alvo**

Nosso público-alvo são todos os pacientes maiores de 16 anos, que possuem prontuário na Unidade, encaminhados para procedimentos cirúrgicos ambulatoriais (CPA) ou para procedimentos cirúrgicos que requerem internação.

O laboratório segue protocolos de atendimentos voltados para a saúde do trabalhador, como por exemplo, em caso de acidentes biológicos com material perfuro-cortante e para solicitações de rotina da Saúde Ocupacional.

## ➤ **Rotina para atendimento de pacientes internados:**

As requisições de exames de rotina deverão ser encaminhadas ao Laboratório até as 22:00h do dia anterior, para que as coletas sejam programadas pela equipe técnica. Essas coletas são realizadas entre 04:00h e 06:30h.

## ➤ **Previsão de liberação dos resultados:**

CTI entre 07:00h e 07:30h

Demais enfermarias entre 08:30h e 09:30h

Para exames considerados urgentes e/ou que não tenham sido solicitados como rotina, as amostras devem ser coletadas e enviadas ao laboratório, devidamente identificadas e com requisição preenchida carimbada, e assinada.

Swabs,urina, hemocultura e/ou outros líquidos biológicos etc devem ser enviados ao laboratório devidamente identificados, acompanhados da requisição.

## ➤ **Formulários:**

Todos os modelos de formulários utilizados estão disponíveis na rede.

Usuários>Mural>Formulários para exames ambulatoriais e não devem ser alterados.

## ➤ **Os pedidos de exames devem conter:**

Nome completo e legível do paciente.

Número de prontuário no HFI / Data de Nascimento / Sexo (utilizar M/F)

Clínica / Enfermaria / Leito

Exames solicitados

Data, assinatura e carimbo do médico solicitante.

## ➤ **Rotina para atendimento ambulatorial**

Local e Horário de atendimento:

Térreo/UPE

De segunda à sexta-feira

De 06:00h às 09:00h- Não é necessário agendar. O atendimento é realizado por ordem de chegada.

# LABORATÓRIO CENTRAL

## ➤ **Previsão para entrega dos laudos ambulatoriais:**

Exames de rotina (Hemograma, Coagulograma, Bioquímica, Urina EAS) em até 3 dias úteis;

Exames Imunologia e Hormônios, Microbiologia/Culturas, em até 5 dias úteis (exceto cultura para tuberculose e fungos);

Setor de entrega de resultados : 2º andar / UPE , de 07:00h às 14:00h , de segunda à sexta-feira.

## ➤ **Obs.: 1-**

O preenchimento das solicitações segue o mesmo padrão.

O SPC fornece frascos para coleta de fezes e urina, com instruções escritas. As amostras coletadas em domicílio serão conferidas e, se de acordo com as instruções fornecidas, serão recebidas e identificadas. O SPC eventualmente poderá solicitar uma segunda amostra para confirmação de resultados. Os pacientes receberão um comprovante de atendimento com previsão da data de entrega dos laudos.

## ➤ **Obs.: 2**

Estamos em processo de informatização do Serviço e brevemente os laudos poderão ser acessados pela internet, para os pacientes que assim o desejarem.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

A prestação de serviço do Laboratório se inicia com o médico assistente, no momento em que o mesmo faz a solicitação de exames.

As atividades de um laboratório clínico está dividida em 3 fases:

Pré-analítica

Analítica

Pós-analítica

O usuário participa da fase pré-analítica, na qual engloba pontos cruciais para execução dos exames, como solicitação correta dos exames de acordo com a hipótese diagnóstica, instrução e preparo para a realização dos exames, identificação do usuário no momento do atendimento, coleta do material biológico e identificação da mesma.

As fases analíticas e pós-analíticas, são exclusivas dos profissionais do Laboratório, e compreendem desde a aquisição de insumos adequados para os testes, como calibrações, aferições e todas as etapas de análises dos materiais biológicos até a realização e liberação do laudo dos exames realizados.

## ➤ **Formas de contato**

Tel. 3111.2434

Pessoalmente: Serviço de Patologia Clínica - 8º andar/UPE

## ➤ **Manifestações do usuário**

O usuário poderá solicitar ser atendido pela chefia do serviço ou supervisor técnico e/ou Ouvidoria do HFI.

## ➤ **Prioridades**

- Os que se enquadrarem nos critérios de gravidade de doença;
- Os usuários que têm quimioterapia agendada;
- Os previstos em lei.

## ➤ **Tempo de espera**

O atendimento ambulatorial para realização de exames e retirada de laudos, é por ordem de chegada;

A coleta de rotina de pacientes internados tem início às 04:00h no CTI, com demais enfermarias a seguir.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Informações no Serviço de Patologia Clínica, com a equipe de profissionais do setor, ou com o profissional que o estiver atendendo.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Para os exames que fazem parte da grade dos exames ofertados nesta Unidade, em caso de falta de algum deles, pedimos que o usuário faça contato telefônico para se informar sobre a regularização da execução do exame.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

No momento do atendimento, é dado ao usuário um protocolo com a identificação do seu atendimento e serviços realizados, onde além da identificação do mesmo, consta a previsão de entrega de seus laudos e telefones para contato.

# NEUROCIRURGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta ambulatorial e internação hospitalar em Neurocirurgia. Realiza neurocirurgias eletivas de média e alta complexidade nas áreas de tumores, aneurismas, coluna vertebral, Parkinson, Hidrocefalias, trauma e cirurgia da dor.

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes do SUS.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Paciente dentro dos critérios estabelecidos para consulta com especialista (com realização de exames complementares) encaminhados através das plataformas SER/SISREG.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Consulta ambulatorial/internação.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

De acordo com o estabelecido pelo MS.

## ➤ **Formas de contato**

Tel.: 3111-2300 ramal 2377

Horário de funcionamento

Secretaria aberta das 08h às 17h.

## ➤ **Manifestações do usuário**

Através dos contatos do serviço e hospitalar. Ouvidoria/HFI.

## ➤ **Prioridades**

Patologias tumorais/coluna.

## ➤ **Tempo de espera**

De acordo com o estabelecido pelo MS.



➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Através dos contatos do serviço e hospitalar.

➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Devolução ao SER/SISREG, encaminhamento via Guia de Referência e Contrarreferência, caso internado será solicitado transferência via Regulação.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Atendimento nos guichês específicos, UPE, e contato com o Serviço de Neurocirurgia. Consulta na plataforma disponibilizada pela Secretaria Municipal de Saúde, que gerencia a fila cirúrgica.

# NUTRIÇÃO

## ➤ Serviços Oferecidos

A ANUTRI é um Serviço que exerce atividades em 5 áreas distintas:

- **Nutrição Clínica** (assistência nutricional aos pacientes internados em todas as clínicas do HFI, com o acompanhamento de todos os pacientes em terapia nutricional enteral na Unidade);
- **Ambulatório de Nutrição** (atendimento aos pacientes externos adultos);
- **Setor de Produção de Refeições**, local de produção de refeições para todos os pacientes internados, acompanhantes legalmente constituídos, residentes, que frequentam o refeitório, além da produção de lanches para os diversos setores desta Unidade que recebem pacientes externos para procedimentos diversos, como a oncologia, centro cirúrgico ambulatorial, setor de endoscopia entre outros.
- **Fiscalização de contrato da empresa terceirizada** responsável pela prestação de Serviços de Alimentação e Nutrição Hospitalar para pacientes, residentes, acompanhantes e outros autorizados pela Direção Geral do Hospital Federal de Ipanema (HFI);

## ➤ Público-alvo

**Pacientes Internos** - Adultos (acompanhamento clínico nutricional para todos os pacientes hospitalizados internados na Unidade HFI)

**Pacientes Externos** - Adultos (serviço de atendimento e acompanhamento clínico nutricional ambulatorial na Unidade HFI)

**Pacientes Externos** - Adultos (fornecimento de lanches para os pacientes em atendimentos nos diversos procedimentos ambulatoriais oferecidos pela Unidade HFI)

**Residentes e Acompanhantes de pacientes internados, legalmente constituídos** - (com o fornecimento de refeições no refeitório da ANUTRI).

## ➤ Documentação necessária para acesso

**Atendimento Hospitalar** - Todos os pacientes internados são visitados diariamente pelo nutricionista da assistência clínica, que define a conduta nutricional com base no diagnóstico, na prescrição médica e anamnese direta com o paciente.

**Atendimento Ambulatorial** - Os pacientes externos são atendidos através de encaminhamento médico das próprias clínicas do hospital. O serviço de nutrição não recebe pacientes via SISREG, pela orientação do HFI;

# NUTRIÇÃO

## ➤ Etapas dos serviços prestados

**Paciente Hospitalizado (interno):** Visita diária no leito - leitura de prontuário ou levantamento do diagnóstico clínico, anamnese com o paciente, avaliação do estado nutricional, levantamento das intercorrências clínicas no período, leitura da prescrição médica, ELABORAÇÃO DA PRESCRIÇÃO NUTRICIONAL, solicitação das refeições, dieta enteral ou suplementos nutricionais de acordo com a prescrição do nutricionista, a inclusão na planilha de solicitação de refeições, dietas enterais, fórmulas ou suplementos (formulários da ANUTRI), produção da dieta solicitada pelos serviços da ANUTRI, dispensação da dieta e entrega da dieta prescrita pelo nutricionista pelo funcionário da ANUTRI direto no leito para o paciente.

**Paciente Ambulatorial (interno):** Entrega do encaminhamento médico com parecer preenchido para a secretaria do ambulatório de nutrição - Análise do parecer pelo nutricionista, para a marcação da consulta considerando as prioridades, de acordo com o protocolo estabelecido pelo Serviço - Agendamento de consulta

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

- Paciente hospitalizado (internados nos diversos serviços do HFI): Visita diária aos pacientes;
- Paciente Ambulatorial (externo): Para pacientes encaminhados com as mais diversas patologias, em função do quantitativo reduzido de funcionários, o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 120 dias;
- Paciente Ambulatorial externo que é acompanhado nos Programas de Cirurgia Bariátrica, o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 60 - 90 dias;

## ➤ Formas de contato

Chefia do Serviço: Telefone 3111 2300 Ramal 2389

Sala das Nutricionistas da assistência clínica: Telefone 3111 2300 Ramal 2338

E-mail: [nutricaohfi@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:nutricaohfi@hgi.rj.saude.gov.br)

## ➤ Horário de funcionamento

A ANUTRI é um Serviço em regime de plantão, que atua durante 12 horas por dia.

## ➤ Manifestações do usuário

O usuário pode se dirigir ao Serviço de Nutrição, localizado no prédio da Unidade de Internação (Térreo), a qualquer momento, pois sempre existem funcionários para resolver as demandas.

## ➤ **Prioridades**

Todos os pacientes internados são atendidos.

Para os pacientes externos, o atendimento prioritário é destinado para consulta das pacientes bariátricos, oncológicos e em cuidados paliativos, em função do quantitativo de recursos humanos no serviço para essa função.

## ➤ **Tempo de espera**

- Paciente hospitalizado (internados nos diversos serviços do HFI): Visita diária aos pacientes;
- Paciente Ambulatorial: Para pacientes oncológicos e em cuidados paliativos, em função do quantitativo reduzido de funcionários, o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 120 dias;
- Paciente Ambulatorial que é acompanhado no Programa de Cirurgia Bariátrica: o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 60 - 90 dias;

## ➤ **Acesso à informação sobre os serviços realizados**

Pacientes ambulatoriais - Diretamente com a nutricionista nas consultas.

Pacientes hospitalizados - Diretamente com a nutricionista através da visita diária aos pacientes ou quando o mesmo solicitar, a enfermagem comunica na sala do nutricionista, que retorna ao setor para atender a demanda, já que atualmente em função do quantitativo reduzido de funcionários, o nutricionista trabalha em vários setores ao mesmo tempo, no plantão;

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Através de contato telefônico ou comparecendo pessoalmente ao setor.

# OFTALMOLOGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Atendimento oftalmológico geral e nas várias sub especialidades, com prioridade nos procedimentos de alta complexidade.

## ➤ **Público-alvo**

População em geral, à partir de 16 anos;

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

1. SISREG - Disponibilizamos quantitativo de vagas mensalmente por setor, conforme capacidade de atendimento.

2. Pareceres internos - Pacientes encaminhados de outros serviços do hospital com queixas oftalmológicas

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Os pacientes de primeira vez são atendidos , quando temos capacidade de absorvê-lo , é encaminhado para o setor pertinente, para avaliação mais profunda e segmento. Quando não temos capacidade é feita a contra-referência. Quando finalizam os procedimentos cirúrgicos, o paciente tem alta.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento realizado pelo sistema de Regulação SISREG/SER.

## ➤ **Formas de contato**

Telefone: 3111-2312 Ramal 2312

## ➤ **Horário de funcionamento**

Das 7h às 19h

## ➤ **Manifestações do usuário**

Através da Ouvidoria do HFI, para elogios, reclamações, dúvidas e sugestões.

## ➤ **Prioridades**

A maioria dos atendimentos são para idosos ou com deficiência visual, não havendo esses critérios de prioridade. A prioridade ocorre conforme a gravidade ou situações específicas avaliadas no momento.

## ➤ **Tempo de espera**

Há grande volume de pacientes, que chegam quase ao mesmo tempo, acredito que o tempo médio de atendimento seja de 3 horas, da chegada à saída.

# OFTALMOLOGIA

➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Em geral as informações estão com o médico responsável, ou disponibilizado na secretaria do setor específico.

➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Somos uma instituição de ponta, resolvemos quase a totalidade dos procedimentos. Quando não disponibilizamos fazemos a contra-referência.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Atualmente qualquer consulta é feita via secretaria pelo paciente no setor específico.

➤ **Serviços Oferecidos**

Consultas ambulatoriais de Oncologia, supervisão da quimioterapia

➤ **Público-alvo**

Pacientes com diagnóstico confirmado de neoplasia por biópsia provenientes das clínicas cirúrgicas do HFI

➤ **Documentação necessária para acesso**

Confirmação de neoplasia com laudo histopatológico e solicitação de parecer dado pela clínica de origem.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Atendimento médico ambulatorial, atendimento de intercorrências na quimioterapia,

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não há prazo máximo. Pacientes são agendados conforme disponibilidade na agenda dos médicos e vagas para quimioterapia.

➤ **Formas de contato**

Telefone; 3111- 2471

Pessoalmente na recepção do setor.

➤ **Horário de funcionamento**

Das 8h às 19h (horário da recepção do setor)

➤ **Manifestações do usuário**

Orientamos procurar a Ouvidoria do hospital.

## ➤ **Prioridades**

Todos os nossos pacientes são portadores de neoplasia. São atendidos após agendamento e em ordem de chegada. Pacientes que verbalizam alguma intercorrência clínica no dia da consulta poderão ser atendidos antes dos demais.

## ➤ **Tempo de espera**

Não há previsão de tempo de espera para o atendimento. Consultas de primeiras vezes atualmente estão com previsão de agendamento em 3-4 meses devido ao grave déficit de recursos humanos do setor. ( médicos, farmacêuticos, enfermeiros , recepcionistas)

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Orientação verbal médica na consulta. Todos os pacientes em tratamento oncológico recebem uma cartilha com todas as orientações por escrito assim como contatos da oncologia, serviço social e farmácia.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Trocamos o esquema quimioterápico sempre que possível. Orientamos registrar na Ouvidoria quando há falta de quimioterápico padronizado no SUS.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Orientamos contato com a recepção do setor (agendamento e antecipação de consultas) ou com a enfermagem (informações sobre data do tratamento).



# ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Realiza cirurgias ortopédicas eletivas de alta complexidade.

Principais cirurgias: prótese de joelho, quadril e ombro; artroscopia de joelho, ombro, tomófilo; fraturas de alta complexidade dos membros superiores e inferiores e cirurgia de joelho, quadril, ombro, pé e tornozelo.

## ➤ **Público-alvo**

Pacientes de todas as idades regulados via SISREG ou SER que necessitem de atendimento especializado de alta complexidade em ortopedia.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Para acessar o serviço é necessário a apresentação de exames de imagem da respectiva patologia, documento de identidade, cartão SUS e comprovante de residência.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Encaminhamento pelo SISREG ou SER, geralmente encaminhados pela atenção básica; marcação de consulta pela UPE (Unidade de Paciente Externo); os pacientes são inseridos em fila cirúrgica e caso necessária internação o NIR (Núcleo Interno de Regulação) será notificado para determinação da vaga hospitalar.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento realizado pelo sistema de Regulação SISREG/SER.

## ➤ **Formas de contato**

- Telefone: (21) 3111 - 2300 - ramal 2361

## ➤ **Horário de funcionamento**

- Horário de funcionamento da Secretaria do Serviço: 2ª feira a 6ª feira, das 07h às 19h
- Paciente interno: 24 horas ininterruptas

## ➤ **Manifestações do usuário**

Secretária do Serviço ou Ouvidoria do HFI.

## ➤ **Prioridades**

Os Sistemas de regulação são os responsáveis pelo agendamento das consultas oriundas das unidades primárias e os médicos cirurgiões de cada especialidade, de acordo com as vagas ofertadas. No dia da consulta definimos prioridades: técnicas (aquelas com sintomatologia agudizada), pacientes muito idosos, cadeirantes, entre outras com outras necessidades especiais.

## ➤ **Tempo de espera**

De acordo com o SISREG

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Retorno ao SISREG ou SER através de guia de referência e contrarreferência.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais.

# PLANTÃO INTERNO

## ➤ Serviços Oferecidos

O Plantão Interno é responsável pelo atendimento de intercorrências dos pacientes internados no HFI. Além das intercorrências, o PI realiza atendimento emergencial de pacientes oncológicos, pós-operatório recente do HFI, pacientes em atendimento nos ambulatórios do HFI e que apresentem intercorrências, também são atendidos no PI.

## ➤ Público-alvo

Pacientes em acompanhamento na oncologia, pós-operatório menor que 30 dias; além de pacientes que apresentem, durante atendimento ambulatorial no HFI, intercorrências.

## ➤ Documentação necessária para acesso

Para acessar o PI é necessária apresentação do cartão com matrícula do HFI. Em caso de pacientes encaminhados do ambulatório, também é necessário encaminhamento e, em caso de necessidade de internação, AIH e prescrição médica.

## ➤ Etapas dos serviços prestados

Após confecção do boletim de atendimento, os pacientes são avaliados pelo médico plantonista, podendo ser feita medicação emergencial, solicitação de exames e pareceres ou internação hospitalar.

## ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Por não dispor de classificação de risco, os pacientes são atendidos conforme ordem de chegada, conforme disponibilidade do médico plantonista. Não é comum um tempo de espera superior a 60 minutos.

## ➤ Formas de contato

Telefone 31112326

## ➤ Horário de funcionamento

O PI funciona em regime de plantão, 24h por dia, todos os dias da semana.

## ➤ Manifestações do usuário

Manifestações sobre o serviço devem ser feitas via Ouvidoria do HFI

## ➤ Prioridades

Por não possuímos classificação de risco, comumente, os pacientes são atendidos por ordem de chegada. No entanto, verificando-se a presença de paciente com critério de gravidade, o mesmo prontamente é atendido.

## ➤ Tempo de espera

A previsão do tempo de espera é de menos de 60 minutos.

## ➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Por se tratar de atendimento de emergência, os usuários podem questionar sobre o atendimento durante o mesmo.

## ➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Por se tratar de setor em regime de plantão para intercorrências, as funções básicas de atendimento são sempre executadas.

## ➤ Informações sobre o andamento do serviço

Ouvidoria do HFI

## ➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Psicologia do Hospital Federal de Ipanema foi criado há 06 anos, inicialmente com três psicólogos. Nossa equipe atual é composta por cinco Psicólogos na assistência direta aos pacientes, com ênfase nas seguintes áreas de atuação:

Ambulatório especializado em Psico-Oncologia;  
Ambulatório em IST's/AIDS;  
Ambulatório para pacientes em pré e pós-operatório;  
Enfermarias;  
CTI.

## ➤ Público-alvo

Nosso público-alvo nos ambulatórios é composto por pacientes adultos, em tratamento no HFI, encaminhados pelos serviços internos cirúrgicos e clínicos, que tenham algum fator psicológico diretamente relacionado à doença de base e/ou ao tratamento realizado na unidade hospitalar. Nas enfermarias e CTI, atendemos a todos os pacientes internados via solicitação de parecer, verbal ou por escrito.

## ➤ Documentação necessária para acesso

No ambulatório, após o encaminhamento interno em formulário próprio, feito por médico das diversas clínicas do HFI, o paciente deve dirigir-se à Coordenação da Unidade de Pacientes Externos, no sexto andar do Prédio dos Ambulatórios, no horário de 7h às 17h, para entregar a solicitação médica e aguardar o agendamento a ser comunicado por contato telefônico.

Nas enfermarias a solicitação verbal pode ser direcionada a qualquer dos psicólogos da equipe. Já os pareceres via E-Sus ou em formulário interno próprio, devem ser impressos quando eletrônicos, e entregues na sala administrativa do Serviço de Psicologia.

## ➤ Etapas dos serviços prestados

O tratamento, no ambulatório, é realizado com dia e hora marcados, com duração de 40 minutos cada consulta, pelo tempo necessário à melhora/remissão dos sintomas, a partir de plano terapêutico construído junto com o paciente, na modalidade individual.

Na Oncologia os pacientes e familiares também podem buscar por demanda espontânea o Grupo de Apoio a Pacientes e Familiares com Câncer. O Grupo acontece semanalmente, as quintas-feiras, no térreo do prédio das enfermarias, no Auditório do Acolhimento, ao lado da Sala de Espera da Oncologia. Não é necessário agendamento.

- Formas de contato

Tel. 3111-2300 Ramal: 2478

- **Horário de funcionamento**

Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 7h às 19h.

- **Manifestações do usuário**

O usuário poderá se dirigir à secretariada Área de Psicologia e /ou Ouvidoriado HFI

- **Prioridades**

As que se enquadrarem nos critérios de elegibilidade definidos por lei.

- **Tempo de espera**

Sessenta minutos

- **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Informações no Serviço de Psicologia localizado no 3º andar do prédio das Enfermarias, sala 312.

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

O paciente é encaminhado para o Posto de saúde do seu território para ser regulado.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com o profissional Psicólogo responsável pelo tratamento, no Ramal 2478 ou pessoalmente na sala 312 ou na Recepção do 6º andar do Prédio dos Ambulatórios.

# RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

## ➤ **Serviços Oferecidos**

- Exames diagnósticos por imagem do tipo: Radiografia, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia e Densitometria Óssea.
- Biópsia e marcação pré cirúrgica de lesões mamárias
- Procedimentos de Radiologia Intervencionista Periférica, em sua maioria abdominais e torácicos, do tipo: biópsias, drenagens de coleções e do sistema biliar, ablações de tumores.

## ➤ **Público-alvo**

Para exames diagnósticos e procedimentos mamários: pacientes internados e ambulatoriais com prontuário do HFI, e no caso de exames de mamografia, também os pacientes provenientes do Sistema de Regulação (mediado via Unidade de Pacientes Externos).

Para procedimentos de Radiologia intervencionista: somente pacientes internados no HFI.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Para a realização da maioria das radiografias basta comparecer à recepção às 7h da manhã e pegar uma senha para a realização do exame no mesmo dia.

Para a realização dos demais exames é necessário agendamento prévio na recepção do setor.

Para o agendamento de exames o paciente ou um responsável precisa comparecer à recepção do Setor, portando o pedido médico adequadamente preenchido, o cartão do hospital com o número do prontuário e o cartão do SUS.

Os procedimentos intervencionistas somente são realizados em pacientes internados.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Marcação e realização dos exames e disponibilização dos resultados.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não há prazo definido para a prestação dos serviços uma vez que a disponibilização dos mesmos depende de algumas variáveis. Existe, no entanto, prazo para entrega de resultados:

- Ultrassonografia e Densitometria Óssea: entrega no mesmo dia da realização
- Mamografia: entre 15 e 30 dias
- Tomografia Computadorizada e Radiografia ambulatorial: entre 20 e 30 dias;

# RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

## ➤ **Formas de contato**

Para exames ambulatoriais - informações presenciais na recepção do setor ou via contato pelos ramais: 3811, 3506 e 3481 ( das 7:00 as 15:30).

Para exame de internados - informações presenciais na recepção do setor ou via ramal dos subsetores; para exames urgentes: contactar diretamente o Radiologista da escala.

## ➤ **Horário de funcionamento**

Tomografia Computadorizada: segunda a domingo - manhã e tarde Ultrassonografia: segunda a sexta - manhã e tarde

Mamografia: segunda a sexta - manhã e tarde Densitometria Óssea: segunda a quinta - manhã e tarde Radiografia ambulatorial: segunda a sexta - manhã e tarde

Radiografia de pacientes internados: 24h; Radiografia em centro cirúrgico: 12h

## ➤ **Manifestações do usuário**

Ouvidoria.

## ➤ **Prioridades**

Uma vez marcados os exames, no dia do atendimento têm prioridade pessoas com saúde debilitada, idosos, diabéticos, deficientes, crianças e gestantes.

## ➤ **Tempo de espera**

Varia de acordo com o tipo de exame.

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Exames e procedimentos ambulatoriais - informações presenciais na recepção do setor ou via contato pelos ramais: 3811, 3506 e 3481 (das 7:00 as 15:30).

Exames e procedimentos de pacientes internados - informações presenciais ou via ramais dos subsetores.

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Sistema de regulação via NIR ou UPE.

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Exames e procedimentos ambulatoriais - informações presenciais na recepção do setor ou via contato pelos ramais: 3811, 3506 e 3481 ( das 7:00 as 15:30).

Exames e procedimentos de pacientes internados - informações presenciais ou via ramais dos subsetores.

# Serviço Social

O Serviço Social é uma profissão de caráter preventivo e interventivo, requer formação de nível superior em curso reconhecido pelo MEC. O profissional é denominado assistente social e atua com as políticas sociais tendo por objetivo viabilizar os direitos da população nas diversas áreas como: saúde, educação, previdência social, trabalho entre outras. Visa à melhoria da qualidade de vida desta população e a ampliação da cidadania através da socialização de informações, identificando os determinantes sociais que interferem no processo saúde/doença.

Atualmente está organizado a partir de duas frentes de trabalho: plantão social e enfermarias.

## ➤ Público-alvo

O Serviço Social atende aos usuários, internados e em atendimento ambulatorial, e seus familiares por demandas espontâneas ou referenciadas pelas equipes multiprofissionais de forma individual e/ou grupal, identificando as principais necessidades/ solicitações e realizando as orientações e encaminhamentos pertinentes a cada caso apresentado. O plantão social atende também usuários externos do HFI que buscam atendimento de forma espontânea, sendo orientados conforme as demandas apresentadas.

## Serviços Oferecidos

O Serviço Social desenvolve as seguintes atividades:

- Acolhimento aos usuários através de demanda espontânea, busca ativa e encaminhados pela equipe multiprofissional;
- Entrevista para realização de avaliação social;
- Abordagem ao paciente internado em leito hospitalar;
- Articulação com redes e/ou equipes intra e inter hospitalares (rede socioassistencial);



# SERVIÇO SOCIAL

- Atendimento aos usuários e familiares em equipe multiprofissional;
- Encaminhamentos para a rede socioassistencial;
- Elaboração de relatórios sociais;
- Emissão de pareceres sociais;
- Orientações sobre os direitos sociais;
- Confeção de material informativo sobre rotinas institucionais;
- Discussão de processos e fluxos institucionais.

## ➤ Formas de contato

O Serviço Social localiza-se no andar térreo da Unidade de pacientes Internados (UPI), funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, sem necessidade de agendamento.

E-mail: [servsocial@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:servsocial@hgi.rj.saude.gov.br)

Telefone: (21) 3111-2367/ 3111-2371

# UROLOGIA

## Serviços Oferecidos

Consulta ambulatorial em Urologia Geral e nas diversas sub-especialidades; internação hospitalar; cirurgia ambulatorial para procedimentos de pequeno porte; cirurgias de média e alta complexidade; tratamento de cálculos urinários; tratamentos oncológicos; cirurgia reconstrutiva; tratamento de hiperplasia prostática; estudo urodinâmico; endoscopia urinária.

### ➤ Público-alvo

Serviço de Atenção Secundária e Terciária de saúde dentro da especialidade urológica destinada a adultos encaminhados pelo SISREG e/ou SER ao hospital para os serviços acima descritos.

### ➤ Documentação necessária para acesso

O acesso ao serviço se dá exclusivamente através do SISREG.

### ➤ Etapas dos serviços prestados

Atendimento inicial pelo ambulatório após encaminhamento pelo SISREG. Em caso de transferência de outro hospital com necessidade de internação imediata, o encaminhamento é realizado pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR).

### ➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento do SISREG.

### ➤ Formas de contato

Telefone: (21) 3111-2300 / ramal: 2421 ou 2362

### ➤ Horário de funcionamento

Secretaria aberta de 2ª feira a 6ª feira, das 07h às 16h00

### ➤ Manifestações do usuário

Contato direto com o setor pelo Telefone, Presencialmente ou via Ouvidoria do Hospital

### ➤ Prioridades

Pacientes oncológicos têm prioridade no tratamento.

### ➤ Tempo de espera

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento do SISREG.

### ➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados?

O paciente tem acesso a essas informações no Guichê do Ambulatório e na Secretaria de Urologia.  
Telefone: (21) 3111-2300 / ramal: 2421 ou 2362

### ➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Neste caso o paciente deverá retornar ao SISREG para encaminhamento para outro serviço.

## ➤ **Serviços Oferecidos**

A Comissão de controle de Infecção Hospitalar (CCIH) elabora e supervisiona as políticas organizacionais que visam a redução máxima da incidência das taxas de infecção relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

## ➤ **Público-alvo**

Foco no público interno de todas as áreas do hospital: administrativas, ambulatoriais, cirúrgicas, assistências e serviços de apoio; abrangendo funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

O acesso à CCIH ocorre pessoalmente, através de parecer, ramal, e-mail, SEI ou aplicativo de serviço de mensagens instantâneas.

## ➤ **Formas de contato**

A CCIH está localizada no segundo andar do prédio da UPI, sala 206, com funcionamento de segunda a sexta-feira de 7 às 19 horas.

Telefone: 3111-3600 Ramal 2464.

e-mail: [ccih.hfi@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:ccih.hfi@hgi.rj.saude.gov.br)

## ➤ **Manifestações do usuário**

Diretamente na sala da CCIH com os membros da comissão, por e-mail, pelo ramal ou através da ouvidoria.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As solicitações feitas pelos profissionais e trabalhadores de saúde serão atendidas, sempre que possível, no mesmo dia da solicitação.

As informações e relatórios gerados pela CCIH são enviados via SEI/MS ou e-mail à direção geral, coordenações e serviços interessados.

# COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Avaliação da totalidade dos óbitos hospitalares ocorridos no Hospital Federal De Ipanema

A Comissão De Revisão de Óbitos (CRO), de caráter obrigatório e permanente, classifica os óbitos hospitalares ocorridos na instituição em ESPERADOS, NÃO ESPERADOS e INCONCLUSIVOS. A partir desta classificação procuramos identificar possíveis falhas de processos, bem como possíveis pontos de melhoria na assistência oferecida pelo hospital.

## ➤ **Público-alvo**

A CRO é uma comissão que compõe os mecanismos de vigilância em saúde do hospital, buscando pontos de melhorias na assistência oferecida pelo HFI. Deste modo, o público-alvo da CRO é predominantemente aqueles que compõem a força de trabalho do HFI, de maneira interdisciplinar.

Indiretamente podemos dizer que a população atendida pelo SUS e pelo HFI também é público-alvo, uma vez que a atuação da CRO objetiva manter constantes melhorias e a qualidade dos serviços prestados pelo HFI.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

A totalidade dos prontuários dos pacientes que vão a óbito no HFI são direcionados para a CRO, onde, através de formulário/ficha específica, os prontuários são avaliados, e as referidas fichas armazenadas na CRO, seguindo o prontuário para o arquivo médico.

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Avaliação e classificação dos óbitos, e posteriormente, em reunião colegiada, definido quais óbitos classificados como NÃO ESPERADOS e/ou INCONCLUSIVOS a CRO irá contatar os Chefes de Serviço para uma Reunião presencial na CRO. As reuniões com as chefias de serviço são eletivas e tem como objetivo elucidar os fatos ocorridos, buscando sempre identificação de possíveis pontos de melhorias nos processos do HFI.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O ideal é que os prontuários ao chegarem na CRO, em um período máximo de 15 dias sejam avaliados quanto ao tipo de óbito (ESPERADOS, NÃO ESPERADOS e INCONCLUSIVOS), para a partir daí darmos os devidos encaminhamentos: Arquivamento do prontuário ou reunião com devida chefia, no caso, a que se relacione com o óbito classificado como NÃO-ESPERADO.

# COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

## ➤ Contato

Telefone: (21) 3111-2373 - Ramal: 2373

E-mail: [epidemiologiahfi2022@gmail.com](mailto:epidemiologiahfi2022@gmail.com)

Presencial:

Sala 302 da UPI

Horário: segunda a sexta de 07:00 às 17:00

## ➤ Prioridades

A CRO é uma comissão de funcionamento interno, até mesmo porque avalia os óbitos dos pacientes que vieram a falecer no HFI.

- **Tempo de espera** Como não atendemos diretamente ao público, atendemos predominantemente a Direção do HFI, geral e médica, e ao corpo clínico. Estes atendimentos ocorrem sob demanda, e geralmente de forma imediata.

- **Acesso a informação sobre os serviços realizados** A CRO atua em conjunto com as esferas de vigilância epidemiológica, incluindo a Divisão de Vigilância em Saúde da Área Programática 2.1, a quem regularmente nos reportamos.

- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível** Contato direto com a área.

- **Informações sobre o andamento do serviço** Contato direto com a área através de telefone ou e-mail; e para as instâncias oficiais da vigilância epidemiológica os sistemas de informação em saúde além do contato direto.

# COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

## ➤ **Serviços Oferecidos**

A sua atribuição principal é o gerenciamento do risco assistencial através de ações pautadas nos protocolos de segurança do Paciente orientados pela ANVISA/Ministério da Saúde e são disseminados na Instituição.

## ➤ **Público-alvo**

O seu público alvo são os pacientes, externos ou internos, atendidos nesta Unidade;

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

O acesso para as notificações é realizado através do canal de notificação na Barra de Favoritos da Intranet;

## ➤ **Etapas dos serviços prestados**

Suas atividades englobam: o recebimento da notificação, o levantamento e análise dos dados, o mapeamento de risco através de ferramentas estruturadas e validadas, planejamento de ações tratativas e o monitoramento de sua implementação. Treinamento sobre as metas internacionais do paciente.

## ➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O atendimento dessas ações depende da sua gravidade e da complexidade da notificação e do evento ocorrido; Respeitando sempre a orientação da ANVISA quanto as ações imediatas.

## ➤ **Formas de contato**

Notificação

Telefone: 3111-2300 - Ramal 2456

E-mail [nsp.hfi@gmail.com](mailto:nsp.hfi@gmail.com)

## ➤ **Horário de funcionamento**

O Serviço funciona no terceiro andar do prédio de internação, de segunda à sexta-feira de 6h até às 18h;

## ➤ **Acesso a informação sobre os serviços realizados**

Os usuários recebem feedback das ações tratativas, intervenções preventivas e andamento por e-mail;

## ➤ **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**

Se houver ausência de internet para acesso das notificações online, são utilizados formulários físicos de notificação;

## ➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Os usuários recebem feedback das ações tratativas, intervenções preventivas e andamento por e-mail ou conversa pessoal.

# GERÊNCIA DE RISCO

## ➤ **Serviços Oferecidos**

Atua articulando as diversas áreas de apoio à assistência, (tentando prevenir, ao invés de prevenindo) prevenindo eventos adversos e queixas técnicas no uso de medicamentos, (dispositivos médicos ao invés de materiais, pois é como está escrito no Manual de Tecnovigilância) materiais médico-hospitalares, equipamentos, saneantes, sangue e seus derivados. Gerencia as informações para o Hospital e para o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária de Produtos para a Saúde. (O HFI é um Serviço de Saúde que compõe a Rede Sentinela do Estado do RJ, desde Setembro de 2019).

## ➤ **Público-alvo**

Profissionais da Saúde do HFI.

## ➤ **Documentação necessária para acesso**

Ao identificar qualquer desvio de qualidade em produtos para saúde, eventos adversos ou queixas técnicas relacionadas a medicamentos ou reações pós transfusionais, o profissional pode notificar à Gerência de Risco através de formulário próprio na INTRANET, formulário impresso, ou através do ramal do Serviço (2454).

➤ **Etapas dos serviços prestados** Recebimento da notificação interna; Investigação; Avaliação dos dados; Notificação à ANVISA

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**  
Imediato

## ➤ **Formas de contato**

Localização: 2º andar do Prédio Principal Telefone: 3111-2366  
e-mail: [gerenciaderisco@hgi.rj.saude.gov.br](mailto:gerenciaderisco@hgi.rj.saude.gov.br)

➤ **Horário de funcionamento** 2ª feira a 6ª feira - 07h às 17h

# GERÊNCIA DE RISCO

- **Manifestações do usuário**

Presencialmente, via e-mail ou pelo Ramal.

- **Prioridades**

Todos que buscam o Serviço são atendidos com igual prioridade.

- **Tempo de espera**

Atendimento imediato, respeitado o horário de funcionamento do serviço.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Diretamente com o Serviço, presencialmente, via e-mail ou telefone.