



A CARTA AO CIDADÃO

Conforme o Art. 11 do Decreto 6.932, de 11/08/2009, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência. O parágrafo 1º diz que a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Ao divulgar a Carta de Serviços ao Cidadão, o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) reitera seu compromisso com a saúde pública, a partir do aprimoramento contínuo das áreas e iniciativas da instituição, visando à excelência, com a participação efetiva e permanente da comunidade. A Carta de Serviços ao Cidadão do GHC pode ser acessada de forma integral no site www.ghc.com.br e por meio físico nas unidades hospitalares.

ÍNDICE:

| | |
|--|--------------------|
| Grupo Hospitalar Conceição..... | 4 |
| Hospital Conceição..... | 6 |
| Hospital Fêmea..... | 45 |
| Hospital Criança Conceição..... | 55 |
| Hospital Cristo Redentor..... | 78 |
| Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar..... | 89 |

O GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Maior unidade do GHC, o Hospital Conceição oferece especialidades de um hospital geral em seu ambulatório e na internação. Mantém a emergência médica com as portas abertas 24 horas.

Endereço: Avenida Francisco Trein, 596, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre -RS - Telefone: (51) 3357-2000

HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

Sendo o único hospital geral pediátrico 100% SUS do Rio Grande do Sul, atende pacientes de zero até menores de 14 anos, prestando assistência ambulatorial e de emergência, além da internação. Dispõe de internação comum, UTI neonatal e pediátrica, cirurgias pediátricas 24 horas, Programa de Atenção Domiciliar Infantil (Padi), além de um serviço de onco-hematologia.

Endereço: Rua Álvares Cabral, 653, Bairro Cristo Redentor – Porto Alegre -RS - Telefone: (51) 3357-2000

HOSPITAL CRISTO REDENTOR

O Hospital Cristo Redentor é referência no atendimento a pessoas acidentadas, é especializado em traumatologia-ortopedia, neurocirurgia, bucomaxilofacial, cirurgia plástica e queimados, cirurgia do trauma em geral, além de prestar serviço de reabilitação e fisioterapia para pacientes internados.

Endereço: Rua Domingos Rubbo, 20, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre - RS - Telefone: (51) 3357-4100

HOSPITAL FÊMINA

Um hospital dedicado à saúde da mulher que também atua no manejo de doenças femininas graves, como câncer do aparelho genital feminino e de mama a partir de sua prevenção e de problemas ginecológicos em geral. Presta cuidados pré-natais à gestante, faz o parto, trata do bebê e da mãe. Ainda presta serviços como banco de leite e reprodução humana.

Endereço: Rua Mostardeiro, 17, Bairro Independência - Porto Alegre – RS

Telefone: (51) 3314-5200

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgências hospitalares, onde, em conjunto com essas, compõem uma rede organizada de atenção às urgências.

Endereço: Rua Jerônimo Zelmanovitz, 1, Bairro São Sebastião – Porto Alegre

- RS - Telefone: (51) 3368-1619

OUVIDORIA- GERAL DO GHC

A Ouvidoria-Geral do GHC é um elo de comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e o GHC. Como mecanismo institucional de participação social, ela mede as manifestações individuais dos cidadãos, dissemina informações e contribui para a transparência das ações e dos serviços prestados.

Pode-se acessar a Ouvidoria para registrar elogios, sugestões, solicitações, informações, denúncias e reclamações. A identidade do cidadão é preservada em casos específicos, se o mesmo assim desejar.

Quando registrada a manifestação do cidadão, ela será inserida no sistema informatizado OuvidorSUS, do Ministério da Saúde, por meio do qual a demanda será tratada pelos trabalhadores da Ouvidoria e, posteriormente, será encaminhada para as gerências responsáveis, via de regra, em até 24 horas.

O prazo máximo para a conclusão das demandas por parte das gerências é de 7 dias, contados a

partir da data do encaminhamento. E o retorno, fornecido pela Ouvidoria ao cidadão, ocorre no prazo máximo de 2 dias úteis.

Todas as demandas concluídas, com as respostas da área responsável, serão analisadas pela Ouvidoria. Somente será dado retorno aos cidadãos quando a resposta for coerente, completa e satisfatória. Quando a resposta não é coerente com a manifestação do cidadão ou não é pertinente ao setor, ela é reencaminhada ou encaminhada ao setor competente, para nova análise e resposta.

Todos os usuários do SUS têm o direito de usufruir do serviço por meio dos seguintes canais de comunicação:

1. Por telefone: O número **0800 642 1300** atende gratuitamente a população no horário das 8h às 18h, sem intervalo;

2. Por e-mail: ouvidoriaghc@ghc.com.br;

3. Presencialmente:

- **Hospital Conceição (HNSC)**, localizada em frente ao refeitório. Horário de atendimento: **das 8h às 18h**, sem intervalo;

- **Hospital Cristo Redentor (HCR)**, localizada no andar térreo, próxima à Sala do Serviço Social. Horário de atendimento: **das 9h às 17h30min**, com intervalo;

- **Hospital Fêmeina (HF)**, localizada no 2º andar, próxima ao Espaço Inter-Religioso. Horário de atendimento: **das 9h às 17h30min**, com intervalo;

4. Caixa de Sugestões:

- Hospital Conceição (HNSC), localizadas 1) Na emergência e 2) Em frente à Central de exames;
- Hospital Cristo Redentor (HCR), localizada na Emergência, próxima aos consultórios médicos;
- Hospital Criança Conceição (HCC), localizadas 1) Na emergência e 2) Na recepção da pediatria;
- Hospital Fêmeina (HF), localizada no saguão da emergência;
- UPA localizada no saguão de atendimento.

HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

O Hospital Nossa Senhora da Conceição é a maior unidade do Grupo Hospitalar Conceição e oferece as especialidades de um hospital geral em seu ambulatório e na internação. Mantém a emergência médica com as portas abertas 24 horas.

Dos cerca de 26,4 mil pacientes internados por ano, pelo menos 56,1% são de Porto Alegre e 32,7% vêm da Região Metropolitana. Oferece 875 leitos, o que representa 56 % do total

disponível no Grupo. Somente na emergência, há 64 leitos ocupados por meio da classificação de risco. Sua UTI adulto (tipo 3) possui 59 leitos, tornando-se uma das maiores do SUS no Brasil. Um dos principais diferenciais é a internação de pacientes em boxes individualizados. Com equipamentos de ponta, uma central de monitoramento pode acompanhar pacientes à distância.

Endereço: Avenida Francisco Trein, 596, Bairro: Cristo Redentor - Porto Alegre
- RS Telefone: (51) 3357-2000

Gerência de Administração

A Gerência de Administração do Hospital Nossa Senhora da Conceição é responsável pelo primeiro contato com os usuários dos nossos serviços, através das recepções, realizando a identificação dos mesmos, orientando a circulação interna dentro da instituição e indicando os melhores acessos. Organiza o processo de higienização hospitalar, direciona o destino de resíduos hospitalares, implanta medidas de controles e segurança, como também, se responsabiliza por todo o processo de rouparia das áreas assistências dos Hospitais Nossa Senhora da Conceição e Criança Conceição. A Gerência tem por objetivo garantir as condições necessárias de acessibilidade, segurança, higiene e conforto para os pacientes, os visitantes e os funcionários. Trabalha de forma integrada e em parceria com as demais Gerências do Hospital, colaborando com a implementação dos princípios do SUS: integralidade, equidade e universalidade.

Localização: entrada principal do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: das 8h às 17h.

Telefone: (51) 3357-2542.

Fazem parte da Gerência de Administração as seguintes equipes:

Same (Serviço de Arquivo Médico e Estatística):

É responsável pela guarda e disponibilização de prontuários médicos, boletim de atendimento, declaração de nascido vivo, declaração de responsabilidade de internação, entre outros documentos da instituição. As solicitações de documentos deverão ser realizadas ao SAME de cada unidade hospitalar, sendo que o Arquivo Médico do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HCO) engloba o Hospital Criança Conceição (HCC). Requisitos: para retirada de prontuários e/ou boletins de atendimento, o paciente deverá ter consultado ou ter sido internado no HCO; se criança, no HCC. No caso de pesquisadores, as solicitações deverão vir autorizadas pelos setores competentes. Documentos necessários: se os documentos forem requeridos pelo próprio paciente, maior de idade, será necessário Carteira de Identidade ou documento oficial com foto. Se o paciente for menor de idade, serão necessários os documentos da criança e dos pais. Se a solicitação partir de familiares de pacientes que foram a óbito, somente com autorização judicial. Prazo para prestação do serviço: quatro dias úteis.

Outras informações:

- O acesso aos documentos e prontuários por terceiros é vedado, seja familiar, cônjuge, companheiro, representante legal ou representante de seguradora do paciente, a não ser que se apresente autorização por escrito reconhecida em Cartório em favor da própria pessoa que se apresentar ao Serviço de Arquivo Médico.
- Em caso de falecimento do paciente, somente com o suprimento judicial adequado, será possível obter o acesso à documentação.
- No caso de procurações, nas mesmas deve constar o consentimento do paciente em liberar acesso ao seu prontuário e outros documentos médicos a terceiros e deverá ser feito em documento próprio e com reconhecimento de firma.
- Para liberar a documentação, devemos exigir documentos que comprovem a fé pública para a identificação.

Localização: térreo do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: das 7h às 18h.

Telefone: (51) 3357-2365.

Processamento de Roupas:

É responsável pelo controle eficiente da roupa limpa, do estoque e da distribuição em quantidade adequada e em condições de higiene e conservação. Visa garantir o atendimento à demanda e a continuidade da assistência aos pacientes atendidos no Hospital Conceição, Hospital da Criança Conceição, UPA – Moacyr Scliar e a Gerência de Saúde Comunitária. Neste setor está centralizada a movimentação de toda a roupa hospitalar: lençóis, fronhas, cobertores, jalecos, campos cirúrgicos e aventais. O processo envolve a coleta da roupa suja, a pesagem, a classificação, a confecção, os reparos, o reaproveitamento e a distribuição de roupas limpas às unidades assistenciais. O processo de higienização/lavagem da roupa hospitalar é realizado pela lavanderia externa da Associação dos Hospitais de Porto Alegre – AHPA.

Localização: Térreo do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: 24 horas

Telefone: (51) 3357-2310

Segurança Física e Patrimonial:

É responsável pela guarda do patrimônio e pela circulação dos usuários, visitantes e funcionários da instituição. Organiza os fluxos e controla os acessos das portas de entrada do hospital. Atua de maneira preventiva nas situações que podem gerar riscos a todos que transitam no hospital. Com respeito e humanização, o serviço de Segurança Física atende as dependências internas e externas do Hospital Nossa Senhora da Conceição e Criança Conceição, realizando as seguintes atribuições: informa a localização dos setores aos pacientes e usuários; orienta funcionários e prestadores de serviços quanto aos locais de acesso ao estacionamento e o tempo de permanência em determinados locais do Hospital; fiscaliza a entrada e saída de pessoas, observando o movimento das mesmas no saguão das portarias e elevadores, nos pátios, nos corredores do prédio e nos estacionamentos, procurando identificá-las; realiza o monitoramento das câmeras de vigilância; entrega pertences dos pacientes internados.

Requisitos para retirada dos pertences: todos os usuários da instituição podem procurar o serviço para resgatar pertences de familiares, sendo necessário, para tanto, apresentação de documentação e assinatura para retirada dos mesmos.

Localização: entrada principal do Hospital Nossa Senhora da Conceição.

Horário: 24 horas.

Telefone(s): (51) 3357-2586 ou 3357-2554.

Recepção:

É realizado por prestadora de serviço. Tem por finalidade realizar o primeiro acolhimento aos usuários e visitantes, para que as visitas transcorram da melhor maneira possível. Todo o visitante deverá ser identificado apresentando documento com foto. Após a identificação, será fornecida uma etiqueta que deverá ser colocada em um local visível no corpo. A etiqueta deverá ser usada durante toda a permanência do visitante nas dependências internas do hospital, de uso pessoal e intransferível. A recepção fica a disposição dos usuários 24h por dia. É permitida a visita de menores de idade aos domingos, apresentando Certidão de Nascimento ou outro documento com foto. Nos demais dias da semana, conforme avaliação da equipe assistencial responsável.

Localização: entrada principal do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: 24 horas.

Telefone(s): (51) 3357-2066 ou 3357-2065

Morgue:

A equipe do Morgue tem como principais funções: remover os óbitos de todas as unidades do Hospital Nossa Senhora da Conceição e Hospital Criança Conceição, cadastrar os dados dos pacientes obitados, acolher os familiares orientá-los sobre o reconhecimento do paciente obitado e os procedimentos pós-morte, atender o serviço funerário, liberar o corpo do paciente obitado para o serviço funerário, respeitar os pacientes obitados e seus familiares tratando-os com dignidade e humanização. O acolhimento do serviço do Morgue consiste no vínculo solidário entre profissionais e familiares em luto, com qualificação da escuta e resolutividade.

Outras informações:

- Em caso de traslado de corpos para fora de Porto Alegre, a documentação será feita também na Central de Atendimento Funerário. Os funcionários, ao liberarem o corpo para enterro com funerária, deverão reter uma via da Guia de Autorização para Liberação e Sepultamento de Corpos (GALSC), que deverá ser arquivada juntamente com uma via da ocorrência de óbito.

Localização: Rua Marco Polo, 13.

Horário: 24 horas.

Telefone: (51) 3357-2158.

Higienização:

Serviço responsável pela higienização de ambientes. Atua na higienização das áreas: assistenciais, administrativas, circulação, externas e pelos resíduos. A higienização é realizada por Auxiliares Técnicos de Higienização Hospitalar. Trabalha com rotinas fixas para higienização concorrente e terminal, bem como atendimentos de limpeza imediata que pode ser solicitada pelo público interno e externo. Para acionar o serviço basta solicitar ligação para o ramal da Central Reguladora de Intercorrências da Higienização (CRIH), que encaminha um profissional até o local da intercorrência. A equipe está em processo de treinamento permanente, conforme as orientações do Manual dos Higienizadores que foi criado para a padronização de técnicas e rotinas, juntamente com os POPs (Procedimentos Operacionais Padrão) que detalham especificamente os processos de higienização. O Supervisor de Higienização Hospitalar é o gestor imediato das equipes por ele supervisionadas. Cabe ao Supervisor, juntamente com a Coordenação do Serviço, organizar as escalas e acompanhar as rotinas de trabalho, emitindo opinião sobre as atividades desenvolvidas e as tomadas de decisões, bem como, acompanhar o uso de materiais e fiscalizar o uso de EPIs.

Localização: Térreo próximo a Capela do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: 24 horas.

Telefone: (51) 3357-2150.

Telefonia:

O serviço de Telefonia atende os usuários dos nossos serviços (público externo) e os funcionários (público interno). Tem como atribuições atender e transferir ligações externas para os setores solicitados do Hospital Nossa Senhora da Conceição, Hospital Criança Conceição, Centro Administrativo e Central de Logística. Efetuar e controlar ligações externas para os setores que não possuem Ramais com ligação liberada, quando as mesmas forem por necessidade do serviço.

Informar ramais para os usuários internos. Efetuar chamadas de BIP's. Manter atualizada a Lista de Ramais disponível no GHC Sistemas/Sistemas Administrativos/Diversos/Consulta Ramais.

Localização: térreo, Bloco C do Hospital Nossa Senhora da Conceição.

Horário: 24 horas.

Telefone: (51) 3357-2000 - Ramais 2121 e 2343.

Serviço de Ascensoristas

É realizado por prestadora de serviço. Este serviço contribui com orientações referentes aos fluxos internos e auxilia na circulação dos usuários que necessitam do transporte vertical para o melhor acesso aos nossos serviços, priorizando sempre os pacientes. O hospital dispõe de nove elevadores, um para atendimento preferencial da Emergência, outro para os pacientes que acessam a Unidade de Terapia Intensiva, um para a realização dos serviços internos de rouparia, higienização, materiais e Morgue, os demais são utilizados pelos usuários e funcionários.

Localização: entrada principal do Hospital Nossa Senhora da Conceição

Horário: 24 horas.

Telefone(s): (51) 3357-2066 ou 3357-2065

Gerência de Unidades de Internação

A Gerência de Unidades de Internação é composta por equipes multiprofissionais que realizam o cuidado direto aos usuários, em diversas unidades e especialidades. É composta pelas equipes seguintes: Bloco Cirúrgico, Centro de Materiais e Sala de Recuperação, Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculuar, Cirurgia Torácica, Cardiologia, Endocrinologia, Neurologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Infectologia, Medicina Interna, Oncologia, Hematologia, Proctologia, Urologia, Unidade de Terapia Intensiva, Psiquiatria, Cuidados Paliativos, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Plantão Clínico, Núcleo Hospitalar de Epidemiologia e Linha de Cuidado Mãe-Bebê, contabilizando cerca de dois mil trabalhadores. Tais equipes são formadas por diferentes profissionais, que avaliam o processo de cuidado do qual o usuário necessita, buscando interdisciplinaridade e discussão compartilhada de

casos internos, relacionando-os à rede de serviços de saúde, bem como a qualificação constante dos fluxos de trabalho, cumprindo sua missão institucional de assistência ao SUS. A Gerência de Unidades de Internação é coordenada pelo gerente de Unidades de Internação, sua assessoria e assistentes de coordenação responsáveis por cada área.

Localização: Bloco I do prédio 1 (acesso pela recepção central do HCO)

Telefone(s): (51) 3357-2541, 3357-2540 e 3357-2396.

CRITÉRIOS PARA LIBERAÇÃO DO CARTÃO DE ACOMPANHANTE 24 HORAS

Será liberado cartão para acompanhar pacientes internados nas seguintes situações: pacientes maiores de 60 anos; pacientes menores de 18 anos; pacientes com diagnóstico de alteração psiquiátrica ou agitação psicomotora; paciente debilitado, cujo familiar precisa ser orientado quanto aos cuidados pós-alta; pacientes em pós-operatório imediato, ou seja, até 24h após a cirurgia; pacientes em tratamento quimioterápico; pacientes em fase terminal; pacientes portadores de deficiência grave (mental, auditiva, visual); na Unidade Neonatal, é permitido um acompanhante durante o dia (mãe que amamenta – permanece na sala de amamentação). Terão direito a alimentação apenas os acompanhantes que se incluam na Portaria Ministerial (acompanhantes de pacientes de 60 anos ou mais, ou pacientes menores de 18 anos). A necessidade da permanência de acompanhante será sempre avaliada e liberada pelo enfermeiro (a). É expressamente proibido acompanhamento em quartos de isolamento. Serão permitidas a estes pacientes visitas (um familiar) em horários determinados. O acompanhante deverá ser maior de 18 anos e preferencialmente ser do mesmo sexo do paciente. A troca de cartão ocorrerá em dias úteis, em horário administrativo. Não é permitida a entrada de crianças menores de 12 anos, exceto aos domingos, Natal e Ano Novo, apenas para visita a seus familiares internados, nos horários adequados. É expressamente proibida a entrada de crianças nos isolamentos, sob qualquer hipótese. O cartão de alimentação tem validade de no máximo sete dias. A perda ou extravio do cartão será de inteira responsabilidade do acompanhante. Os critérios acima citados não se aplicam a pacientes que estiverem na Emergência aguardando leitos para as unidades de internação. O Cartão poderá ser suspenso caso o acompanhante não permaneça ao lado do paciente, cause transtornos ao ambiente, fume nas dependências do HCO, coloque em risco sua integridade física e moral ou de outrem, não execute as funções de acompanhante, traga alimentos e bebidas para o interior do hospital.

A Gerência de Internação do HCO é composta pelas seguintes equipes:

Cirurgia Geral: Este serviço compreende Cirurgia Geral, Cirurgia do Aparelho Digestivo e Coloproctologia. As internações para esta especialidade ocorrem principalmente nas Unidades 1ºB e 1ºC, localizadas no 1º andar do HCO (72 leitos da Cirurgia Geral/Aparelho Digestivo e Plástica e oito leitos da Coloproctologia), que podem ser contatadas pelos telefones (51) 3357-2211 e 3357-2209. O atendimento ambulatorial da Cirurgia Geral é realizado de segunda a sexta-feira em diversos horários. A Cirurgia Plástica atende às segundas e quintas-feiras e a Coloproctologia, às segundas, terças e sextas-feiras. O Cartão de Acompanhante é fornecido conforme critérios institucionais (pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 e pacientes dependentes/em pós-operatório imediato de procedimentos de grande porte).

Cirurgia Torácica: ver Pneumologia

Cirurgia Vascular: Conta com atendimento ambulatorial e a pacientes internados (39 leitos de internação), bem como atendimento a emergências. Localiza-se no 3º andar do HCO (Unidade 3ºBI) e pode ser contatado pelo telefone (51) 3357-2254. Ambulatórios de Cirurgia Vascular: Ambulatório de Egressos, terças-feiras, das 7h às 9h30min sala 3 – pacientes agendados para primeira revisão após a alta hospitalar; Ambulatório de Endovascular, quartas-feiras, das 7h às 9h30min, sala 2 – ambulatório especializado no acompanhamento dos pacientes submetidos a tratamento cirúrgico endovascular; Ambulatório de Patologias Venosas, quartas-feiras, das 9h30min às 11h30min, sala 2 – ambulatório especializado no acompanhamento dos pacientes acometidos por patologias venosas (varizes, principalmente); Ambulatório Vascular Geral, quartas-feiras, das 7h às 11h, salas 3, 4 e 10 – realiza primeiras consultas e acompanhamento de pacientes acometidos por patologias vasculares diversas. As informações a familiares de pacientes internados são fornecidas pelos médicos do Serviço na Unidade de Internação, além disso, são fornecidos vários pôlderes informativos contendo orientações aos pacientes e familiares. Os Cartões de Acompanhante são fornecidos conforme critérios institucionais (pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e pacientes dependentes).

Mastologia: ver Ginecologia

Proctologia: ver Cirurgia Geral

Cirurgia Cardíaca: ver Cardiologia

Cardiologia: O serviço dispõe de atendimento clínico, cirúrgico e ambulatorial. É composto por 23 leitos clínicos, oito leitos cirúrgicos e seis leitos em Unidade de Cuidados Especiais (UCE). Localiza-se no prédio 1, 2º andar e pode ser contatado pelos telefones (51) 3357-2303, 3357-2479 e 3357-2328. A equipe é formada por médicos cardiologistas clínicos, cirurgiões, equipe de enfermagem, fisioterapeuta, assistente social e nutricionista.

Central de Leitos: A Central de Leitos do HCO realiza as internações de pacientes com entrada pela emergência, pacientes eletivos e para o Programa de Assistência Domiciliar (PAD), excetuando-se apenas as internações na Obstetrícia e no Hospital-Dia, que são realizadas pelos respectivos serviços. Realiza ainda o suporte administrativo às unidades assistenciais, administrando a emissão de declarações de óbito, declarações de hospitalização, transferências internas e externas de pacientes, controle de fluxo de pacientes, etc. Realiza também a gestão dos leitos das unidades de internação e o monitoramento de indicadores hospitalares diretamente envolvidos com as ações dos setores.

Documentos necessários para a internação: Documento de Identificação do Responsável pela Internação: Identidade; Documento de Identificação do Paciente: Identidade e/ou Certidão de Nascimento/Casamento e CPF; Laudo para Solicitação de Autorização para Internação Hospitalar; Boletim de Atendimento com no máximo 24 horas contadas da emissão, quando o paciente está sendo internado via Emergência. Funcionamento das listas de espera: atualmente, os 546 leitos das unidades de internação estão classificados em leitos agudos (para pacientes que internaram via emergência) e eletivos (pacientes que internaram via programação cirúrgica ou chamados de casa). O fluxo de internações eletivas inicia-se com o atendimento ambulatorial. Neste momento, caso o médico defina a necessidade de internação eletiva, o paciente é encaminhado à Central de Leitos, que verifica a lista de espera da especialidade, buscando o próximo paciente do sexo correspondente ao leito disponível e efetua contato com o mesmo para comparecer ao hospital e realizar a internação.

Localização: térreo (junto à entrada da Administração do HCO)

Telefone(s): (51) 3357-2047 e 3357-2388.

Bloco Cirúrgico: realiza procedimentos cirúrgicos eletivos e de urgência em pacientes internados ou procedentes do ambulatório. Localiza-se no 1º andar do HCO e pode ser contatado pelos telefones (51) 3357-2333, 3357-2266 e 3357-2033. As orientações são fornecidas aos familiares pelos cirurgiões

após procedimento, não sendo permitida a presença de acompanhantes dentro do Bloco Cirúrgico.

Sala de Recuperação: É destinada ao atendimento de pacientes em recuperação pós-anestésica, provenientes do Bloco Cirúrgico, da Endoscopia e da Hemodinâmica. Conta com 32 leitos e localiza-se no 1º andar do HCO, podendo ser contatada pelos telefones (51) 3357-2222, 3357-2746 e 3357-2219. Orientações são fornecidas a familiares pelo plantonista, uma vez ao turno, no período diurno, apenas em casos de pacientes críticos ou por solicitação do médico do plantão. Não é permitido acompanhante, exceto para menores de 18 anos ou maiores de 60 anos, quando requerido pelo paciente.

Pneumologia: O Serviço de Pneumologia fornece assistência em reabilitação pulmonar para pacientes pneumopatas crônicos e possui programa e ambulatório de oxigenoterapia domiciliar prolongada. O serviço de Cirurgia Torácica realiza procedimentos de alta complexidade e está habilitado em realização de cirurgia torácica videoassistida (VATS). Os serviços de Pneumologia e Cirurgia Torácica realizam os exames de endoscopia respiratória (broncoscopia/fibrobroncoscopia) do hospital. A internação é composta por 24 leitos de Pneumologia e 21 leitos de Cirurgia Torácica, localiza-se no posto de enfermagem 4ºD e 4ºC (4º andar do HCO) e dispõe de equipe médica e de enfermagem, fisioterapia, nutrição e serviço social. Pode ser contatada pelo telefone (51) 3357-2368. Os ambulatórios de Pneumologia, Cirurgia Torácica e Reabilitação Pulmonar/Laboratório de Função Pulmonar também se localizam no 4º andar do Bloco A, podendo ser contatados pelo telefone (51) 3357-2306. Possui equipe médica especializada, assistência de enfermagem, fisioterapia, nutrição e serviço social e o funcionamento se dá de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h. A Reabilitação Pulmonar funciona de segunda a sexta-feira em turnos, pela manhã e à tarde (duas turmas em cada turno durante a semana) e o Laboratório de Função Pulmonar, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Informações aos familiares: Pacientes internados: na secretaria da unidade 4ºC; Pacientes ambulatoriais e Reabilitação Pulmonar: na secretaria do ambulatório no 4º andar (Bloco A). Os Cartões para Acompanhante são fornecidos conforme critérios institucionais.

Cuidados Paliativos: O Serviço de Dor e Cuidados Paliativos é destinado ao atendimento a pacientes com dores crônicas, pacientes com câncer avançado e em fase terminal e seus familiares, em ambulatório e em unidade de internação. A unidade de internação localiza-se no Bloco I (Unidade 3ºI2) e dispõe de oito leitos, juntamente com os Serviços de Oncologia, Hematologia e Cirurgia Oncológica. O ambulatório localiza-se no 1º andar (sala 1029), podendo ser contatado pelo telefone (51) 3357-2140, tendo como horário de funcionamento das 8h30min às 17h. Atende pacientes com dor crônica,

lombalgia crônica, dor pélvica crônica, cefaleia e dor orofacial, cuidados paliativos, orientações para alta hospitalar, orientações por telefone pós-alta hospitalar. A equipe é composta por médicos clínicos, médico de família e comunidade, médico fisiatra e acupunturista, médico ortopedista e especialista em coluna, médico neurologista, médico ginecologista, odontólogo especialista em dor orofacial, equipe de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, assistente social, administrativos. Orientações aos familiares: Cuidado Paliativo: reunião com familiares de pacientes internados, orientação para alta hospitalar, folhetos educativos sobre controle de sintomas; Pacientes com dor crônica: grupos educativos com reuniões periódicas, grupo de arteterapia e exercício físico. Todos os pacientes internados na Unidade de Cuidado Paliativo recebem o Cartão de Acompanhante, visando ao aprendizado dos cuidados com vista à alta hospitalar.

Endocrinologia: O Serviço de Endocrinologia possui seis leitos de internação e um leito para aplicação de iodo. É composto por médicos endocrinologistas, cirurgião endocrinologista, médico psiquiatra, médicos residentes, estagiários de medicina, equipe de enfermagem, nutricionista, fisioterapeuta. Atende internação, ambulatório e cirurgias endocrinológicas. Realiza punções de tireoide e ablação de nódulos de tireoide por alcoolização. Atende consultoria dos demais hospitais do GHC e trabalha em conjunto com o Instituto da Criança com Diabetes (ICD). O ambulatório é dividido em geral e subespecialidades: Neuroendócrino; Diabetes gestacional; Câncer de tireoide; Pé diabético. Os leitos de internação localizam-se no posto de enfermagem 3ºE (3º andar do HCO) e pode ser contatado pelo telefone (51) 3357-2260. O leito para aplicação de iodo localiza-se também no posto de enfermagem 3ºC1 (3º andar do HCO) e pode ser contatado pelo telefone (51) 3357-2249. Os Cartões de Acompanhante são fornecidos durante a internação obedecendo aos critérios constitucionais de idade e dependência de cuidados.

Gastroenterologia: O serviço dispõe de 24 leitos, sendo dois destinados a internações eletivas. Localiza-se na enfermaria 4ºD (4º andar) do HCO. Os pacientes têm o primeiro acesso às consultas ambulatoriais por meio de encaminhamento realizado pela rede básica (postos de saúde). Internações eletivas são disponibilizadas conforme necessidade aos pacientes já em acompanhamento ambulatorial. Demais internações ocorrem conforme demanda do serviço de emergência. É fornecido Cartão de Acompanhante conforme critérios institucionais. Informações a familiares são dispensadas em horários programados, informados durante a internação ou conforme necessidade. Familiares podem acompanhar consultas médicas ambulatoriais, desde que haja autorização do paciente.

Telefone(s): (51) 3357-2588 – ambulatórios. - 3357-2233 – internação.

Ginecologia: O Serviço de Ginecologia do HCO destina-se ao atendimento terciário, comportando: Urgência: com plantão permanente hospitalar para atendimento a cirurgias ginecológicas de urgência; Emergência: com plantão permanente ambulatorial para atendimento a urgências em ambulatório; Setor de internação para tratamento clínico, cirúrgico, pós-operatório em cirurgias eletivas, de urgência e oncológicas; Bloco cirúrgico; Ambulatórios para atendimento eletivo. A área de internação está localizada na Unidade 2°C do 2º andar do HCO e possui 28 leitos, podendo ser contatada por meio do telefone (51) 3357-2224 e pela Coordenação da Ginecologia (51) 3357-2213 e 3357-2332. O atendimento ambulatorial localiza-se no 2º andar do ambulatório e os telefones para contato são (51) 3357-2332 e 3357-2463. A equipe é formada por médicos contratados, médicos residentes, equipe de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, assistente social. O ambulatório compreende mastologia, ambulatório de cirurgia plástica reconstrutiva pós-tratamento, oncologia ginecológica (incluindo patologia cervical, tratamento de lesões pré-malignas de colo, vagina e vulva), assistência a pacientes da infectologia com doença ginecológica, planejamento familiar, climatério e menopausa, avaliação para videocirurgia, histeroscopia diagnóstica, uroginecologia, ginecologia geral. O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 14h às 15h. Informações e orientações são prestadas a familiares pelas equipes médicas/residentes e enfermagem do serviço na unidade de internação. O Cartão de Acompanhante é fornecido conforme critérios institucionais (pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e paciente dependentes/em pós-operatório imediato de procedimentos de grande porte).

Infectologia: O Serviço de Infectologia do HCO foi fundado em 1985 para atendimento de doenças infectocontagiosas e parasitárias. Conta atualmente com médicos infectologistas, residentes, equipe de enfermagem, fisioterapeuta, assistente social. Outros profissionais também colaboram com atividades específicas: Ambulatório de Lipodistrofia; Unidade de Prevenção de Transmissão Vertical (UPTV - prevenção da transmissão do HIV da mãe para o bebê); Serviço para Adolescentes; Ginecologia e DST; Toxoplasmose Congênita; Psiquiatria; Orientação Nutricional. A equipe conta ainda com funcionários administrativos na internação e no Hospital-Dia. Atualmente, as atividades do serviço formam um complexo assistencial e de pesquisa, sob a denominação de Linha de Cuidados DST/AIDS.

Localização do Serviço: Internação: 4º Andar (Unidade 4ºE) – Telefones (51) 3357-2181 e 3357-2487; Ambulatório/UPTV: 4º Andar (4ºA) – Telefones (51) 3357-2426 e 3357-2119; Hospital-Dia: 4º Andar (4ºA) – Telefone (51) 3357-2745; Unidade de Pesquisa Clínica: 4ºAndar (4ºA) – Telefones (51) 3357-2603 e 3341-5316/Fax: 3343-2386. Atividades desenvolvidas: Internação hospitalar, com 26 leitos fixos no Posto 4ºE, dispendo de equipe de enfermagem qualificada. Pacientes internados são assistidos

pela equipe médica, bem como são feitas avaliações para outros serviços conforme solicitação. As avaliações para outros serviços são realizadas pelos médicos contratados em regime de consultorias. O Programa de Residência Médica, pioneiro no RS em Infectologia, foi estabelecido em 1993. A Unidade de Prevenção da Transmissão Vertical (UPTV) é dedicada ao atendimento de gestantes portadoras de doenças infecciosas com potencial de transmissão para o feto, principalmente HIV. O atendimento é realizado às terças e quintas-feiras, no turno da tarde, por dois obstetras, dois infectologistas e dois pediatras. O ambulatório está situado no 4º andar, contando com cinco salas, juntamente com o Hospital-Dia. São atendidas consultas agendadas e primeiras consultas provenientes da rede via Central de Marcação de Consultas, doadores impedidos pelo Banco de Sangue e avaliações para o Hospital Cristo Redentor. Renovação de receitas de antirretrovirais que, atualmente, são emitidas pelo sistema e podem ser renovadas, sem vínculo a uma consulta presencial, isto é, o paciente pode ligar para a secretaria e solicitar a renovação, que será feita pelo médico que estiver atendendo o ambulatório. Receitas de outros tratamentos para doenças associadas ao HIV/AIDS também são renovadas por esse mecanismo. Atividades desenvolvidas no Ambulatório: Ambulatório Geral; Ambulatório de Toxoplasmose Congênita; Ginecologia dirigida para mulheres portadoras de HIV; Ambulatório de DST; Lipodistrofia; Ambulatório de Egressos; Ambulatório de Adolescente, criado para acolher crianças infectadas pelo HIV; Ambulatório de Hepatites; Ambulatório de Psiquiatria; Ambulatório de Encaminhamentos (virgens de tratamento e Banco de Sangue); Ambulatório de Orientação Nutricional; Ambulatório para atendimento de doadores impedidos pelo Banco de Sangue.

Linha de Cuidado Mãe-Bebê: O Serviço localiza-se no 2º andar do HCO e é constituído pelas seguintes Unidades e seus respectivos telefones: Patologias Obstétricas (3357-2372), Centro Obstétrico (3357-2161), Alojamento Conjunto (3357-2189) e Unidade Neonatal (3357-2375). No Centro Obstétrico são atendidas, em livre demanda, situações de urgência/emergência para gestações de baixo/médio/alto risco obstétrico. A assistência integral e humanizada valoriza a fisiologia do parto, com a utilização de métodos não farmacológicos para alívio da dor durante o trabalho de parto e parto, e o estímulo ao vínculo mãe/bebê/família, com incentivo à presença do acompanhante, ao contato pele a pele mãe-bebê, após o nascimento e ao aleitamento materno exclusivo. A maternidade é aberta à visita da gestante e seu acompanhante, nas 24 horas do dia, para conhecimento das unidades e do modelo de assistência voltado para o parto humanizado. O HCO é Hospital Amigo da Criança e desenvolve atividades que apoiam e incentivam o aleitamento materno, inclusive após a alta da mãe e do bebê, por meio de orientações por telefone (das unidades) ou pessoalmente durante as 24 horas do dia, auxiliando nas eventuais dificuldades da amamentação. A unidade de Patologia Obstétrica possui 25 leitos para internação de gestações de alto risco. O Alojamento Conjunto é composto por 43 leitos.

A Unidade Neonatal possui 15 leitos de cuidados intermediários. A assistência à saúde é realizada por equipe multidisciplinar composta por médicos (obstetras, pediatras e anestesistas), enfermeira obstétrica, técnicas em enfermagem, psicóloga, assistente social, fonoaudióloga, nutricionista, residentes e estagiários de medicina e enfermagem. O Ambulatório de Pré-natal de Alto Risco localiza-se no 2º andar do Bloco H do HCO e atende conforme horário comercial. O agendamento das consultas é realizado por meio de encaminhamento da Central de Regulação do Município de Porto Alegre ou das Unidades Básicas de Saúde de referência.

CRITÉRIOS PARA LIBERAÇÃO DO CARTÃO DE ACOMPANHANTE 24 HORAS

Será liberado cartão para acompanhar pacientes internados nas seguintes situações:

- Mulheres internadas para parto no Centro Obstétrico e no Alojamento Conjunto; recém-nascidos internados na Unidade Neonatal (preferencialmente a mãe a fim de favorecer o aleitamento materno).
- Os acompanhantes de pacientes internados no Centro Obstétrico, Alojamento Conjunto e Unidade Neonatal terão direito à alimentação.
- Os critérios acima não se aplicam às pacientes que estiverem na Emergência aguardando leito para as unidades de internação e também para os pacientes de alto risco obstétrico que estiverem internadas no Centro Obstétrico aguardando leito na unidade de Patologias Obstétricas.

Medicina Interna: Serviço destinado ao atendimento de pacientes internados e ambulatoriais, com diversas patologias médicas, a Medicina Interna é composta por médicos contratados, médicos preceptores, médicos residentes e doutorandos, estudantes de medicina do 5º e 6º ano, sempre supervisionados por um médico contratado do corpo clínico do HCO. O trabalho é multiprofissional e engloba equipe de enfermagem, fisioterapia, nutrição, serviço social e demais serviços oferecidos pelo GHC que sejam necessários para o melhor atendimento da população atendida pelo serviço. Possui 100 leitos fixos, além de leitos fora de área e unidades de isolamento. As internações para esta especialidade ocorrem principalmente nos postos de enfermagem 3ºC1 e 3ºC2 (3º andar do HCO), e 4ºB1 (retaguarda da Emergência – 4º andar do HCO) que podem ser contatados por meio dos telefones (51) 3357-2249, 3357-2457 e 3357-2669, além da Sala da Medicina Interna, cujo telefone é 3357-2084. O Serviço dispõe de sala de procedimentos no 3º andar, ofertando para os pacientes internados, mais segurança na realização de procedimentos invasivos. O ambulatório é atendido pelos médicos residentes (50 residentes) sob supervisão dos preceptores (10 médicos). As salas localizam-se no andar térreo e no 1º andar. Cartões para permanência de acompanhante durante a internação são fornecidos conforme avaliação e orientações institucionais (pacientes menores de 18 anos,

maiores de 60 e dependentes).

Neurologia: A especialidade conta com 19 leitos de internação, sendo que quatro destes são destinados a pacientes com necessidade de cuidados especiais (Unidade Intermediária) e dez sob uso da Linha de Cuidado do Paciente com AVC. O serviço é composto por médicos neurologistas, residentes, equipe de enfermagem, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, nutricionista, fonoaudiólogo. Localiza-se na unidade 2ºI2 (2º andar do HCO) e pode ser contatada pelos telefones (51) 3357-2233 ou 3357-2042. O ambulatório atende todos os dias da semana, com várias subespecialidades, tais como: Demência, Cerebrovascular, Cefaleia e dor, Distúrbio do movimento, Neurodegeneração. Há também o ambulatório de procedimentos (punção liquórica) – em conjunto com o serviço de Infectologia. Pacientes com diagnóstico de AVC e seus familiares participam de grupos, onde são orientados em relação aos cuidados que devem ser seguidos no domicílio (por exemplo, alimentação via sonda). Cartões de Acompanhante são fornecidos durante a internação obedecendo aos critérios institucionais de idade e dependência de cuidados. A equipe médica de neurologia compõe o grupo de atendimento ao AVC agudo na instituição (tratamento trombolítico para AVC) e protocolo de morte cerebral com plantão de sobreaviso 24 horas todos os dias (inclusive finais de semana e feriados).

Oncologia/ Hematologia/ Cirurgia Oncológica: O serviço possui 44 leitos (19 de hematologia, 15 de oncologia clínica e dez de oncologia cirúrgica), localizados no 3º andar do Bloco I (Unidades 3ºI1 e 3ºI2) e pode ser contatado pelos telefones (51) 3357-2268, 3357-2941 e 3357-2755 – 3357-2227 e 3357-2949. O serviço de internação é composto por médicos oncologistas, hematologistas e cirurgiões, médicos residentes, equipe de enfermagem, assistente social, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista, administrativos, além de profissionais da Residência Integrada em Saúde. Os horários de visita nas unidades de internação são os seguintes: 3º I1 e 3ºI2: das 12h às 13h/ das 18h às 19h. É permitido um familiar por visita, sem troca. Os Cartões de Acompanhante são fornecidos conforme critérios institucionais e para familiares de pacientes que necessitam de acompanhamento constante conforme avaliação do médico e do enfermeiro. O ambulatório de Hematologia e Oncologia localiza-se no Bloco A (1º andar) e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, e pode ser contatado pelo telefone (51) 3357-2660.

Psiquiatria: A Unidade de Internação da Psiquiatria localiza-se no posto de enfermagem 4ºF1 (4º andar do HCO) e conta com 14 leitos masculinos e femininos para pacientes adultos, que necessitem de atendimento em Saúde Mental. Pode ser contatada pelos telefones (51) 3357-2402 e 3357-2643. É composta por uma equipe multidisciplinar com os seguintes profissionais (equipe fixa): médicos

psiquiatras; médico clínico geral; terapeuta ocupacional; assistente social; psicólogo; enfermeiros; técnicos em enfermagem; auxiliares administrativos. Equipe temporária: residentes de psiquiatria; estagiários de medicina; estagiários de educação física. São realizados grupos com familiares de pacientes todas as quartas-feiras, às 11h, na Unidade de Internação. As internações psiquiátricas são encaminhadas ao HCO por meio da Central de Regulação do município de Porto Alegre, via Emergência em Saúde Mental (IAP/PAACS) ou de consultorias enviadas pelas Unidades Internas do HCO à Unidade de Internação Psiquiátrica. O serviço oferece atenção direcionada a adolescentes usuárias de álcool e/ou drogas, junto ao posto de enfermagem 4°F2, que conta com oito leitos femininos (para pacientes com até 17 anos e 11 meses). O serviço pode ser contatado por meio do telefone (51) 3357-2752.

Unidade de Terapia Intensiva: A UTI do HCO conta com 59 leitos destinados a pacientes adultos. Localiza-se no 1º andar do HCO e pode ser contatada pelos seguintes telefones: Recepção: (51) 3357-2236; Área I: 3357-2341; Área II: 3357-2122; Área III: 3357-2011; Área IV: 3357-2242; Sala da Coordenação de Enfermagem: 3357-2016. A equipe da UTI tem como característica a multiprofissionalidade, sendo composta por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos. A equipe da UTI é composta pelo técnico de enfermagem. Também estão inseridos no serviço a Residência Médica e Residência Integrada em Saúde (RIS). O setor não fornece Cartão de Acompanhante, embora haja possibilidade da permanência do familiar em horários estendidos, assim como a permanência em tempo integral quando o paciente for menor de idade. Em caso de isolamento de contato e/ou respiratório, é permitida a presença de apenas um familiar no horário de visitas, conforme orientação do Controle de Infecção Hospitalar. A fim de melhor assistir os pacientes há vários grupos de trabalho visando o melhor cuidado, são eles: Humanização – ACOLHER, Segurança do Paciente, Mobilização Precoce, Dimensionamento de Pessoal e NAS, Custos, POPs e Rotinas, Grupo de Cateteres e Dispositivos, Grupo de Prevenção à Pneumonia, Nefrointensivismo.

Urologia: O Serviço de Urologia do HCO conta com 28 leitos de enfermaria, além de alguns leitos fora de área. Localiza-se no 3º andar (Unidade 3ºB2), podendo ser contatado pelos telefones (51) 3357-2280 e 3357-2701. A equipe é composta por médicos urologistas, médicos residentes da urologia e cirurgia geral, equipe de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais, auxiliares administrativos, técnicos em radiologia. O ambulatório de urologia funciona nos seguintes dias e horários: terça-feira, das 8h às 10h e das 14h às 16h; quarta-feira, das 8h às 10h e das 13h às 17h; quinta-feira, das 8h às 10h e das 13h às 17h; sexta-feira, das 7h às 10h e das 13h às 14h. Localiza-se no andar térreo do Bloco H do HCO. Informações e orientações a familiares são prestadas pelas

equipes médicas/residentes e enfermagem do serviço na unidade de internação. O cartão de acompanhante é fornecido conforme critérios institucionais. É oferecido também o serviço de litotripsia extracorpórea por ondas de choque para tratamento de litíase renal, instalado no 3º andar, junto à enfermaria 3ºBII.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Direto com os profissionais assistentes nos horários de visitas que seguem:

Unidades Abertas: das 10h às 14h e das 18h às 20h;

Isolamentos: das 12h às 13h e das 18h às 19h;

Sala de Recuperação: das 10h às 10h30min e das 18h às 18h30min;

UTI: das 12h às 12h30min, das 17h30min às 18h e das 20h 20h30min.

Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativa de prazos:

Equipe médica nos horários de visitas.

Mecanismos de consulta por parte dos usuários acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização do serviço solicitado:

Médico assistente ou enfermeira da unidade.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Prestado por equipe multiprofissional.

Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Identificação visual de setores, quartos e leitos.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto:

Acessibilidade - elevadores, escadas e sinalização visual;

Limpeza – periodicidade da limpeza em ambiente hospitalar:

- Nas áreas semicríticas (ex. enfermarias, ambulatórios, postos de enfermagem,

corredores, etc.): Limpeza concorrente: 1x/turno; Limpeza terminal: a cada 15 dias

- Nas áreas críticas (ex.: UTI, CO, BC, Unidades de isolamento, Hemodinâmica, etc.) -
Limpeza concorrente: 2x/turno; Limpeza terminal: 1x/semana.

Sendo que a limpeza concorrente inclui retirada de lixos, reposição de materiais de consumo e limpeza de superfícies de maior toque das mãos. A limpeza terminal inclui a higienização de todas as superfícies do ambiente.

Procedimentos alternativos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Utilização de prontuário físico.

GERÊNCIA DE PACIENTES EXTERNOS

Emergência: O Serviço de Emergência atende somente a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), 24h por dia, nas seguintes especialidades: clínica geral, cirurgia geral e ginecologia. Informações necessárias para o acesso: O HCO é referência para o atendimento de urgências e emergências na cidade de Porto Alegre/RS para os distritos Norte/Baltazar, Leste/Nordeste, Noroeste-Humaitá/Navegantes/Ilhas. Todos os pacientes em situações agudas encaminhados por outros serviços de saúde, SAMU, consultórios privados, etc, devem ser regulados pela Central de Regulação do SAMU. Todos os usuários que chegam na Emergência passam por uma classificação de risco, com base no Protocolo de Manchester, realizado por um enfermeiro classificador. O protocolo define, a partir de critérios pré-estabelecidos, a prioridade de atendimento pela gravidade/necessidade de cada usuário. Em situações que não caracterizam emergência (que exija atendimento imediato) ou urgências com fluxos não prioritários, os usuários podem ser orientados a procurar as Unidades Básicas de Saúde ou Unidades de Pronto Atendimento de sua região. Na chegada à emergência, o usuário deve apresentar-se ao balcão de pré-cadastro, preferencialmente com documento de identidade com fotografia, para abertura de ficha de atendimento e logo após ser chamado pela classificação de risco. Na emergência, não são prestados os seguintes serviços: fornecimento ou trocas de receitas; trocas de pedidos de exames; check-up; atestados médicos ou de saúde ocupacional e testes de gravidez. Não são atendidas chamadas externas ao hospital, em caso de ocorrências, utilize os serviços do SAMU, pelo telefone 192.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 Horário de atendimento: Diariamente, 24h. Telefone: (51) 3357-2671

E-mail: emergencia@ghc.com.br

Ambulatório: O ambulatório do HCO presta assistência multiprofissional especializada por meio de consultas eletivas para 37 especialidades médicas, Odontologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Fisioterapia, Serviço Social e Enfermagem. Está localizado nos prédios B e H. A Coordenação do Ambulatório está localizada no 3º andar do prédio H, ao lado da Escola GHC, sendo o horário de funcionamento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira. Área física: Está distribuída em três andares no prédio H e dois andares no prédio B. Prédio H: Térreo – é prestado atendimento das especialidades de Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Cardíaca, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vasculosa, Cirurgia do Aparelho Digestivo, Dermatologia, Enfermagem, Gastroenterologia, Geriatria, Medicina Interna, Neurologia, Nefrologia, Nutrição, Oftalmologia, Proctologia, Psicologia, Psiquiatria, Serviço Social, Suporte Nutricional e Urologia. 1º andar – realizadas consultas das especialidades Fonoaudiologia, Endocrinologia, Enfermagem, Homeopatia, Obstetrícia (Gestação de alto risco), Otorrinolaringologia, Psicologia, Medicina Interna e Centro de Obesidade Mórbida. 2º andar – são atendidas consultas para especialidade de Enfermagem, Ginecologia, Mastologia, Odontologia (Centro de Especialidades Odontológicas), Reumatologia (Hospital-Dia). Prédio B: 1º andar – realizadas consultas das especialidades de Dor e Cuidados Paliativos, Enfermagem, Hematologia, Oncologia e Setor de Quimioterapia. 4º andar – Cirurgia Torácica, Enfermagem, Fisioterapia, Infectologia (Hospital-Dia), Pneumologia e Reabilitação Pulmonar. Como acessar os serviços do Ambulatório: O primeiro atendimento no ambulatório do HCO é realizado por meio do agendamento de consulta pela Unidade Básica de Saúde, onde o usuário é tratado e com indicação do seu médico. Outra forma: pacientes internados, com alta e indicação médica de acompanhamento ambulatorial poderão ter agendada consulta no ambulatório do HCO, caso o médico assistente da internação solicite este serviço e sua cidade de origem não o ofereça. Horário de atendimento: das 7h às 19h de segunda a sexta-feira. O horário da consulta está marcado no Comprovante de Agendamento. O paciente deve estar no local da consulta no mínimo 20 minutos antes do horário marcado. Tipos de consultas realizadas: Primeira consulta: Consulta com ingresso do paciente ao ambulatório do HCO agendada pelo posto de saúde a quem pertence o usuário; Interconsulta: consulta com outro especialista solicitado pelo profissional assistente do ambulatório para colaborar com o tratamento do paciente. O agendamento é realizado pela equipe de ambulatório do HCO, após avaliação do Núcleo de Regulação do Ambulatório do HCO; Consulta Egresso: consulta destinada ao acompanhamento do usuário logo após internação no HCO. O agendamento dessa consulta é realizado pela equipe de ambulatório do HCO após recebimento da indicação da Nota de Alta do profissional assistente; Reconsulta: consulta destinada a dar seguimento ao tratamento, na própria especialidade, após ingresso do paciente no ambulatório HCO. O agendamento da consulta é realizado pela equipe do ambulatório do HCO após o recebimento da

indicação médica. Agendamento: O agendamento das consultas sob responsabilidade da Equipe do Ambulatório do HCO é realizado com datas marcadas para especialidades e/ou profissional por um período de quatro meses. O paciente deve ligar para o número (51) 3357-2653 e 3357-2588 e informar-se das datas de abertura das agendas para especialidade e profissional que solicitou a consulta. O agendamento é feito presencialmente. Atrasos: O usuário deverá apresentar-se nos guichês de atendimento do ambulatório do HCO no mínimo 20 minutos antes do horário da consulta. Atrasos superiores a dez minutos cancelam a consulta, sendo registrado automaticamente falta. Casos especiais serão tratados pela Coordenação do Ambulatório. Faltas: O usuário que faltar às consultas três vezes consecutivas na mesma especialidade e sem justificativa perde o direito de atendimento no Ambulatório HCO, retornando para o posto de saúde de referência. As justificativas devem ser encaminhadas à Coordenação do Ambulatório para análise.

PAD – Programa de Assistência Domiciliar: O PAD é o serviço de Atenção Domiciliar do GHC para acompanhamento de pacientes (adultos e crianças) após alta hospitalar e que podem continuar o tratamento em casa, promovendo a autonomia do cuidado. Cuidador e/ou paciente são treinados para essa finalidade. Oferece os cuidados por meio dos seguintes profissionais: assistente social, enfermeiros, farmacêutico, fisioterapeuta, médicos de família e comunidade, médicos pediatras, nutricionista e técnicos de enfermagem. Requisitos e informações necessárias para o acesso: poderão ter acesso ao PAD todos os pacientes que se encontram internados nos hospitais do Grupo Hospitalar Conceição. Para isso, é necessário que os pacientes sejam moradores da Zona Norte de Porto Alegre e que a equipe hospitalar assistente solicite uma avaliação para o PAD. Todos os pacientes que forem avaliados pelas equipes do PAD e que preencherem os critérios de inclusão pré-estabelecidos pela equipe serão admitidos no PAD após a assinatura do termo de consentimento. Benefícios esperados: reduzir o tempo médio de permanência; reduzir reinternações hospitalares; desenvolver a autonomia do cuidado; vincular os pacientes nos postos de saúde. Acompanhamento: os pacientes serão acompanhados no domicílio por um tempo médio de 30 dias ou a critério da equipe assistente, conforme as necessidades do paciente. Após, o paciente é vinculado com o posto de saúde de referência.

Localização: HCO (térreo, no corredor em frente ao refeitório).

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

Telefone: (51) 3357-2443

E-mail: saudemcasa@ghc.com.br

CEO – Centro de Especialidades Odontológicas: O CEO do GHC é um serviço de atendimento odontológico especializado e faz parte da Política Nacional de Saúde Bucal "Brasil Sorridente". Foi inaugurado em 2006 e é um Centro de referência para tratamentos de média e alta complexidade com o objetivo de garantir a integralidade da atenção à saúde bucal. O atendimento especializado ocorre nas especialidades de periodontia, endodontia, cirurgia, prótese dentária, estomatologia, pacientes com necessidades especiais (ambulatório e bloco cirúrgico) e dor têmporo mandibular. Paralelo ao CEO existe a Odontologia Hospitalar do HNSC, na qual são avaliados e atendidos pacientes internados (através de consultorias solicitadas pelas especialidades médicas), além das linhas de cuidados de pacientes de alto risco, oncologia, hematologia, pré-cirúrgicos cardíacos, transplantados e hospital dia. Os funcionários do GHC também possuem tratamento odontológico básico com o agendamento realizado pela Saúde do Trabalhador.

Prioridade de atendimento:

Ambulatório: Consultas: a ambulatório atende consultas previamente agendadas, sendo o atendimento pela ordem de marcação. *Guichê:* considerando que a maior parte dos usuários do ambulatório do HCO é formada por idosos, o atendimento aos mesmos é realizado em todos os guichês. Paciente com deficiência física tem prioridade no atendimento dos guichês.

Centro de Especialidades Odontológicas: o agendamento de consultas é regionalizado e realizado pela Central de Marcação de Consultas Especializadas (CMCE) da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre (SMS/POA). Portanto, não há gerenciamento de marcação de consultas por parte do serviço e, conseqüentemente, a organização das prioridades está sob a responsabilidade da CMCE.

Emergência: o atendimento segue o recomendado pelo Protocolo Manchester de Classificação de Risco, que prioriza o atendimento conforme a gravidade de cada paciente.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): 1º- pacientes em observação ou internados na emergência; 2º- pacientes internados das unidades de internação (1º pacientes com alta no dia; 2º pacientes com alta prevista para 24h-48h).

Tempo de espera para atendimento:

Ambulatório: da data de agendamento até o dia da consulta (que está relacionado ao número de consultas ofertadas) pode variar de três e quatro meses. O tempo de espera no dia da consulta depende da complexidade de cada caso. As consultas extras, que dependem de encaixes na agenda médica, podem também interferir no tempo de espera. O usuário deverá comparecer ao guichê de

atendimento do ambulatório do HCO no mínimo 20 minutos antes do horário da consulta a fim de ser encaminhado para os respectivos locais de atendimento. Atrasos superiores a 10 minutos cancelam a consulta, sendo registrado automaticamente falta. Casos especiais serão tratados pela Coordenação do Ambulatório.

Centro de Especialidades Odontológicas: os atendimentos são feitos com hora marcada.

Portanto, não há tempo de espera para o mesmo.

Emergência: busca-se cumprir o recomendado pelo Protocolo Manchester de Classificação de Risco. Cada paciente passa por um enfermeiro classificador e, de acordo com sua queixa e gravidade, recebe uma pulseira com indicativo de cores. A cor determina o tempo máximo de espera para atendimento médico:

- **Vermelho:** atendimento imediato;
- **Laranja:** atendimento em até 10 minutos;
- **Amarelo:** atendimento em até 60 minutos;
- **Verde:** atendimento em até 120 minutos;
- **Azul:** atendimento em até 240 minutos.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): os atendimentos são feitos após solicitação de consultoria por parte dos serviços e especialidades, tendo até 24 horas para responder às solicitações. O PAD orienta as equipes hospitalares assistentes a solicitar as consultorias sempre que possível com pelo menos 48h antes da alta hospitalar. O paciente com alta hospitalar receberá sua primeira visita domiciliar no próximo dia útil.

Prazo para realização dos serviços:

Ambulatório: os serviços que são demandados pelo ambulatório, como exames e procedimentos não dependem das próprias ações, mas sim de outras áreas, não há como prever quando serão realizados.

Centro de Especialidades Odontológicas: depende do perfil de tratamento e das condições de saúde de cada paciente.

Emergência: O usuário que está em atendimento no Serviço de Emergência realiza todos os

exames prioritários de forma imediata, de acordo com a sua gravidade (inclusive exames de imagem). Quanto aos exames laboratoriais, é necessário aguardar a liberação dos resultados via Sistema de Informações do GHC, que toma de 4 a 6 horas. São exceção exames que fazem parte de protocolos vinculados à Linha do AVC e Infarto, que exigem tempo de resposta pré-definidos.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): os atendimentos são feitos após solicitação de consultoria por parte dos serviços e especialidades, tendo até 24 horas para responder às solicitações. O PAD orienta as equipes hospitalares assistentes a solicitarem as consultorias sempre que possível pelo menos 48h antes da alta hospitalar. O paciente com alta hospitalar receberá sua primeira visita domiciliar no próximo dia útil.

Mecanismo de comunicação com os usuários:

Ambulatório: a comunicação pode ser feita por atendimento presencial no guichê, telefone, murais, panfletos. Em casos de alterações de data de consulta, os usuários são comunicados por telefone e envio de correspondência. A divulgação das datas de abertura das agendas é feita por murais, guichês e recepções. Para 2016, o ambulatório propõe solicitar a inclusão das datas de abertura das agendas na página do GHC.

Centro de Especialidades Odontológicas: em casos de necessidade de comunicação com o usuário para algum reagendamento, o CEO utiliza telefone e telegrama.

Emergência: Serviço de Ouvidoria do HCO

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): O PAD oferece sua sede com acesso pessoal e telefônico 12h/dia para todos os usuários e familiares, contato telefônico com todas as equipes durante as visitas domiciliares por meio dos celulares das mesmas e também o e-mail saudemcasa@ghc.com.br.

Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Ambulatório: Serviço de Ouvidoria.

Centro de Especialidades Odontológicas: Serviço de Ouvidoria.

Emergência: Serviço de Ouvidoria.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): oferece o acesso direto ao usuário em nossa sede e contato telefônico (51) 3357 2443 para eventuais sugestões/reclamações/elogios, além do fluxo via serviço de Ouvidoria.

Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos:

Ambulatório: em relação à agenda e à realização das consultas, o ambulatório, por meio de sua coordenação, providencia informações aos usuários. Quanto aos serviços complementares, as informações são dadas pelos mesmos.

Centro de Especialidades Odontológicas: cada profissional do CEO é responsável por passar estas informações ao usuário de acordo com o tratamento que está sendo realizado.

Emergência: todo usuário internado na emergência é avaliado diariamente pela equipe multidisciplinar, cabendo ao profissional médico transmitir as informações a ele bem como seus familiares, durante o horário de visitas (pela manhã) ou à tarde (conforme escala de serviço), de segunda a sexta-feira, com a finalidade de orientar o usuário/familiar quanto ao seu tratamento (evolução, resultados de exames, hipóteses diagnósticas, aguardo de exames, entre outros).

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): Todos os pacientes e seus familiares/cuidadores recebem as orientações verbalmente e por meio de folder, manuais e vídeos. Todos são orientados em relação à frequência das visitas domiciliares, oferta de materiais e medicamentos e período médio de internação.

Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Ambulatório: na marcação da consulta, o usuário recebe um comprovante de marcação com seu nome, registro no hospital, nome do profissional, dia, hora, e local da consulta.

Centro de Especialidades Odontológicas: o usuário poderá solicitar cópia do prontuário eletrônico.

Emergência: todo usuário internado na emergência é avaliado diariamente pela equipe multidisciplinar, cabendo ao profissional médico transmitir as informações a ele bem como seus familiares, durante o horário de visitas (pela manhã) ou à tarde (conforme escala de serviço), de segunda a sexta-feira, com a finalidade de orientar o usuário/familiar quanto ao seu tratamento (evolução, resultados de exames, hipóteses diagnósticas, aguardo de exames, entre outros).

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): O PAD oferece acesso a informações 12h/dia pessoalmente em sua sede, por intermédio de contato telefônico ou durante as visitas domiciliares.

Tratamento dispensado aos usuários quando do atendimento:

Ambulatório: É fundamental no Ambulatório a relação interpessoal baseada no respeito e dentro do processo de humanização.

Centro de Especialidades Odontológicas: o serviço segue os princípios do SUS e da Política Nacional Brasil Sorridente, principalmente regionalização, igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie e direito à informação. Além disso, busca-se o atendimento com presteza e em conformidade com os Códigos de Ética profissionais. Em termos práticos, o CEO atende cirurgia, endodontia, estomatologia, periodontia, dor orofacial, pacientes com necessidades especiais, radiologia e próteses.

Emergência: o tratamento dispensado na emergência está focado na estabilização clínica do paciente, com encaminhamento de acordo com os desfechos como alta, internação em leito no HCO, em leitos de retaguarda ou de UTI.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): Todos os pacientes e seus familiares/cuidadores são orientados antes da assinatura do Termo de Consentimento sobre a oferta terapêutica do serviço (quantidades, prazos e forma de uso dos materiais e medicamentos fornecidos). Os pacientes são acompanhados no domicílio por um tempo médio de 30 dias ou a critério da equipe assistente, conforme as necessidades do paciente. Após, ele é vinculado à sua Unidade de Saúde de referência.

Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Ambulatório: O ambulatório não possui sistema de sinalização visual adequado e encontra-se na expectativa de reforma, a qual deverá ser contemplada com o sistema de sinalização visual. Atualmente, vem atuando por meio de cartazes informativos.

Centro de Especialidades Odontológicas: O CEO fica localizado no 2º andar do bloco H no HCO, tendo elevador e escadas para acesso dos usuários. Existe sinalização da sua localização no andar térreo assim como no 2º andar. Os consultórios odontológicos são identificados por números e possuímos um guichê próprio com secretária e sala de espera ampla e confortável. A limpeza de toda área é realizada sempre que necessário e rotineiramente, ao fim de cada período de atendimento. Os usuários possuem fácil acesso aos sanitários masculino e feminino, localizados no corredor de acesso ao CEO. A acessibilidade possui projeto para melhorias.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): O PAD e suas equipes são identificados na comunidade por meio dos carros do GHC e do uniforme durante as visitas domiciliares.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto:

Ambulatório: Acessibilidade: existe rampa de acesso ao ambulatório e elevadores para transporte para os andares superiores; Limpeza: realizada por empresa terceirizada; Conforto: por tratar-se de prédio antigo, o ambulatório permite o atendimento aos usuários com climatização na maioria de suas salas, porém, carece de melhorias em sua área física para maior comodidade de usuários e profissionais.

Centro de Especialidades Odontológicas: O CEO fica localizado no 2º andar do bloco H no HCO, tendo elevador e escadas para acesso dos usuários. Existe sinalização da sua localização no andar térreo assim como no 2º andar. Os consultórios odontológicos são identificados por números e possuímos um guichê próprio com secretária e sala de espera ampla e confortável. A limpeza de toda área é realizada sempre que necessário e rotineiramente, ao fim de cada período de atendimento. Os usuários possuem fácil acesso aos sanitários masculino e feminino, localizados no corredor de acesso ao CEO. A acessibilidade possui projeto para melhorias.

Emergência: Acessibilidade: a emergência está localizada no andar térreo. Possui entrada exclusiva para ambulância. Possui elevador para deslocamento para os andares superiores. *Limpeza:* realizada por empresa terceirizada. *Conforto:* área com climatização central. Possui sala de espera, consultórios para atendimento individualizado. Salas de atendimento conforme gravidade (verde, laranja e vermelha), que quando da ocupação de 100% garante conforto adequado. Nas situações de lotação superior, a área não contempla adequadamente o conforto necessário.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): Especialmente em relação à acessibilidade, o PAD faz a busca ativa dos pacientes potenciais para sua assistência. Conta com transporte próprio, para o deslocamento aos domicílios.

Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Ambulatório: nestes casos, aguardará o retorno do sistema. Se indisponível por mais de 20 minutos, o profissional poderá reiniciar o atendimento e registrar ao final do seu ambulatório.

Centro de Especialidades Odontológicas: o usuário não deixa de ser atendido se estamos

sem sistema. Nestes casos, os boletins são realizados manualmente e depois alimentados no sistema de informação.

Emergência: o usuário não deixa de ser atendido se estamos sem sistema. Nas situações eventuais em que o sistema informatizado se torna indisponível, procedemos com a aplicação do protocolo de classificação de risco de forma manual (previamente impresso) e, nos casos em que são identificados riscos elevados, o usuário é encaminhado imediatamente para o atendimento médico, que prescreverá as condutas necessárias (procedimento de urgência, medicamentos, etc.) também de forma manual, até o retorno do sistema. Aos pacientes classificados com menor gravidade, são distribuídas senhas de atendimento, de acordo com a chegada no serviço, para atualização do atendimento após retorno do serviço informatizado.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD): O PAD utiliza o prontuário domiciliar em meio físico. Nas prescrições para dispensação de medicamentos no hospital, em caso de queda do sistema, utiliza-se a prescrição manual. O usuário não deixa de ser atendido no caso de eventual indisponibilidade do Sistema de Informações.

GERÊNCIA DE SERVIÇO DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO - SADT

CENTRAL DE EXAMES

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2130

Principais atividades:

Marcação de exames (raio X, mamografia, ecografia mamária, endoscopia, colonoscopia, broncoscopia, laringoscopia, cintilografia, eletrocardiograma, ecocardiograma transtorácico, eletroencefalograma, eletroneuromiografia, teste ergométrico, holter, MAPA, densitometria óssea), Entrega de exames, Emissão do Cartão do Usuário, que permite ao paciente o acesso a todos os seus exames realizados por meio do site www.ghc.com.br (<https://www3.ghc.com.br/paciente> ou <http://bit.ly/pacienteGHC>).

Documentos e requisitos:

Requisição de exame emitida por médico do GHC

Documento de identificação com foto

Orientações:

Dirigir-se à Central de Exames com a requisição.

Para a emissão do Cartão do Usuário e retirada de exames, apresentar protocolo de entrega e/ou documento de identidade na Central de Exames.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Horário de atendimento:

Hospital e Emergência: 24 horas

Posto de Colheita Ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 7h às 15h.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefones: (51) 3357-2010 / 3357-2590

Principais atividades:

É um laboratório de nível de biossegurança 2 que tem o Certificado de Acreditação pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica.

Realiza exames para diagnóstico e acompanhamento de doenças em serviços de saúde do SUS, totalizando uma média de 265 mil exames mensais. Atende aos quatro hospitais do Grupo Hospitalar Conceição, aos 12 Postos de Saúde Comunitária e à Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar, além de receber materiais enviados de outros municípios para a realização de subpopulação de linfócitos, Carga Viral e Genotipagem para HIV. Participa de ensaios clínicos de importância nacional e internacional, além de trabalhos científicos junto aos Serviços de Infectologia, Pneumologia, Onco-hematologia e Endocrinologia.

Documentos e requisitos:

Requisição de exame emitida por médico do GHC

Documento de identificação com foto

Orientações:

Todas as orientações são disponibilizadas de acordo com o exame a ser realizado, incluindo preparos e prazos

de resposta. Os resultados ficam à disposição do paciente por meio do Prontuário Eletrônico.

LABORATÓRIO DE PATOLOGIA

O Laboratório de Patologia do HNSC atende a rede GHC, o Banco de Olhos, realizando exames anatomopatológicos, citopatológicos, necropsias, exame transoperatório de congelação, imuno-histoquímica e de imunofluorescência.

Patologia é a especialidade médica que se dedica ao diagnóstico de doenças e lesões através do exame de células, tecidos e órgãos. Assim, patologistas são médicos que trabalham em parceria com clínicos e cirurgiões, fornecendo diagnóstico e outras informações importantes para a escolha do tratamento e avaliação do prognóstico.

Documentos e requisitos:**1. ENCAMINHAMENTO DE EXAMES AO LABORATÓRIO:**

Para ter acesso a qualquer um dos serviços, o paciente deve estar sendo atendido na rede GHC ou em um dos hospitais conveniados.

A coleta do material e a solicitação do exame são feitas pelo médico que está prestando o atendimento ao paciente.

O envio do material para o laboratório é feito por equipes responsáveis de funcionários do próprio GHC.

2. RETIRADA DE RESULTADO DE EXAMES:

2.1 . Cartão do Usuário - Acesse o resultado de exames pela internet. Informe a senha disponibilizada no Cartão do Usuário.

<https://www3.ghc.com.br/paciente>

2.2. Central de Retirada de Exames – no térreo do HNSC.

Obs: para esta opção é necessário a apresentação da Carteira de Identificação do Usuário ou o protocolo da realização do exame e o documento de identidade.

2.3. No consultório médico – além das duas primeiras opções, o paciente poderá ser informado diretamente pelo médico que estiver prestando o atendimento ao acessar o GHC Sistema.

3. RETIRADA DE BLOCOS DE PARAFINA E LÂMINAS:

Seguindo a orientação da Sociedade Brasileira de Patologia, SBP 31, 32 e 52/2006 e o Código de Ética Médica (Artigos 73 e 85), material biológico, blocos de tecido e lâminas, apenas serão liberados, mediante a autorização formal do paciente, responsável legal ou laudo médico que comprove a incapacidade do mesmo de comparecer ao laboratório ou assinar autorização.

3.1. Solicitação - A solicitação inicial poderá ser feita no local ou por telefone (51-33572164)

3.2. Dados a serem informados - nome completo, número de registro no sistema GHC e número do exame realizado na instituição.

3.3. Prazo para a retirada - sete dias úteis.

Obs: o prazo pode variar conforme a data da realização do exame.

3.4. Retirada do material - o responsável deverá assinar o protocolo de retirada na recepção do laboratório.

Orientações:

Qualquer que seja o método empregado é fundamental considerar que, embora haja situações em que a interpretação é objetiva e direta, em outras, não raramente, o diagnóstico patológico é fruto de trabalho dedutivo, exigindo correlação com informações clínicas, incluindo exames laboratoriais e de imagem, que devem sempre ser fornecidos ao médico patologista do Laboratório.

Horário de atendimento:

Segunda a Sexta, das 8h às 17h.

Localização:

Hospital Nossa Senhora da Conceição

Av, Francisco Trein, 596 - Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre - RS
CEP 91350-200

No 2º andar – ao lado do Banco de Sangue.

Contato:

Telefone: (51) 33572164

ENDOSCOPIA

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 23h e sábado das 7h às 13h.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / 1º andar, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2111

Principais atividades:

Endoscopia digestiva alta, retossigmoidoscopia, colonoscopia, broncoscopia, laringoscopia, colangiopancreatografia endoscópica retrógrada (CPER).

Documentos e requisitos:

Requisição de exame emitida por médico do GHC

Documento de identificação com foto

Orientações:

São disponibilizadas de acordo com o exame a ser realizado, incluindo preparos e prazos de resposta.

Os resultados ficam à disposição do paciente por meio do Prontuário Eletrônico.

Procedimentos de maior complexidade (tais como CPER) requerem internação hospitalar.

HEMOTERAPIA

Horário de atendimento: de segunda à sexta feira, das 7h30min as 17h, e sábados das 7h30min às 12h

Localização: Av. Francisco Trein, 596 / 2º andar do ambulatório, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2139 /Recepção

Principais atividades:

Coleta de sangue dos doadores, atendimento às solicitações de sangue e hemocomponentes para os pacientes que necessitam deste atendimento no GHC, sangria terapêutica, procedimentos especiais como plaquetaférese, leucoférese e plasmaférese.

Documentos e requisitos:

Documento oficial com foto (RG, passaporte, CNH, Carteira de Trabalho, etc).

Orientações:

O doador deve estar alimentado (sem muita gordura) e ter ingerido bastante água.

A idade para doação de sangue é de 16 a 69 anos e 11 meses. Adolescentes entre 16 e 18 anos devem trazer autorização assinada pelos pais (formulário próprio). A primeira doação deve acontecer antes dos 60 anos.

O doador deve ter mais de 50 kg, não ter tido hepatite,doença de Chagas, não ter recebido sangue nos últimos 12 meses.

Homens podem doar a cada 60 dias (máximo de 4 doações no ano) e mulheres podem doar a cada 90 dias (máximo de 3 doações no ano).

O doador receberá mais informações no momento da triagem clínica

O doador deve permanecer em torno de 40 minutos no Banco de Sangue para cadastro, triagem hematológica, verificação de sinais vitais, triagem clínica e doação de sangue.

Após a doação, o doador deverá permanecer ainda por mais 10 minutos no serviço e realizar um lanche. Durante o dia, beber muito líquido.

Evitar bebida alcoólica nas 12 horas seguintes à doação.

Não trabalhar em andaimes, pilotar nem dirigir por 12 horas.

Evitar esforço físico nas 12 horas seguintes à doação.

Recomendamos que grupos maiores de 10 pessoas liguem para o telefone (51) 3357-2072 para agendar com a Assistente Social do serviço.

MÉTODOS GRÁFICOS

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

Sábados: 07:00 às 13:00 h (eletromiografia)

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2483

Principais atividades:

Eletrocardiograma, teste ergométrico, MAPA, holter, eletroencefalograma em vigília e sono, teste de estresse/esforço para cintilografia, eletromiografia.

Documentos e requisitos:

Requisição de exame emitida por médico do GHC

Documento de identificação com foto

Orientações:

Todas as orientações são disponibilizadas de acordo com o exame a ser realizado, incluindo preparos e prazos de resposta.

Os resultados ficam à disposição do paciente por meio do Prontuário Eletrônico:

1. Teste ergométrico: resultado imediato após o exame
2. MAPA e HOLTER: resultado em 5 dias úteis.
3. Eletroencefalograma: resultado entre 6-12 horas

4. Eletromiografia: Resultado imediato após exame
5. Eletrocardiograma: Laudo em 24 horas
6. Teste de esforço/estresse para cintilografia: resultado imediato após o exame

OBS: A eletromiografia é realizada em dois plantões de 12:00 horas: terças e sábados

FARMÁCIA CENTRAL

A Farmácia Central do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), localizada no segundo andar do hospital, atende pacientes internados do HNSC e do Hospital da Criança Conceição (HCC), bem como pacientes ambulatoriais e pacientes do Programa de Atendimento Domiciliar (PAD). As atividades desenvolvidas pela Farmácia Central abrangem dispensação de medicamentos, curativos especiais, vacinas, entre outros, para todos os serviços de ambos hospitais.

A equipe é formada por seis farmacêuticas que atuam na dispensação, duas na farmácia clínica, uma na unitarização de medicamentos, uma nos dispensários eletrônicos e uma na coordenação. Fazem parte da equipe também 30 auxiliares de farmácia e duas auxiliares administrativas. O atendimento é interno 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A dispensação é individualizada por paciente, atendida mediante prescrição médica eletrônica respeitando a vigência de 24 horas. Todos os medicamentos são unitarizados e dispensados através da leitura do código de barras, garantindo a rastreabilidade e segurança dos pacientes. Por dia são atendidas aproximadamente 1000 prescrições, totalizando em média 400 mil itens dispensados por mês.

As farmacêuticas da área clínica atuam nos rounds multidisciplinares realizando intervenções nas prescrições bem como orientando os pacientes na alta hospitalar.

O HNSC recentemente implementou cinco dispensários eletrônicos nas unidades de internação com a finalidade de aumentar a segurança do paciente e diminuir o tempo de deslocamento da enfermagem até a farmácia.

O serviço de farmácia tem como prioridade o atendimento qualificado aos pacientes, priorizando a segurança mediante o uso racional dos medicamentos conforme as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

FARMÁCIA SICLOM

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sem fechar ao meio-dia.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2597 / (51) 3357-2107 / (51) 3362-3787

Principais atividades:

Dispensação de medicamentos Antirretrovirais às Pessoas Vivendo com HIV/AIDS (PVHA) de Porto Alegre e região metropolitana, em sua maioria, e de demais regiões do Rio Grande do Sul. Oferta também dispensação de insumos para prevenção (preservativos e gel lubrificante) à comunidade, tratamento da doença de Chagas (benzonidazol), dispensação de profilaxia pós-exposição ao HIV (PEP), Oseltamivir (Tamiflu), assim como medicamentos para manejo de coinfeção oportunistas aos usuários HIV/AIDS. Além disto, oferta o serviço de atenção farmacêutica, voltada à adesão ao tratamento, com orientações a respeito dos medicamentos, reações adversas, manejo das mesmas, em uma relação de integralidade no atendimento aos usuários.

Documentos e requisitos:

Antirretrovirais: formulário de solicitação de antirretrovirais atualizado (pacientes externos), ou cópia da prescrição eletrônica com número do registro (para pacientes em acompanhamento no GHC).

Coinfecções em pacientes HIV/AIDS: prescrição médica atualizada somente para os pacientes que retiram mensalmente a terapia antirretroviral na FME/HCO.

Oseltamivir (Tamiflu), benzonidazol: prescrição médica atualizada em duas vias.

FARMÁCIA DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS - FME

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS – (térreo, no corredor em frente ao refeitório).

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8:00 h às 17:00 h.

Telefone: (51) 3357-2597

Principais atividades:

Dispensação de medicamentos e atenção farmacêutica para pacientes externos em acompanhamento médico no HCO e HCC, dispensação de medicamentos, tais como: antineoplásicos; morfina comprimido (30mg) e solução oral (10mg/ml); antitabaqismo; , medicamentos de atenção básica para

pacientes de alta pediátrica e adultos precoce em atendimento no Programa de Atendimento Domiciliar(PAD) .

Documentos e requisitos:

Preservativos masculinos (49 e 52mm), femininos e gel lubrificante: Exclusivo para pacientes em uso de terapia

Antineoplásicos: prescrição on-line habilitada no sistema interno GHC, oriunda de acompanhamento médico nos setores de Oncologia/Hematologia/ Mastologia/Urologia do HCO.

Morfina: notificação de receita "A" (receita amarela) com carimbo do HCO apenas para pacientes em tratamento ativo neste hospital.

Antitabagismo: prescrição médica proveniente do serviço antitabagismo do setor de Pneumologia do HCO.

Orientações:

Dispensação para pacientes, ou seus responsáveis, quando em acompanhamento médico no HCO/HCC.

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM (CDI)

Horário de atendimento: 24 horas

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / 2º andar, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre – RS

Telefone: (51) 3357-2035

Principais atividades:

Tomografia, radiologia, ecografia, procedimentos intervencionistas (biópsias, drenagens) guiados por imagem de Ecografia e/ou Tomografia.

Documentos e requisitos:

Requisição de SADT, laudo para solicitação/autorização de procedimento ambulatorial (APAC) preenchido e assinado pelo médico contratado, pesquisa alérgica e termo de ciência e opção assinado pelo paciente ou responsável, consultoria preenchida e assinada pelo médico solicitante nos casos de procedimentos intervencionistas.

Documento de identificação com foto. Para ecografia mamária é obrigatória a apresentação de mamografia realizada anteriormente.

Orientações:

Ecografia mamária, mamografia e radiografias: O agendamento é realizado na Central de Exames Ambulatoriais do HCO.

Tomografias, ecografia geral e procedimentos intervencionistas: O agendamento é realizado no CDI do HCO.

Todas as orientações são disponibilizadas de acordo com o exame a ser realizado, incluindo preparos e prazos de resposta. Os resultados ficam à disposição do paciente por meio do Prontuário Eletrônico.

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (REFEITÓRIO)

Horário de atendimento:

Desjejum: das 6h30min às 7h45min. Acompanhantes: das 7h45min às 8h.

Almoço: das 11h às 13h45min. Acompanhantes: das 13h45min às 14h.

Jantar: das 18h às 18h50min. Acompanhantes: das 18h45min às 19hmin.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre – RS

Telefone: (51) 3357-2350

Documentos e requisitos:

Cartão de acompanhante

HEMODIÁLISE

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 23h. Sábado, das 7h às 19h. Domingo, das 7h às 13h.

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / 3º andar, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2250

Principais atividades:

Atendimento aos pacientes adultos internados no GHC, oferecendo tratamento de hemodiálise convencional.

Documentos e requisitos:

Encaminhamento de pacientes internados por meio de consultorias informatizadas no sistema GHC.

MEDICINA NUCLEAR

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

Localização: Avenida Francisco Trein, 596 / Térreo, Bairro Cristo Redentor, Porto Alegre - RS

Telefone: (51) 3357-2182

Principais atividades:

Exames cintilográficos e doses terapêuticas

Documentos e requisitos:

Requisição de exame emitida por médico do GHC

Laudos médicos para emissão de APAC

Documento de identificação com foto

Orientações:

Todas as orientações são disponibilizadas de acordo com o exame a ser realizado, incluindo preparos e prazos de resposta.

Os resultados ficam à disposição do paciente por meio do Prontuário Eletrônico e laudos digitados e imagens em CD.

HOSPITAL FÊMINA

Serviço de Nutrição e Dietética: Fornece refeições e lanches a pacientes, acompanhantes, residentes, estagiários e funcionários do hospital, e o acompanhamento clínico-nutricional de

pacientes, além de atendimento ambulatorial às gestantes de risco e pacientes externas, além disso tem atuação com o Lactário e a Central de Fórmulas e que tem sob sua responsabilidade o preparo e a distribuição de fórmulas lácteas e de nutrição enteral aos pacientes.

Telefones – (51) 3314-5206/3314-5222

Laboratório de Análises Clínicas: Os usuários com requisições de SADT (ambulatoriais) deverão dirigir-se ao setor de informações/recepção do hospital para receber adesivo de identificação para acesso ao laboratório, quando então, obterão uma senha para aguardar atendimento. As coletas de exames que necessitam de jejum e materiais para uroculturas deverão ser entregues das 7h às 10h de segunda a sexta-feira.

Telefones – (51) 3314-5211/3314-5207.

Emergência: Situada no andar térreo, tem funcionamento nas 24 horas do dia e o atendimento é totalmente gratuito. Atende todos os casos de urgência em ginecologia e obstetrícia e, para tanto, conta em tempo integral com equipe de médicos ginecologistas e obstetras, além dos profissionais de enfermagem.

DOCUMENTOS PARA SEREM APRESENTADOS PARA O ATENDIMENTO

RG (obrigatório)

CPF, Cartão Nacional de Saúde e comprovante de residência (complementares).

Telefones - (51) 3314-5204/3314-5209

Serviço de Internação/Central de Leitos: Localizada no andar térreo, atende durante as 24h do dia. As pacientes fazem a confirmação de agendamento das cirurgias eletivas e ambulatoriais, a internação dessas na data que foi agendada, bem como as internações de pacientes avaliadas após consultar na emergência. Também é aqui que se recepcionam as pacientes que irão realizar as consultas de emergência e que após são liberadas.

DOCUMENTOS PARA SEREM APRESENTADOS PARA A INTERNAÇÃO

RG

CPF

Laudo Médico – AIH (duas vias)

Cartão SUS (se possuir)

Termo de Consentimento Cirúrgico

Telefones - (51) 3314-5214/3314-5306

Serviço de Diagnóstico por Imagem: Situado no andar térreo, ao lado esquerdo da recepção, realiza os seguintes exames:

- Todos os tipos de raio X simples;
- Raio X contrastados (histerosalpingografia, urografia, uretrocistografia);
- Pielografia, enema opaco, (REED);
- ECG;
- Mamografia;
- Ecografias (obstétrica, transvaginal, abdominal total, carótidas, mamária, pélvica, tireoide, vascular, ecocardiografia com Doppler, obstétrica e transvaginal com Doppler, vias urinárias, controle de ovulação, abdômen superior);
- Biópsia mamária;
- Agulhamento mamário por ecografia/mamografia;
- Aminiocentese;
- Presta atendimento para o público externo de segunda a sexta-feira, no horário das 7h às 18h, para marcação e realização de todos os tipos de exames oferecidos no serviço.

Os exames de tipo ECG, raio X e ecografia vascular são marcados diariamente, os demais são agendados somente em uma semana do mês (para o mês seguinte) e previamente informados aos usuários. Para os pacientes internados, realizam-se exames de raio X e ECG nas 24h, os demais são por meio de agendamento prévio.

Telefones - (51)3314-5300/3314-5301

Serviço de Arquivo Médico (SAME): Atende ao público de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h. Situa-se na casa anexa, localizada no pátio do hospital. É neste setor que o usuário pode requerer dados referentes a seu atendimento ou internação no HF. As informações de prontuário médico são restritas ao próprio paciente. Casos diferenciados deverão ser esclarecidos junto ao SAME,

presencialmente ou pelo telefone.

Telefones - (51) 3314.5224/3314-5254

Ambulatório: Localizado no 3º andar do hospital, contém 16 salas de atendimento para as várias especialidades. Funciona diariamente de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h, exceto aos sábados, domingos e feriados. Para acesso a consultas especializadas no Hospital Fêmina, a paciente deve procurar primeiramente o posto de saúde mais próximo de sua residência. Depois da consulta com clínico geral, será encaminhada ao hospital pela Central de Marcação de Consultas do Município de Porto Alegre.

Atende as seguintes especialidades:

- Ginecologia Clínica e Cirúrgica;
- Obstetrícia Alto Risco;
- Reprodução Humana;
- Planejamento Familiar;
- Cirurgia Plástica e Geral da Mulher;
- Oncologia Clínica e Cirúrgica;
- Mastologia;
- Cirurgia Vasculard da mulher;
- Urologia;
- Infectologia;
- Pediatria Neonatal.

Telefones – (51) 3314-5223/3314-5235

Serviço de Quimioterapia Ambulatorial: Faz parte da estrutura do ambulatório, atende no horário das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira, e das 14h às 20h, nas segundas, terças e quintas-feiras. Realiza o tratamento de pacientes atendidas em consultas prévias do próprio ambulatório ou reguladas pela Central de Marcação de Consultas especializadas.

Telefone – (51) 3314-5291

Serviço de Psicologia: Localizado no 3º andar, junto ao ambulatório, na sala 302. Presta atendimento ambulatorial de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e às usuárias internadas. O acesso ao serviço ocorre por encaminhamento médico.

Telefone – (51) 3314-5259

Hospital-Dia: Localizado no 4º andar, atende, em regime de ambulatório, mulheres e crianças encaminhadas da rede básica municipal e estadual. Atua como Centro de Administração e Monitoração de Medicamentos Injetáveis (CAMMI), que atende mulheres com Hepatite C, encaminhadas pela Secretaria Estadual da Saúde, bem como usuárias portadoras do Vírus da Imunodeficiência Adquirida (HIV). Tem como horário de atendimento das 7h30min às 16h30min, de segunda a sexta-feira. É composto por equipe médica, de enfermagem e administrativa com especialidades afins ao serviço.

Telefones – (51) 3314-5242/3314-5244

Serviço de Hemoterapia: Constituído por auxiliares e técnicos de enfermagem, enfermeiro e médico hemoterapeuta. Trata-se de uma Agência Transfusional vinculada ao Banco de Sangue do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HCO), onde são realizadas as doações de sangue que, após os exames sorológicos e imuno-hematológicos, envia os hemocomponentes à esta Agência. Fica no 4º andar do Hospital Fêmina e tem como finalidade prover atendimento 24 horas por dia a pacientes desse hospital (sempre que tenham necessidade de receber transfusão de sangue). Segue os parâmetros de qualidade segundo o Ministério da Saúde e mantém a agilidade no atendimento aos pedidos de transfusões. Tem como área de assistência os setores de Internação, Hospital-Dia, Bloco Cirúrgico, Centro Obstétrico, Unidade de Cuidados Intermediários, UTI Neonatal e Emergência, bem como o Ambulatório, onde atende às transfusões dos pacientes em tratamento oncológico/quimioterápico, sem que haja necessidade de internação.

Telefones – (51) 3314-5258/3314-5358

Serviço Social: Localizado no 4º andar, o horário de funcionamento é de segunda a sexta- feira, das

7h30min às 18h. Atende as demandas sociais internas de todas as unidades do hospital, os encaminhamentos externos e a procura espontânea de usuários.

Telefones – (51) 3314-5261/3314-5304

Cartório de Registros: Localizado no 6º andar do Hospital Fêmina, está um posto de atendimento do Cartório de Registro Civil da 1ª Zona de Porto Alegre. Proporciona aos pais que tenham acesso próximo ao cartório, viabilizando que os recém-nascidos do hospital, antes do momento da alta, tenham a garantia de efetuar gratuitamente a certidão de nascimento.

Telefone – (51) 3314-5350

Serviço de Fisioterapia: A Fisioterapia presta atendimento aos usuários internados na UTI neonatal, na UCI adulto, nas unidades de internação e aos usuários do ambulatório por meio de consultas ambulatoriais. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, e o encaminhamento ao serviço se dá mediante consultoria médica eletrônica. A sala administrativa deste serviço está localizada no 6º andar.

Telefone – (51) 3314-5253

Centro Obstétrico: Situado no 7º andar do hospital, o Centro Obstétrico (CO), possui seis leitos para parturientes e cinco leitos de observação obstétrica. Possui duas salas de parto, uma sala de cesariana e uma sala para parto, cesariana ou outro procedimento obstétrico. Aqui o atendimento dá-se durante as 24h. A equipe é composta por técnicos de enfermagem, enfermeiras, médicos obstetras e anestesistas, além de auxiliares administrativos. Possui ainda equipamentos e tecnologia atuais que contribuem para a qualificação da assistência. Relaciona-se diretamente com os serviços de emergência, ambulatório de obstetrícia e unidade de internação obstétrica.

Telefones – (51) 3314-5277/3314-5271

UTI Neonatal: Unidade especializada em atendimento de crianças até os 28 dias de vida. Classificada

como nível 3 de complexidade e localizada no 7º andar do Hospital Fêmeina, dispõe de equipes médica e de enfermagem especializadas. Está equipada com a tecnologia necessária ao atendimento das patologias do recém-nascido e conta com o apoio das especialidades clínicas. Não presta atendimento em cirurgia cardíaca.

Telefone – (51) 3314-5273

Banco de Leite: Centro especializado na promoção, incentivo e apoio ao aleitamento materno exclusivo, além de ser um polo de educação continuada para vários cursos da área da saúde. Contam com uma equipe multidisciplinar. Está localizado no 8º andar, com fácil acesso por meio dos elevadores de visita. Atende usuárias internadas, ambulatoriais ou provenientes da emergência sempre que apresentem dificuldades para amamentar por problemas mamários como fissuras, mamas ingurgitadas, mastite ou que desejam orientações sobre aleitamento materno. Qualquer mulher pode procurar pelo serviço. Ao chegar à instituição, orienta-se para quem apresenta alterações mamárias a realizar avaliação pela emergência para segui-la. Conforme consulta médica e conduta, dirigir-se ao serviço. Funciona no horário das 7h às 12h30min e das 13h às 23h de segunda a sexta-feira. Sábados, domingos e feriados das 7h às 12h e das 13h às 18h.

Telefones – (51) 3314- 5362/3314-5363

Serviço de Farmácia: Dividido em três condições/áreas de atendimento:

Farmácia Central - Localiza-se no 8º andar, acesso fácil pelo elevador social, tem horário de atendimento ambulatorial: das 12h às 13h30min e das 16h30min às 8h (manhã). Dispensa e orienta o uso de medicamentos para tratamento de doenças sexualmente transmissíveis e para vítimas de exposição sexual, prescritos na emergência do hospital nos horários em que a Farmácia de Medicamentos Especiais está fechada. Orienta pacientes que iniciam tratamento quimioterápico ou trocam de protocolo de tratamento e pacientes na alta hospitalar com prescrição de anticoagulante oral.

Farmácia de Medicamentos Especiais - faz parte da mesma área física da farmácia central no 8º andar e tem por horário de atendimento, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30min às 16h30min.

Dispensa e orienta o uso de medicamentos para tratamento de HIV, doenças sexualmente transmissíveis, vítimas de exposição sexual e tratamento oncológico e para pacientes atendidas no

hospital. Observação: os medicamentos para tratamento de HIV também são dispensados para pacientes atendidos em outras unidades de saúde. Está localizada junto ao Bloco Cirúrgico no 9º andar. O horário de atendimento dá-se de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Dispensa medicamentos e materiais para o bloco cirúrgico e sala de recuperação do hospital. Não realiza atendimento ambulatorial.

Telefones – (51) 3314-5294/3314-5280

Bloco Cirúrgico: localizado no 9º andar, tem cinco salas cirúrgicas, atende de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 19h para procedimentos agendados ou urgência e emergências durante as 24h. Proporciona a realização de procedimentos a pacientes oriundos do ambulatório ou já internadas no Hospital Fêmina. Conta com profissionais de diferentes equipes que atuam em conjunto na prestação do atendimento, tais como: médicos cirurgiões de diferentes especialidades, médicos anestesiologistas, enfermagem e serviço administrativo. Apresenta o que há de melhor e mais evoluído em monitorização e tecnologia para segurança no atendimento das pacientes.

Telefones – (51) 3314-5290/3314-5295

Unidade de Reprodução Humana: Dedicada exclusivamente à atenção de casais inférteis que necessitem do auxílio de técnicas de reprodução assistida para conceber. Instalada em espaço físico próprio no Bloco Cirúrgico, composto por equipe de médicas ginecologistas e obstetras especialistas em reprodução assistida, bióloga embriologista e profissional de enfermagem. Nesta área, encontra-se o Laboratório de Fertilização in vitro, Laboratório de Sêmen, Laboratório de Criopreservação, Área de Pré-estoque, Sala de Climatização, posto de enfermagem e área administrativa. Estende o atendimento a diversas regiões do hospital em virtude das etapas de acompanhamento assistencial das usuárias. Recebe somente pacientes provenientes das Unidades Básicas de Saúde de todo o Estado, em dois consultórios exclusivos no ambulatório. Realiza exames de ultrassonografia em pacientes sob tratamento com estímulo ovariano, controlado no setor de Radiologia, e exames sorológicos e hormonais no Laboratório de Análises Clínicas, entre outras atividades de apoio técnico ou logístico compartilhadas como Psicologia, Nutrição e outros se necessário. Atende semanalmente 26 novas consultas por infertilidade.

Telefones – (51) 3314-5290/3314-5295

Unidade de Cuidados Intermediários/ Intensivos: Situada no 5º andar, com seis leitos para pacientes adultos, funcionando como suporte no atendimento à paciente crítica ou potencialmente crítica, principalmente ginecológica e obstétrica de alto risco. Conta com equipe de intensivistas especializada no tratamento das complicações da gestação, puerpério e ginecológicas, além de trabalhadores da enfermagem e administrativos. Exerce também suporte ao Centro Obstétrico, Bloco Cirúrgico, Emergência, Unidades de Internação, bem como atendimento de urgências em qualquer setor do hospital. É ela a responsável pelo atendimento à parada cardiorrespiratória adulta, também capacitando a equipe de enfermagem para este atendimento nos diversos setores. Atende, além da demanda interna, pacientes ginecológico-obstétricas de risco encaminhadas pela Central de Leitos do Estado, apesar de não estar ainda habilitada como UTI (processo em fase de regulamentação na Secretaria Estadual de Saúde). Serve de suporte também ao atendimento das complicações mais significativas das pacientes oncológicas do hospital.

Telefone – (51) 3314-5355

Unidades de Internação: Localizam-se no 4º, 5º e 6º andares, recebendo pacientes oriundas do Serviço de Emergência, Centro Obstétrico e referenciadas pelas Unidades Básicas de Saúde para a realização de cirurgia programada. Nestas unidades, as equipes são compostas pelo corpo clínico de médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, que prestam atendimento a pacientes nas especialidades de Ginecologia, Oncologia e Obstetrícia, durante as 24 horas do dia. No 6º andar, funciona o Alojamento Conjunto, que recebe e atende mães e seus bebês após o parto, atendendo também pacientes com gravidez de alto risco. O 5º andar trata de cuidados a pacientes oncológicas e, no 4º andar, a especialidade é de Ginecologia Clínica e Cirúrgica. Também participam do atendimento nestas áreas, quando necessário, profissionais dos serviços de Fisioterapia, Psicologia, Nutrição, Serviço Social e outras especialidades médicas como Psiquiatria, Urologia, Pediatria, Cirurgia Geral e Vascular.

Telefones:

4º andar – (51) 3314-5240/3314-5340

5º andar – (51) 3314-5250/3314-5305

6º andar – (51) 3314-5260/3314-5360

Gerência de Administração:

Prioridades de atendimento:

Seguimos a escala de Manchester a qual determina a prioridade baseado na gravidade do paciente.

Tempo de espera para atendimento:

O tempo de espera encontra-se de acordo com o protocolo de Manchester.

Prazos para a realização dos serviços:

Não possuímos instrumento para medir os prazos.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Informativos, cartazes, panfletos, fôlderes, banners e serviço de ouvidoria.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Demandas recebidas, apuradas e respondidas por meio da Ouvidoria do GHC.

Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos:

Informações locais. Cada unidade/serviço é responsável pelas informações das etapas e dos prazos.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Diretamente na instituição, no setor responsável pelo serviço.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Universal, igualitário, integral e humanizado.

Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Cada setor possui uma placa identificando o nome do serviço.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto:

Acessibilidade: vaga no estacionamento (embarque e desembarque) para pessoas com deficiência física, com disponibilidade de cadeira de rodas.

Limpeza e conforto: segue normas da ANVISA.

Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Formulários e relatórios pré-impressos, redigidos manualmente.

Gerência de Internação

Prioridades de atendimento:

Emergência ou rotina de ambulatório do SUS.

Tempo de espera para atendimento:

Na Emergência, classificação de risco por meio do Protocolo de Manchester, que define prioridades nas consultas, por encaminhamento da Central de Marcação de Consultas do SUS.

Prazos para a realização dos serviços:

Reconsultas em torno de 30 dias.

Casos de câncer, 30 dias ou menos, como prioridade.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Telefone, recepção e manifestações presenciais de pacientes ou familiares.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Pela Direção.

Por intermédio da Ouvidoria GHC – 0800642-1300.

Os serviços também estão orientados a receber e encaminhar sugestões, para o aperfeiçoamento das rotinas, e, no que se refere às reclamações, ouvi-las e tentar resolver “in loco” o problema apresentado, sempre preservando a segurança e a qualidade do atendimento dentro dos princípios de humanização.

Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos:

Exames dentro de 30 dias ou menos, de acordo com urgência ou não. Casos de câncer, sempre com prioridade. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Recepção, telefone, presencial. Em caso de emergência, encaminhamento direto ao ambulatório de especialidades do hospital.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Recursos humanos capacitados por meio de campanhas de humanização, protocolos, acolhimento, disponibilidade de exames laboratoriais e de imagem, de acordo com a demanda.

Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placas informativas.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto:

Rampa de acesso na Emergência, elevadores na internação e ambulatório.

Empresa terceirizada de higienização com supervisão para o cumprimento dos POPs.

Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Documento manuscrito ou presencial.

HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

O Hospital Criança Conceição (HCC), vinculado ao Grupo Hospitalar Conceição, é um hospital geral pediátrico, atendendo pacientes de zero até menores de 14 anos e que tem por finalidade promover assistência, ensino, pesquisa e afins. É o único hospital geral pediátrico 100% SUS do Rio Grande do Sul. Com 203 leitos, distribuídos nas clínicas pediátricas com 132 leitos, UTIs (Neonatal e Pediátrica) com 71 leitos, é responsável pela maioria das internações hospitalares do Estado na faixa de 0 a 14 anos. Funciona em prédio anexo ao Hospital Conceição, prestando assistência ambulatorial e de emergência, além da internação.

O hospital qualificou ainda mais os seus serviços graças à inauguração da nova emergência e do ambulatório que realizam mais de 196 mil consultas por ano.

Dispõe de internação comum, UTI neonatal e pediátrica, referências em nível estadual, com a característica de a mãe poder acompanhar o filho dentro do hospital, dando suporte emocional ao tratamento. É destaque também nas cirurgias pediátricas, com plantão 24 horas. A partir de 2008, o HCC integrou-se ao Programa de Atenção Domiciliar Infantil (Padi), com duas equipes que fazem entre 25 e 30 internações domiciliares por mês.

Oferece um Serviço de Onco-hematologia que é modelo no atendimento a crianças com câncer e com doenças do sangue, como leucemia e anemia falciforme. O local conta também com pedagogas para

recreação e aprendizagem. Anualmente, o serviço realiza cerca de seis mil consultas, 440 internações e 2,8 mil quimioterapias. Oferece um Serviço de Diabetes na infância e adolescência que é modelo no atendimento a crianças com diabetes mellitus com diagnóstico de zero a 21 anos.

Endereços:

Emergência e Ambulatório: Rua Álvares Cabral, 653, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre

Internações e Visitas: Av. Francisco Trein, 596, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre

Telefone(s):

(51) 3357-2000 (PABX)

(51) 3357- 2369 (recepção de visitas)

(51) 3362-2131 (FAX)

(51) 3357-2118 (Gerência de Internação)

(51) 3357-2584 (Gerência de Administração)

E-mails: hccdir@ghc.com.br admhcc@ghc.com.br - Ouvidoria: ouvidoriaghc@ghc.com.br

Emergência: o Serviço de Emergência atende a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), 24h por dia, ininterruptamente. Pacientes graves, encaminhados por outra instituição de saúde, Samu, Corpo de Bombeiros, etc., são atendidos prioritariamente. Para os demais pacientes que procuram o HCC, utiliza-se o sistema de acolhimento com classificação de risco, com a prioridade de atendimento pela gravidade/necessidade. Portanto, **não atendemos por ordem de chegada**. Na chegada à emergência, apresente-se ao balcão de atendimento para abertura de cadastro ou atualização e aguarde ser chamado para o acolhimento com classificação de risco.

Na emergência, o atendimento é clínico e cirúrgico. Não são prestados os seguintes serviços: trocas de receitas, trocas de pedidos de exames, check-ups, atestados médicos.

Não são atendidas chamadas externas ao HCC. Em caso de ocorrências, utilize os serviços do Samu, Bombeiros, etc.

Em situações que não caracterizam Emergência/Urgência (que exija atendimento imediato), procure os Postos de Saúde ou as Unidades de Pronto Atendimento de sua região.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO:

Certidão de nascimento ou carteira de identidade.

Ambulatório: O HCC realiza consultas em 38 especialidades e serviços de apoio a tratamento e diagnóstico aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

1ª CONSULTA:

Antes de se deslocar até o ambulatório do HCC, procure o posto de saúde do seu bairro para receber um primeiro atendimento. Se necessária uma consulta especializada, o paciente:

- *De Porto Alegre:* o posto de saúde fará o encaminhamento e agendamento junto à Central de Marcações de Consultas e Exames de Porto Alegre (CMCE-POA).
- *De fora de Porto Alegre:* o contato e o agendamento são por meio da Secretaria de Saúde, que agendará junto a CMCE-POA.

CONSULTA AGENDADA:

No dia da consulta no HCC, você deve entrar pelo Hospital Nossa Senhora da Conceição (HCO) pela entrada de visitas e apresentar o comprovante de consulta para ser encaminhado ao ambulatório do HCC.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO:

-
- Comprovante de Agendamento emitido pela CMCE-POA;
 - Carteira de Identidade ou Certidão de Nascimento;
 - Cartão Nacional do SUS.

Dirija-se aos guichês do ambulatório para preenchimento ou atualização do prontuário e liberação eletrônica antes da consulta. Observe o horário de chegada, apresentando-se no local da consulta com 30 minutos de antecedência. Após 30 minutos do horário agendado, você terá que remarcar a consulta no posto de saúde de sua localidade. É muito importante que você tenha o Cartão Nacional do SUS, que é imprescindível para o seu atendimento. Procure sua unidade básica de referência para confeccioná-lo.

RETORNOS:

Se houver necessidade de retorno, o paciente receberá uma autorização de reconsulta do profissional que o atendeu no HCC e agendará no guichê administrativo a nova consulta, recebendo o comprovante impresso com a data e a hora da consulta de retorno.

CONSULTAS EXTRAS:

Se houver necessidade de consulta extra, esta somente será liberada com a autorização impressa do profissional que o atendeu no HCC. De posse da autorização, no dia da consulta e horário combinado com o profissional, dirija-se ao guichê administrativo para o lançamento da consulta no sistema.

MAPA DE ESPECIALIDADES E SERVIÇOS QUE ATUAM:

TÉRREO – JUNTO AO PRÉDIO DA EMERGÊNCIA:

- Centro de Reabilitação Craniofacial (CERAC) - (Fissura Lábio Palatal);
- Cirurgia Geral;
- Enfermagem;
- Fonoaudiologia;
- Otorrinolaringologia;
- Odontologia Hospitalar;
- Psicologia;
- Reumatologia;
- Serviço de Exame Auditivo;
- Serviço Social Ambulatorial;
- Urologia.

1º ANDAR DO AMBULATÓRIO:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Enfermagem;

- Gastroenterologia;
- Genética;
- Grupo de Atenção à AIDS Pediátrica (GAAP);
- Imunologia;
- Nefrologia;
- Neurocirurgia;
- Neurologia;
- Nutricionista;
- Nutrologia;
- Oftalmologia;
- Pediatria;
- Pneumologia;
- Hebiatria (Serviço de Adolescentes);
- Traumatologia Ortopedia.

1º ANDAR CONEXÃO COM AMBULATÓRIO:

- Hematologia;
- Oncologia.

TÉRREO DO HOSPITAL (AO LADO DA CENTRAL DE LEITOS DO HCC):

- Ambulatório de Seguimento de Egressos da UTI Neonatal;
- Psiquiatria;
- Serviço de Terapia Ocupacional de Egressos da UTI Neonatal.

2º ANDAR DO INSTITUTO DA CRIANÇA COM DIABETES (ICD):

- Hospital-Dia para Pacientes Diabéticos Pediátricos.

5º ANDAR DO ICD, ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA CRIANÇAS COM DIABETES:

- Endocrinologia;
- Enfermagem;
- Nefrologia;
- Nutricionista – Diabetes;
- Pediatria – Diabetes;
- Psicologia – Diabetes;
- Psiquiatria – Diabetes;
- Odontologia – Diabetes;
- Oftalmologia - Diabetes;
- Serviço de Educação Física;
- Serviço Social.

ACESSO AOS SETORES:

A entrada para o ambulatório do Hospital da Criança Conceição (HCC) dá-se pela entrada de visitas (recepção) do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HCO). O comprovante de consulta deve ser apresentado para o acesso ao ambulatório do HCC.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Informações pelos telefones: (51) 3357-2060, 3357-2264 ou 3357-3518 (ICD).

Localização dos Setores

TÉRREO PRÉDIO ANEXO:

Emergência (conta com dois leitos de urgência, dois leitos de isolamento e 12 leitos de observação).

Telefone(s): (51) 3357-2417 ou 3357-2378;

SUBSOLO DO HOSPITAL:

Serviço de Higienização: funcionamento 24 horas por dia.

Telefone(s): (51) 3357-2175 ou 3357-2415 e BIP 2415-7;

TÉRREO DO HOSPITAL:

Serviço de Radioimagem: funcionamento 24 horas por dia.

Telefone(s): (51) 3357-2291 ou 3357-2293.

Serviço de Nutrição Dietética: funcionamento 24 horas por dia.

Telefone(s): (51) 3357-2024 ou 3357-2312.

Serviço de Manutenção: funcionamento das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira. (Aos finais de semana, atende ao hospital no sistema de plantões.)

Telefone: (51) 3357-2265.

Recreação Terapêutica: funcionamento das 8h30min às 17 h.

Telefone: (51) 3357-2414.

Mamãe Pinta e Borda: funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18 horas.

Telefone: (51) 3357-2404.

Serviço Social: funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Telefones(s): (51) 3357-2115 ou 3357-2287.

Central de Leitos: funcionamento 24 horas por dia.

Telefone(s): (51) 3357-2151 ou 3357-2359.

Coordenação de Enfermagem: funcionamento 24 horas por dia.

Telefone: (51) 3357-2239.

PRIMEIRO ANDAR:

Unidade Clínica de 7 meses até 3 anos e 11 meses: conta com 20 leitos de internação, dos quais dois de isolamento.

Telefone: (51) 3357-2345.

Unidade Cirúrgica de 0 até 13 anos e 11 meses: conta com 12 leitos de internação

Telefone: (51) 3357-2153.

Centro de Materiais e Esterilização (CME)

Telefone: (51) 3357-2179.

Gerência de Internação

Telefone: (51) 3357-2118.

Gerência de Administração

Telefone: (51) 3357-2584.

Coordenação Administrativa HCC

Telefone: (51) 3357-2584.

Secretaria de Apoio HCC

Telefone: (51) 3357-2584.

Registro Geral:

Telefone(s): (51) 3357-2138 ou 3357-2262.

Centro de Estudos:

Telefone: (51) 3357-2481.

Anfiteatro:

Telefone(s): (51) 3357-2489 (Secretaria 3357-2118).

SEGUNDO ANDAR:

Unidade de Tratamento Intensivo Pediátrico (UTI PED): conta com 19 leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357-2180 ou 3357-2282.

Unidade de Isolamento de 0 até 13 anos e 11 meses: conta com cinco leitos de internação.

Telefone: (51) 3357-2353.

Serviço de Controle de Infecção

Telefone: (51) 3357-2393

TERCEIRO ANDAR:

Unidade de Adolescentes de 12 anos até 13 anos e 11 meses: conta com oito leitos de internação.

Telefone: (51) 3357- 2283.

Unidade de Oncologia de 0 até 17 anos e 11 meses: conta com nove leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357- 2022 ou 3357- 2497.

Unidade Clínica de 29 dias até 6 meses: Conta com 30 leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357-352 ou 3357-2055.

QUARTO ANDAR:

Unidade Clínica de 4 anos até 11 anos e 11 meses: conta com 33 leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357-2186 ou 3357-2062.

QUINTO ANDAR:

Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal Clínica de 0 até 29 dias: Conta com 30 leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357-2230 ou 3357-2732.

SEXTO ANDAR:

Unidade de Tratamento Intermediário Neonatal Clínica de 0 até 29 dias: Conta com 22 leitos de internação.

Telefone(s): (51) 3357-2112 ou 3357-2190.

Internação Hospitalar: O HCC realiza internações pelo Sistema Único de Saúde (SUS) quando em caráter de emergência, solicitadas pela equipe médica da Emergência Pediátrica e, quando em caráter eletivo, pelo Corpo Clínico do Ambulatório de Especialidades.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A INTERNAÇÃO:

Laudo Médico com Autorização de Internação Hospitalar (AIH) emitida pelo médico do HCC;

Autorização de internação de outros municípios somente com número de regulação (AGHOS ou CERIH), fornecido pela Central Reguladora de Leitos de Porto Alegre;

Carteira de Identidade ou Certidão de Nascimento;

Cartão Nacional do SUS.

O paciente deve encaminhar-se com estes documentos no ato da internação à Central de Leitos do HCC, no Setor de Internação, térreo. *Observação 1:* Pacientes sem Autorização de Internação Hospitalar do seu município não poderão fazer a internação. *Observação 2:* Pacientes sem número regulador para internação, fornecido pela Central Reguladora de Leitos de Porto Alegre não poderão fazer a internação.

Horário de Internação: 24 horas por dia.

Informações pelos telefones (51) 3357-2151 ou 3357-2359.

Cirurgias: O HCC realiza cirurgias pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O Centro Cirúrgico do HCC localiza-se no 1º andar próximo à internação clínica cirúrgica e conta com uma equipe multiprofissional, que participa do ato cirúrgico, composta por cirurgião, anestesista e equipe de enfermagem (enfermeiro, instrumentador, circulante, técnicos e auxiliares), cabendo a todos atividades específicas. Assim como possui atendimento ambulatorial, com procedimentos de pequena complexidade. No atendimento ambulatorial, o serviço de cirurgia conta com três consultórios multiprofissionais, sala de procedimentos, consultório específico para otorrinolaringologista e consultório odontológico. Estes localizados no térreo do prédio da emergência.

As cirurgias são agendadas das seguintes formas:

- Se a cirurgia exigir internação, o paciente receberá um laudo para solicitação da Autorização de Internação Hospitalar (AIH) e orientações do médico responsável.
- No dia da internação, o paciente e o cuidador/acompanhante devem comparecer ao Setor de Internação (Central de Leitos) no térreo do hospital, no horário e local marcados para a cirurgia, conforme orientações dadas pela equipe de saúde.
- Se a cirurgia não necessitar internação, o paciente receberá orientações sobre local, data e hora do procedimento.
- Na semana anterior ao dia da cirurgia, o paciente passará por avaliação clínica que confirmará o procedimento.
- No dia da cirurgia, o paciente passará por nova avaliação para aferir condições clínicas para o ato cirúrgico.
- Em caso de Urgência / Emergência, o paciente será encaminhado para internação na Unidade Cirúrgica;

ORIENTAÇÕES PARA A CIRURGIA:

Certifique-se com antecedência o local, a data e o horário de realização do procedimento. Não esqueça de chegar com antecedência de uma hora para os trâmites de internação.

CABE AO CUIDADOR:

Cumprir rigorosamente as orientações prévias da equipe de saúde (tempo de jejum e cuidados especiais).

Não esquecer dos encaminhamentos e laudos emitidos pelo médico.

Trazer exames anteriores (raio X, eletrocardiograma, hemograma e outros). Não esquecer de trazer pertences de higiene pessoal.

Alta Hospitalar: Somente pessoas autorizadas podem realizar a alta do paciente, solicitar declaração de internação e retirar crachá na Central de Leitos. O cuidador deve facilitar a alta, tendo sempre à mão documentos do paciente, roupas pessoais e o número de telefone para comunicação com sua família e/ou secretaria de saúde do seu município. Visitas hospitalares: a entrada como visitante é permitida para maiores de 12 anos. Irmãos visitantes menores de 12 anos somente com autorização escrita fornecida pelo (a) enfermeiro (a) responsável pela Unidade de Internação e apenas aos domingos.

HORÁRIOS DE VISITAS E INFORMAÇÕES MÉDICAS

Unidades Clínicas, Cirúrgica e Onco-hematologia

Horário de visitas: das 12h às 14 h.

Horário de informações médicas: das 9h às 10h.

Unidades de Tratamento Intensivo Pediátrico (UTI PED)

Horário de visitas: das 15h às 15h30min e das 20h30min às 21h30min, restrito a dois visitantes por paciente.

Horário de informações médicas: verificar com o (a) enfermeiro (a) da Unidade.

Unidades de Tratamento Intensivo Neonatal (UTI NEO)

Horário de visitas: liberada aos pais. Demais familiares, com restrição e autorização pelo (a) enfermeiro (a) responsável pela Unidade de Internação.

Horário de informações médicas: preferencialmente, no final da manhã, entre 11h e 12h e, no início da tarde, entre 13h e 14h.

Nos casos de isolamentos, doenças infectocontagiosas e como medida de prevenção de infecção instituída pelo Serviço de Controle de Infecção, as visitas podem ser suspensas ou restritas, permanecendo somente o acompanhante nas 24 horas.

Acompanhante Hospitalar: O paciente tem direito a um acompanhante, pai, mãe ou outra pessoa, necessariamente, maior de idade, que será identificado com crachá. Crianças e adolescentes não são autorizados a permanecerem no hospital na condição de acompanhante de paciente. O acompanhante deverá portar crachá em local visível nas dependências do hospital e devolvê-lo no momento da alta. Serão autorizadas as trocas de acompanhantes somente das 7h às 9h e das 18h às

22h. Não é permitida a circulação de acompanhantes fora da Unidade de Internação do paciente.

Orientações gerais para familiares e pacientes internados:

- Aja com urbanidade e discrição nas dependências do hospital, respeitando os demais pacientes, trabalhadores e prestadores de serviço da instituição;
- Mantenha e respeite o silêncio nas dependências do hospital, para contribuir com a recuperação dos pacientes;
- O HCC é um hospital-escola, no qual alunos realizam seus estágios, fazem treinamentos e especializações sob supervisão de profissionais. Por isso, a rotina de atendimento é diferenciada dos demais hospitais em algumas especialidades;
- O sangue, por vezes, é necessário e a doação é um ato humano que pode salvar muitas vidas. O HCC solicita seu apoio nesse sentido. Peça a seus familiares ou amigos que procurem o Banco de Sangue para esclarecimento e orientação a respeito. O Banco de Sangue localiza-se no 2ª andar do prédio do ambulatório do Hospital Conceição (HCO). Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira das 7h30min às 17h e aos sábados das 7h30min às 12h. Informações podem ser obtidas pelo telefone (51) 3357-2139;
- Mantenha seu celular no modo silencioso para não prejudicar o descanso dos pacientes;
- Higienize suas mãos ao chegar na Unidade de Internação, antes e depois de tocar no paciente, antes e após ir ao banheiro e antes das refeições;
- Respeite as orientações e medidas recomendadas para prevenção de infecções;
- O uso do elevador é preferencial para o transporte de pacientes;
- Utilize somente roupas de uso individual e de cama fornecidas pela instituição;
- O HCC é um Hospital Amigo da Criança que promove e incentiva o aleitamento materno;
- Busque informações e orientações gerais sobre o seu (sua) filho (a) com o (a) enfermeiro (a) responsável pela Unidade de Internação;
- Observe todas as recomendações e instruções que lhe forem transmitidas pelos profissionais da saúde;
- Procure ou solicite o atendimento do Serviço Social caso haja dúvidas.

Serviço Social: tem como objetivo diagnosticar e intervir nas áreas de vulnerabilidade social das famílias das crianças internadas e que buscam atendimento no ambulatório do Hospital da Criança Conceição, buscando em conjunto, medidas protetivas que incentivem e resgatem seus direitos e cidadania, bem como, o bem estar físico e psicossocial dos pacientes e seus familiares. O Serviço Social utiliza-se de estratégias de intervenção que privilegiam o atendimento interdisciplinar e

intersetorial, promovendo a intermediação entre usuários e demais equipes do HCC e outras instituições (Conselhos Tutelares, Ministério Público, Juizado da Infância e Juventude, rede assistencial e outros)

Telefone(s): (51) 3357- 2115, 3357- 2171 ou 3357- 2287.

Ouvidoria: atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, junto à Ouvidoria Presencial do HCO ou pelo telefone 0800 6421300.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar: Localizado no 2º Anexo, funciona de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h30min às 19h. Sua equipe é composta por profissionais médicos e de enfermagem. O Serviço tem como atribuição orientar a equipe assistencial quanto às medidas necessárias para prevenção e controle das infecções no ambiente hospitalar. Realiza as seguintes ações, entre outras:

- Vigilância da ocorrência de infecções;
- Assessoria técnica aos profissionais da instituição sobre : processos de limpeza e esterilização de materiais, equipamentos e superfícies; resultados de exames microbiológicos e medidas de precaução necessárias.
- Acompanhamento dos controles bacteriológicos das caixas d'água e controle de vetores e pragas.
- Acompanhamento dos controles bacteriológicos das dietas;
- Acompanhamento da adesão à higiene de mãos pelos profissionais do hospital;
- Acompanhamento da qualidade da limpeza do ambiente através de inspeção visual e controle microbiológico;
- Capacitação aos funcionários sobre prevenção de infecção;
- Elaboração de materiais informativos sobre infecção hospitalar a serem distribuídos aos usuários e profissionais de saúde.

Imagem e Diagnóstico: o Serviço de Imagem e Diagnóstico do HCC tem como objetivo prestar um serviço eficiente, de alto padrão, por meio dos seus recursos humanos e tecnológicos.

Realiza:

- Raio X simples (24 horas por dia, todos os dias);
- Raio X contrastado, ecografia, ecocardiografia e tomografia computadorizada (com agendamento programado e/ou em caráter de urgência).

•

Horário de funcionamento: 24 horas por dia.

Retirada de exames: das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira.

Telefone(s): pessoalmente (preferencialmente) ou (51) 3357 –2291 ou 3357 – 2293.

Laboratório de Análises Clínicas: no HCC, há uma sala de coleta específica para pediatria do Laboratório de Análises Clínicas no GHC, que tem o fim específico de realizar análises laboratoriais em amostras biológicas, auxiliar o ensino e participar de pesquisas. A sala de coleta atende a demanda da emergência e do ambulatório.

Pacientes ambulatoriais: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h;

Pacientes da emergência: 24 horas ininterruptamente,

Durante a semana, segue horários de funcionamento ambulatorial. No turno da noite, feriados e finais de semana, é acionados por meio de bip para que o coletador compareça na sala de coleta.

Os pacientes devem cumprir rigorosamente as orientações prévias da equipe de saúde como tempo de jejum e outros cuidados especiais para realização adequada do seu exame.

Telefone: (51) 3357 – 2377.

Mamãe Pinta e Borda: é um programa realizado no Hospital da Criança Conceição, destinado a mães e acompanhantes de pacientes atendidos ou internados na instituição. As atividades desenvolvidas objetivam a diminuição do estresse sofrido por essas mulheres quando da internação de seus filhos e o estímulo à produção de peças artesanais que venham a permitir incremento de renda, além de promover a escuta e discutir questões referentes à saúde da mulher (direitos, violência doméstica), com profissionais especialistas nas áreas. É desenvolvido dentro da unidade hospitalar, com as mães junto ao leito dos filhos ou em sala destinada ao programa. Crianças maiores são estimuladas a participar das atividades com suas mães. O material utilizado é oriundo de doações da comunidade, de trabalhadores da instituição e de mães participantes. Os pacientes internados contam com o cuidado de suas mães, que podem desenvolver suas habilidades ao lado dos leitos, pois são disponibilizados materiais que não interfiram no tratamento destes. São realizadas oficinas para mulheres que estão acompanhando as crianças. Ou seja, enquanto as crianças brincam, as mães podem distrair-se com atividades manuais. Quando da alta dos pacientes, muitas mulheres retornam com as crianças ao ambulatório da instituição e buscam o programa, que amplia o atendimento pelo

vínculo gerado. Percebe-se que há diminuição da ansiedade entre as mulheres que participam do programa, pois passam a conviver com as demais que também estão passando por problemas de saúde. As oficinas possibilitam troca de experiências e aprendizado, estimulando e incentivando a busca de novas perspectivas. Ter a possibilidade de gerar renda com as próprias mãos dá novas certezas a essas mulheres.

Telefone: (51) 3357- 2404.

Projeto Desenvolver Seguimento de Egressos da UTI Neonatal: o Projeto Desenvolver do HCC atende em nível ambulatorial todos os pacientes egressos da UTI Neonatal com peso de nascimento inferior a 1.500g e/ou idade gestacional menor que 34 semanas, atendidos em sua totalidade por pediatra neonatologista. O agendamento da primeira consulta ocorre no momento da alta hospitalar, sendo que esta deve ser entre três e sete dias; a segunda ocorre 15 dias após, ou antes, se houver indicação clínica. Durante o primeiro ano de vida, as consultas são mensais e, a partir de um ano, de dois em dois meses. É utilizada sempre a Idade Corrigida: IC = idade cronológica – (40 semanas - idade gestacional ao nascimento). Neste ambulatório há acompanhamento específico com terapeuta ocupacional, assistente social, psicólogo, fonoaudiólogo, nutricionista e médico neurologista, além das demais especialidades ambulatoriais do HCC.

Telefone(s): (51) 3357-2060 ou 3357-2264.

Recreação Terapêutica: a Recreação Terapêutica é o serviço de ludoterapia oferecido aos pacientes internados no HCC. Ela existe há mais de 15 anos e, desde 2005, é amparada pela Lei Federal 11.104 que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de brinquedoteca em unidades de internação pediátrica. Os atendimentos são realizados em uma sala planejada para o público infantil, com mobiliário adequado e piso emborrachado visando à segurança dos pacientes. A localização da sala, no térreo do hospital e voltada para o jardim interno do HCC e do HCO, contribui para a diminuição dos estados ansiogênicos tão comuns durante a internação pediátrica. O serviço está organizado no modelo de grupoterapia, dividido por unidades de internação, e realiza abordagens individuais junto ao leito por meio de consultoria solicitada. A Recreação Terapêutica trabalha com abordagem em Arte e Educação, tendo como foco os processos criativos da criança. Esse viés de atendimento psicoterápico busca ativar mananciais saudáveis no sujeito mesmo dentro do processo de adoecimento e, com isso, fortalecer o ego da criança, buscando um melhor enfrentamento da situação de crise. O serviço é organizado e supervisionado pelo técnico em educação.

Telefone: (51) 3357- 2414.

Programa do Voluntariado: no HCC, o foco de atuação dos voluntários provenientes do Programa de Voluntariados Pela Vida é o serviço de Recreação Terapêutica. Hoje, cerca de 25 voluntários estão distribuídos em escala de um turno semanal, visando ao suporte dos programas de ludoterapia desenvolvidos pelo serviço. Quase em sua totalidade, os voluntários selecionados são provenientes dos campos da Saúde e Educação, oriundos de áreas como Enfermagem, Odontologia, Psicologia, Pedagogia e Psicopedagogia. A opção por essas áreas vai ao encontro do objetivo central do serviço, que é dar ampla assistência aos diferentes aspectos que compõem o desenvolvimento humano. Assim, mesmo não desempenhando as especificidades da sua área de origem, o voluntário tem o olhar sensível sobre o desenvolvimento infantil saudável. Cabe ainda destacar o amplo trabalho de arrecadação e distribuição de materiais proveniente de campanha de doações realizada por este grupo. como brinquedos, material de higiene pessoal e roupas, que são destinadas às crianças internadas e às famílias em datas festivas, bem como de forma contínua durante todo o ano. Hoje, o Serviço de Voluntariado é o principal braço amigo que compõe o HCC, tornando assim a internação mais humanizada e reforçando de forma clara o preceito de construção social e coletiva no qual se apoia o SUS.

Telefone: (51) 3357- 2414.

Odontologia Hospitalar: Odontologia Hospitalar pode ser conceituada como uma prática que visa ao atendimento clínico-odontológico a pacientes com necessidades e/ou condições especiais em ambiente hospitalar. É uma especialidade que atua integrada ao hospital, em equipes multidisciplinares.

No Serviço de Odontologia Hospitalar são realizados:

- Pacientes Internados: avaliações, atendimentos e consultorias em pacientes internados de 0 a 12 anos 11 meses e 29 dias que apresentam complicações sistêmicas associadas a alterações cardíacas, infecciosas, renais, neurológicas, oncológicas, pneumológicas, reumatológicas, tratamento prévio a transplantes e terapêuticas como quimioterapia e radioterapia, bem como, necessidades acumuladas no leito hospitalar, em ambulatório de especialidades e em bloco cirúrgico sob anestesia geral. O serviço atende a todas as unidades do HCC e berçário do HCO.
- Pacientes Externos: são atendidos os pacientes encaminhados pela Central de Marcação de Consultas e Exames (CMCE-POA) e egressos da internação que apresentam complicações sistêmicas associadas a alterações cardíacas, infecciosas, renais, neurológicas, oncológicas, pneumológicas, reumatológicas, tratamento prévio a transplantes e terapêuticas como quimioterapia e radioterapia, bem como, necessidades acumuladas. Todos os procedimentos estão

associados à necessidade de resolutividade odontológica em pacientes de zero até 12 anos 11 meses e 29 dias, sob anestesia geral, em centro cirúrgico.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O SERVIÇO

Laudo do odontólogo responsável com indicação do procedimento sob anestesia geral.

Laudo das condições clínicas e o histórico, fornecido pelo médico responsável pelo paciente.

Telefone(s): (51) 3357- 2060 – 3357-2264.

Grupo de Familiares das Crianças do GAAP: o Grupo de Atenção à Aids Pediátrica, GAAP, atua desde 1994 prestando atendimento às crianças expostas e portadoras do vírus do HIV. As atividades desenvolvem-se nos dias úteis, das 14h às 17h em consultórios do Ambulatório de Pediatria do HCC. Como centro de referência para o atendimento de crianças soropositivas, o GAAP foi incluído no Programa de Residência Médica em Pediatria do GHC. O GAAP tem duas vertentes: uma assistencial, responsável pelo acompanhamento das crianças soropositivas e seus familiares, por meio de consultas mensais, disponibilização de medicamentos antirretrovirais e controle periódico laboratorial; e outra, de pesquisa. O serviço é prestado por médico pediatra e médico residente. Os pacientes também recebem o atendimento profilático e terapêutico de um odontólogo, possuem acesso a todas as especialidades ambulatoriais do HCC. Esses pacientes, por suas características de imunodeficiência, são mais vulneráveis aos episódios de doenças oportunistas. O serviço promove orientação e assistência aos familiares com regularidade.

Telefone(s): (51) 3357- 2060 ou 3357- 2264.

Projeto Classe Hospitalar: a Classe Hospitalar é uma modalidade educacional que tem como objetivo atender crianças que, devido as suas condições de saúde, estejam hospitalizadas para tratamento médico e, conseqüentemente, longe da sua rotina escolar e familiar. Com a classe hospitalar, resgatamos um pouco da rotina da criança, o que poderá inclusive auxiliar no tratamento e elevação da autoestima, a fim de colaborar com o desenvolvimento de aspectos sociocognitivos, psicológicos e culturais. Esta modalidade educacional possibilita fazer uma ligação desse paciente com o mundo lá fora, bem como prepará-lo para retornar a sua rotina escolar e familiar. A abordagem pedagógica no leito hospitalar é também um instrumento que suavizará os traumas de uma internação, causados pelo distanciamento da criança de sua rotina, inclusive a escolar, proporcionando uma

mudança nos padrões do Sistema Único de Saúde e, conseqüentemente, dos hospitais públicos, qualificando as relações interpessoais, valorizando o ser humano, a fim de atendê-lo na sua integralidade. Este projeto tem como objetivo oferecer atendimento pedagógico educacional a crianças em idade escolar que estejam internados ou em tratamento ambulatorial a fim de:

- Diminuir a repetência e a evasão escolar das crianças em decorrência do período de hospitalização;
- Favorecer a manutenção dos vínculos escolares, facilitando o retorno da criança a sua escola de origem;
- Amenizar o impacto do ambiente hospitalar.

Os atendimentos pedagógicos são realizados diariamente no ambulatório e na internação do Serviço de Onco-hematologia de forma individualizada ou em pequenos grupos com crianças em tratamento da seguinte forma:

- Participação semanal em reunião da equipe na Onco-hematologia;
- Entrevista com os familiares e com as crianças sobre a situação escolar;
- Contato com a escola da criança em sua cidade de origem;
- Planejamento das oficinas de criatividade;
- Preparação de materiais para oficinas;
- Confeção de jogos e atividades pedagógicas;
- Digitação de atividades e conteúdos;
- Seleção de histórias para mediação de leitura.

Programa de Internação Domiciliar Infantil (Padi): o Padi é um serviço de internação domiciliar do GHC para acompanhamento de pacientes em idade Infantil após alta hospitalar que podem continuar o tratamento em casa, no qual o cuidador e/ou paciente são treinados para isso. Pacientes internados no Padi recebem tratamento em casa por meio de visitas semanais por um período médio de 30 dias e, após a alta do Padi, são encaminhados para o seu posto de saúde. Converse com a equipe da unidade de internação responsável pelo tratamento do paciente sobre a possibilidade de receber alta hospitalar e ser acompanhado em sua casa pelo Padi. Somente os pacientes internados no HCC que moram na Zona Norte de Porto Alegre podem ser acompanhados pelo Padi.

Localização: corredor em frente ao refeitório do HCO (térreo).

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Telefone: (51) 33572443.

Linha de Cuidado do Adolescente: a Linha de Cuidado do Adolescente do Grupo Hospitalar Conceição, foi implantada em 2009 e visa, por meio da atenção multiprofissional, envolver profissionais da saúde e da educação, instituições públicas e da sociedade civil na busca da prevenção, cura, melhora ou estabilização de doenças e problemáticas que se manifestam nesse período da vida. Prioriza o acolhimento por qualquer profissional da Linha, como fundamental ferramenta do atendimento. Os pacientes são atendidos por intermédio de encaminhamento dos postos de saúde, egressos, procedentes da emergência e oriundo da internação. Os Serviços de Adolescentes do HCC e do HCO são integrados tanto em nível ambulatorial como internação. Em 2012, o HCC passou a ter uma unidade de internação clínica para o atendimento exclusivo dos adolescentes, com oito leitos, tendo uma médica especialista em Hebiatria como responsável. O serviço tem uma abordagem multidisciplinar com profissionais da Psicologia, da Nutrição, do Serviço Social, da Psiquiatria e da Educação, entre outras. O eixo principal inclui linhas de ação definidas a partir do reconhecimento das questões prioritárias na atenção à saúde de adolescentes e jovens: 1) crescimento e desenvolvimento saudáveis; 2) saúde sexual e saúde reprodutiva; 3) redução da morbimortalidade por violências e acidentes. No GHC, foi acrescentada como linha de ação prioritária a atenção à cultura, com a participação dos adolescentes por meio dos pontos de cultura do GHC. Utiliza como estratégia fundamental a articulação intra e interinstitucional e intersetorial.

Telefone(s): (51) 3357- 2060 ou 3357- 2264.

Centro de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais (Cerac): o Cerac atende predominantemente pacientes que sofrem de fissura labiopalatal, que acomete as estruturas do sistema sensorio-motor-oral, mais especificamente lábios, palato e estruturas musculares adjacentes. Os pacientes em reabilitação neste serviço frequentam sistematicamente o ambulatório com atendimentos interdisciplinares (Cirurgia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Ortodontia, Serviço Social, Otorrinolaringologia, Psicologia, Genética), bem como grupo de pais e cuidadores. A reabilitação ocorre durante a infância e adolescência, pois o paciente com fissura labiopalatina, além de apresentar falha na integridade de órgãos do mecanismo da fala e funções orais de modo geral, está sujeito a alterações ambientais, psicológicas e de desenvolvimento associadas à presença da malformação congênita, fatores que podem resultar em distúrbios da comunicação. O tratamento do

paciente com fissura labiopalatina não se encerra após a realização de procedimentos cirúrgicos. Este é o início de todo um processo, porque os resultados iniciais podem até parecer esteticamente adequados, mas, com o passar do tempo, aparecem sequelas (de cunho orgânico, funcional, estético e emocional), que podem trazer conseqüências importantes no desenvolvimento da criança. É um trabalho que requer uma visão integral, superando o entendimento de que atuações isoladas sejam suficientes para reabilitar o paciente. Desde 2008, o Cerac realiza atendimentos interdisciplinares por meio da portaria nº 84/07 GHC. Os agendamentos são realizados por intermédio das Unidades básicas de Saúde dos municípios das regiões Metropolitana, Serra e Sul, via *Central de Marcação de Consultas e Exames*.

Telefone(s): (51) 3357- 2060 ou 3357- 2264.

Grupo Interdisciplinar de Pacientes da Oncologia e Hematologia: o Serviço de Onco-hematologia pediátrica do Hospital da Criança Conceição dispõe de duas modalidades de atendimento: ambulatorial e hospitalar. São atendidas crianças nas especialidades de Oncologia (tumores da infância, leucemias e linfomas) e Hematologia (anemias, púrpuras, doença falciforme, entre outras). A equipe médica é composta por hematologista, oncologista e pediatras, além de serviços de apoio como Nutrição, Fisioterapia, Odontologia, Psicologia, Serviço Social, Pedagogia, Educação, entre outros. O serviço possui ainda espaço de convivência e acolhimento que oportuniza a formação de vínculo entre familiares e equipe, a troca de experiências, esclarecimentos e manejo durante o tratamento. Busca-se oportunizar momentos de relaxamento e diversão e alternativas para lidar com o estresse, promover atitudes positivas frente o tratamento, esclarecer dúvidas quanto à rotina hospitalar/ambulatorial, buscar estratégias para o fortalecimento do vínculo e interação familiar/paciente e oportunizar aprendizagens e convívio entre familiares. As atividades artísticas e lúdico-terapêuticas fazem parte da rotina diária na unidade de onco-hematologia em nível ambulatorial e internação e são uma excelente forma de fortalecer a capacidade de enfrentamento da criança nas diversas situações do contexto hospitalar. Os atendimentos ocorrem individualmente e/ou em grupo, com a utilização de materiais e técnicas terapêuticas específicas, adaptadas a cada caso, e conforme a faixa etária e condição clínica do paciente. São utilizados diversos materiais expressivos, jogos, brincadeiras, contação de histórias e outros disparadores do processo interativo e criativo.

Telefone(s): (51) 3357- 2690 ou 3357- 2691.

Grupo de Apoio aos Pais da UTI Neonatal: na UTI Neonatal do HCC, a equipe é capacitada para fornecer orientações e dar apoio às mães, para isso, conta com métodos mundialmente conhecidos como o incentivo ao aleitamento materno e o Método Mãe Canguru. Desde a primeira

visita ao recém-nascido, a mãe é informada sobre os benefícios do aleitamento materno e as formas para esgotar, armazenamento e transporte do leite materno. A mãe é incluída como participante na recuperação e no desenvolvimento saudável do bebê. O Método Mãe Canguru é iniciado de forma precoce nos bebês que apresentam estabilidade clínica e se incluem nos critérios estabelecidos, pois o contato pele a pele entre a mãe e seu bebê permite maior participação dos pais no cuidado ao recém-nascido, promovendo o aleitamento materno e o ganho de peso, reduzindo o tempo de hospitalização e melhorando o desenvolvimento de forma global. A equipe da UTI Neonatal acredita que, por meio de uma assistência qualificada, é possível promover ações que estimulem o vínculo entre o recém-nascido e seus pais, oferecendo apoio e orientação, estimulando a presença na unidade e a participação em grupo de mães e colocando em prática as recomendações do protocolo de atendimento humanizado ao recém-nascido de baixo peso.

Telefone: (51) 3357- 2230.

Grupo de Humanização: a Comissão de Humanização do Hospital da Criança Conceição foi estruturada com a participação de diversos setores do hospital, integrando as gerências de Administração e de Internação, tendo como principal compromisso a ideia de humanização, considerando a sensibilidade e o comprometimento com a dignidade do ser humano. Priorizando as diretrizes preconizadas pela Política Nacional de Humanização, instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, tem como finalidade efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, buscar o aprimoramento da assistência integral e humanizada e incentivar trocas entre gestores, trabalhadores e usuários do sistema. Tem como objetivo principal desenvolver e implementar ações de humanização na assistência aos pacientes e para os funcionários.

Instituto da Criança com Diabetes: com o slogan “Aqui se aprende a vencer”, nasceu o Instituto da Criança com Diabetes, entidade privada, sem fins econômicos, para prestar atendimento aos pacientes, por meio do trinômio Educação em Diabetes, Tratamento (com acesso a novas tecnologias) e Assistência Social, nas modalidades Hospital-Dia, Ambulatório e Hot-Line (Atendimento telefônico de pacientes, familiares e/ou cuidadores). A busca diária junto aos pacientes e às famílias é para uma vida livre das complicações decorrentes do diabetes, por intermédio do melhor controle da doença e da redução de internações hospitalares. Para isso, são fundamentais no tratamento a aplicação de insulina e também a educação em diabetes, promovendo mudança de atitude internamente, tornando os pacientes ativos no controle do diabetes e preservando-os de hospitalizações por complicações agudas como hipoglicemia (queda de açúcar no sangue) e hiperglicemia (elevação de açúcar no sangue) e das complicações crônicas decorrentes da doença. Para as crianças e adolescentes com diabetes e suas famílias, a educação é sinônimo de prevenção e, principalmente, de vida e de um

futuro com saúde. O Instituto possui um manual para os pacientes com diabetes, disponível no endereço eletrônico a seguir: www.icdrs.org.br. Você também pode curtir a página no www.facebook.com/icdrs. No 4º andar do ICD, também são atendidas as crianças com outras endocrinopatias, além do diabetes, pelo Serviço de Residência em Endocrinologia Pediátrica do Hospital da Criança Conceição, que presta assistência e consultoria aos pacientes provenientes dos Ambulatórios e Diferentes especialidades do HCC e aos pacientes internados nas Unidades de Internação do HCC.

LEMBRE-SE SEMPRE

Primeiras consultas: (51) 3357-2000 ramal 3502 e (51) 3357-2698;

Reconsultas: (51) 3341-4511 e (51) 3357-2697;

Hot-Line: (51) 3357-2698;

Mantenha seu cadastro sempre atualizado;

Se não puder comparecer às consultas, desmarque; Laudos e receitas são fornecidos nas consultas.

PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MÉDICA EM PEDIATRIA

O Programa com duração de 2 anos, conta com 20 residentes, 10 de primeiro ano (R1) e 10 de segundo ano (R2).Ao longo de seus 46 anos de existência, já formou mais de 450 pediatras, que atuam nas mais diversas cidades do estado e do país.

Os médicos Residentes do Programa de Pediatria, atendem pacientes sob supervisão dos médicos do corpo clínico, preceptores e/ou

contratados, nas áreas de: Ambulatório de Pediatria e Especialidades, Emergência, Internação, UTIs (Pediátrica e Neonatal) além do atendimento em sala de parto e Berçário do HNSC.

HOSPITAL CRISTO REDENTOR

Conhecido como Pronto-Socorro da Zona Norte, o Hospital Cristo Redentor é referência no atendimento a pessoas acidentadas, estando entre os três existentes no Rio Grande do Sul.

Com 264 leitos, é especializado em Traumato-ortopedia, Neurocirurgia, Bucomaxilofacial, Cirurgia Plástica e Queimados, Cirurgia do Trauma em geral, entre outros. A neurocirurgia é um serviço consultor do Ministério da Saúde. Outro destaque é o Serviço de Reabilitação e a Fisioterapia.

Em 2009, a emergência e a UTI do hospital foram ampliados e qualificados, melhorando a assistência à população e as condições de trabalho dos funcionários. A emergência do hospital, que atende a 300 pacientes por dia, teve a área mais do que duplicada. O setor ganhou também mais leitos, totalizando 22, distribuídos por meio da classificação de risco.

A nova UTI, especializada em trauma, ampliou a oferta de atendimento, passando de 20 para 29 leitos. O local passou a contar com novos respiradores, monitores multiparamétricos, central de substituição renal e sistema de monitoramento completo. Outro destaque é a climatização e os boxes individuais.

Endereço: Rua Domingos Rubbo, 20, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre

Telefone: (51) 3357-4100 (PABX)

GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO - HCR

Em cumprimento ao parágrafo 2º, artigo 11º, do decreto N° 6.932 de agosto de 2009, arrola-se abaixo os incisos em correspondência aos serviços oferecidos pela Gerência de Internação do Hospital Cristo Redentor.

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

RECEPÇÃO

Serviço oferecido:

Serviço para consultas ambulatoriais eletivas, retornos de atendimentos emergenciais (mediante solicitação médica) e egressos do Hospital Cristo Redentor.

Constitui-se por dois guichês:

- Guichê Externo – recepção/informação/orientação;
- Guichê Interno – agendamento e remarcação de consultas.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSO

Acessam por este setor todos os usuários:

Com consultas agendadas;

Com exames de laboratório, eletroencefalograma e fisioterapia;

Que necessitam de curativos.

Serviço oferecido:

O ambulatório atende consultas eletivas agendadas, retornos da emergência e egressos do Hospital Cristo Redentor. Atende a pacientes oferecendo os seguintes serviços: Acupuntura e Fisiatria, Traumato-ortopedia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Clínica Médica, Microcirurgia, Neurocirurgia e Queimados.

Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço:

Carteira de Identidade, comprovante de endereço ou Cartão SUS e requisição de referência e contrarreferência da Central de Consultas de Porto Alegre, ou boletim da última consulta.

Principais etapas para processamento do serviço:

Todos os pacientes para atendimento eletivo devem ser originários de alta hospitalar (retornos), continuação de atendimento pós-emergência e regulados via SMS POA e SES RS.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone(s): (51) 3357 4210 e 3357 4148.

Locais e formas de acessar o serviço:

Localização: Rua Estácio Pessoa, s/n.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h às 18h.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Serviço oferecido:

Atende pacientes com necessidade de internar para realização de cirurgias especializadas (Bucamaxilofacial, Plástica, Cirurgia do Trauma, Pediatria, Neurocirurgia, Traumatologia e Ortopedia, Cirurgia Vascular, Queimados)

Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço:

Tem acesso à internação no Hospital Cristo Redentor:

- Pacientes atendidos na Emergência, avaliados por médico especialista;
- Pacientes encaminhados ao ambulatório pela Central de Marcação de Consultas de Porto Alegre, em que a avaliação médica indicar realização de cirurgia.

Documentos necessários:

- Carteira de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Transferências:

- As transferências internas nos hospitais do Grupo Hospitalar Conceição são feitas por meio das Centrais de Leitos das unidades hospitalares;
- As transferências externas são feitas por meio da central de leitos SMS POA ou SES RS.

Locais e formas de acessar o serviço:

Localização: Rua Domingos Rubbo, 20

Bairro Cristo Redentor – Porto Alegre

Outras informações:

Objetos e pertences de valor: o hospital não se responsabiliza pelos objetos de valor deixados nos quartos. Os pacientes atendidos na emergência que são encaminhados para baixa hospitalar, sem acompanhante, terão seus pertences de valor (dinheiro, jóias, documentos, celular) guardados no Setor de Emergência (Térreo), onde deverão ser resgatados. O paciente poderá trazer pertences de higiene pessoal, um aparelho de TV no máximo de 14 polegadas, se já não houver no quarto, e um rádio de pilha pequeno com fone. Obs; televisores, ventiladores, etc, deverão ser cadastrados até às 21h.

Regras para acompanhantes: Pacientes menores de 18 anos e a partir de 60 anos têm direito a acompanhante em tempo integral. Apenas um acompanhante pode permanecer no quarto fora do horário de visitas, portanto, a substituição de acompanhante deve ser combinada anteriormente entre os familiares e realizada na recepção do hospital no horário das 7:00 as 08:30, 12:00 as 13:00 e das 18:00 as 20:30.

Locais e formas de acessar o serviço:

- Térreo: Emergência. Exames Complementares e Hemoterapia.
- 1º andar: UTI, Bloco Cirúrgico, Sala de Recuperação.
- 2º andar: Neurocirurgia.
- 3º andar: Traumatologia, Pediatria e Ambulatório.
- 4º andar: Setor de Queimados e Cirurgias Especializadas (Cirurgia Vasculard, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica e Cirurgia Bucomaxilofacial).

EMERGÊNCIA

Serviço oferecido:

A emergência do Hospital Cristo Redentor é especializada em atendimento ao Trauma. É conhecida como Pronto-Socorro da Zona Norte de Porto Alegre. Presta atendimento imediato de atenção a traumas, conforme classificação de risco, que preconizará o tempo de espera para cada atendimento.

O Método de Classificação de Risco é o Protocolo de Manchester, o qual estratifica o paciente de acordo com a queixa clínica e sua gravidade. Ao dar entrada na emergência, o paciente é classificado numa prioridade que determina o tempo alvo para o primeiro atendimento médico. Essa prioridade é

baseada na situação clínica apresentada e não na ordem de chegada.



Tempo médio para a realização dos serviços:

Exame de raio X: para realizar, de 15 a 20 minutos

Exame de sangue: coleta de 10 a 15 minutos. Média de 3 horas para resultado

Exame médico com especialista: conforme classificação de risco

Exame de tomografia: para realizar, de 30 a 60 minutos

Exame de ressonância: para realizar, de 30 a 60 minutos

Medicação: imediata após prescrição médica

Observação: até 24 horas

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Ouvidoria SUS pessoalmente, pelo e-mail ouvidoriaghc@ghc.com.br ou pelo fone 0800-642-1300

Pesquisa de satisfação do usuário.

Condições mínimas a serem observadas pelas Unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Zelar pelo bem-estar do paciente, observando o lugar onde o paciente se encontra para que seja o mais confortável possível.

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO - HCR

RECEPÇÃO DA ENTRADA PRINCIPAL

Serviço oferecido:

Guichê Externo – recepção/informação/identificação;

Guichê Interno – recepção/informação/cadastramento de visitas/identificação.

Horário de funcionamento: diariamente, das 7h às 20:30h.

Segurança física da portaria principal:

Controla os fluxos de usuários que acessam o hospital; Orienta e indica setores;

Acolhe usuários e encaminha à área afim;

Verifica e acompanha as altas de pacientes hospitalizados;

Controla as autorizações de visitas nos horários pré-determinados pelo hospital;

Controla a retirada de pertences de pacientes como televisores, ventiladores, etc;

Circula rotineiramente por todos os andares e setores do hospital, visando à segurança e ao bem-estar de usuários e trabalhadores.

Horário de funcionamento: das 6h às 23h30min.

Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço:

Acessam por estes setores todos os usuários que necessitam:

- Visitar e receber informações de pacientes hospitalizados;
- Familiares de pacientes na Sala da Recuperação;

- Pacientes com consultas marcadas que estão de muletas e/ou cadeiras de rodas;
- Pacientes com exames agendados e a serem agendados como raio X, ressonância magnética, tomografia, ecografia e eletroencefalograma;
- Pacientes que estão com cirurgia ambulatorial e/ou hospital-dia agendada;
- Pacientes a serem atendidos junto ao Serviço Social, à Ouvidoria, à Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes, à Diretoria, à Direção do Hospital Cristo Redentor, à AMECRE).

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A VISITAÇÃO

Documento oficial com foto

Certidão de Nascimento para menores de idade.

Locais e formas de acessar o serviço:

Rua Domingos Rubbo, nº 20

Bairro Cristo Redentor – Porto Alegre

RECEPÇÃO DA EMERGÊNCIA

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO

Carteira de Identidade e/ou Carteira de Habilitação;

Certidão de Nascimento para menores de idade;

Cartão SUS.

Locais e formas de acessar o serviço:

Acessam por estes setores todos os usuários que necessitam consultar, visitar e receber informações de pacientes em atendimento na emergência.

Telefone: (51) 3357 4130

Rua Domingos Rubbo, nº 20, térreo Bairro Cristo Redentor – Porto Alegre

Entrada pela emergência: recepção/informação/identificação de usuários.

Horário de funcionamento: diariamente, 24 horas por dia.

Segurança física da emergência/urgência: este serviço encaminha usuários para acolhimento, controla o fluxo dos setores, orienta os familiares, organiza o fluxo de visitantes durante os horários de visitas conforme o horário de cada setor, medeia conflitos visando à integridade física de usuários e trabalhadores e auxilia os setores sempre que necessário.

Horário de funcionamento: diariamente, 24 horas por dia.

RECEPÇÃO DO AMBULATÓRIO

Serviço oferecido:

Serviço para consultas ambulatoriais eletivas, retornos de atendimentos emergenciais (mediante solicitação médica) e egressos do Hospital Cristo Redentor.

Constitui-se por dois guichês:

- **Guichê Externo** – recepção/informação/orientação;
- **Guichê Interno** – agendamento e remarcação de consultas.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSO

Acessam por este setor todos os usuários:

Com consultas agendadas;

Com exames de laboratório, eletroencefalograma e fisioterapia Que necessitam de curativos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO

Carteira de Identidade e/ou Carteira de Habilitação;

Certidão de Nascimento para menores de idade;

Cartão SUS.

Locais e formas de acessar o serviço:

Localização: Rua Estácio Pessoa, s/n.

Bairro Cristo Redentor – Porto Alegre

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h.

Telefone(s): (51)3357 4148 / 3357 4210.

Segurança Física e Patrimonial do Ambulatório: acolhe, orienta, encaminha usuários com consultas agendadas, medeia conflitos, controla fluxos e acesso de usuários.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das às 7h às 18h.

RECEPÇÃO DO BLOCO CIRÚRGICO

Serviço oferecido:

Serviço de cirurgias especializadas (Bucomaxilofacial, Plástica, Cirurgia do Trauma, Pediatria, Neurocirurgia, Traumatologia e Ortopedia, Cirurgia Vascular).

Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Telefone(s): (51)3357 4100 / 3357 4284.

Locais e formas de acessar o serviço.

Acessam por este setor todos os usuários que estão agendados para realizar cirurgia de ambulatório e hospital-dia, com seus respectivos acompanhantes;

Familiares de pacientes hospitalizados que estão em cirurgia e/ou na sala de recuperação.

Outras informações:

É permitida a permanência na sala de espera do bloco de um familiar por paciente em cirurgia ambulatorial e/ou hospital-dia. Para pacientes hospitalizados e oriundos da emergência que forem à cirurgia, o número de acompanhantes é de dois por paciente. A informação de como ocorreu a cirurgia é repassada pelo médico que operou o paciente, somente a familiares, após o término da mesma. Se não houver, na sala de espera, acompanhante do paciente, os familiares devem procurar a equipe médica no dia agendado para informação da especialidade.

Localização: entrada pela portaria principal, localizando-se no 1º andar do Hospital Cristo Redentor. O setor está constituído de um guichê interno para recepção/informação/orientação a usuários.

Horário de funcionamento: das 7h às 21h.

CENTRAL DE LEITOS

Serviço oferecido:

Acessam este setor todos os usuários que estão com internação eletiva e cirurgia hospital-dia agendada, usuários que necessitam atualizar dados cadastrais, retirar cartão da acompanhante, retirar atestados de óbitos, receber orientações para doação de sangue e familiares de pacientes hospitalizados e seus acompanhantes.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO

Carteira de Identidade e/ou Carteira de Habilitação;

Certidão de Nascimento para menores de idade;

Cartão SUS.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço;

Telefone(s): (51)3357 4111 / 3357 4170.

Locais e formas de acessar o serviço.

Localização: entrada pela portaria principal, localizando-se à direita da porta de entrada. É constituída por dois guichês internos para recepção/informações/orientação a usuários.

Horário de funcionamento: diariamente, 24 horas por dia.

SAME – SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA

Serviço oferecido:

Acessam a Recepção do SAME todos os usuários que necessitam de cópia de Boletins de Atendimento e de Prontuário Médico, gravação de imagens de exames realizados durante a internação, pesquisadores devidamente autorizados.

Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço:

Documentos necessários: Carteira de Identidade (RG), Carteira de Habilitação Nacional (CNH) ou

Carteira Profissional, emitida por órgão de classe regulamentado por lei, e Certidão de Nascimento para menores de idade.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Telefone(s): (51)3357 4141 - 3357 4258.

Locais e formas de acessar o serviço:

Localização: entrada pela Recepção Central no guichê junto à Central de leitos, localizando-se no andar térreo.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Outras informações:

- O acesso aos documentos e prontuários por terceiros é vedado, seja familiar, cônjuge, companheiro, representante legal ou representante de seguradora do paciente, a não ser que se apresente autorização por escrito reconhecida em Cartório em favor da própria pessoa que se apresentar ao Serviço de Arquivo Médico.
- Em caso de falecimento do paciente, somente com o suprimento judicial adequado, será possível obter o acesso à documentação.
- No caso de procurações, nas mesmas deve constar o consentimento do paciente em liberar acesso ao seu prontuário e outros documentos médicos a terceiros e deverá ser feito em documento próprio e com reconhecimento de firma.
- Para liberar a documentação, devemos exigir documentos que comprovem a fé pública para a identificação.

SERVIÇO DE ASCENSORISTAS

Forma de prestação do serviço:

É realizado por uma empresa terceirizada. O hospital dispõe de cinco elevadores, sendo dois sociais e três de serviço, com a função de auxiliar o acesso do ir e vir dos usuários internos e externos que necessitem do transporte vertical, priorizando sempre os pacientes.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar – UPA

de Porto Alegre, dispõe de oito consultórios, 22 leitos de observação, dois leitos de isolamento clínico, quatro leitos de observação pediátrica e atende durante 24 horas. Planejada para atender casos considerados de baixa a média gravidade e que não oferecem riscos imediatos à vida dos pacientes, conta com uma equipe de 200 profissionais do Grupo Hospitalar Conceição, de caráter multiprofissional, composta por médicos clínicos, cirurgiões e pediatras, odontólogos, enfermeiros, assistentes sociais, serviço de nutrição, farmacêuticos, técnicos de enfermagem, auxiliares administrativos. O atendimento é organizado a partir da classificação de risco priorizando casos de maior gravidade.

Endereço: Rua Jerônimo Zelmanovitz, nº 1, próximo a Praça Ernest Ludwig Herman. Porto Alegre, RS

Telefone(s): (51)3368 1619 | 33681629 | 33681630

Em cumprimento ao parágrafo 2º, artigo 11º, do decreto Nº 6.932 de agosto de 2009, arrola-se abaixo os incisos em correspondência aos serviços oferecidos.

Serviço oferecido:

A UPA oferece atendimento médico nas áreas clínica, cirúrgica, pediátrica e odontológica;

Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço:

A UPA atende 24 horas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO

Carteira de Identidade Cartão Nacional do SUS

Principais etapas para o processamento do serviço:

A UPA utiliza a classificação de risco como forma de priorizar os pacientes mais graves, por meio do Protocolo de Manchester.

Forma de prestação de serviço:

As Unidades de Pronto Atendimento são estruturas de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde e as portas de urgências hospitalares, planejadas para atender casos considerados

de baixa a média gravidade.

Forma de comunicação com os solicitantes do serviço:

Os usuários dirigem-se aos guichês na recepção para solicitar atendimento e preenchimento do cadastro. Esse atendimento é realizado por profissionais administrativos.

Locais e formas de acessar o serviço:

Local: UPA - Zona Norte.

Usuário deverá vir à recepção da UPA.

Em complemento às informações acima a Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar – UPA responde separadamente os seguintes incisos do parágrafo 3º, artigo 11º, do decreto Nº 6.932 de agosto de 2009:

Prioridade de atendimento, tempo de espera para atendimento, prazo para realização dos serviços:

Urgência - o acolhimento é realizado por classificação de risco, por meio do Protocolo de Manchester, como forma de priorizar os casos mais graves:

Vermelho: tempo de espera de 0min.

Risco imediato de perder a vida: atendimento imediato;

Laranja - tempo de espera de 10min.

Risco imediato de perder função de órgãos ou membros;

Amarelo - tempo de espera de 60min.

Condição que possa ser agravada se não houver atendimento;

Verde - tempo de espera de 120min.

Atendimentos pouco urgentes, ambulatoriais, que pode ser feito em postos de saúde;

Azul - tempo de espera de 240min.

Atendimento sem urgência deve ser encaminhado para os postos de saúde.

Exames (imagem e laboratório) - a UPA não tem laboratório de análise clínica, os exames solicitados

pelos médicos são coletados na unidade e encaminhados por meio do motoboy (transporte 24h) para o Hospital Conceição. O tempo de resposta é em torno de 4h. A unidade tem aparelho próprio de raio X e de eletrocardiograma, os exames são solicitados pelo médico plantonista quando necessário.

Mecanismo de comunicação com os usuários:

A unidade possui material visual com informações expostos no saguão de espera. Há televisor com informações on line do atendimento aos usuários e previsão de tempo de espera por especialidade e por prioridade.

Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Para atender dúvidas, sugestões e reclamações, a UPA utiliza a Ouvidoria por meio do telefone 0800-642-1300, ou por e-mail ouvidoriaghc@ghc.com.br.

Fornecimento de informações acerca das etapas, presente e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos:

Informações sobre atendimento podem ser obtidas pelo telefone da UPA (51)3368-1619, ou pessoalmente no guichê de atendimento e acompanhadas no saguão de espera através de televisor com informações on line do atendimento aos usuários e previsão de tempo de espera por especialidade e por prioridade.

Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Informações sobre atendimento podem ser obtidas pelo telefone da UPA (51)3368-1619, ou pessoalmente no guichê de atendimento e acompanhadas no saguão de espera através de televisor com informações on line do atendimento aos usuários e previsão de tempo de espera por especialidade e por prioridade.

Tratamento dispensado aos usuários quando do atendimento:

O atendimento aos usuários é formal, ético e dentro dos padrões estabelecidos nos serviços de saúde.

Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

A UPA possui sinalizações coloridas no chão, portas com identificação aos usuários e material visual de identificação na área física da unidade.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As condições de higiene estão de acordo com a Vigilância Sanitária, o conforto, adequado às instalações e a acessibilidade está dentro dos padrões.

Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o sistema estiver indisponível, os boletins são preenchidos de forma manual.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A UPA não presta os seguintes serviços: fornecimento ou trocas de receitas, trocas de pedidos de exames, check-up, trocas de atestados médicos e testes de gravidez.

Não atende chamadas externas ao hospital. Em caso de ocorrências, utilize os serviços do Samu, pelo telefone 192.

Não possui atendimentos nas seguintes especialidades: Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Traumatologia e Obstetrícia.

As transferências de pacientes que necessitam de internação e que estão na sala de observação são realizadas pelo sistema AGHOS (sistema de regulação de leitos, administrado pela SMS/POA).

HORÁRIO DE VISITA

Dia: das 11h30min às 12h.

Noite: das 20h30min às 21h.