



MINISTÉRIO DA SAÚDE

SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR

Hospital Federal dos Servidores do Estado

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1 Edição
Rio de Janeiro
Junho/ 2023



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
MENSAGEM DO DIRETOR	7
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	8
PRINCÍPIOS BÁSICOS	9
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	10
COMO SER ATENDIDO	11
OUVIDORIA	14
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO	15
- DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	16
- DIVISÃO DE ORÇAMENTO E FINANÇAS	19
- DIVISÃO DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA	22
- HOTELARIA	23
- GERÊNCIA DE RESÍDUOS	25
- SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS	28
ÁREA DE ENSINO E PESQUISA	30
HEMONÚCLEO - BANCO DE SANGUE	33
BANCO DE LEITE	34
COMO PROCEDER PARA INTERNAÇÃO	35
ORIENTAÇÃO SOBRE INTERNAÇÃO DO PACIENTE	36
ORIENTAÇÃO PARA ALTA DO PACIENTE	37
ORIENTAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTE/VISITANTE	38
COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM	39
- COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS	41
COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL	44
UPE - UNIDADE PACIENTES EXTERNOS	45
ANATOMIA PATOLÓGICA	48
ANESTESIOLOGIA	50
ARQUIVO MÉDICO	51
CARDIOLOGIA	56
CENTRO CIRÚRGICO GERAL	59
CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA - CTI	61
CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL	62

SUMÁRIO

CIRURGIA GERAL	64
CIRURGIA PEDIÁTRICA	66
CIRURGIA PLÁSTICA	68
CIRURGIA VASCULAR	69
CLÍNICA DA DOR	70
CLÍNICA MÉDICA	71
COLOPROCTOLOGIA	72
DERMATOLOGIA	74
DOENÇA INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS	75
EPIDEMIOLOGIA	77
FARMÁCIA	80
FISIOTERAPIA	82
FONOAUDIOLOGIA	84
GERIATRIA	86
GINECOLOGIA	88
HEMODINÂMICA	90
HEMATOLOGIA	92
HEMOTERAPIA	93
LABORATÓRIO CENTRAL	95
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	98
MEDICINA NUCLEAR	99
MICROCIRURGIA RECONSTRUTIVA	101
NEFROLOGIA	102
NEUROCIRURGIA	106
NEUROLOGIA	107
NUTRIÇÃO	108
ODONTOLOGIA	111
OFTALMOLOGIA	113
ONCOLOGIA CLÍNICA	115
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	117
OTORRINOLARINGOLOGIA	119
PLANTÃO INTERNO	121
PSICOLOGIA	122

SUMÁRIO

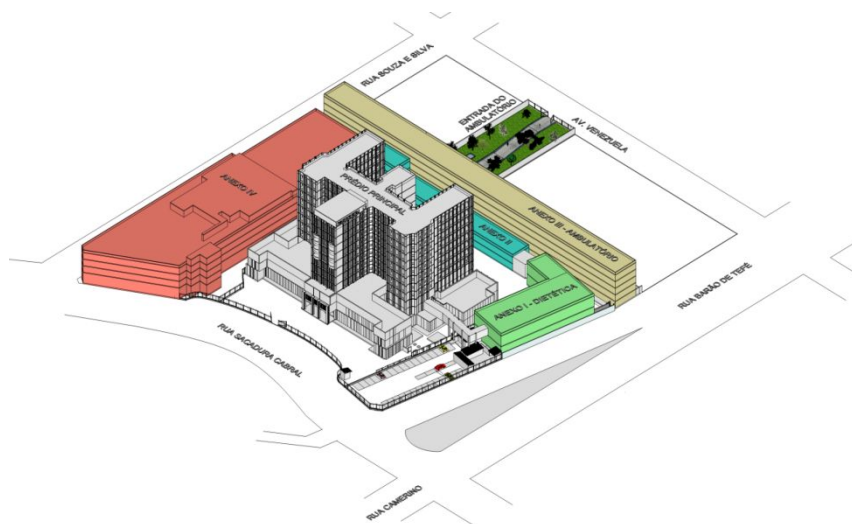
PSIQUIATRIA	124
RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	126
REGISTRO HOSPITALAR DE CÂNCER	128
SERVIÇO DE PEDIATRIA	129
- CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA	131
SERVIÇO SOCIAL	133
SUORTE NUTRICIONAL	135
UROLOGIA	136
UNIDADE MATERNO FETAL	137
UTI NEONATAL	139
COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH	141
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS	142
COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	144
GERÊNCIA DE RISCO	145

APRESENTAÇÃO

O **Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE)**, vinculado ao Ministério da Saúde, é referenciado para atendimentos de média e alta complexidade. Além de cirurgias de grande porte, o HFSE disponibiliza tratamento em 45 serviços médicos especializados e 16 serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.

O HFSE, localizado no bairro da Saúde, se destaca também na área de ensino e pesquisa, contribuindo para a formação em serviço no Programa de Residência Médica, um dos primeiros no país, e que conta atualmente com 37 programas credenciados pelo Ministério da Educação.

LOCALIZAÇÃO



O **Hospital Federal dos Servidores do Estado** está situado na Rua Sacadura Cabral, 178, no bairro da Saúde. Suas instalações ocupam todo um quarteirão que é formado pelas ruas Sacadura Cabral, Rua Souza e Silva, e as Avenidas Venezuela e Barão de Teffé.

A unidade está na Região Portuária e encontra-se próxima a Estação Central do Brasil e de fácil acesso ao VLT, ônibus, metrô, trem e carro.

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Equipe de Elaboração 1ª Edição (ano 2023)

Francineide Silva Sales Abreu – Ouvidora

Lilian Vieira Farias Mendonça – Assessora de Comunicação Social

Sandra Maria dos Santos – Ouvidoria

Thatiana Dutra Alves Coelho – Assessora da Coordenação Assistencial

Victor Bandeira de Lima Fernandes da Silva – Assessoria de Comunicação Social

Responsáveis dos serviços descritos na Carta de Serviço ao Usuário

Contribuição:

Leonardo Luiz Siqueira da Fonseca – Assessor de planejamento do HFSE

Viviane Santana Nascimento Xavier – Coordenação de Enfermagem – HFSE

Manuel Carlos Caldeira Bernardo – Engenheiro aposentado

Direção e Coordenações :

Dr. Abel Martinez Dominguez- HFSE (diretor-geral até Junho 2023)

Dr. Marcelo Alves Raposo da Câmara – HFSE (diretor-geral substituto / Coordenação Assistencial –HFSE)

Viviane Santana Nascimento Xavier – Coordenação de Enfermagem – HFSE

Validação:

Francineide Silva Sales Abreu – Ouvidoria do HFSE/MS/RJ

Cristiane Brettas Fernandes – Ouvidoria do DGH/MS/RJ

Agradecemos a todos os Coordenadores e Chefes de Serviço do

Hospital Federal dos Servidores do Estado que cooperaram na elaboração desta carta.

Respeito e Sensibilidade

Os profissionais do HFSE procuram aliar capacitação e total dedicação, oferecendo um atendimento de excelência a seus usuários em todas as áreas em que atua. O Hospital Federal dos Servidores do Estado oferece a todos um tratamento especial focado na transparência, na dignidade e no respeito.

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

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

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta ao Cidadão tem por objetivo principal a divulgação dos serviços oferecidos pela Unidade e como eles podem ser acessados pela população. Na certeza de que a carta é uma forma de aproximação com o cidadão, o Hospital Federal de dos Servidores do Estado, por meio da sua Ouvidoria (ouvidoria@hse.rj.saude.gov.br), coloca-se à disposição para o acolhimento de sugestões que possam resultar no aprimoramento e na qualificação do atendimento à sociedade.

Sua criação é de suma importância, pois contém orientações ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados, além de ser um instrumento de transparência para a população, como consta na Lei 13.460/2017.

PRINCÍPIOS BÁSICOS

Segundo o Ministério da Saúde, são princípios básicos do Sistema Único de Saúde:

- **Universalidade:** a saúde é um direito de cidadania de todas as pessoas e cabe ao Estado assegurar este direito, sendo que o acesso às ações e serviços deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, ocupação ou outras características sociais ou pessoais.
- **Equidade:** o objetivo desse princípio é diminuir desigualdades. Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas. Em outras palavras, equidade significa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde a carência é maior.
- **Integralidade:** este princípio considera as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. Juntamente, o princípio de integralidade pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, para assegurar uma atuação intersetorial entre as diferentes áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

HOSPITAL FEDERAL DOS SERVIDORES DO ESTADO

Missão

“Oferecer atenção à saúde humanizada e de qualidade na alta e média complexidade e proporcionar formação e desenvolvimento do conhecimento e do profissional da saúde, contribuindo na efetivação dos princípios do SUS.”

Visão

Ser hospital de referência nos atendimentos, tendo como alicerce a segurança do paciente, o ensino, pesquisa e boas práticas de gestão, até 2023.

Valores

Compromisso institucional com melhores resultados; Foco na segurança e qualidade; Cooperação e Trabalho em equipe; Ética, respeito e integridade em todas as relações existentes na instituição; Ensino em Saúde.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Hospital Federal dos Servidores do Estado – HFSE inicia sua existência em maio de 1934, sob a denominação de Hospital dos Funcionários Públicos, quando, por iniciativa do Ministro do Trabalho, Salgado Filho, o Presidente Getúlio Vargas assina decreto destinando recursos para a sua construção.

Em 1938, por meio do Decreto-Lei nº 288 de 23 de fevereiro, houve a criação do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado – IPASE, com o objetivo de prestar assistência previdenciária e médica aos servidores federais. O projeto de criação do Hospital do Funcionário Público Federal foi incorporado ao Instituto da Previdência e Assistência dos Servidores do Estado – IPASE, e por decisão de membros do Instituto, o futuro hospital passaria a se chamar Hospital dos Servidores do Estado – HSE.

A criação deste hospital provocou uma grande expectativa na população do Rio de Janeiro. Por razão da escassez de recursos financeiros para o término da obra, o hospital só pode ser inaugurado em 1947, no governo do Presidente Dutra.

A data escolhida para a abertura do mesmo foi o dia 28 de outubro, dia em que se comemora o Dia do Funcionário Público, instituído pelo Presidente Getúlio Vargas em 1937.

Dentre as ações pioneiras do HFSE destacam-se: implantação da Residência Médica e do Centro de Estudos, adoção do prontuário único para cada paciente, padronização de roupas de cama e a criação de um Serviço de Informações para atender ao público do hospital.

É importante citar que o Hospital dos Servidores foi o primeiro hospital brasileiro a ter incorporado em sua estrutura um Centro de Estudos. Cabe chamar atenção para o fato de não existir hospital universitário naquela época no país.

Atualmente, o Hospital Federal dos Servidores do Estado – HFSE é uma instituição hospitalar pública federal integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado à Superintendência Estadual do Ministério da Saúde no Rio de Janeiro, subordinado ao Ministério da Saúde (MS). É classificado como um hospital geral que presta atendimentos de média e alta complexidade e não possui serviço de emergência integrado à Rede de Atendimento de Saúde (RAS) do Rio de Janeiro.

COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

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

A função da recepção é identificar o usuário e autorizar o acesso às instalações da Unidade de passar ao paciente as informações necessárias para agilizar e efetivar na ajuda ao usuário na sua busca de serviços na unidade.

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

A forma de acesso ao Hospital Federal dos Servidores do Estado, se dá pela marcação de consulta por meio dos Sistemas de Regulação.

FLUXOGRAMA DO PACIENTE NA UPE DO HFSE

**ATENDIMENTO NA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE**



**REGULAÇÃO
SER / SISREG**



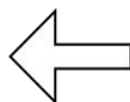
**NAUPE HFSE
CONFEÇÃO DE BOLETIM DE
ATENDIMENTO**



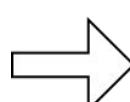
**SERVIÇOS
ESPECIALIZADOS**



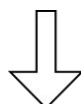
**ABRIR
PRONTUÁRIO
(CONFEÇÃO DE
CARTÃO)**



NAUPE

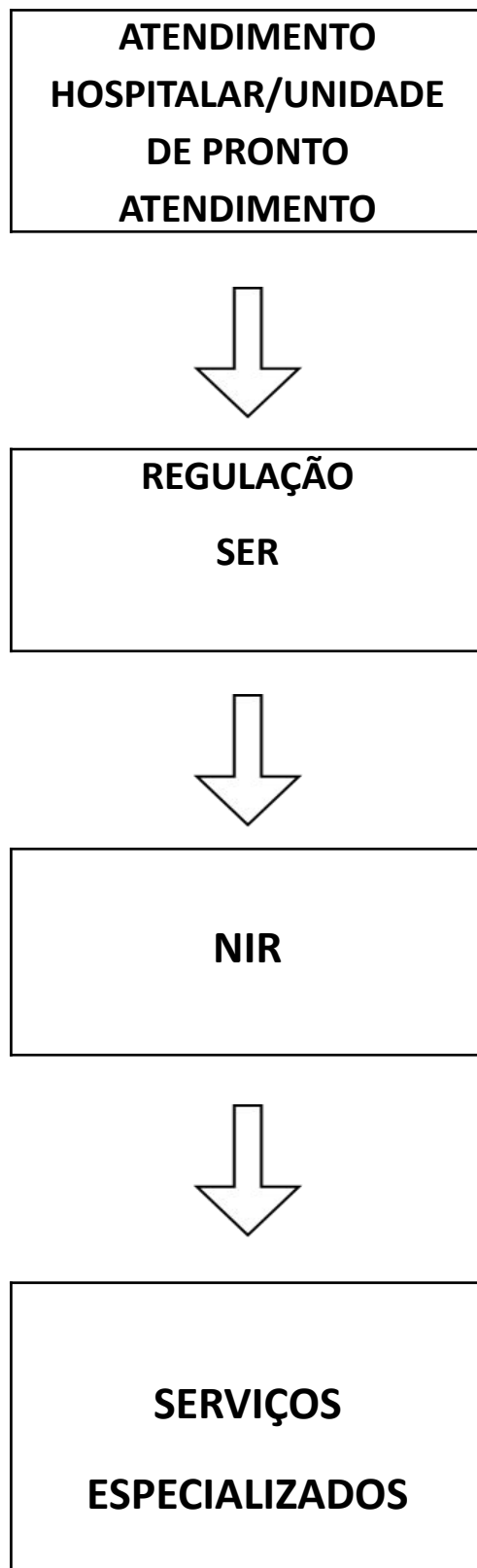


**RETORNA À UNIDADE
BÁSICA COM RELATÓRIO DE
CONTRARREFERÊNCIA**



**RETORNA AO SERVIÇO
PARA AGENDAMENTO DE
CONSULTAS SUBSEQUENTES**

FLUXOGRAMA DO PACIENTE TRANSFERIDO



OUVIDORIA

Os artigos 5º, 37 e 216 da Constituição Federal garantem ao cidadão o direito à participação na administração pública, bem como à informação de interesse particular ou coletivo. A Lei 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria do HFSE faz parte desse mecanismo de participação popular, assim como as demais Ouvidorias do SUS, buscando ouvir, acolher as demandas dos usuários (pacientes, familiares e cidadãos em geral) e identificar as áreas que podem responder às dúvidas, questionamentos, reclamações, assim como adotar providências para melhoria da assistência prestada na unidade.

A Ouvidoria do HFSE atua mediante a escuta qualificada, o reconhecimento da pessoa que realiza sua manifestação como sujeito de direitos sem qualquer tipo de distinção (cor, raça, origem social, identidade de gênero, religião, etc), o diálogo com as áreas internas e a entrega das respostas (tendo em vista os prazos legais). Reconhecida também como ferramenta de gestão, a Ouvidoria elabora relatórios cujos dados podem contribuir com a busca da satisfação da população usuária.

A Ouvidoria do HFSE recebe demandas de usuários da unidade, familiares de pacientes, trabalhadores do hospital e qualquer pessoa que tenha interesse em fazer uma manifestação relativa à assistência prestada e ao funcionamento da unidade. Os registros são classificados como reclamação, solicitação de providências, solicitação de simplificação, sugestão, denúncia, elogio e pedido de acesso à informação.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A Ouvidoria do HFSE recebe manifestações dos usuários por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Presencial: Térreo do prédio principal, ao lado da Medicina Nuclear, das 7h30 às 16h
- Telefone: (21) 2203 1263 / (21) 2291 3131 ramal 3200
- E-mail: ouvidoria@hse.rj.saude.gov.br
- Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do SUS: 136
- Sistema OuvidorSUS: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/Portal.do>
- Canal Fala BR, que pode ser acessado pela internet por qualquer pessoa e é vinculado à C.G.U.: <https://falabr.cgu.gov.br/>

COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

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

- Divisão de Suprimentos e Logística: Almoxarifado
- Divisão de Orçamentos e Finanças
- Serviço de Infraestrutura: Área de Informática, Engenharia, Hotelaria, Patrimônio e Protocolo.
- Serviço de Controle e Contratos: Área de Contratos e Licitação

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

DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

➤ **Serviços Oferecidos**

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

➤ **Público-alvo**

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

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

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

DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

➤ Formas de contato

Setor	Telefone/Ramal
Divisão de Gestão de Pessoas	(21) 2291-3131, ramal 3559
Área de Administração de Pessoal	(21) 2291-3131, ramal 3559
Unidade de Análise de SIREF	(21) 2291-3131, ramal 3228
Unidade de Aposentadorias e Pensões	(21) 2291-3131, ramal 3233
Unidade de Cadastro de Pessoal Ativo	(21) 2291-3131, ramal 3440
Unidade de Frequência	(21) 2291-3131, ramal 3619
Unidade de Legislação de Pessoal	(21) 2291-3131, ramal 3208
Unidade de Pagamento de Pessoal Ativo	(21) 2291-3131, ramal 3388
Área de Arquivo de Pessoal	(21) 2291-3131, ramal 3874
Área de Desenvolvimento de Pessoas	(21) 2291-3131, ramal 3675
Área de Procedimento Disciplinar E-mail para recebimento de demandas: atendimento.cogep@hse.rj.saude.gov.br	(21) 2291-3131, ramal 3005
Área de Saúde do Trabalhador	(21) 2291-3131, ramal 3522

DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

➤ **Horário de funcionamento**

Das 07h às 19h

➤ **Manifestações do usuário**

Área de Central de Atendimento, localizada no térreo do prédio do Ambulatório, e através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!).

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

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

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

Área de Central de Atendimento, localizada no térreo do prédio do Ambulatório, ou através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!).

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Área de Central de Atendimento, localizada no térreo do prédio do Ambulatório, ou através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI!).

DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

➤ Serviços Oferecidos

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

- Efetuar análises contábeis e conciliação de contas, observando o plano de contas adotado, conferindo saldos apresentados, avaliando despesas e corrigindo possíveis erros;
- Efetuar análises dos processos de pagamento antes do pagamento, conferindo se a liquidação encontra-se de acordo com a legislação vigente;
- Efetuar análises dos processos de pagamento após o pagamento, conferindo se o pagamento e as retenções encontram-se de acordo com a legislação vigente;
- Realizar a Conformidade dos Registros de Gestão com a finalidade de verificar se os registros dos atos e fatos de execução orçamentária, financeira e patrimonial efetuados pela Unidade Gestora Executora foram realizados em observância às normas vigentes e a existência de documentação que suporte as operações registradas.
- Realizar as atividades contábeis visando assegurar que todos os relatórios e registros contábeis sejam feitos de acordo com os princípios e normas contábeis e legislação vigente, dentro dos prazos;
- Orientar a elaboração de controles financeiros e orçamentários; de previsão e execução orçamentária; buscar novas práticas e tecnologias aplicáveis;
- Analisar os sistemas e métodos de trabalho contábeis e administrativos, efetuando levantamentos das tarefas dos vários setores, fluxos e rotinas, para realizar estudos visando identificar falhas nos processos e propor medidas corretivas;
- Gerenciar a implantação das recomendações feitas pelas auditorias internas e externas, estabelecendo um plano de ação, métodos de trabalho, estudando dados e especificações, tendo em vista a correção das não conformidades detectadas nas auditorias e eliminação dos pontos fracos;
- Gerenciar e orientar processos, métodos e rotinas de trabalho de sua Gerência, estabelecendo normas e procedimentos a serem seguidos para assegurar o fluxo normal dos trabalhos considerando as melhores práticas;
- Observar as diretrizes do planejamento estratégico e perseguir as metas com base na cesta de indicadores de desempenho chave, otimizando o uso de recursos, com foco nas expectativas dos clientes internos e externos;
- Identificar oportunidades de melhoria de processos atendendo as normas, procedimentos, legislação, orientação dos gestores e expectativas dos clientes internos e externos;
- Emitir Notas de Empenho, procedendo à classificação orçamentária das despesas;
- Elaborar e manter atualizados os mapas mensais de controle orçamentário;
- Elaborar e controlar a programação orçamentária;
- Emitir relatórios periódicos sobre a execução orçamentária, evidenciando as diferenças que por ventura se verifique entre as operações realizadas e as fixadas;
- Acompanhar a liberação e os recebimentos do orçamento;
- Acompanhar a execução financeira;
- Emitir Ordem Bancária, verificando a classificação das despesas e respeitando o cronograma para pagamento;
- Realizar as retenções de tributos nos pagamentos realizados de acordo com a instrução normativa RFB nº 1.234, de 11/01/2012.
- Elaborar, solicitar e controlar a Programação Financeira- PF;
- Atender aos fornecedores dirimindo suas dúvidas quanto ao pagamento.
- Acompanhar a liberação e os recebimentos do financeiro;

DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

➤ Público-alvo

- Colaboradores e fornecedores do Hospital Federal dos Servidores do Estado.

➤ Documentação necessária para acesso

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

- Sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações);
- Sistema SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira);
- Sistema SIASG (Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais);
- Sistema Comprasnet.4.0;
- Sistema SISGRU – Sistema de Gestão do Recolhimento da União;
- Portal SIMPLER Nacional;
- Portal TST – Tribunal Superior do Trabalho;
- Portal Banco do Brasil.

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

2291-3131 ramal: 3024 – financeiro@hse.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

Da 07h às 19h

➤ Manifestações do usuário

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

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

DIVISÃO DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS

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

Quando necessário é realizado atendimento de forma presencial.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

Os usuários podem se informar da mesma forma nos canais de consulta ou acessando:
<https://portaldatransparencia.gov.br>

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

➤ **Serviços Oferecidos**

Compras de Materiais, mobiliários, equipamentos e serviços imprescindíveis para o bom funcionamento do Hospital.

➤ **Público-alvo**

Todas as áreas do HFSE, sendo administrativa, ambulatoriais, clínicas médicas e cirúrgicas, internações, atendimentos terapêuticos e assistenciais.

➤ **Documentação necessária para acesso**

As solicitações devem ser realizadas através de formulários de demanda e informações técnicas (específicas da área requisitante) com o quantitativo do material a ser adquirido.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

- Requisição (feita pelo Setor demandante);
- Autorização para aquisição ou serviço;
- Pesquisa de preço;
- Análise Orçamentária;
- Liberação do Empenho e entrega do objeto do empenho;
- Pagamento do material que foi entregue.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Se tratando de Pregões, o prazo é de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado dependendo da quantidade de itens. Demais processos de aquisição ou Dispensa Eletrônica, possuem um prazo menor.

➤ **Formas de contato**

Telefone (21) 2291-3131 Ramal: 3769 (Suprimentos).

➤ **Horário de funcionamento**

Horário Comercial.

➤ **Manifestações do usuário**

Através do sistema SEI.

➤ **Prioridades**

Funcionários e pacientes do HFSE.

➤ **Tempo de espera**

Depende da demanda. Processos licitatórios são mais demorados.

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

Através do sistema SEI e contato direto ou telefônico realizado com as áreas de Almoxarifado e Suprimentos.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Através do SEI ou contato telefônico com as áreas de Almoxarifado e/ou Suprimentos.

HOTELARIA

➤ Serviços Oferecidos

A Área de Hotelaria realiza atendimento externo e interno dentro desta unidade hospitalar, sendo de extrema importância no controle de fluxo de visitantes, pacientes, representantes, e a todos os profissionais que aqui trabalham, além de ser a porta de entrada e saída deste hospital, exerce a guarda diariamente das chaves de todos os setores dentro desta Unidade hospitalar. E acima de tudo desempenha o papel de zelar pelo bom andamento do Hospital como um todo.

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

- Atendimento das recepções de forma humanizada aos pacientes e/ou futuros pacientes, ou visitantes, realizando a identificação e informando os andares ou locais a serem encaminhados;

- Atendimento do plantão:

- a - Acompanhantes: É feito a identificação com adesivo, e informações de como proceder dentro da unidade;

- b - Representantes: Se apresentam no balcão de atendimento do plantão da hotelaria, assinam um formulário e se for representante eles informam o local a ser visitado, recebem a informação e o adesivo de identificação.

- c - Funcionários: Solicitam o número da chave correspondente ao setor, preenchem o formulário com os dados pessoais, datam e assinam tanto na retirada, quanto na entrega das chaves ao final do plantão.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Depende do local, clínica, enfermaria ou setor.

➤ Formas de contato

Telefone Central: 2291-3131, ramal: 3795 / 3796 / 3805 / 3607 / 3208

E-mail: hotelariahfse@gmail.com

HOTELARIA

➤ **Horário de funcionamento**

- Sala da chefia de segunda a sexta-feira, das 6h às 17h.
- Recepção da entrada de 6h às 18h (todos os dias) - Sacadura Cabral
- Recepção da saída de 6h às 17h (segunda a sexta-feira) - Venezuela
- Plantão da Hotelaria todos os dias 24h

➤ **Manifestações do usuário**

Sala da Chefia ou Ouvidoria

➤ **Prioridades**

O atendimento geralmente é por ordem de chegada aos balcões ou sala da chefia.

➤ **Tempo de espera**

Depende da situação apresentada, podendo haver ou não espera.

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

Atendimento nas recepções ou se necessário através de ramais.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Atendimento nas recepções ou através dos ramais do setor.

GERÊNCIA DE RESÍDUOS

➤ Serviços Oferecidos

A Área de Gerência de Resíduos de Serviço de Saúde (ARGRES) é responsável por gerenciar os resíduos gerados no Hospital Federal dos Servidores do Estado/HFSE, visando à prevenção de doenças e proteção do meio ambiente.

Entre as principais competências desta gerência, destacam-se:

- Classificação e segregação dos resíduos gerados neste HFSE, de acordo com a legislação vigente e as normas técnicas aplicáveis;
- Elaboração e implementação de Planos de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), com a definição das ações necessárias para minimizar os impactos dos resíduos na saúde e no meio ambiente;
- Orientação e treinamento dos colaboradores da instituição sobre o correto manuseio e destinação dos resíduos gerados;
- Monitoramento e avaliação do desempenho da gestão de resíduos gerados, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria contínua;
- Controle e fiscalização das empresas contratadas para a coleta, transporte, tratamento e disposição final dos resíduos gerados pela instituição;
- Realização de auditorias internas para verificar a efetividade do PGRSS e a conformidade com as normas e legislações aplicáveis;
- Elaboração de relatórios e documentação técnica para atender às exigências legais, tais como licenças, autorizações e certificações, manifestos, certificado de destinação final junto ao INEA (Instituto Estadual do Meio Ambiente);
- Identificação e implementação de tecnologias e práticas sustentáveis que possam ser aplicadas no gerenciamento dos resíduos de saúde, visando à redução de impactos ambientais e à economia de recursos - Convênio técnico de sustentabilidade Rede ReciclaPorto Rio.

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (disponível na INTRANET do HFSE) e pelo Ramal:3645

GERÊNCIA DE RESÍDUOS

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

O serviço necessita de logística para a execução.

➤ Formas de contato

Telefone Central: 2291.3131, ramal 3645, e-mail: gestão.ambientalhse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

das 07h às 17h

➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria , Chefias de Setores e Chefia de Área

➤ Prioridades

Em atendimento ambulatorial ou internados para tratamento na unidade.

➤ Tempo de espera

Não especificado - Serviço contínuo e conforme demandas

GERÊNCIA DE RESÍDUOS

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Procurar a Gerência de Resíduos: ramal 3645

SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS

➤ **Serviços Oferecidos**

O serviço de controle e contratos contribui juntamente com os fiscais designados para uma boa prestação dos inúmeros serviços prestados na Unidade, processa as notas de pagamentos, analisa solicitação de reajuste e repactuação em observância à previsão contratual, analisa e prossegue com os processos administrativos que tratam de sanção, caso a empresa contratada não execute a contento o serviço. De forma geral, todos os serviços estão relacionados às leis e legislações referentes à contratação pública.

➤ **Público-alvo**

Todos os pacientes, visitantes e colaboradores do Hospital Federal dos Servidores do Estado.

➤ **Documentação necessária para acesso.**

Os atos administrativos relevantes são publicados junto ao Diário Oficial da União, em observância ao princípio da legalidade e transparência, junto ao portal nacional de contratação pública e sistema eletrônico de informação. As empresas que desejam formalizar um contrato junto à União devem fazer um cadastro simples junto ao SICAF, todas as plataformas são de fácil acesso e também podem ser identificadas no Google.

➤ **Etapas dos serviços prestado.**

Formalizar o contrato após a autorização da despesa.

Provocar a área requisitante sobre a indicação de fiscal para acompanhar a execução do serviço.

Controlar como um todo o histórico do serviço e ponderações dos fiscais para prestar auxílio quando necessário.

Caso o contrato esteja sendo prestado de forma satisfatória e vantajosa, então prosseguir com a prorrogação.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O prazo máximo de cada contrato é de até 5 anos.

➤ **Formas de contato**

2291-3131 ramal: 3670 contratos.hfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

Das 06h às 18h.

SERVIÇO DE CONTROLE E CONTRATOS

➤ **Manifestações do usuário**

Principalmente por e-mail ou protocolando a solicitação na Unidade.

➤ **Prioridades**

As empresas contratadas prestam inúmeros serviços que, de alguma forma, impactam todos os cidadãos.

➤ **Tempo de espera**

Geralmente no prazo de até 48 horas analisamos cada demanda, para então encontrar uma melhor solução referente ao problema identificado.

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

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

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

Quando necessário então pontualmente fazemos o atendimento de forma presencial.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Os usuários podem utilizar os mesmos canais destinados para obter informações sobre os serviços realizados.

ÁREA DE ENSINO E PESQUISA

➤ Serviços Oferecidos

A Área de Ensino e Pesquisa do Hospital Federal dos Servidores do Estado (ARENPE/HFSE) planeja e coordena os processos de ensino/aprendizagem da Instituição, além de dar suporte às necessidades de informação e produção científica na Unidade. Integram a sua estrutura a Comissão de Residência Médica (COREME), a residência de enfermagem, a biblioteca, a educação permanente e o núcleo de telessaúde, comprometidos com a formação e aperfeiçoamento, em grau de excelência, dos estudantes e profissionais deste HFSE.

Em 2022 iniciamos a oferta dos cursos de aperfeiçoamento, modalidade livre, destinado a profissionais diplomados em Residência na área de saúde, com vistas ao aprimoramento dos conhecimentos e habilidades técnicas.

Sob a responsabilidade da Biblioteca está o serviço de referência (presencial e e-mail), internet local e wi-fi, pesquisa e comutação bibliográfica, orientação e suporte para a normalização de trabalhos acadêmicos, confecção de material gráfico, cadastro e atualização do uptodate, manual do TCR, recebimento e armazenamento de TCR, com o objetivo de assegurar o acesso, disseminação e preservação da informação qualificada para a construção do conhecimento.

No campo das Pesquisas em seres humanos, fazemos a catalogação e controle do seu percurso no HFSE para autorização. O processo é iniciado no Sistema Eletrônico de Informação-SEI, que, com o protocolo de pesquisa e cartas de autorização institucional (Chefia, Coordenação Assistencial e Direção Geral), segue a tramitação até o Comitê de Ética e Pesquisa - CEP/HFSE, que, dentre as suas competências, está a responsabilidade de avaliar e acompanhar os aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos para salvaguardar os direitos e a dignidade dos sujeitos da pesquisa.

Em educação permanente, os processos formativos são o resultado do estudo da realidade local, análise individual e coletiva do trabalho, com o fim de garantir a transformação e desenvolvimento efetivos dos trabalhadores do SUS. Dispomos de núcleo de telessaúde para transmissão simultânea de palestras, cirurgias, cursos e reuniões de redes de ensino e pesquisas nacionais e internacionais, com capacidade para 25 pessoas, sala de vídeo e webconferência e equipamentos com tecnologia de ponta, conectados à Rede Nacional de Ensino e Pesquisa - RNP de alta performance.

Administramos os alojamentos dos residentes e os 04 auditórios da Unidade, sendo um deles, com capacidade para 344 pessoas, destinado a eventos institucionais de grande porte.

Contamos ainda com 02 salas de treinamento, voltadas às atividades práticas de educação permanente e ao Laboratório de práticas integrativas e complementares em saúde (LEPPICS) para aulas de meditação e yoga restaurativa aos profissionais do HFSE, com a intenção de agregar valor terapêutico à assistência à saúde e prevenir doenças.

Desse modo, a ARENPE/HFSE, norteadas pelos princípios e diretrizes do SUS e com foco na missão, visão e valores do HFSE, envida seus esforços na formação qualificada e no desenvolvimento dos recursos humanos para a prestação de serviços de assistência à saúde de referência no SUS.

ÁREA DE ENSINO E PESQUISA

➤ Público-alvo

Servidores da unidade, funcionários terceirizados, contratados, estagiários, residentes, e profissionais interessados nos Programas de Residência em Medicina, Enfermagem, Farmácia, Saúde Coletiva e Odontologia Bucomaxilofacial – convênio com as Universidades UNIRIO, UFF e UFRJ.

➤ Etapas dos Serviços Prestados

Secretaria

- Porta de Entrada da ARENPE para recebimento das demandas e/ou redirecionamento às subáreas de nossa competência.
- **Secretaria administrativa:** emissão de declaração e demais documentos; Emissão de crachá; Entrega e devolução da chave do alojamento; Encaminhamento das solicitações para tratamento interno.
- **Secretaria da COREME:** cadastro do residente nos sistemas próprios da Residência e acompanhamento de sua evolução acadêmica com inserção e alteração dos dados; Encaminhamento das demandas da COREME para tratamento interno.

- Coreme

Instância auxiliar da CNRM (Comissão Nacional de Residência Médica) e da CEREM (Comissão Estadual de Residência Médica), constituída, como órgão colegiado, em toda instituição que oferece programa de residência médica. Incumbe-se do planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos programas de residência médica da Instituição e os processos seletivos relacionados.

- Residência Enfermagem

Planejamento, coordenação e supervisão dos residentes;

➤ Formas de Contato

E-mail ARENPE: arenpegestao@gmail.com

Tel: 2291 3131 ramal 3512

E-mail Coreme: coremehfse@gmail.com

Tel: 2291 3131 ramal 3752

ÁREA DE ENSINO E PESQUISA

Biblioteca

- Assegurar acesso, disseminação e preservação da informação qualificada para a construção do conhecimento, visando atender às necessidades do corpo de profissionais da instituição
- Serviço de referência (presencial e e-mail); Internet local e Wifi; Pesquisa bibliográfica; Comutação bibliográfica; Orientação e suporte para normalização de trabalhos acadêmicos; Confecção de material gráfico Cadastro e atualização do UpToDate; Manual do TCR; Recebimento e armazenamento de TCR; Uso dos espaços da biblioteca para eventos, palestras, aulas e etc; Meditação (LEPICS); Yoga restaurativa (LEPICS)

Educação Permanente

- Desenvolvimento dos trabalhadores do SUS por meio da qualificação profissional e transformação das práticas em saúde visando à melhoria da assistência ao usuário. Os processos formativos se subsidiam na conexão da realidade local e na análise individual e coletiva dos processos de trabalho.

Núcleo de Telessaúde

- Articulação e difusão de conhecimento e competências em Telemedicina e Telessaúde, constituindo-se como polo aglutinador de profissionais em saúde e áreas afins, que utilizam as tecnologias de informação e comunicação para a educação e serviços em saúde. Possui equipamentos com tecnologia de ponta para a comunicação em tempo real e está conectada a uma rede de alta performance operada pela rede nacional de ensino e pesquisa (RNP).

• NOSSA IDENTIDADE

Missão

- Estabelecer as diretrizes e realizar a gestão das ações de ensino e pesquisa no Hospital Federal dos Servidores do Estado, articuladas à assistência e integradas ao SUS.

Visão

- Contribuir para tornar o HFSE um hospital com excelência no ensino, pesquisa e inovação, a serviço de uma assistência de qualidade no SUS

Valores

- Valorização da Vida, Compromisso Social, Comportamento Ético, Excelência Técnica; Interdisciplinaridade; Respeito às Diferenças Individuais; Democratização do Conhecimento.

HEMONÚCLEO – BANCO DE SANGUE

O Hospital Federal dos Servidores do Estado – HFSE é uma unidade assistencial de referência na rede de atenção do Sistema Único de Saúde – SUS, caracterizado como um hospital geral, terciário, de ensino e pesquisa, com especialidades clínicas e cirúrgicas, de média e alta complexidade.

Com uma área de 400m² e localizado no térreo do hospital, o Hemonúcleo do HFSE atua na coleta de sangue de doadores e preparo de hemocomponentes para assegurar a assistência a pacientes críticos internados, pacientes candidatos a cirurgias de média e alta complexidade e pacientes em acompanhamento ambulatorial por doenças graves e crônicas.

A doação de sangue é um ato altruísta e totalmente voluntário, de fundamental importância para que pacientes do HFSE possam seguir com os tratamentos específicos dentro da instituição. Uma única doação pode salvar a vida de até quatro pessoas e beneficiar qualquer paciente, independentemente de parentesco entre o doador e quem receberá a doação.

COMO DOAR SANGUE

Os interessados podem doar, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 15h, no Hemonúcleo, levando um documento de identidade com foto (RG, carteira de trabalho, CNH), ter peso superior a 50 kg, idade de 16 a 69 anos.

Doadores menores de 18 anos, só com autorização dos pais, através de formulários fornecidos pelo HFSE, além de identidade do responsável. Os doadores com idade superior a 60 anos só poderão doar se já tiverem realizado doações anteriormente.

Não é necessário jejum, mas evitar: ingestão de comidas gordurosas no dia anterior à doação, bebidas alcoólicas nas 12 horas anteriores à doação e fumar nas duas horas que antecedem a doação.

Intervalos de doação:

Homens: 60 dias (até 4 doações/ano)

Mulheres: 90 dias (até 3 doações/ano)

Ajude a salvar vidas: Doe sangue e estimule amigos e familiares a doarem também!

BANCO DE LEITE HUMANO

➤ Serviços Oferecidos

O Banco de Leite Humano (BLH) é o setor responsável pela promoção do aleitamento materno e execução das atividades de coleta, processamento e controle de qualidade do leite humano para consumo dos recém-nascidos internados na Unidade Neonatal.

➤ Público-alvo

Todas as lactantes internadas no Hospital Federal dos Servidores do Estado que apresentam dificuldades com o aleitamento materno (puérperas que estão com os recém-nascidos internados na Unidade Neonatal, no Alojamento Conjunto, na Pediatria e em serviços correlatos).

O BLH também presta atendimento a qualquer pessoa (interna e externa) que necessita de esclarecimentos sobre aleitamento materno, doação de leite humano, coleta em domicílio, armazenamento do leite humano ordenhado, assim como orientações para que a lactante possa manter o aleitamento materno após o retorno às atividades laborais. Funciona como Sala de Apoio à Mulher Trabalhadora Que Amamenta, certificado pelo Ministério da Saúde no ano de 2014.

➤ Documentação necessária para acesso

Não há requisitos. O agendamento deverá ser realizado pelo telefone (21) 2291-3131, ramal 3046, de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h. Não é necessário ser usuário da instituição.

➤ Etapas dos serviços prestados

A lactante deverá comparecer ao BLH no dia e no horário agendados para ser atendida. Será feita a triagem, e a paciente poderá se tornar doadora ou somente receber auxílio para estabelecimento e manutenção da produção láctea. Nesse caso, pedimos a presença da criança para que possamos avaliar o binômio.

➤ Horário de funcionamento

O BLH funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

➤ Manifestações do usuário

Por meio do contato telefônico ou presencial.

➤ Prioridades

Puérperas com recém-nascidos internados na Unidade Neonatal.

➤ Tempo de espera

Quando agendado, não há tempo de espera para o atendimento.

COMO PROCEDER NA INTERNAÇÃO

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

LOCALIZAÇÃO:

Térreo do prédio principal

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

24 horas

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

ORIENTAÇÃO SOBRE A INTERNAÇÃO DO PACIENTE

OBJETOS QUE DEVEM SER TRAZIDOS PARA INTERNAÇÃO

Produtos de higiene pessoal (sabonete, escova e pasta de dentes, pente), casaco e chinelos. Não traga objetos de valor, pois o hospital não se responsabiliza pela guarda e/ou extravios desses itens.

DADOS PARA A INTERNAÇÃO

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

INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES INTERNADOS

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

ORIENTAÇÃO PARA ALTA DO PACIENTE

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

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

Tire suas dúvidas, não deixe pra depois!

ORIENTAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTE/VISITANTE

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

HORÁRIO DE VISITA

- **ENFERMARIAS** – 14h às 15h (Todos os dias 2 pessoas);
- **CTI** – 12h às 13h (2 visitas com revezamento);
- **CORONÁRIA** – 15h às 16h (2 visitas);
- **Enfermaria 400** – 16h às 17h (2 visitas com revezamento entre elas; podem fazer a troca na recepção);
- **CETIP** – 14h às 16h (2 visitas, podem trocar no setor).

Adolescentes entre 12 e 16 anos só terão acesso permitido nos andares para visita mediante apresentação por escrito do chefe do setor, além de documento de identificação com foto ou carteira escolar, acompanhado de responsável.

NÃO SERÁ PERMITIDO a subida de qualquer alimento, refrigerante e etc. Em casos excepcionais só será permitido a subida, mediante autorização da nutricionista.

COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

➤ **Serviços Oferecidos**

Coordenar as atividades assistenciais/ gerenciais de Enfermagem de forma sistematizada e integrada prestando assistência de enfermagem em toda a Unidade Hospitalar pautando o cuidado no Processo de Enfermagem

➤ **Público-alvo**

Todos os usuários do SUS em atendimento no HFSE

➤ **Documentação necessária para acesso**

Os habituais para atendimento junto ao HFSE

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O prazo varia de acordo com a necessidade assistencial, no caso de usuários de consultas ambulatoriais que demandam suporte de enfermagem, a previsão é de 60 minutos para procedimentos de menor complexidade como: verificação de sinais vitais, glicemia capilar, e troca de curativos simples e de 90 minutos para procedimentos mais complexos como recuperação pós cirurgias ambulatoriais, exames de vídeo-imagem como endoscopias, colonoscopias e broncoscopias.

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

➤ **Formas de contato**

Coordenação de Enfermagem do HFSE

Telefone:: 2291-3131 RAMAL: 3013

E-mail: div.enf@hse.rj.saude.gov.br, coenf.hfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

Horário de funcionamento: Área administrativa: segunda a sexta feira 07:00 – 16:00
Áreas Assistenciais: Ambulatórios: segunda a sexta feira 07:00 – 16:00 Enfermarias:
Funcionamento ininterrupto

➤ **Manifestações do usuário**

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

COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

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

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS

➤ **Serviços Oferecidos**

A Comissão Terapêutica de Feridas oferece consultoria e apoio técnico assistencial a todos os Serviços do hospital que atendam aos pacientes com risco de lesões ou com lesões. O trabalho assistencial se detalha na resposta de parecer sobre condutas de tratamento preventivo e curativo com a realização dos curativos de baixa, média e alta complexidade, prescrição de coberturas e de cuidados, orientação técnica sobre os cuidados com lesões aos profissionais e pacientes, preceptoria de residentes de enfermagem, acadêmicos extracurriculares e acadêmicos de extensão na área assistencial e consultoria através de cursos, palestras e simpósios sobre a temática

➤ **Público-alvo**

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

➤ **Documentação necessária para acesso**

O requisito para acessar o serviço da Comissão Terapêutica de Feridas é o pedido de parecer realizado por profissional de nível superior, geralmente o médico assistente do paciente ou enfermeiro. Existe uma portaria que oficializa o serviço da Comissão Terapêutica de Feridas e há um POP com o título "Critérios básicos para solicitação de Parecer para CTF" (Comissão Terapêutica de Feridas), que orienta e tem as informações necessárias para acessar o serviço. Eventualmente, a Comissão Terapêutica de Feridas é acionada por telefone para consultoria.

COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS

➤ Etapas dos serviços prestados

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

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

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

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

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

Quanto ao serviço de consultoria, este é feito diariamente, quando um membro da Comissão Terapêutica de Feridas é abordado pessoalmente ou por telefone. Os cursos e palestras são programados com o serviço de Educação Permanente e disponibilizados para os profissionais do hospital, residentes e acadêmicos.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

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

COMISSÃO TERAPÊUTICA DE FERIDAS

➤ **Horário de funcionamento**

A Comissão Terapêutica de Feridas funciona de Segunda à Sexta, em turnos de 6h (rotina) e de 12h (PL) de acordo com a escala vigente.

➤ **Manifestações do usuário**

No serviço de Ouvidoria do Hospital.

➤ **Prioridades**

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

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL

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

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

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

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

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

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

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

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

UPE – PACIENTES EXTERNOS

➤ **Serviços Oferecidos**

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

➤ **Público-alvo**

Pacientes encaminhados pelo SISREG e/ou SER.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Os exigidos pelo SISREG e/ou SER.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As determinadas pelo SISREG e/ou SER.

➤ **Formas de contato**

Telefone Central: 2291-3131, ramal 3690

E-mail: upehfse@hse.rj.saude.gov.br / upe.hfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

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

➤ **Manifestações do usuário**

Ouvidoria e Sala da Coordenação da UPE.

UPE – PACIENTES EXTERNOS

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

ANATOMIA PATOLÓGICA

➤ Serviços Oferecidos

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

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

Acesso ao serviço: Requisitos Para entregar material:

- O material deve ser entregue por profissional da equipe do HFSE, devidamente identificado. Não pode ser paciente ou familiar;
- O material deve estar coletado, identificado e acondicionado adequadamente;
- Ser paciente do SUS:
 - Com prontuário do hospital. Pedido médico em formulário do hospital, específico para cito e histopatológico;
 - Sem prontuário do hospital – Pedido médico em formulário do hospital, específico para cito e histopatológico; preenchido com número do Cartão do SUS, nome completo, CPF e data de nascimento.
- Para pegar o laudo:
 - Ser da equipe de assistência do hospital;
 - Ser o próprio paciente ou parente;
- Para retirada de material ou lâminas e blocos:
 - Preencher formulário de responsabilidade de retirada de peças.
 - Ser o próprio paciente ou parente;
- Documentos para entregar material: Pedido médico em formulário próprio devidamente preenchido.
- Para pegar o laudo e retirada de material ou lâminas e blocos: Documento de identificação.
- Formas: Para entregar material: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 8:00h e 15:00h – sala de macroscopia.
- Para pegar o laudo: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 7:00h e 16:00h – secretaria ou por telefone – informação se está pronto ou não.
- Para retirada de material ou lâminas e blocos: Comparecer ao serviço da Anatomia Patológica de segunda a sexta-feira entre 7:00h e 13:00h.
- Informações necessárias: O Serviço de Anatomia Patológica está localizado no corredor que interliga o 5º andar do prédio anexo IV e o 4º andar do prédio principal – Ramal 3520.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Ramal: 3520

e-mail: patologiahfse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

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

➤ Manifestações do usuário

Diretamente no serviço, CASS e Ouvidoria;

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

Os usuários que acessam o serviço são prontamente atendidos.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Via telefone do hospital e ramal da patologia ou presencial.

ANESTESIOLOGIA

➤ **Serviços Oferecidos**

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

➤ **Público-alvo**

A população atendida pelo SUS

➤ **Documentação necessária para acesso**

Prontuário médico, ficha de avaliação pré anestésica, ficha de permanência na RPA, ficha de anestesia

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Avaliação pré anestésica, cuidados anestésicos, recuperação pós anestésica

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não há um prazo máximo.

➤ **Formas de contato**

Ramal 3651 (Chefia da Anestesia) e 3391 ou 3371 (plantão)

➤ **Horário de funcionamento**

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

➤ **Manifestações do usuário**

Através da ouvidoria do hospital ou do próprio serviço.

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

OS atendimentos são feitos de acordo com as demandas das clínicas cirúrgicas

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

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

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

Não há alternativa ao procedimento principal

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Não há como haver consulta por parte dos usuários

ARQUIVO MÉDICO

➤ **Serviços Oferecidos**

Serviços de Arquivo médico, Faturamento e Estatística do Hospital.

➤ **Público-alvo**

- Público Externo: Pacientes, órgãos de controle (DGH, SMS e outros), Judiciário, Secretaria Municipal de Saúde e Ministério de saúde.

- Público interno: Direção e serviços

-Para os Serviços do HFSE: Arquivamento e desarquivamento dos prontuários solicitados pelos serviços ambulatoriais e de internação.

-Para os pacientes: emissão de Laudos Médicos e Cópia de Prontuários

-Para a Justiça: atendimento às demandas judiciais (Digitalização dos prontuários). Liberação de prontuários para a realização de pesquisas (conforme legislação vigente), liberação de prontuários para as auditorias realizadas pelos planos de saúde (visando o ressarcimento das despesas efetuadas pelo HFSE). Liberação de prontuários para a realização de auditorias pelos órgãos de Controle (SMS e DENASUS). Quando as cópias dos prontuários e os laudos médicos forem solicitados pelos pacientes ou familiares, deverão ser solicitados através de formulário próprio e apresentação de documentos de identificação de acordo com a legislação vigente.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Solicitação de Cópia de prontuário médico e/ ou emissão de Laudo médico: Preenchimento de formulário padrão do setor, apresentação de documentos de identidade e outros de acordo com a legislação vigente.

Solicitação de prontuário pelos serviços para atendimento ambulatorial: RDC (72 horas antes), e mail (arqmedhfse@gmail.com(Casos emergenciais),

Solicitação de prontuário para pesquisa: Através de e-mail (arqmedhfse@gmail.com)

Solicitação de prontuário pelos serviços para internação hospitalar: Contato Telefônico para o setor de arquivo médico, Ramal 3382

Faturamento hospitalar : TABNET.

CNES (CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE): www.cnes.datasus.gov.br

Dados estatísticos: Solicitação por e - mail ou SEI para a ARDEME

➤ Etapas dos serviços prestados

1 – ARQUIVO MÉDICO:

Arquivamento e desarquivamento dos prontuários médicos para todos os serviços mediante a solicitação via RDC (72 horas antes), e-mail arqmedhfse@gmail.com . (Casos emergenciais até 24 horas antes, os prontuários serão entregues pela manhã aos setores conforme solicitação e posterior recolhimento para arquivamento).

Para a emissão de Laudos Médicos e Cópia de Prontuários para os pacientes ou seus familiares é solicitado o Preenchimento de formulário padrão do setor, apresentação de documentos de identidade e outros de acordo com a legislação vigente, o prazo para a sua efetivação é de 15 dias úteis podendo ser aumentado de acordo com a nossa demanda de atendimento.

Para o atendimento das demandas judiciais: Solicitado via SEI pela Divisão Médica, conforme o prazo solicitado, separamos o prontuário e executamos a sua digitalização e/ou cópia o mais breve possível.

Liberação de prontuários para a realização de pesquisas (conforme legislação vigente), via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

Liberação de prontuários para as auditorias realizadas pelos planos de saúde (visando o ressarcimento das despesas efetuadas pelo HFSE). Via SEI e/ou via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

Liberação de prontuários para a realização de auditorias pelos órgãos de Controle (SMS e DENASUS). via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

2 – Estatística Médica:

Produção de dados que serão encaminhados para a Direção e setor de Planejamento até o dia 10 de cada mês: Cesta de indicadores assistenciais e planilha SADT (Serviço de diagnóstico e terapêutico).

3 – Faturamentos Hospitalar

Subdivide-se em

3.1 – Faturamentos ambulatorial (BPAI, BPAC, APAC)

3.2- Faturamentos de Internação hospitalar (AIH)

Prazo para o envio para a Secretaria Municipal de Saúde(SMS) até o terceiro dia útil de cada mês.

Correção de Glosas: 24 horas após a liberação pela SMS

ARQUIVO MÉDICO

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Arquivamento e desarquivamento dos prontuários médicos para todos os serviços mediante a solicitação via RDC (72 horas antes), e mail (arqmedhfse@gmail.com(Casos emergenciais) até 24 horas antes, os prontuários serão entregues pela manhã aos setores conforme solicitação e posterior recolhimento para arquivamento.

Para a emissão de Laudos Médicos e Cópia de Prontuários para os pacientes ou seus familiares é solicitado o Preenchimento de formulário padrão do setor, apresentação de documentos de identidade e outros de acordo com a legislação vigente, o prazo para a sua efetivação é de 15 dias úteis podendo ser aumentado de acordo com a nossa demanda de atendimento.

Para o atendimento das demandas judiciais: Solicitado via SEI pela Divisão Médica, conforme o prazo solicitado, separamos o prontuário e executamos a sua digitalização e/ou cópia o mais breve possível.

Liberação de prontuários para a realização de pesquisas (conforme legislação vigente), via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

Liberação de prontuários para as auditorias realizadas pelos planos de saúde (visando o ressarcimento das despesas efetuadas pelo HFSE). Via SEI e/ou via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

Liberação de prontuários para a realização de auditorias pelos órgãos de Controle (SMS e DENASUS). via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

2 – Estatística Médica:

Produção de dados que serão encaminhados para a Direção e setor de Planejamento até o dia 10 de cada mês: Cesta de indicadores assistenciais e planilha SADT (Serviço de diagnóstico e terapêutico).

3 – Faturamentos Hospitalar

Subdivide-se em

3.1 – Faturamentos ambulatorial (BPAI, BPAC, APAC)

3.2- Faturamentos de Internação hospitalar (AIH)

Prazo para o envio para a Secretaria Municipal de Saúde(SMS) até o terceiro dia útil de cada mês

Correção de Glosas: 24 horas após a liberação pela SMS

CNES , Atualização e envio até o dia 20 de cada mês

ARQUIVO MÉDICO

➤ Formas de contato

Sala da Chefia: 22913131 Ramal 3393

Faturamento: 22913131 Ramal 3348 e 3349 e-mail faturamentohfse@gmail.com

Arquivo médico: 22913131 Ramal 3382 e-mail: arqmedhfse@gmail.com

Estatística: 22913131 Ramal 3382 e-mail: estatisticahfse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

De segunda à Sexta de 7 às 18:40 horas

➤ Manifestações do usuário

Através dos canais de atendimento ou Ouvidoria da Unidade.

➤ Prioridades

Pacientes Idosos, demandas judiciais, Direção e DGH

➤ Tempo de espera

Arquivamento e desarquivamento dos prontuários médicos para todos os serviços mediante a solicitação via RDC (72 horas antes), e mail (arqmedhfse@gmail.com) (Casos emergenciais) até 24 horas antes, os prontuários serão entregues pela manhã aos setores conforme solicitação e posterior recolhimento para arquivamento.

Para a emissão de Laudos Médicos e Cópia de Prontuários o prazo para a sua efetivação é de 15 dias úteis podendo ser aumentado de acordo com a nossa demanda de atendimento.

Para o atendimento das demandas judiciais: Solicitado via SEI pela Divisão Médica, conforme o prazo solicitado, separamos o prontuário e executamos a sua digitalização e/ou cópia o mais breve possível.

Liberação de prontuários para a realização de pesquisas (conforme legislação vigente), via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

liberação de prontuários para as auditorias realizadas pelos planos de saúde (visando o ressarcimento das despesas efetuadas pelo HFSE). Via SEI e/ou via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

Liberação de prontuários para a realização de auditorias pelos órgãos de Controle (SMS e DENASUS). via e mail, será atendido 24 horas após a solicitação

ARQUIVO MÉDICO

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

No momento do atendimento, contato via e mail e telefônico, público interno também via SEI

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Em relação a solicitação de prontuários pelos serviços quando o sistema RDC estiver indisponível a solicitação poderá ser realizada via E mail (arqmedhfse@gmail.com) ou Telefone para o setor 3382

➤ Informações sobre o andamento do serviço

telefone 2291-3131

Sala da Chefia Ramal 3393

Faturamento 3348 e 3349 e mail faturamentohfse@gmail.com

Arquivo médico 3382 arqmedhfse@gmail.com

Estatística 3382 estatisticahfse@gmail.com

Documentos no SEI.

➤ Serviços Oferecidos

O serviço de Cardiologia do HFSE atende aos pacientes no setor de internação e no ambulatório especializado, em pacientes regulados pelo sistema de saúde, nas mais diversas sub-especialidades da Cardiologia, e nas patologias clínicas mais diversas, como: doença coronariana, miocardites, insuficiência cardíaca, lesão orovalvar reumática, lesão orovalvar não reumática, cardiologia pediátrica, arritmias cardíacas, hipertensão arterial sistêmica, Hipertensão Arterial Pulmonar, e outras doenças do aparelho cardio-circulatório. Além disso, realiza atendimento de Risco Cirúrgico e Pareceres Cardiovasculares, para pacientes internados e em inter-consultas (internos), regulados pelo sistema de saúde, que necessitem de apoio especializado em Cardiologia (cardiopatia na gravidez, apoio a gestação de alto risco, etc...), e em preparação ou apoio aos procedimentos de especialidades cirúrgicas em geral. Realiza exames complementares cardiovasculares especializados em crianças, neonatos e adultos, como: Ecocardiograma Transtorácico, Dopplerfluxometria arterial e venosa, Ecocardiograma Trans-esofágico, ECG Holter, Hemodinâmica Diagnóstica e Intervencionista e Imagem em Cardiologia (Cintilografia Miocárdica, Angiotomografia de Coronárias, Angiotomografia de Aorta, etc...). Realiza o atendimento ambulatorial, em casos específicos pós-alta hospitalar e por parecer das Clínicas Cirúrgicas (Vascular, Ortopedia, Neurocirurgia, Proctologia, Cirurgia Bariátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Oncológica, etc...), Obstetrícia (Materno-infantil), Ginecologia (Oncoginecologia, etc...), Pediatria (Neonatal e Pediátrica) e da Clínica Médica, suas especialidades e da Oncologia.

➤ Público-alvo

A área de Cardiologia do Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE) atende pacientes internados e no ambulatório especializado, regulados pelo sistema de saúde, que demandam assistência em virtude de patologias clínicas diversas, como doença coronariana, miocardites, insuficiência cardíaca, lesão orovalvar reumática, lesão orovalvar não reumática, cardiologia pediátrica, arritmias cardíacas, hipertensão arterial sistêmica, Hipertensão Arterial Pulmonar, e outras doenças do aparelho cardio-circulatório.

➤ Documentação necessária para acesso

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

Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré operatórias fornecidas pelo seu médico assistente.

CARDIOLOGIA

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone: (21) 2291-313 ramal 3304,

Secretaria do Serviço Cardiologia 2ª à 6ª das 08h às 17h. Primeiro do andar do Bloco do Ambulatório e Terceiro andar do prédio principal (Bloco I).

Responsável Técnico: Dr Valério Fucs e Dr. Marco Antônio da Costa Oliveira.

UNIDADE CARDIO-INTENSIVA (UCI) E UNIDADE CORONARIANA (UCO)

➤ Serviços Oferecidos

A Unidade Cardio-Intensiva (Unidade Coronariana) é a unidade do atendimento Cardiovascular Intensivo do HFSE, para o atendimento dos pacientes agudamente enfermos, ou seu suporte avançado de vida, para procedimentos invasivos, que necessitam de cuidados intensivos em Cardiologia, oferecidos por uma equipe altamente especializada, composta por profissionais de diferentes áreas como: médicos especialistas, fisioterapeutas, equipe de enfermagem com especialistas, nutrição, psicologia, assistente social, etc..

Atua também na estabilização e preparação dos pacientes de maior risco cirúrgico cardiovascular e que estão aguardando cirurgia de grande porte, e/ou que são portadores de graves co-morbidades cardiovasculares, para que possam apresentar menor incidência de complicações no seu pós- operatório imediato e tardio, e também apoio aos pacientes internados nas enfermarias e outras dependências do HFSE, que sofreram algum tipo de intercorrência ou piora cardiovascular súbito e que precisem de monitoramento cardiovascular intensivo e contínuo, com o suporte e intervenções avançadas.

CARDIOLOGIA

➤ Público-alvo

Os pacientes que internam na UCIUCO são aqueles que desenvolvem graves complicações clínicas ou cirúrgicas, com grave ameaça a vida, e também após as suas respectivas intervenções invasivas, ou ainda em Gestantes de Alto Risco (Referência na rede estadual), como o apoio Cardiovascular especializado à Maternidade de Alto Risco do HFSE (UMF/HFSE).

Pacientes externos: através da Central de Regulação. Os pacientes: enfermaria, centro cirúrgico ou transferido de outro hospital ou emergência externa, por intermédio do NIR/SISREG.

➤ Formas de contato

Telefone: (21)2291-3131 Ramal: 3305

Telefone: (21) 2518-2067

Localização: Terceiro andar do Prédio Principal (Bloco I) do HFSE.

Horário de funcionamento do Serviço: 24 horas ininterruptas, nos 365 dias do ano.

Responsável Técnico: Dr Marco Antônio da Costa Oliveira.

CENTRO CIRURGICO GERAL

➤ Serviços Oferecidos

O serviço oferece assistência do bloco cirúrgico: Cirurgia Geral, Ginecologia, Urologia, Cirurgia Vascular, Cirurgia Plástica reparadora, Otorrinolaringologia, Cardiologia, Ortopedia, Oftalmologia, Pediátrica, Neurocirurgia, Buco - Maxilo, Proctologia, Odontologia e Microcirurgia.

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

- Requisito: acessar o serviço através de encaminhamento pelo SISREG.
- Documentos indispensáveis: prontuário, exames de imagens, análises laboratoriais diversas, guia do setor de Alta e Internação Hospitalar (AIH), pulseira de identificação.
- Formas e informações de acesso: são fornecidas pela Rede Básica de Atenção à Saúde (Clínicas da Família, Unidades de Pronto-Atendimento, Hospitais Estaduais).

➤ Etapas dos serviços prestados

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

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

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone: (21) 2291-3131 / ramais: 3397, 3507 ou 3336

E-mails: centrocirurgico10andar@gmail.com ou centrocirurgicohfse@gmail.com

CENTRO CIRURGICO GERAL

➤ **Horário de funcionamento**

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

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

➤ **Manifestações do usuário**

Através da Ouvidoria do Hospital.

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

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

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA – CTI

➤ **Serviços Oferecidos**

Internação e Tratamento Intensivo dos pacientes graves do nosso hospital;

➤ **Público-alvo**

Pacientes Clínicos ou Cirúrgicos Graves;

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Internações, Diagnósticos e Tratamentos;

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Urgente, Tratamento Intensivo e Imediato;

➤ **Formas de contato**

Telefone central (21) 2291-3131, Ramais: 3693 ou 3497;

➤ **Horário de funcionamento**

24 horas, sem Interrupção;

➤ **Manifestações do usuário**

Direto com a Chefia ou Ouvidoria do HFSE;

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

Depende de vaga;

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

Visita diária com informações do médico STAFF;

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com os médicos do setor.

CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL

➤ **Serviços Oferecidos**

Tratamento cirúrgico referentes a especialidade de Cirurgia Bucomaxilofacial

➤ **Público-alvo**

Pacientes portadores de patologias que necessitem de procedimento cirúrgico de Bucomaxilofacial

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Acompanhamento pré e pós operatório ambulatorial e Procedimentos Cirúrgicos.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

3 meses

➤ **Formas de contato**

Telefone 2291 3131 Ramal 3565

Email: hfsecirurgiageral@gmail.com

➤ **Horário de Funcionamento**

2ª e 4ª - Ambulatório no período da manhã e Centro Cirúrgico ambulatorial no período da tarde

3ª e 6ª - Centro Cirúrgico principal o dia todo

5ª - Centro cirúrgico ambulatorial no período da Manhã e Serviços na enfermaria a tarde

➤ **Manifestações do usuário**

Ambulatório do Serviço, às 2ªs e 4ªs pela manhã.

➤ **Prioridades**

Pacientes com traumas faciais agudos e Neoplasias dos maxilares.

➤ **Tempo de espera**

Após a regulação do SISREG o atendimento é imediato.

CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Os pacientes têm todas as informações ao comparecerem ao ambulatório.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Os pacientes têm todas as informações ao comparecerem ao ambulatório.

CIRURGIA GERAL

➤ Serviços Oferecidos

Todos os serviços dentro da cirurgia Geral. Cirurgias do aparelho digestivo, cirurgias oncológicas, cirurgias de parede abdominal, cirurgias de tireoide.

➤ Público-alvo

Público alvo são os paciente clinicamente compensados tanto do ponto de vista clínico quanto eventualmente oncológicas que necessita da intervenção cirúrgica

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

Etapas

Avaliação inicial ambulatorial

Definição sobre necessidade de intervenção cirúrgica de acordo com diagnóstico e estadiamento

Preparo pré operatório

Internação para

Cirurgia

Acompanhamento pós-operatório

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

2291-3131 ramal: 3565 /3201 hfsecirurgiageral@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

Ambulatório: 07h às 17h/ andar 06h às 15h48

➤ Manifestações do usuário

Local e horário de atendimento.

Ambulatório de cirurgia geral nos dias

Segunda à sexta feira horário 07h às 17h

➤ Prioridades

Usuários com prioridade legal e oncológicos.

➤ Tempo de espera

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

CIRURGIA GERAL

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

Através do telefone: 2291-3131 ramal 3565/3201

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

Encaminhamento a rede hospitalar para regulação e agendamento do procedimento.

- **Informações sobre o andamento do serviço**

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

CIRURGIA PEDIÁTRICA

➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta ambulatorial e internação hospitalar para intervenção do cirurgião pediátrico de forma eletiva, uma vez que este hospital não possui serviço de emergência. Principais áreas de atuação: Cirurgia pediátrica geral e urológica.

➤ **Público-alvo**

Pacientes do SUS (crianças e adolescentes) com anomalias cirúrgicas.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Paciente dentro dos critérios estabelecidos para consulta com especialista encaminhados através das plataformas SER/SISREG.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O quantitativo das consultas ambulatoriais é oferecido aos sistemas de regulação de forma trimestral, conforme orientação da UPE. Quando existe indicação cirúrgica o tempo de espera varia de acordo com a demanda e realização de exames pré-operatórios (as cirurgias realizadas são quase absolutamente eletivas). Em 2023 o tempo médio de espera por cirurgia de baixa complexidade é de 02 meses.

➤ **Formas de contato**

Telefone Central: 2291.3131, ramal 3212 e 3802 (ambulatório) e 3674 (secretaria).

➤ **Horário de funcionamento**

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

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia do Ambulatório, Chefia do Serviço no 8º andar, do prédio principal e Ouvidoria do HFSE (térreo do Prédio Principal).

➤ **Prioridades**

Os Sistemas de regulação são os responsáveis pelo agendamento das consultas, de acordo com as vagas ofertadas. No dia da consulta definimos prioridades: técnicas (pacientes com sintomatologia agudizada), pacientes oncológicos, autistas e entre outros com necessidades especiais.

➤ **Tempo de espera**

Uma vez que sua consulta esteja agendada são chamados para o atendimento por ordem de chegada ao ambulatório, porém considerando necessidades especiais.

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

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais e através do telefone 2122913131, ramal 3674 da secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar.

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais, assim como a secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar através do telefone (21)22913131 ramal 3674(secretaria do serviço).

CIRURGIA PLÁSTICA

➤ **Serviços Oferecidos**

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

➤ **Público-alvo**

Pacientes destinados pelo SISREG e/ou SER

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Consultas ambulatoriais e cirurgias.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As determinadas pelo SISREG / SER.

➤ **Formas de contato**

Telefone 2291-3131, Ramais 3450 e 3433 e E-mail: hfse.cpr@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

Secretaria aberta das 07h às 17h.

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

Ouvidoria/HFSE e Secretaria do serviço.

➤ **Prioridades**

Pacientes de tumores e reconstruções de mama.

➤ **Tempo de espera**

As estabelecidas pelo SISREG / SER.

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

Através do contato com o nosso serviço hospitalar.

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

Devolução ao SER/ SISREG.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

CIRURGIA VASCULAR

➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Cirurgia Vascular do HFSE oferece os serviços de tratamento clínico e cirúrgico de patologias arteriais, venosas e linfáticas, além de realização de exames de duplex scan colorido para diagnóstico e avaliação dessas patologias.

➤ Público-alvo

Para que o paciente possa utilizar os serviços, ele deve estar regularizado junto ao SisReg via Clínica da Família e Posto da Saúde, onde é encaminhado após avaliação de médico dessas unidades, através do sistema de encaminhamento por referência. O próprio sistema de regulação marca então uma consulta de primeira vez no ambulatório, onde o paciente é avaliado se necessita internação urgente para realização de procedimento cirúrgico e/ou tratamento clínico, ou se pode seguir o fluxo destinado aos pacientes eletivos.

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prioridades

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

O Serviço de Cirurgia Vascular do HFSE pode ser contactado pelo telefone 21 2291-3131 ramal 3598, ou por email cvhfse@gmail.com.

Através desses canais, os usuários têm acesso sobre todas informações, incluindo fila cirúrgica, tempo de espera, informações de como deve proceder nas mais diversas etapas de tratamento. Funciona 7 dias na semana, 24 hs por dia para os atendimentos de emergência.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Para os procedimentos eletivos, as cirurgias são marcadas de segunda à quinta-feira, das 8 às 18 horas. Para os atendimentos ambulatoriais, são realizados atendimentos das segundas às quintas-feiras, no período da manhã. Os exames de duplex scan de doenças vasculares são realizados nas manhãs de terça-feira e quinta-feira, e nas quarta-feiras são realizados nos períodos de manhã e tarde.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

CLÍNICA DA DOR

➤ Serviços Oferecidos

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

➤ Público-alvo

Pacientes portadores de dor crônica de difícil manejo e pacientes oncológicos em fase avançada

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

Avaliação, proposta terapêutica e acompanhamento em paralelo com clínica de origem

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Indefinido

➤ Formas de contato

Telefone: 2291-3131 ramal 3673

➤ Horário de funcionamento

Ambulatorial das 8h às 17h

➤ Manifestações do usuário

Diretamente na Secretaria do Serviço. Prédio Ambulatório 2º andar. Qualquer manifestação do paciente será encaminhada a Chefia do Serviço. Manifestações encaminhadas pela Ouvidoria são respondidas prontamente pela Chefia do Serviço ou pelo médico responsável pelo acompanhamento do paciente.

➤ Prioridades

Pacientes oncológicos

➤ Tempo de espera

60 minutos (por ordem de chegada)

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Contato telefônico da Secretaria do Serviço

CLÍNICA MÉDICA

➤ Serviços Oferecidos

Consulta Ambulatorial e Internação Hospitalar, Espirometria com medição de fluxo pulmonar, Endoscopia Digestiva Alta e Baixa, Broncoscopia.

➤ Público-alvo

Paciente destinado pelo SISREG e/ou SER a Hospital de Alta Complexidade nas Áreas de Gastroenterologia, Pneumologia, Reumatologia, Endocrinologia, Alergia e Imunologia e Exames Endoscópicos (Digestivo e Pulmonar).

➤ Documentação necessária para acesso

Os exigidos pelo SISREG.

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

As determinadas pelo SISREG.

➤ Formas de contato

Telefone Central: 2291.3131, ramal 3325

e-mail: areadeclinikamedica@hse.rj.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

Das 06h às 15h48

➤ Manifestações do usuário

Chefias de Setores, Chefia de Área e Ouvidoria

➤ Prioridades

Os referendados pelo SER têm prioridade, seguidos pelo SISREG.

➤ Tempo de espera

O estabelecido pelo SISREG.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Retorno ao SISREG.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

COLOPROCTOLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

Responder pareceres médicos para outras clínicas, consultas proctológicas, internação Hospitalar, retossigmoidoscopia, anuscopia, colonoscopia diagnóstica e terapêutica, cirurgias anorretais e colorretais para tratamento de doenças proctológicas, câncer intestinal, doença diverticular do cólon, doença inflamatória intestinal, que envolvem o intestino e o reto, ligadura elástica para tratamento de hemorroidas

➤ Público-alvo

A Área de Proctologia do Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE) atua voltada para a assistência aos usuários com demandas de alta complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico das neoplasias benignas e malignas assim como na realização de procedimentos para controle das hemorragias digestivas baixas e acompanhamento oncológico dos pacientes atendidos na Unidade.

O atendimento é realizado através de consultas ambulatoriais, exames de imagem, bem como a realização de procedimentos cirúrgicos tendo em vista o acompanhamento e tratamento do usuário na sua integralidade.

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Contato pelo telefone do HFSE: 2291-3131

Ambulatório Proctologia: Ramal 3729

Enfermaria Proctologia: Ramal 3566

Secretaria Proctologia: 3350

E-mail: servproctologia.hfse@gmail.com

COLOPROCTOLOGIA

➤ Horário de funcionamento

Ambulatório Proctologia: 07h às 16h48

Enfermaria Proctologia: 24 horas

Secretaria Proctologia: 08h às 17h48

➤ Manifestações do usuário

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

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

DERMATOLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

Atendimento Ambulatorial específico em psoríase,cosmiatria, colagenoses e imunossupressores, tratamento através de fototerapia por sessão, cirurgia dermatológica e Internação Hospitalar,

➤ Público-alvo

Paciente destinado pelo SISREG e/ou SER a Hospital de Alta Complexidade na área de Dermatologia.

➤ Documentação necessária para acesso

Os exigidos pelo SISREG.

➤ Etapas dos serviços prestados

Encaminhamento pelo SISREG e/ou SER, marcação de consulta pela UPE (Unidade de Paciente Externo).

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

As determinadas pelo SISREG/ SER.

➤ Formas de contato

Telefone Central: 2291.3131, ramal 3297

E-mail: dermatologia.hfse@hse.rj.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

07 às 16 horas.

➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria , Chefias de Serviço.

➤ Prioridades

Pacientes cadeirantes, idosos e pessoas com deficiência têm prioridade, tendo em vista que o atendimento é feito por ordem de chegada.

➤ Tempo de espera

O estabelecido pelo SISREG.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Atendimento no guichê específico de Dermatologia.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Retorno ao SISREG através da guia de restrição de atendimento.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Atendimento no guichê específico de Dermatologia e UPE.

DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS

➤ Serviços Oferecidos

- Internação de pacientes com doenças infecciosas em enfermaria com 12 leitos, individuais;
- Atendimento em hospital-dia de pessoas vivendo com o HIV/aids (PVHIV);
- Atendimento de profissionais de saúde expostos a material biológico (acidente profissional);
- Atendimento ambulatorial de recém-nascidos expostos ao HIV e crianças, adolescentes, grávidas, puérperas e adultos vivendo com o HIV ou com suspeita ou confirmação de outras doenças infecciosas;
- Adultos com coinfeção HIV-hepatite B ou C;
- Adultos com infecção do sistema nervoso (neuroinfecção).

➤ Público-alvo

Usuários do SUS.

➤ Documentação necessária para acesso

Para acessar o serviço: as internações são realizadas através do Núcleo de Internação (NIR-HFSE) e os atendimentos ambulatoriais de pacientes que não tenham registro no HFSE se dão através de marcação de consulta via SISREG (sob responsabilidade da unidade básica de saúde).

➤ Etapas dos serviços prestados

Para internação de pacientes de outras unidades, solicitação de vaga ao NIR-HFSE via SER (e-mail do NIR: hfse.nir@gmail.com); para atendimento ambulatorial, solicitação de consulta via SISREG (são oferecidas vagas para recém-nascidos expostos ao HIV; crianças, adolescentes e grávidas vivendo com o HIV; adultos com coinfeção HIV-hepatite B/C, e adultos com suspeita ou confirmação de doença infecciosa não-HIV).

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Para internação, o prazo depende da disponibilidade de leito; para marcação de consulta ambulatorial via SISREG, o que depende do profissional da rede básica que acessa o SISREG.

➤ Formas de contato

Telefone (21) 2291 3131 ramais 3611 e 3206.

➤ Horário de funcionamento

Atendimento ambulatorial de 2ª a 6ª feira, de 8h às 17h; enfermaria: todos os dias, 24h/dia; atendimento de acidentes profissionais (exposição a material biológico) todos os dias, 24h/dia.

DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS

➤ **Manifestações do usuário**

Dirigir-se diretamente à chefia do serviço ou à Ouvidoria do HFSE

➤ **Prioridades**

Recém-nascidos expostos ao HIV e crianças e grávidas vivendo com o HIV.

➤ **Tempo de espera**

A marcação de consulta ambulatorial via SISREG depende da unidade básica solicitante; para os pacientes que já fazem acompanhamento no serviço, as consultas de retorno são agendadas pelo próprio médico, de acordo com a necessidade de cada paciente.

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

O procedimento principal, que é o atendimento do paciente (internado ou em ambulatório), está sempre disponível. Pacientes que necessitam acompanhamento por outras especialidades são orientados a procurar a unidade básica de saúde (ou tentar marcação no Ambulatório do HFSE). Pacientes de ambulatório com intercorrências clínicas são orientados a procurar serviço de pronto atendimento (UPA), sendo às vezes necessário o encaminhamento, pelo médico do DIP, para o Plantão Interno do HFSE.

➤ **Serviços Oferecidos**

- **Serviços de vigilância epidemiológica:** o HFSE é habilitado como Hospital de Referência da Rede Nacional de Vigilância Epidemiológica Hospitalar – RENAVEH (Deliberação CIB-RJ nº 6.627 de 09/12/2021, republicada no DO de 23/12/2021), sob a responsabilidade técnica da Área de Epidemiologia, que presta serviços de promoção, prevenção e vigilância epidemiológica hospitalar. As ações têm como objetivo permitir o conhecimento, a detecção, a preparação e a resposta imediata às emergências em saúde pública que ocorram no âmbito hospitalar. As atividades de vigilância epidemiológica compreendem busca ativa e investigação dos casos suspeitos de agravos, doenças e eventos de notificação compulsória no hospital, em consonância com os fluxos da vigilância epidemiológica e alimentação dos sistemas oficiais de informação (SINAN, SIVEP-Gripe, e-ESUS Notifica, entre outros) além de orientação das medidas cabíveis no nível hospitalar e emissão de relatórios periódicos. Inclui a participação ativa nos planos de contingência para enfrentamentos de surtos, epidemias e novos agravos, como na COVID-19 e epidemias anteriores de dengue, H1N1, Zika, febre amarela e leptospirose.
- **Atividades de ensino e pesquisa:** oferece e coordena campo de estágio em vigilância epidemiológica para residentes e graduandos da área da saúde oriundos de instituições conveniadas com o HFSE; coordena e executa o projeto “Epidemiologia dos agravos de notificação compulsória atendidos no Hospital Federal dos Servidores do Estado e o impacto da pandemia de COVID-19”(CEP/HFSE 4.843.208 aprovado em 13/07/2021); presta assessoria epidemiológica e estatística a estudos e trabalhos científicos realizados por outros serviços do HFSE; coopera com as outras comissões de vigilância hospitalar.

➤ **Público-alvo**

Pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários do HFSE com suspeita de agravo de notificação compulsória, incluindo pacientes de outras unidades com material biológico encaminhado para o laboratório do hospital; instâncias municipal, estadual e federal da vigilância epidemiológica; estagiários e residentes oriundos de instituições conveniadas com interface na vigilância epidemiológica.

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

- **Etapas dos serviços prestados**
Vigilância epidemiológica: recebimento das notificações espontâneas; busca ativa diária de todos os casos suspeitos de agravos, doenças e eventos de notificação compulsória no hospital (eletrônica e através de contato direto por telefone e visitas aos setores); realização da investigação epidemiológica dos casos identificados. Os instrumentos de registro dos casos são aqueles oficiais da vigilância epidemiológica, que incluem as fichas do SINAN. Procede-se à alimentação dos sistemas oficiais e fluxos da vigilância epidemiológica, além de orientação das medidas cabíveis no nível hospitalar e emissão de relatórios periódicos. Inclui a participação ativa nos planos de contingência para enfrentamentos de surtos, epidemias e novos agravos.
Treinamento e pesquisa: acolhimento, orientação e supervisão dos estagiários e residentes durante o treinamento em serviço; realização das avaliações periódicas pactuadas nos convênios.
- **Prazo máximo para prestação dos serviços**
Vigilância epidemiológica: os prazos são estabelecidos pelas normas e fluxos pelo sistema nacional de vigilância epidemiológica. É variável na dependência do agravo notificado; para a efetivação das notificações imediatas o prazo é de até 24 horas da detecção do caso; para as demais, semanal. O prazo para encerramento das investigações com devolução da informação às instâncias centrais varia de acordo com o agravo (por exemplo, 30 dias para as doenças de notificação imediata, 180 dias para tuberculose)
Nos casos de estagiários e residentes, a prestação do treinamento varia de acordo com o convênio e modalidade do estágio. No caso das pesquisas, são realizados relatórios periódicos nos prazos determinados pela Plataforma Brasil.
- **Formas de contato**
Telefone: 2291 3131 Ramal 3235
E-mail: epidemiologia.hfse@gmail.com
Presencial.
- **Horário de funcionamento**
De segunda à sexta-feira das 7h às 19h
- **Manifestações do usuário**
Local do serviço: Anexo II, térreo, contato direto de segunda a sexta-feira; ramal 3235 e e-mail da área.

- **Prioridades**
Aqueles que envolverem casos em que se apliquem medidas de controle imediata (por ex, suspeita de doenças de transmissíveis como COVID-19, doença meningocócica e tuberculose); aqueles da legislação pertinente; aqueles demandados pela vigilância epidemiológica municipal, estadual e federal.
- **Tempo de espera**
Variável dependendo da urgência: por exemplo, se é uma suspeita de doença de notificação imediata, até 24 horas da detecção do caso.
- **Acesso a informação sobre os serviços realizados**
Relatórios periódicos encaminhados eletronicamente às diferentes esferas da vigilância epidemiológica; sistemas de informação diferentes para diferentes agravos; resposta individual via e-mail. Publicações disponíveis na intranet (por exemplo, consolidado COVID-19); na internet (Boletim Epidemiológico semestral e outras publicações).
- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**
Contato direto com a área.
- **Informações sobre o andamento do serviço**
Contato direto com a área através de telefone ou e-mail; informações consolidadas nas publicações; e para as instâncias oficiais da vigilância epidemiológica os sistemas de informação em saúde além do contato direto.

FARMÁCIA

➤ **Serviços Oferecidos**

Farmácia Ambulatorial, Dispensação Interna (atendimento 24h aos pacientes internados), Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico, Setor de Manipulação de Quimioterápicos, setor de Farmacotécnica (manipulação e fracionamento de líquidos orais e fracionamento de sólidos orais em máquina unitarizadora) e Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF).

➤ **Público-alvo**

Todos os pacientes internados, pacientes em alta hospitalar, pacientes em tratamento ambulatorial, pacientes em tratamento com medicamentos judicializados.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Outras clínicas ou Serviços da Unidade: Atualmente deve-se enviar despacho via SEI para SEDIT.

Pacientes Internados: prescrição oficial da Unidade, digitada, carimbada e assinada pelo médico, constando nome completo, idade e número do prontuário do paciente;

Pacientes ambulatoriais de medicamentos disponibilizados no setor de Farmácia Ambulatorial: receituário médico legível com o respectivo carimbo da clínica demandante, assinatura do médico prescritor, nome completo e número do prontuário do paciente.

Outros medicamentos para alta hospitalar ou atendimento a casos excepcionais: Atualmente deve-se enviar despacho via SEI para COAS. O medicamento será liberado após verificação dos estoques e autorização da Coordenação Assistencial.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

O serviço de Farmácia é responsável por todo o ciclo de Assistência Farmacêutica: seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição, dispensação e farmacovigilância.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Os Serviços são atendidos por ordem de chegada, conforme demanda.

➤ **Formas de contato**

Dispensação Interna: Telefone 2291 3131 ramal 3526

Farmácia Ambulatorial: 3617

Secretaria: 3494

Chefia: 3808

Manipulação de Quimioterápicos: 3881

Farmacotécnica: 3781

Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico: 3303

CAF: 3389

FARMÁCIA

➤ Horário de funcionamento

Dispensação Interna: 24 horas

Farmácia Ambulatorial: De segunda à Sexta das 8h às 17h

Manipulação de Quimioterápicos: De segunda à Sexta de 7h às 19h

Farmacotécnica: De segunda à Sexta das 7h às 16h

Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico: De segunda à Sexta de 7 às 18:40 horas

CAF: De segunda à Sexta de 8 às 16 horas

➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria da Unidade.

➤ Prioridades

Na Farmácia Ambulatorial: Pacientes em primeiro atendimento ambulatorial de tuberculose, a fim de reduzir o tempo de exposição dos demais pacientes;

Na dispensação Interna: a prioridade de atendimento é do Centro de Tratamento Intensivo ou casos de sepse;

➤ Tempo de espera

O atendimento ambulatorial tem prazo de espera de até 30 minutos;

O atendimento emergencial é imediato;

O atendimento dos setores é realizado conforme demanda;

O atendimento aos pacientes internados dependerá do horário em que as prescrições estão sendo entregues ao Serviço de Farmácia. A verificação da separação dos itens pode ser realizada através do ramal 3526.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

No momento do atendimento.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Intercambialidade do medicamento padronizado por outro de acordo com a classe terapêutica disponível na padronização do Hospital (Guia Farmacoterapêutico)

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Documentos no SEI.

FISIOTERAPIA

➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Fisioterapia do Hospital dos Servidores do Estado oferece atendimento e acompanhamento fisioterapêutico a todos os pacientes internados nas unidades de terapia intensiva; adulto, pediátrica e neonatal, em todas as enfermarias; adulto e pediátrica e aos pacientes no plantão interno. Desde 2010, não realizamos atendimento ambulatorial por déficit de recursos humanos.

➤ Público-alvo

Nosso público-alvo são todos os pacientes adultos e pediátricos, que estejam nas unidades de internação. Os tratamentos propostos têm por objetivo tanto a recuperação funcional quanto a prevenção do declínio funcional causado pela perda da mobilidade e/ou restrição ao leito, decorrentes da internação hospitalar.

➤ Documentação necessária para acesso

Na maior parte do hospital, o acesso ao Serviço de Fisioterapia se dá com a internação do paciente na unidade, após avaliação do profissional fisioterapeuta de plantão na unidade de terapia intensiva ou pelo profissional fisioterapeuta responsável pela enfermaria clínica ou cirúrgica.

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Formas de contato

Tel. 2291-3131 Ramal: 3346

Email: fisioterapia.hse@hse.rj.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

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

➤ Manifestações do usuário

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

➤ Prioridades

As que se enquadrarem nos critérios de gravidade de doença.

➤ Tempo de espera

Nas unidades de terapia intensiva adulto e pediátrica (CTI, UCI e CETIP), o atendimento é realizado sempre que necessário durante 24h/ dia. Na unidade de terapia intensiva neonatal, o atendimento é realizado sempre que necessário durante 24h/ dia, nos dias que há plantonista no período noturno, e 12h/dia, quando não há plantonista no período noturno. Nas enfermarias, o atendimento é realizado de segunda a sexta, na parte da manhã ou na parte da tarde.

FISIOTERAPIA

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Contato direto com o profissional fisioterapeuta que o está assistindo.

➤ **Serviços Oferecidos**

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

Atua também realizando exames auditivos: Audiometria Vocal, Tonal, Impedanciometria e Triagem Auditiva Neonatal.

Além disso, oferece atendimento nos ambulatórios de Fononcologia, Follow-up da Pediatria e Distúrbios do Aprendizado, além do reteste dos bebês que tiveram resultado insatisfatório na Triagem Auditiva Neonatal.

➤ **Público-alvo**

Público Alvo: Todos os usuários do SUS internados na Unidade, independente da idade. Atendimento ambulatorial e exames audiológicos de pacientes encaminhados das diversas clínicas do HFSE.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Para acessar os serviços há a necessidade de requisição de parecer e/ou solicitação de exame pela clínica responsável pelo paciente.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Requisição de parecer, entrega do pedido na sala 439 – 4º andar do Prédio dos Ambulatórios, agendamento e realização do exame/avaliação.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Atendimentos dos pacientes internados: máximo de 4 dias para resposta de parecer.

Atendimentos ambulatoriais: máximo de 01 ano de espera por vaga.

Exames audiológicos: máximo de 2 meses para realização do exame

➤ **Formas de contato**

Contato: 2291-3131

Ramal: 3626

E-mail: fonoaudiologiahfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

Horário de funcionamento: segunda a sexta feira , das 7h às 17h

➤ **Manifestações do usuário**

Ouvidoria do HFSE

➤ **Prioridades**

a) pacientes internados no HFSE

b) pacientes oncológicos

c) pacientes em exames pré operatórios das cirurgias otorrinolaringológicas

➤ **Tempo de espera**

Atendimentos dos pacientes internados: máximo de 4 dias para resposta de parecer.

Atendimentos ambulatoriais : média de 01 ano de espera para vaga.

Exames audiológicos: entre 2 e 3 meses para realização do exame

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

O acesso à qualquer informação de atendimento é feita presencialmente com o profissional que realizou o procedimento ou através do telefone 2291-3131 – Ramal 3626

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

O usuário pode ligar para o ramal do setor para obter informações acerca dos agendamentos e/ ou disponibilidade de vagas ou comparecer à secretaria do setor (sala 439 – 4º andar do Prédio dos Ambulatórios).

➤ **Serviços Oferecidos**

Consultas médicas na especialidade de geriatria com acompanhamento longitudinal de todos os idosos atendidos pelo serviço. Consultas de terapia ocupacional com avaliação e acompanhamento de idosos com alteração da capacidade funcional e/ou cognitiva. Consultas de assistente social para identificação e observação social, levantamento da rede social disponível, identificação das relações extra-familiares, orientação acerca da previdência e direitos.

➤ **Público-alvo**

Pessoa acima de 60 anos portadoras de síndromes geriátricas.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Encaminhamento através do Sistema de Regulação – Sisreg; Encaminhamento interno por meio de Requisição de Parecer.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Acolhimento – todos os pacientes encaminhados para o serviço são avaliados por um profissional da equipe, onde é aplicado instrumento estruturado para rápida avaliação funcional e cognitiva e colhidos dados funcionais e clínicos. Consulta de primeira vez com médico geriatra, caso o paciente se encontre dentro dos critérios definidos para inscrição no serviço. Consulta de avaliação de terapia ocupacional através do encaminhamento de profissionais do serviço, caso o paciente apresente distúrbios funcionais e/ou cognitivos. Consulta pela assistente social através do encaminhamento de profissionais do serviço, caso sejam identificadas situações de risco social ao longo do acompanhamento ao paciente e/ou familiar.

Consultas médicas de acompanhamento longitudinal. Acompanhamento pela terapia ocupacional através de atendimentos individuais e/ou em grupo envolvendo a participação em atividades significativas a fim de manter e/ou melhorar a capacidade funcional e cognitiva. Orientação e suporte ao familiar/cuidador onde são oferecidas orientações quanto aos cuidados a serem prestados aos pacientes e oferta de um espaço de escuta e suporte às demandas trazidas como forma de minimizar o estresse do cuidador. Programa de Medicamentos Excepcionais – incluindo avaliação sócio-familiar, elaboração de laudo médico e cumprimento de protocolo específico.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não é possível estabelecer um prazo máximo, pois o paciente idoso acompanhado pelo serviço de geriatria apresenta múltiplas morbididades, sendo um paciente de maior complexidade e com risco de internações constantes que são evitadas através de acompanhamento multidisciplinar adequado.

➤ **Formas de contato**

Telefone com ramal – atualmente sem funcionamento; e-mail do serviço.

➤ **Horário de funcionamento**

O serviço funciona de segunda à sexta feira, das 7h às 16h..

➤ **Manifestações do usuário**

As manifestação dos usuários são feitas através do contato direto com os profissionais do serviço e por meio da Ouvidoria do hospital.

➤ **Prioridades**

Idosos em maior grau de fragilidade tem atendimento prioritário pelo serviço durante os atendimentos de rotina. Idosos encaminhados pela Sisreg seguem os critérios do próprio sistema.

➤ **Tempo de espera**

O estabelecido pelo Sisreg para os pacientes de primeira vez. Os pacientes já acompanhados são atendidos através de hora marcada pelo profissional responsável pelo atendimento.

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

Durante o acolhimento o paciente e familiar recebem todas as informações sobre o funcionamento do serviço e as etapas que o paciente deverá percorrer para ter acesso a todos os atendimentos ofertados.

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

Retorno ao Sisreg

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Comparecimento ao serviço de geriatria para consulta com profissional administrativo que está treinado a atender esta demanda.

GINECOLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

Consulta Ambulatorial e Cirurgia em Ginecologia e Mastologia. Principais áreas de atuação: Patologia do trato genital inferior (Colposcopia), Vídeo Histeroscopia Diagnóstica e Cirúrgica, Vídeo laparoscopia, Uroginecologia, Ginecologia endócrina, Infertilidade, Dor pélvica Crônica, Ginecologia Geral

➤ Público-alvo

Mulheres de todas as idades e pacientes do sexo masculino, exclusivamente em casos de doenças da mama, destinados pelo SISREG e/ou SER a Hospital de Alta Complexidade

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone Central: (021) 2291.3131, ramal 3365 (ambulatório) e 3402 (secretaria).

➤ Horário de funcionamento

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

➤ Manifestações do usuário

Chefias de Clínica, no ambulatório, e Chefia do Serviço no 7o andar, do prédio principal e Ouvidoria do HFSE (térreo do Prédio Principal).

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais e através do telefone 2122913131, ramal 3402 ou 3405 da secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais, assim como a secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar através do telefone (21)2291-3131.

HEMODINÂMICA

➤ Serviços Oferecidos

Atendimento ao paciente com doença arterial crônica (DAC) e doenças estruturais cardíacas nas várias sub especialidades, com prioridade nos procedimentos de alta complexidade.

Realizamos troca percutânea de válvula aórtica (TAVI) e tratamento de patologias estruturais que nos tornam referências nestas especialidades .

➤ Público-alvo

Paciente de ambos os sexos, e que tenha doença coronariana e ou estruturais com solicitação de cateterismo.

Pacientes encaminhados pelo SER e regulados no sistema para o hospital.

Atendemos nosso corpo clínico em todas as especialidades que nos solicite parecer ou solicitação de cateterismo para tratamentos dos seus pacientes internados ou ambulatoriais .

Atendemos a regulação (NIR) quando solicitado para vagas a pacientes com perfil cardíológico que são internados na unidade coronariana.

➤ Documentação necessária para acesso

1. SISREG/SER – Disponibilizamos quantitativo de vagas mensalmente por setor, conforme capacidade de atendimento.

Os pacientes devem estar dentro das diretrizes da Sociedade Brasileira de Cardiologia para serem encaminhados para nossos procedimentos. Existe protocolo específico.

O paciente deverá ser encaminhado com exames . (Hemograma completo, glicose , ureia, creatinina, coagulograma tipagem sanguínea e eletrocardiograma . Dentro do protocolo específico de estratificação o Teste ergométrico ou cintilografia. Receita das medicações utilizadas e comunicação de alergias.

2. Pareceres internos – Pacientes encaminhados de outros serviços do hospital ou da unidade coronariana

3. NIR – Pacientes encaminhados ao hospital , oriundos de outra unidade, dependendo da nossa capacidade de material e de absorção inclusive da unidade coronariana.

➤ Etapas dos serviços prestados

Os pacientes de primeira vez são atendidos e orientados sobre o procedimento que irão realizar. Nesta consulta é verificado os exames pré procedimento assim o paciente será atendido conforme suas necessidades específicas para melhor segurança. O paciente receberá toda a orientação para o procedimento.

Se houver alguma contra indicação o paciente será novamente encaminhado ao sistema através da contra referência.

Após o exame ou procedimento o paciente é encaminhado ao setor de origem. Se for ambulatorial vai para o médico assistente.

HEMODINÂMICA

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Nosso prazo de atendimento será conforme disponibilidade de recursos disponíveis para o procedimento. (Recursos Humanos, material específico, órteses e próteses, leito de pós procedimento, equipamento funcionando , medicações e contraste)

➤ Formas de contato

Contato através do telefone da unidade

Canais formais de comunicação do HFSE

➤ Horário de funcionamento

Das 7h às 18h.

➤ Manifestações do usuário

Através dos canais de comunicação formais do HFSE (Ouvidoria) .

➤ Prioridades

A prioridade ocorre conforme a gravidade ou situações específicas avaliadas no momento do atendimento ao paciente .

➤ Tempo de espera

O tempo médio de atendimento para os exames é de 3 a 5 horas . Nosso atendimento será configurado **em tempo de sala de procedimento** .

A **consulta** de orientação o tempo médio de espera é de 1 hora .

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Em geral as informações estão com o médico responsável, ou disponibilizadas no arquivo do setor específico. Como faltam computadores, há dificuldade de acesso às informações .

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Não temos estrutura para disponibilizar o acesso dos pacientes as nossa filas, atualmente qualquer consulta é feita via o médico responsável pelo paciente ou no setor específico.

HEMATOLOGIA

➤ **Serviços Oferecidos**

Atendimento ambulatorial e enfermagem de pacientes hematológicos e onco hematológicos

- Pareceres

- Análise de sangue periférico, biópsia e punção de medula óssea e punção lombar, com injeção de quimioterapia.

-Análise de liquor, líquido pleural, imprints BMO e gânglios.

➤ **Público-alvo**

Pacientes com doenças de sangue, sobretudo neoplasias hematológicas.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Pareceres, encaminhamento pelo SISREG e SER, solicitação do NIR.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Atendimento no ambulatório e nas enfermarias.

Após o diagnóstico confirmado de doença hematológica, é solicitada abertura de prontuário.

Após a abertura do prontuário o paciente será tratado em nível de enfermagem ou ambulatorial

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Imediato, após a chegada do paciente.

➤ **Formas de contato**

Telefone: 2291 3131 Ramal 3284

➤ **Horário de funcionamento**

Das 07h às 19h

➤ **Manifestações do usuário**

Na ouvidoria do hospital

➤ **Prioridades**

Todos aqueles que apresentarem doenças hematológicas, principalmente malignidades hematológicas hemoglobinopatia e doenças hemorrágicas]

➤ **Tempo de espera**

Como se trata, na maioria dos casos, de doentes graves, os atendimentos são realizados imediatamente

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

Por informação do próprio médico e pelo do consentimento informado

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

Quando não é possível iniciar o protocolo de tratamento, seja por falta de medicamento ou tratasse de um medicamento de alto custo, é solicitado no compra pela assistência farmacêutica através de um protocolo aberto pelo SEI

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contado com o médico assistente e com os secretários.

HEMOTERAPIA

➤ Serviços Oferecidos

Doação de sangue, Transfusão de Hemocomponentes, Exames.

➤ Público-alvo

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

Doadores de sangue.

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone: 2291-3131, Ramal 3639

Email: hemoterapia.hfse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

Para doação: 7h às 15h.

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

➤ Manifestações do usuário

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

HEMOTERAPIA

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

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

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

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

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

LABORATÓRIO CENTRAL

➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Laboratório Central do Hospital Federal dos Servidores do Estado realiza exames de análises clínicas a todos os pacientes internados e ambulatoriais da Unidade.

➤ Público-alvo

Nosso público-alvo são todos os pacientes adultos e pediátricos que possuem prontuário na Unidade e estejam em tratamento neste nosocômio, seja via ambulatório ou nas unidades de internação.

O laboratório participa de alguns protocolos de atendimentos voltados para a saúde do trabalhador, como por exemplo, em caso de acidentes biológicos com material perfuro cortante.

O Laboratório faz parte da **Rede Nacional de Carga Viral de HIV e HEPATITES VIRAIS do Ministério da Saúde**, onde o público atendido é regulado pela Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro.

O Laboratório Central faz parte da **Rede Estadual de DIAGNÓSTICO MOLECULAR DE TUBERCULOSE**, sendo referência e apoio para toda a Rede dos Hospitais Federais.

➤ Documentação necessária para acesso

Todos os itens abaixo são obrigatórios

- Solicitação médica de exames.
- Prontuário do Hospital.
- Cartão nacional do SUS
- Documento oficial que comprove a sua identificação para o cadastro e coleta, em caso de menor, documento do responsável legal.
- É obrigatório a apresentação do protocolo e documento de identificação para retirada dos laudos.

➤ Etapas dos serviços prestados

A prestação de serviço do Laboratório Central se inicia com o Médico assistente, no momento que o mesmo faz a solicitação de exames;

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

- Pré-analítica
- Analítica
- Pós-analítica

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

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

LABORATÓRIO CENTRAL

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O laboratório tem vários prazos de execução, de acordo com a solicitação médica e particularidade de cada exame.

O atendimento para coleta de sangue, se divide em 3 protocolos básicos:

- **ATENDIMENTO AMBULATORIAL:** funciona em dias úteis, de 7:00 as 9:30 horas, sendo livre demanda (geralmente o médico informa o período que o usuário deve realizar seus exames, de acordo com sua consulta retorno).
- **ATENDIMENTO DE COLETA DE ROTINA DE INTERNADOS:** em dias úteis, com envio da solicitação médica no dia anterior à coleta de sangue para agendamento e planejamento da equipe de técnicos na realização da coleta.
- **ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA:** O laboratório funciona 7 dias por semana, 24 horas por dia, com esquema de plantão para atendimento de exames básicos que se fazem necessário no momento de uma intercorrência com o usuário internado.

➤ Formas de contato

Tel. 2291-3131 Ramais: Coleta: 3638; Recepção: 3247.

Email: labcentral_hfse@hse.rj.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

- **ATENDIMENTO DE AMBULATÓRIO:** dias úteis, das 7h às 9h30 para coleta de sangue e entrega de outros materiais biológicos, no setor de Coleta do Laboratório Central;
- **ENTREGA DE RESULTADOS E INFORMAÇÕES:** dias úteis, das 7h às 15h, no guichê de entrega de resultados situado no prédio do Ambulatório;
- **ATENDIMENTO DE INTERNADOS:** 7 dias por semana, considerando as particularidades descritas no item 5 que abrangem rotinas e emergências de pacientes internados;

➤ **Manifestações do usuário**

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

➤ **Prioridades**

- Os que se enquadrarem nos critérios de gravidade de doença;
- Os usuários que tiverem protocolo específico para execução de exame;
- Os previstos em lei;

➤ **Tempo de espera**

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

A coleta de rotina de pacientes internados se dá no primeiro horário da equipe de rotina;

As emergências são atendidas de acordo com a solicitação da clínica solicitante, salvo quando há um risco iminente para o usuário, onde esse risco deve ser notificado ao Laboratório Central, para que a equipe priorize a coleta e execução dos exames;

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

O laudo é retirado no prédio do Ambulatório mediante o protocolo.

Em caso de agravos que requer sigilo da condição do usuário, o mesmo só é entregue para o próprio, com a apresentação do documento de identificação.

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

➤ Serviços Oferecidos

Atendimento em enfermarias e ambulatorial, nas áreas de Ortopedia, Pediatria, UTI Neonatal/CETIP, Clínica Médica, Geriatria, Neurologia e CTI adulto.

➤ Público-alvo

Pacientes internados na unidade hospitalar ou encaminhados pós internação.

➤ Documentação necessária para acesso

Pacientes com prontuário ativo na unidade oriundos das clínicas descritas anteriormente, portando pedido de parecer ou encaminhamento com diagnóstico.

➤ Etapas dos serviços prestados

Pedido de parecer/encaminhamento direcionado à Terapia Ocupacional. Será feito o agendamento, em caso de paciente externo, ou o atendimento pelo profissional indicado, em caso de paciente interno.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Até 7 dias, seguindo a escala do profissional indicado (exceto em períodos de férias ou licença médica).

➤ Formas de contato

Procurar diretamente o setor, localizado no térreo do anexo 4.

Horário de funcionamento

Preferencialmente no horário da manhã, quando contamos com a presença da servidora administrativa.

➤ Manifestações do usuário

No próprio setor, no período da manhã, ou na Ouvidoria do hospital.

➤ Prioridades

Não existe fila de espera para agendamento. A demanda é absorvida conforme a escala.

➤ Tempo de espera

Ambulatório com horário agendado e internação de acordo com a demanda.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Qualquer dúvida deverá ser direcionada ao profissional responsável pelo atendimento.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Contato salvo para agendamento no retorno do profissional de férias ou de licença médica.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Qualquer dúvida deverá ser direcionada ao profissional responsável pelo atendimento.

MEDICINA NUCLEAR

➤ **Serviços Oferecidos**

Na Área de Medicina Nuclear do Hospital Federal dos Servidores do Estado (ARMENU/HFSE) são oferecidos exames de cintilografia (miocárdio, óssea, renais, etc), tratamento radioiostópico com radioiodo para tratamento de hipertireoidismo e tratamento complementar para câncer diferenciado de tireoide (CDT), entre outras terapias radioisotópicas.

➤ **Público-alvo**

Pacientes que estão em investigação de doença coronariana, em tratamento complementar de CDT, que necessitam de tratamento para hipertireoidismo, crianças em avaliação de função renal, alguns pacientes em acompanhamento oncológico, pacientes em investigação/avaliação de processos infecciosos ósseos, entre outros.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Pedido médico com indicação e história clínica relevante; encaminhamento da regulação; documentação de identificação e comprovação de endereço (conforme determinado pela regulação).

➤ **Etapas dos serviços prestados**

- a) Marcação do exame e orientação (preparo, tempo de duração do exame);
- b) Realização do exame ou tratamento;
- c) Elaboração de laudo e posterior liberação.
- d) Eventualmente período de internação.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Não é possível estimar prazo para realização de exames no ARMENU/HFSE.

➤ **Formas de contato**

Telefone Central: 2291.3131, ramal 3203.

➤ **Horário de funcionamento**

das 07h às 17h.

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia da Área (ou médico do dia), Ouvidoria, chefia da ARMENU (SEDT) ou Coordenação assistencial CASS/HFSE.

➤ **Prioridades**

As previstas em lei (Lei 10.048 de 08/11/2000).

➤ **Tempo de espera**

Não é possível estimar tempo com as variáveis disponíveis no momento.

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

Quando da realização do exame ou entrevista para terapia, o paciente recebe todas as orientações necessárias. Persistindo dúvidas posteriores poderá procurar atendimento na recepção da ARMENU ou por contato telefônico.

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

Retorno à regulação.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Pode procurar atendimento na recepção da ARMENU ou por contato telefônico.

MICROCIRURGIA RECONSTRUTIVA

➤ **Serviços oferecidos.**

Tratamento clínico e cirúrgico da paralisia facial, agudo e crônico.

➤ **Público-alvo**

Pacientes do SUS com paralisia facial.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Número do Sisreg, documentos pessoais e comprovante de residência

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Consulta, exames laboratoriais e aguardar na fila cirúrgica, ou, acompanhamento pelo ambulatório nos casos de tratamento clínico.

➤ **Formas de contato**

Telefone: 2291 3131 Ramal 3609

➤ **Horário de funcionamento**

Centro Cirúrgico - terça-feira.

Ambulatório - quarta-feira.

➤ **Manifestações do usuário**

No próprio serviço, ambulatório sala 355 nas quartas-feiras

➤ **Prioridades**

Pacientes com lesões reversíveis cirurgicamente dentro de um prazo determinado de tempo.

➤ **Tempo de espera**

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

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

Pelo atendimento ambulatorial.

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

Encaminhamento para outros serviços.

➤ Serviços Oferecidos

O serviço de Nefrologia oferece atualmente:

- Consultas ambulatoriais médicas de nefrologia destinadas a atendimentos de primeira vez por demanda interna, segundo as diretrizes do Ministério da Saúde, e consultas subsequentes e de acompanhamento, sempre que indicadas.
- Consultas ambulatoriais de enfermagem a pacientes portadores de Doença Renal Crônica estágio 4 ou maior, em tratamento conservador, para orientação sobre modalidades dialíticas e transplante renal.
- Sessões regulares de diálise peritoneal intermitente para pacientes renais crônicos, internados e externos, provenientes do Estado do Rio de Janeiro e regulados via NIR.
- Sessões de hemodiálise para pacientes renais crônicos incidentes no programa, externos, até que se providencie a sua transferência para unidade satélite de diálise, mais próxima possível de sua residência. Tal busca de vaga e realização de transferência também é responsabilidade desse serviço.
- Sessões de hemodiálise em pacientes renais crônicos, internados, pelo tempo que durar a internação.
- Sessões de hemodiálise a pacientes internos com insuficiência renal aguda em estado de estabilidade clínica e também para pacientes graves, lotados em unidades fechadas de alta complexidade (CTIs, etc)
- Sessões de plasmaférese para pacientes internados, sem pré, que solicitado pelas outras especialidades e indicado.
- Atendimento à pareceres especializados, por demanda das mais diversas especialidades clínicas e cirúrgicas.
- Implante de cateter de dupla luz , temporários, para hemodiálise, em vasos centrais, para pacientes em hemodiálise, internos ou externos, vinculados ao hospital
- Implante de cateter de dupla luz, de duração prolongada, em vasos centrais, para pacientes renais crônicos em programa de hemodiálise.

➤ Público-alvo

Pacientes com nefropatias diversas que necessitem de investigação e acompanhamento especializados, pacientes renais crônicos em tratamento conservador e em terapia renal substitutiva.

➤ Documentação necessária para acesso

- Para atendimentos ambulatoriais de primeira vez por demanda interna, atendemos todos com Insuficiência Renal crônica estágio 3B ou maior, conforme as diretrizes de cuidado ao paciente DRC do Ministério da Saúde. Os pacientes devem apresentar: solicitação de parecer pelo médico solicitante com a doença básica e a justificativa para o atendimento, além de clearance de creatinina $< 45\text{ml/min}$ (medido ou calculado). e cartão de consultas do hospital.
- Para atendimentos ambulatoriais de primeira vez por demanda interna, para pacientes que necessitem de investigação específica da área nefrologia devem apresentar o pedido de parecer que justifique o atendimento e a necessidade de investigação e o cartão do hospital.
- Para pacientes incidentes em hemodiálise, atendemos a todos que necessitem, oriundos dos diversos ambulatórios de outras especialidades, do nosso ambulatório, internado em todos os setores do hospital, mediante a solicitação de parecer.
- Para pacientes incidentes no programa de diálise peritoneal intermitente, provenientes do estado do rio de Janeiro, o ingresso é via NIR e deve constar, na solicitação para a vaga: a situação de acesso vascular através de laudo especializado confirmando a falência de acesso vascular para hemodiálise, o cateter de Tenckhoff implantado pela unidade de origem acompanhado de Radiografia de abdome que confirme o bom posicionamento, e que esteja funcionando, além de laudo médico com histórico do paciente, exames de hemograma, bioquímica, USG de rins e vias urinárias e sorologia para hepatites virais (B e C) e HIV.
- Para a realização de plasmaférese, em que há, necessariamente, necessidade de internação hospitalar, os atendimentos são conforme demanda interna, via parecer.
- As consultas de enfermagem especializada são agendadas internamente, para pacientes renais crônicos estágio 3B ou maior já em acompanhamento médico nefrológico, direcionadas pelos médicos nefrologistas responsáveis.

➤ Etapas dos serviços prestados

- Para pacientes incidentes em hemodiálise, o atendimento é imediato sempre que houver urgência. Após o recebimento do parecer e de se verificar a urgência do atendimento, é providenciado o implante de um cateter venoso central e em seguida, iniciado o tratamento.
- Para pacientes em progressão de doença renal crônica e atendimento ambulatorial, a hemodiálise é iniciada sempre que indicada pelo médico assistente. Idealmente, e sempre que possível, o paciente já deve ter fístula arterio-venosa confeccionada pelo serviço de cirurgia vascular, e caso contrário, é programado o implante de cateter de longa permanência. A seguir, se inicia o tratamento dialítico.
- Para atendimentos ambulatoriais de primeira vez, a primeira etapa é o comparecimento à secretaria da Nefrologia, localizada no 3º andar do prédio ANEXO IV, com as documentações acima descritas, para agendamento de consulta.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

- Para pacientes que necessitem de terapia renal substitutiva de urgência, o atendimento se dá no mesmo dia da verificação da necessidade.
- Para sessões de plasmáfereze, o atendimento se dá no máximo em uma semana, mas na grande maioria dos casos, em até um dia após a solicitação do procedimento.

➤ Formas de contato

- Telefones: 2291-3131 (ramal hemodiálise: 3550, ramal da secretária do serviço: 3322, ramal da diálise peritoneal: 3378)
- email do serviço: hemodialise.servidores@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

- regime de plantão médico, de segunda a domingo, das 8 às 20 horas, seguido de sobreaviso noturno.
- regime de plantão de enfermagem, para execução das diálise prolongadas em unidades fechadas e diálise peritoneal, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- secretaria para marcação de consultas: de 2ª a 6ª feiras, das 8h às 12h e das 13h às 15h
- atendimento ambulatorial de primeira vez: 3ª feiras das 13h às 17h
- atendimentos ambulatoriais subsequentes: 2ª feiras das 07-17h (com intervalo de almoço), 3ª feiras das 07-17h e 5ª feiras das 8 às 12 horas.

➤ Manifestações do usuário

O serviço está sempre aberto para atender as demandas e questionamentos, através de sua equipe médica e de enfermagem, nos horários acima mencionados. A ouvidoria do hospital é um canal possível, caso a resolução esperada não seja obtida.

➤ Prioridades

O primeiro critério de prioridade é pela idade, e pelo estado clínico do paciente. Assim, para consultas ambulatoriais, são priorizados pacientes idosos e aqueles com deficiência.

➤ Tempo de espera

Para atendimentos ambulatoriais, a previsão é variável, pois os atendimentos se dão por ordem de chegada, e por critério de prioridade.

As sessões de hemodiálise e diálise peritoneal intermitente de pacientes externos tem data e hora marcadas, não havendo espera maior que uma hora.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

A equipe do serviço, honrando sempre a relação equipe de saúde-paciente, está sempre disponível a esclarecer as etapas do tratamento, através do diálogo.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Como oferecemos serviços essenciais à manutenção de vida, sempre que algum tratamento é impossibilitado por falta provisória de algum material, o mesmo é comunicado à CASS, para que se iniciem os procedimentos para se averiguar a disponibilidade em outros Hospitais da Rede Federal, e, caso isso não seja possível, é solicitada, via NIR, a transferência para outra unidade que possa ofertar o que for preciso. Durante todo esse processo, o paciente segue sob vigilância diária e acompanhamento médico especializado.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Através dos telefones do serviço e do atendimento presencial na secretaria do serviço, de 2ª a 6ª feira, das 8 às 16 horas.

NEUROCIRURGIA

➤ Serviços Oferecidos

Consulta ambulatorial e internação hospitalar em Neurocirurgia (crânio/coluna), exceto traumatismos agudos.

➤ Público-alvo

Pacientes do SUS.

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

Consulta ambulatorial/internação.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

De acordo com o estabelecido pelo MS.

➤ Formas de contato

Tel.: 22913131- ramal 3542

E-mail hfseneurocirurgia@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

Secretaria aberta das 08h às 14h.

➤ Manifestações do usuário

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

➤ Prioridades

Patologias tumorais/coluna.

➤ Tempo de espera

De acordo com o estabelecido pelo MS.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Através dos contatos do serviço e hospitalar.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

NEUROLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

Internação e Atendimento ambulatorial a pacientes neurológicos, realização de exames complementares (EEG, ENMG) para a clientela do hospital e demais hospitais do SUS.

➤ Público-alvo

O Serviço de Neurologia atende a todos pacientes adultos com doenças neurológicas.

➤ Documentação necessária para acesso

Encaminhamento via Sisreg para atendimentos ambulatoriais: documentação da Instituição de Saúde de origem, quando de remoção; solicitação do exame complementar (EEG, ENMG) de parte do médico assistente.

➤ Etapas dos serviços prestados

Satisfeitos os requisitos do item 3, obtenção da história clínica, exame físico do paciente, internação (conforme necessário) ou encaminhamento ambulatorial, instituição terapêutica.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Idealmente, os pacientes serão absorvidos imediatamente, caso contrário, serão encaminhados. Não é possível previsão, face à demanda assistencial.

➤ Formas de contato

Telefone: 2291-3131 Ramais (3398, 3231)

E-mail (neurologiahse@hse.rj.saude.gov.br) ou pessoalmente.

➤ Horário de funcionamento

Enfermaria – 24 horas

Ambulatório – 7h às 16h.

➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria do Hospital.

➤ Prioridades

Aqueles em situação de urgência/emergência e, não sendo o caso, por ordem de apresentação.

➤ Tempo de espera

Ambulatório – Dependente do Sisreg ou conforme necessidade de observação evolutiva;

Internação – Dependente de urgência/emergência ou existência de vaga.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Através de contato com médico, ou junto aos setores administrativos responsáveis (Farmácia, NIR, etc)

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Satisfação da demanda junto a outros órgãos de saúde.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Através de contato com médico, ou junto aos setores administrativos responsáveis (Farmácia, NIR, etc)

NUTRIÇÃO

➤ Serviços Oferecidos

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

- Nutrição Clínica (assistência nutricional aos pacientes internados em todas as clínicas do HFSE, com o acompanhamento de todos os pacientes em terapia nutricional enteral na Unidade);
- Ambulatório de Nutrição (atendimento aos pacientes externos adultos e pediátricos);
- Lactário (setor responsável pela produção e dispensação de fórmulas infantis, dietas enterais e suplementos nutricionais);
- Setor de Produção de Refeições, local de produção de refeições para todos os pacientes internados, acompanhantes legalmente constituídos, residentes, que frequentam o refeitório, além da produção de lanches para os diversos setores desta Unidade que recebem pacientes externos para procedimentos diversos, como a oncologia, hemoterapia, centro cirúrgico ambulatorial, ambulatório de gestantes do DIP, hemodiálise entre outros.
- Fiscalização de contrato da empresa terceirizada responsável pela prestação de Serviços de Alimentação e Nutrição Hospitalar para pacientes, residentes, acompanhantes e outros autorizados pela Direção Geral do Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE);

➤ Público-alvo

Pacientes Internos - Adultos e Pediátricos (acompanhamento clínico nutricional para todos os pacientes hospitalizados internados na Unidade HFSE)

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

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

Residentes e Acompanhantes de pacientes internados, legalmente constituídos - com o fornecimento de refeições no refeitório da ARNUT)

➤ Documentação necessária para acesso

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

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

NUTRIÇÃO

➤ Etapas dos serviços prestados

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

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

- Paciente hospitalizado (internados nos diversos serviços do HFSE): Visita diária aos pacientes;
- Paciente Ambulatorial (externo): Sem fila de espera para pacientes gestantes, renais, oncológicos e em cuidados paliativos. Para os outros pacientes encaminhados com as mais diversas patologias, em função do quantitativo reduzido de funcionários, o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 120 dias;
- Paciente Ambulatorial externo PEDIÁTRICO: Sem fila de espera, pronto atendimento;
- Paciente Ambulatorial externo que é acompanhado nos Programas de Cirurgia Bariátrica e Nash: o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 60 - 90 dias;

➤ Formas de contato

Chefia do Serviço: Telefone 2291 3131 Ramal 3878

Sala da Administração da ARNUT: Ramais 3505, 3508

Sala do Ambulatório de Nutrição: Ramal 3711

Sala das Nutricionistas da assistência clínica: Ramal 3509

Lactário, sala da supervisão: Ramal 3537

Supervisão da Unidade de Alimentação e Nutrição do MS: Ramal 3407

E-mail: nutricao.hfse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

A ARNUT é um Serviço ininterrupto, que atua durante 24 horas.

Manifestações do usuário

O usuário pode se dirigir ao Serviço de Nutrição, localizado no prédio Anexo I, a qualquer momento, pois sempre existem funcionários para resolver as demandas.

➤ Prioridades

Todos os pacientes internados são atendidos.

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

➤ Tempo de espera

- Paciente hospitalizado (internados nos diversos serviços do HFSE): Visita diária aos pacientes;
- Paciente Ambulatorial (externo): Sem fila de espera para pacientes gestantes, renais, oncológicos e em cuidados paliativos. Para os outros pacientes encaminhados com as mais diversas patologias, em função do quantitativo reduzido de funcionários, o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 120 dias;
- Paciente Ambulatorial externo PEDIÁTRICO: Sem fila de espera, pronto atendimento;
- Paciente Ambulatorial externo que é acompanhado nos Programas de Cirurgia Bariátrica e Nash: o atendimento de primeira vez pode ocorrer em até 60 – 90 dias;

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Pacientes ambulatoriais – Diretamente com a nutricionista nas consultas.

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Através de contato telefônico ou comparecendo pessoalmente ao setor.

ODONTOLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

A Área de Odontologia oferece tratamento odontológico preventivo, restaurador e cirúrgico aos pacientes sistemicamente comprometidos encaminhados interconsultas (inclusive internados) e via regulação(cirurgia oral menor). Laserterapia de baixa intensidade a pacientes oncológicos, pacientes com parestesias , com disfunções salivares. Preparo para cirurgias cardíacas, terapias oncológicas, com remoção de focos infecciosos. Atendimento em Centro Cirúrgico sob anestesia geral, para pacientes impossibilitados de realizá-lo no ambulatório. Atendimento de pacientes em UTIs e enfermarias do Hospital.

➤ Público-alvo

Pacientes Sistemicamente Comprometidos como:

Oncológicos – Que estão realizando ou farão Quimioterapia e Radioterapia de cabeça e pescoço ou que realizarão transplante.

Em Pré- Cirurgia Cardíaca; que fazem uso de anticoagulantes; que fazem uso de medicamentos anti reabsortivos; Gestantes de alto risco; que fazem hemodiálise; com DM e Hipertensão Arterial não controladas; Síndromicos; Neuropatas; com doenças autoimunes. Pré e pós cirurgias orais e maxilo faciais.

➤ Documentação necessária para acesso

Possuir encaminhamento de um outro Serviço do HFSE(dentro do público alvo).

Requisição de parecer de unidades de internação do Hospital.

Os exigidos pela Regulação, no caso de Cirurgia oral menor

➤ Etapas dos serviços prestados

Agendamento da primeira consulta de avaliação odontológica com os documentos/requisitos necessários para o acesso ao Serviço .

Após a consulta de avaliação: Início do tratamento odontológico na mesma consulta ou em outras subsequentes.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Não é possível estipular, pois, na sua maioria, os pacientes têm muitas necessidades odontológicas acumuladas, que demandam várias consultas. E em decorrência do perfil dos pacientes atendidos, ocorrem muitas faltas.

Para tratamento sob anestesia geral, após o paciente estar liberado com risco cirúrgico, o prazo máximo é de 2 meses.

➤ Formas de contato

Telefone central (21) 2291-3131, Ramal : 3289

➤ Horário de funcionamento?

Segunda à Sexta-feira das 07h às 17h.

➤ **Manifestações do usuário**

Recepção / Chefia de Serviço – Anexo III, 1º andar prédio dos ambulatórios.

Ouvidoria do HFSE

➤ **Prioridades**

Aqueles que farão radioterapia na região de cabeça e pescoço. Que serão submetidos a transplante. Que estão ou iniciarão quimioterapia com efeitos colaterais em cavidade oral .

Que necessitam de remoção de focos infecciosos com urgência (pré cirurgia cardíaca, pré terapias oncológicas).

Com necessidade de laserterapia.

➤ **Tempo de espera**

Em torno de 60 minutos. Pacientes são agendados com hora marcada, mas atendemos internados e também encaminhamentos urgentes.

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

Com os profissionais odontólogos que estão realizando o tratamento e Recepção do Serviço: 1º Andar do prédio dos ambulatórios / telefone:(21) 2291—3131 Ramal: 3289

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

Encaminhamento para Unidade Básica de Saúde através de guia de referência e contrarreferência ou Faculdades de Odontologia(UFF,UFRJ,UERJ)

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Nas consultas subsequentes, com os profissionais executores do serviço.

OFTALMOLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

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

➤ Público-alvo

População em geral, qualquer idade ou sexo.

➤ Documentação necessária para acesso

1. SISREG – Disponibilizamos quantitativo de vagas mensalmente por setor, conforme capacidade de atendimento
2. Pareceres internos – Pacientes encaminhados de outros serviços do hospital com queixas oftalmológicas
3. NIR – Pacientes encaminhados ao hospital, oriundos de outra unidade, dependendo da nossa capacidade de absorção.

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone: 2291 3131 Ramal 3216

➤ Horário de funcionamento

Das 7h às 18h

➤ Manifestações do usuário

Através da Ouvidoria do HFSE

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

Em geral as informações estão com o médico responsável, ou disponibilizadas no arquivo do setor específico. Como faltam computadores, há dificuldade de acesso às informações .

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Não temos estrutura para disponibilizar o acesso dos pacientes às nossas filas, atualmente qualquer consulta é feita via o médico responsável pelo paciente ou no setor específico.

ONCOLOGIA CLÍNICA

➤ Serviços Oferecidos

Consultas ambulatoriais de Oncologia, supervisão da quimioterapia

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

Atendimento médico ambulatorial, atendimento de intercorrências na quimioterapia,

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone; 22913131- ramal 3221

E-mail: oncologiahfse@hse.rj.saude.gov.br

Pessoalmente na recepção do setor.

➤ Horário de funcionamento

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

➤ Manifestações do usuário

Orientamos procurar a Ouvidoria do hospital.

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

➤ **Serviços Oferecidos**

Consulta ambulatorial e cirúrgica em ortopedia e traumatologia. Pacientes ortopédicos oriundos dos ambulatórios por tratamento de lesões degenerativas (artrose) e lesões esportivas (ligamentares, meniscos e cartilagens). Trauma referenciado pelas unidades municipais e estaduais (SISREG E SER), pacientes atendidas por subespecialistas dentro da ortopedia em suas mais diversas áreas como: Cirurgias de joelho, quadril, ombro e cotovelo, mão, trauma e ortopedia pediátrico.

➤ **Público-alvo**

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

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

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

➤ **Formas de contato**

Telefone: 2291 3131 Ramal 3646 (ambulatório) e 3374 (secretaria)

E-mail: ortopedia.hfserj@gmail.com.

➤ **Horário de funcionamento**

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

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia do Serviço no 6º andar, do prédio principal, ambulatório (Térreo do prédio dos ambulatórios) e Ouvidoria do HFSE (Térreo do Prédio Principal).

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

Uma vez que sua consulta esteja agendada são chamadas para o atendimento por ordem de chegada ao ambulatório, não temos o tempo de espera após consulta em unidade básica.

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

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais e através do telefone (21)2291-3131, ramal 3646 ou 3374 da secretaria do Serviço para questões relativas à internação hospitalar.

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas é o melhor momento para sanar as dúvidas, o guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais, assim como a secretaria do serviço para questões relativas à posição em fila e internação hospitalar através do telefone (21)2291-3131, ramal 3646 ou 3374, respectivamente.

OTORRINOLARINGOLOGIA

➤ **Serviços Oferecidos**

Clínicas, consultas em Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço, internação Hospitalar, laringoscopias, Nasofibrolaringoscopias, Otoscopias diagnósticas e terapêuticas e Traqueostomias, cirurgias de patologias benignas, malignas e congênitas da boca, nariz, faringe, laringe, traqueia, glândulas salivares, e glândula tireóide.

➤ **Público-alvo**

O Serviço de Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço do Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE) atua voltada para a assistência aos usuários com demandas de alta complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico das neoplasias benignas e malignas e congênitas de toda a região da cabeça e pescoço. O atendimento é realizado através de consultas ambulatoriais, exames de imagem, bem como a realização de procedimentos cirúrgicos tendo em vista o acompanhamento e tratamento do usuário na sua integralidade.

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

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

➤ **Formas de contato**

Telefone: 2291-3131 Ambulatório Ramal 3789, Enfermaria: Ramal 3569, 3359

Secretaria: Ramal 3568

E-mail: otorrinohfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

Ambulatório: das 07h às 17h Enfermaria: 24 horas Secretaria: das 08h às 17h

➤ **Manifestações do usuário**

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

➤ **Prioridades**

Todos os usuários do HFSE são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SISREG ou SER no qual possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

➤ **Tempo de espera**

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

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

PLANTÃO INTERNO

➤ Serviços Oferecidos

O Plantão Interno é responsável pelo atendimento de intercorrências dos pacientes internados no HFSE, exceto pediatria e unidades fechadas, fora do horário do expediente. Além das intercorrências, o PI realiza atendimento emergencial de pacientes oncológicos, nefrológicos ou em pós operatório recente do HFSE; pacientes em atendimento nos ambulatorios do HFSE e que apresentem intercorrências, também são atendidos no PI.

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

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

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

➤ Formas de contato

Telefone 2291 3131 Ramal 3556

E-mail: hfsepinterno@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

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

➤ Manifestações do usuário

Manifestações sobre o serviço devem ser feitas via Ouvidoria do HFSE.

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

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

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Ouvidoria do HFSE

➤ Serviços Oferecidos

O Serviço de Psicologia do Hospital dos Servidores do Estado foi criado há 40 anos, sendo um dos pioneiros no contexto hospitalar no Brasil. Nossa equipe atual é composta por três Psicólogos na assistência direta aos pacientes e uma secretária, com ênfase nas seguintes áreas de atuação:

Ambulatório de pacientes adultos, oriundos da oncologia clínica;

Ambulatório do Programa de Cirurgia Bariátrica do Ministério da Saúde (pré e pós-operatório);

Enfermarias de Pediatria e Oncohematopediatria.

➤ Público-alvo

Nosso público-alvo nos ambulatórios é composto por pacientes adultos, em tratamento no HFSE, encaminhados pelos serviços referenciados (Oncologia clínica e Cirurgia Bariátrica) que tenham algum sofrimento psicológico diretamente ligado à doença de base e/ou tratamento proposto.

➤ Documentação necessária para acesso

Após o encaminhamento interno em formulário próprio, feito pelo médico destas clínicas, o paciente deve dirigir-se à nossa secretaria no horário de 7h às 17h, para agendamento de acolhimento com os profissionais de referência.

➤ Etapas dos serviços prestados

O tratamento é realizado com dia e hora marcados, com duração de 30 minutos cada consulta, pelo tempo necessário à melhora/remissão dos sintomas, a partir de plano terapêutico construído junto com o paciente, nas modalidades individual e/ou grupo.

➤ Formas de contato

Tel. 2291-3131 Ramal: 3545

➤ Horário de funcionamento

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

➤ **Manifestações do usuário**

O usuário poderá se dirigir à secretaria da Área de Psicologia e /ou Ouvidoria do HFSE

➤ **Prioridades**

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

➤ **Tempo de espera**

Sessenta minutos

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

Informações no Serviço de Psicologia localizado no 4º andar do prédio dos ambulatórios.
Secretaria: sala 441

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato direto com o profissional Psicólogo responsável pelo tratamento.

➤ **Serviços Oferecidos**

Resposta de pareceres de pacientes internados e pareceres de pacientes ambulatoriais de clínicas específicas.

➤ **Público-alvo**

Pacientes do SUS.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Paciente dentro dos critérios estabelecidos para consulta com especialista , com critérios de gravidade clínica e/ou psiquiátrica.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Resposta a pareceres internos e externos, consultas ambulatoriais.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

De acordo com o estabelecido pelo MS.

➤ **Formas de contato**

Telefone.: 22913131 Ramal 3599

➤ **Horário de funcionamento**

Secretaria aberta das 08h às 14h.

➤ **Manifestações do usuário**

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

➤ **Prioridades**

Pacientes internados com comorbidade psiquiátrica grave como: agitação, delirium, delírio, ideação suicida. Pacientes de pareceres ambulatoriais com ideação suicida

➤ **Tempo de espera**

De acordo com o estabelecido pelo MS.

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

Através dos contatos do serviço e hospitalar.

PSIQUIATRIA

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Encaminhamento a emergências com atendimento psiquiátrico, CAPS também com atendimento psiquiátrico prioritário ou outras unidades básicas de saúde para orientação e encaminhamento pelo SISREG, se necessário.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Contato com o serviço de psiquiatria

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

➤ Serviços Oferecidos

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

➤ Público-alvo

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

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

➤ Documentação necessária para acesso

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

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

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

Os procedimentos intervencionistas somente são realizados em pacientes internados.

➤ Etapas dos serviços prestados

Marcação e realização dos exames e disponibilização dos resultados.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

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

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

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

➤ Formas de contato

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

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

➤ Horário de funcionamento

Tomografia Computadorizada: segunda a domingo – manhã e tarde

Ultrassonografia: segunda a sexta – manhã e tarde

Mamografia: segunda a sexta – manhã e tarde

Densitometria Óssea: segunda a quinta – manhã e tarde

Radiografia ambulatorial: segunda a sexta – manhã e tarde

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

➤ Manifestações do usuário

Ouvidoria.

➤ Prioridades

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

➤ Tempo de espera

Varia de acordo com o tipo de exame.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

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

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

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

Sistema de regulação via NIR ou UPE.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

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

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

REGISTRO HOSPITALAR DE CÂNCER

➤ **Serviços Oferecidos**

O setor do Registro Hospitalar de Câncer (RHC) compreende uma base de dados. Dados estes, colhidos a partir de informações sistemáticas obtidas no prontuário físico e/ou eletrônico do paciente com doença oncológica. Esses dados são agrupados por ano de admissão, primeira admissão para atender a doença oncológica na instituição. Essas informações são encaminhadas ao Instituto Nacional do Câncer, atuando como Registro de Câncer de Base Populacional. Este por sua vez, publica os dados em um site governamental e os envia para a ciência do Ministério da Saúde.

➤ **Público-alvo**

Sendo desta forma, nosso público alvo é formado pelo Instituto Nacional de Câncer (INCA), o próprio Ministério da Saúde, Chefes de Clínicas da instituição e pesquisadores com interesse na temática.

➤ **Documentação necessária para acesso**

O interessado pode acessar o site Integrador(<https://irhc.inca.gov.br/RHCNet/>) para adquirir informações sobre os dados do Registro Hospitalar de Câncer do Hospital Federal do Servidores do Estado e de outras instituições que possuam o RHC.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

O processo de levantamento dos dados encaminhados ao INCA começa na identificação do paciente oncológico que vem fazer atendimento na instituição. Desenvolvemos pesquisas no banco de dados da Anatomia Patológica e nas informações disponibilizadas por setores da Oncologia Clínica, Oncologia Pediátrica e Comissão de Óbitos.

A partir da identificação deste paciente buscamos o prontuário, onde deve constar o diagnóstico, tratamento e condição de vida durante e após o tratamento. Este acompanhamento se faz através das informações do prontuário no período dos cinco primeiros anos da doença para todos os cânceres e nos casos de cânceres de mamas se dá por vinte anos de acompanhamento.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Nossos dados são enviados anualmente ao INCA em data estipulada.

➤ **Formas de contato**

Contato pelo telefone 2291-3131 ramal 3739.

➤ **Horário de funcionamento**

Nosso horário de atendimento presencial é no período das 06h às 16h nos dias de terças-feiras e quintas-feiras

➤ **Manifestações do usuário**

No próprio setor no horário de atendimento presencial ou pelo telefone.

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

Proceder o contato presencial ou por telefone agendando visita.

SERVIÇO PEDIATRIA

➤ Serviços Oferecidos

O serviço atende, além de Pediatria Geral, as seguintes áreas de atuação da Pediatria: Alergia e Imunologia, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Endoscopia digestiva, Gastroenterologia, Nefrologia, Neurologia, Onco-hematologia, Pneumologia e Reumatologia.

A Pediatria é composta por:

- Enfermaria com 27 leitos + 2 leitos de isolamento + 1 leito para hemodiálise.
- Ambulatório de Pediatria Geral, Puericultura e das especialidades citadas acima.
- Aquário Carioca para realização de quimioterapia dos pacientes da onco-hematologia pediátrica.
- Hospital dia para realização de imunobiológicos e outros procedimentos.
- O hospital não tem serviço de emergência.

➤ Público-alvo

A Pediatria do HFSE presta assistência aos usuários do SUS na faixa etária de 0 a 18 anos completos. A entrada no serviço é até os 16 anos completos. Na idade de 16 anos os pacientes acompanhados no serviço fazem a transição para as especialidades da Clínica Médica. Os pacientes chegam através pelo SISREG e/ou SER.

➤ Documentação necessária para acesso

Os exigidos pelo SISREG ou SER (Sistemas de Regulação Municipal e Estadual) e a faixa etária de 0 a 16 anos.

➤ Etapas dos serviços prestados

- Encaminhamento pelo SISREG ou SER, ou pacientes já acompanhados no Serviço.
- A Centrais de Regulação solicita vaga ao NIR que solicita a Pediatria a avaliação do caso para aceitação da vaga.
- Pacientes acompanhados no ambulatório de Pediatria, aquário, hospital-dia também poderão ser encaminhadas para internação.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O quantitativo das consultas ambulatoriais é oferecido aos sistemas de regulação de forma trimestral, segundo a capacidade de cada especialidade pediátrica.

O tempo médio de internação no Serviço é de 10-20 dias, embora alguns pacientes necessitem de internação prolongada.

➤ Formas de contato

Telefone Central: (021) 2291.3131, Ramais 3212 (ambulatório) e 3373 (enfermaria).

➤ Horário de funcionamento

O ambulatório funciona das 7h às 17h

A enfermaria funciona 24 h, nos sete dias da semana.

SERVIÇO PEDIATRIA

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia do Serviço no 3o andar do prédio principal e Ouvidoria do HFSE (térreo do Prédio Principal).

➤ **Prioridades**

Para atendimento ambulatorial: Os Sistemas de regulação são os responsáveis pelo agendamento das consultas, de acordo com as vagas ofertadas. Há prioridade de atendimento ambulatorial para pacientes internados em outras unidades que precisam de parecer e retorno ao hospital de origem.

➤ **Tempo de espera**

Uma vez que sua consulta esteja agendada são chamadas para o atendimento por ordem de chegada ao ambulatório. A espera pode ser de imediato até 4 horas.

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

As dúvidas são sanadas no atendimento médico. O guichê de atendimento do ambulatório poderá oferecer algumas informações relativas a questões ambulatoriais e através do telefone (21)2291-3131, ramal 3212 ou 3625. Para procedimentos e internações, não há contato direto, sempre é feito através do NIR.

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Durante as consultas médicas ou através do guichê de atendimento do ambulatório, ou pelo Ramal 3212.

CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA

➤ **Serviços Oferecidos**

O serviço dispõe de seis leitos de terapia intensiva pediátrica, sendo um isolamento com pressão negativa, para internação de crianças de 1 mês a 18 anos.

➤ **Público-alvo**

O CETIP interna crianças usuárias do SUS na faixa etária de 1 mês a 18 anos, oriundas do serviço de pediatria, CIPE ou centro cirúrgico do HFSE e também as crianças reguladas pelo SER através do NIR do HFSE.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Aqueles exigidos pela central de regulação de vagas na faixa de 1 mês a 18 anos.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Encaminhamento de crianças pela central de regulação ou demanda interna dos pacientes do HFSE.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O tempo médio de internação é de 10 a 15 dias, mas varia muito de acordo com o perfil das doenças.

➤ **Formas de contato**

Telefone: 22913131 ramal 3278 ou 3251 ou 3661

Email: cetipped@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

O serviço funciona 24 horas pelos sete dias da semana.

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia do CETIP ou da Pediatria no 3º andar e Ouvidoria do HFSE.

➤ **Prioridades**

As crianças com doenças crônicas e oncológicas já atendidas no HFSE.

CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA

➤ **Tempo de espera**

Os leitos são disponíveis assim que a vaga é liberada pelo NIR.

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

As dúvidas são resolvidas sempre pela chefia ou pelo médico plantonista do momento.

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

Solicitação de internação via Central de Regulação de vagas.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Contato telefônico pelo ramal 3278 ou 3251 ou 3661 e visita ao serviço.

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

No HFSE o Serviço Social se confunde com a história da própria unidade e está presente desde sua inauguração. Foi uma referência histórica para a categoria profissional devido ao pioneirismo de profissionais que influenciaram no desenvolvimento teórico e metodológico da profissão.

Atualmente está organizado a partir de três frentes de trabalho: plantão social, ambulatórios e enfermarias.

➤ Público-alvo

O Serviço Social atende aos usuários, internados e em atendimento ambulatorial, e seus familiares por demandas espontâneas ou referenciadas pelas equipes multiprofissionais (através de requisição de parecer) de forma individual e/ou grupal, identificando as principais necessidades/ solicitações e realizando as orientações e encaminhamentos pertinentes a cada caso apresentado. O plantão social atende também usuários não matriculados no HFSE e que buscam atendimento na rede pública de saúde, sendo esclarecidos e orientados em suas demandas.

Serviços Oferecidos

A área de Serviço Social desenvolve as atividades descritas abaixo:

- Acolhimento aos usuários através de demanda espontânea e/ou referenciada através de requisição de parecer das equipes multiprofissionais;
- Entrevista para realização de avaliação social;
- Abordagem ao paciente internado em leito hospitalar;
- Articulação com redes e/ou equipes intra e inter hospitalares (rede socioassistencial);
- Busca ativa de pacientes em abandono ou baixa adesão ao tratamento de saúde;

SERVIÇO SOCIAL

- Realização de visitas domiciliares e institucionais;
- Encaminhamentos para a rede socioassistencial;
- Elaboração de relatórios sociais;
- Emissão de pareceres sociais;
- Orientações sobre os direitos sociais;
- Confecção de material informativo sobre rotinas institucionais e serviços sociais.

➤ Formas de contato

O Serviço Social localiza-se no térreo, anexo ao prédio principal, entrada pelo jardim, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, sem necessidade de agendamento.

E-mail: sesohfse@yahoo.com.br

Telefone: (21)2291-3131/ Ramais: 3256 e 3798

SUPOORTE NUTRICIONAL

➤ **Serviços Oferecidos**

A Comissão de Suporte Nutricional(ARSUNU/HFSE) é composta por duas áreas : Adulto e Pediátrica. A ARSUNU presta assistência a todos os Serviços do HFSE, que a convocam na forma de parecer médico, avaliando e acompanhando os pacientes internados que necessitam de Terapia Nutricional Enteral (NE) e Parenteral(NPT).

➤ **Público-alvo**

Todos os pacientes internados no HFSE.

➤ **Documentação necessária para acesso**

Parecer Médico.

➤ **Etapas dos serviços prestados**

Avaliação, acompanhamento e prescrição médica.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

Idealmente 24 horas, porém só temos um médico na área de adulto no serviço.

➤ **Formas de contato**

Parecer e telefone – 2291-3131 – ramal 3525.

➤ **Horário de funcionamento**

2ª a 6ª feira (das 07h às 13h).

➤ **Manifestações do usuário**

Contato com a Chefia do Serviço onde o paciente se encontra internado.

➤ **Prioridades**

Todos têm que ser atendidos prontamente.

➤ **Tempo de espera**

Como os pacientes já estão internados, todos são atendidos conforme a demanda.

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

Entrando em contato com a Equipe Multiprofissional da Comissão de Suporte Nutricional (12º andar do HFSE).

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

Não há alternativa no Hospital.

UROLOGIA

➤ Serviços Oferecidos

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

➤ Público-alvo

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

➤ Documentação necessária para acesso

O acesso ao serviço se dá exclusivamente através do SISREG.

➤ Etapas dos serviços prestados

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

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento do SISREG.

➤ Formas de contato

Telefone: (21) 2291-3131 / ramal: 3298 ou 3655

E-mail: urologia.hfse123@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

Secretaria aberta de 06h às 15h48

➤ Manifestações do usuário

Contato direto com o setor pelo telefone ou email ou via Ouvidoria do Hospital

➤ Prioridades

Pacientes oncológicos têm prioridade no tratamento.

➤ Tempo de espera

O atendimento é realizado respeitando o encaminhamento do SISREG.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados?

O paciente tem acesso a essas informações no Guichê do Ambulatório e na Secretaria de Urologia. Telefone: (21) 2291-3131 / ramal: 3298 ou 3655 / e-mail: urologia.hfse123@gmail.com

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

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

➤ Informações sobre o andamento do serviço

Telefone: (21) 2291-3131 / ramal: 3298 ou 3655 / e-mail: urologia.hfse123@gmail.com.

UNIDADE MATERNO FETAL

➤ Serviços oferecidos

-Consultas de pré-natal de alto risco -USG obstétrico para as pacientes do serviço
-Ecodopplercardiograma fetal para pacientes do serviço -Internação para controle clínico das pacientes obstétricas do serviço -Internação para parto das pacientes do serviço
-Emergência obstétrica

➤ Público-alvo

Gestantes ou puérperas de alto risco

➤ Documentação necessária para acesso

Critérios de gestação de alto risco (pré-definidos pelo serviço). As pacientes acessam o serviço através da regulação do município/ estado e precisam preencher os critérios de alto risco atendidos no serviço.

- Hipertensão gestacional/ Pré-eclâmpsia;
- Hipertensão arterial crônica com medicação;
- Mau passado obstétrico /Abortamento de repetição;
- Incompetência istimo-cervical;
- Doenças infecto parasitárias: toxoplasmose, malária, hanseníase, HIV;
- Doenças Hematológicas: distúrbios plaquetários hemoglobinopatias, anemias microangiopáticas, leucemia e mielodisplasia;
- Doenças endocrinológicas: diabetes tipos 1 e 2, tireoidopatia e outros transtornos endócrinos;
- Cardiopatias: doenças valvares, miocardiopatias, aneurismas, doença coronariana;
- Pneumopatias em atividade;
- Doenças reumatológicas: lúpus eritematoso sistêmico, artrite reumatóide, síndrome de Sjogren, Síndrome de anticorpo anti fosfolípídeo;
- Eventos tromboembólicos: trombose venosa profunda, Acidente Vascular Cerebral e Embolia pulmonar;
- Epilepsia em uso de medicamento;
- Nefropatias agudas e crônicas;
- Obesidade (IMC pré concepcional $> 40 \text{ kg} / \text{m}^2$);
- Malformação fetal em gestante com alto risco materno (vide critérios acima).

➤ Etapas dos serviços prestados

Principais etapas da prestação de serviços: -Consultas de pré-natal -Exames ultrassonográficos de acordo com a necessidade de cada gestante -Internação para o parto.

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

A previsão de atendimento na Unidade Materno Fetal não é fixa e depende do caso de cada gestante de alto risco.

UNIDADE MATERNO FETAL

➤ Formas de contato

Telefone: 2291 3131 Maternidade: Ramal 3660, Pré-Natal: Ramal 3306

E-mail: hfse.umf@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

O serviço funciona durante 24h nos 7 dias da semana. O ambulatório de pré-natal de alto risco funciona de segunda à sexta-feira de 7h às 16h. O ambulatório de USC funciona às terças, quintas e sextas de 8h às 12h.

➤ Manifestações do usuário

Os usuários podem fazer manifestações sobre o atendimento prestado na Ouvidoria do HFSE.

➤ Prioridades

Todas as pacientes são gestantes de alto risco e consideradas prioridade.

➤ Tempo de espera

As consultas de pré-natal são marcadas dependendo da demanda de cada gestante e acontecem de acordo com a ordem de chegada para atendimento. Os atendimentos de urgência acontecem durante 24hs e respeitam a classificação de risco de cada gestante.

➤ Acesso a informação sobre os serviços realizados

O acesso às etapas a serem cumpridas durante o seu atendimento são esclarecidas durante as consultas de pré-natal e durante a internação pela equipe administrativa e assistencial.

➤ Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível

A única possibilidade do procedimento principal, no caso o parto, estar indisponível é a falta de leitos na UMF, que é um evento relativamente raro. Mas nesse caso é realizada a transferência da gestante via central de regulação.

➤ Informações sobre o andamento do serviço

O mecanismo de consulta por parte dos usuários se faz através da ligação para a secretaria do pré-natal ou da maternidade.

UTI NEONATAL

➤ Serviços Oferecidos

A Área de Terapia Intensiva Neonatal do HFSE presta assistência aos usuários do SUS na faixa etária de 0 a 28 dias completos e às gestantes de terceiro trimestre de gestação no acompanhamento de Medicina Fetal. A entrada no serviço é pelo nascimento nas dependências do HFSE, de mães de alto risco acompanhadas no pré natal, ou que vieram pela Regulação Estadual, ou ainda recém nascidos enfermos que são transferidos pela Regulação Estadual.

O serviço é composta por:

- Leitos de alojamento conjunto: entre 16 e 20
- Leitos de unidade intermediária: 12
- Leitos de terapia intensiva: 08
- Ambulatório de seguimento do recém nascido de alto risco com média de 60 atendimentos/mês.
- O hospital não tem serviço de emergência.

➤ Público-alvo

Recém nascidos cujo parto foi realizado no HFSE e encaminhados pelo SISREG e/ou SER

➤ Documentação necessária para acesso

Os exigidos pelo SISREG ou SER (Sistemas de Regulação Municipal e Estadual) e a faixa etária de 0 a 28 dias.

➤ Etapas dos serviços prestados

-Atendimento em sala de parto, de gestante encaminhada do pré natal ou regulação SISREG ou SER

-Encaminhamento pelo SISREG ou SER

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Os serviços são prestados em caráter de urgência, assim que o usuário dá entrada no Serviço

➤ Formas de contato

Telefone: 2291 3131, Ramal 3267

E-mail: neonatologia@hse.rj.saude.gov.br

➤ Horário de funcionamento

O serviço funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana , em regime de plantão

UTI NEONATAL

➤ **Manifestações do usuário**

Chefia do Serviço no 2º andar do prédio principal e Ouvidoria do HFSE (térreo do Prédio Principal).

➤ **Prioridades**

Não há prioridade , todos são atendidos no momento da entrada no serviço

➤ **Tempo de espera**

Não há. Ao receber alta, o paciente sai com a consulta marcada no ambulatório.

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

As dúvidas são sanadas no atendimento médico. Os responsáveis participam do "round" médico à beira do leito, diariamente e têm acesso às médicas da rotina e chefia do serviço que estão presentes na assistência

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

Com os médicos do serviço.

➤ **Serviços Oferecidos**

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) tem como objetivo desenvolver um conjunto de ações com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

➤ **Público-alvo**

Nossos principais usuários são os profissionais e trabalhadores de saúde, não atendendo diretamente ao usuário externo. Os pacientes do hospital são diretamente beneficiados pelas adequadas ações realizadas pelos profissionais e orientadas pela CCIH, nas ações relativas ao controle das infecções.

➤ **Documentação necessária para acesso**

O acesso à CCIH ocorre pessoalmente, através de parecer, ramal, e-mail, SEI, pasta pública para consulta de normas e rotinas, assim como outros documentos.

➤ **Formas de contato**

A CCIH está localizada no sexto andar do prédio principal, sala 623, com funcionamento de segunda a sexta-feira de 7 às 17 horas e sábado de 07 às 15 horas.

➤ **Manifestações do usuário**

As formas de manifestação sobre prestação do nosso serviço podem ser feitas diretamente na sala da CCIH com os membros da comissão, por e-mail, pelo ramal e/ou por aqueles oferecidos pelos sistemas do hospital como a ouvidoria.

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

As solicitações feitas pelos profissionais e trabalhadores de saúde serão atendidas, sempre que possível, a depender da demanda, no mesmo dia em que foram solicitadas ou através de agendamento que atenda a ambos.

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

COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

➤ **Serviços Oferecidos**

Avaliação da totalidade dos óbitos hospitalares ocorridos no Hospital Federal do Estado.

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

➤ **Público-alvo**

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

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

➤ **Documentação necessária para acesso**

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

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

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

➤ **Formas de contato**

Telefone: 2291 3131 Ramal 3602

E-mail: comissaoobitohfse@gmail.com,

Presencial, diretamente na sala da CRO.

COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

- **Horário de funcionamento**
De segunda à sexta-feira de 8:00 às 17:00h.
- **Manifestações do usuário**
Local do serviço: Sala da Comissão de Revisão de Óbitos, no Gabinete da Direção Geral, ramal 3602.
- **Prioridades**
A CRO é uma comissão de funcionamento interno, até mesmo porque avalia os óbitos dos pacientes que vieram a falecer no HFSE.
- **Tempo de espera**
Como não atendemos diretamente ao público, atendemos predominantemente a Direção do HFSE, geral e médica, e ao corpo clínico. Estes atendimentos ocorrem sob demanda, e geralmente de forma imediata.
- **Acesso a informação sobre os serviços realizados**
A CRO atua em conjunto com as esferas de vigilância epidemiológica, incluindo a Divisão de Vigilância em Saúde da Área Programática 1.0, a quem regularmente nos reportamos.
Relatórios periódicos encaminhados à Direção do HFSE.
- **Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível**
Contato direto com a área.
- **Informações sobre o andamento do serviço**
Contato direto com a área através de telefone ou e-mail; e para as instâncias oficiais da vigilância epidemiológica os sistemas de informação em saúde além do contato direto.

COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

➤ **Serviços Oferecidos**

A sua atribuição principal é o gerenciamento do risco assistencial através de ações pautadas nos protocolos de segurança disseminados na rede.

➤ **Público-alvo**

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

➤ **Documentação necessária para acesso**

O acesso é realizado através do canal de notificação na intranet;

➤ **Etapas dos serviços prestados**

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

➤ **Prazo máximo para prestação dos serviços**

O atendimento dessas ações dependem da sua gravidade; se graves devem ser realizadas intervenções imediatas e menos graves podem ser planejadas;

➤ **Formas de contato**

Notificação

E-mail nsp.hfse@gmail.com

➤ **Horário de funcionamento**

O Serviço funciona na sala 217, no segundo andar do prédio principal, de segunda à sexta-feira de 7h até às 17h;

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

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

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

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

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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

GERÊNCIA DE RISCO

➤ Serviços Oferecidos

A Gerência de Risco tem como serviço oferecido, a gestão e o monitoramento dos riscos sanitários, com base nos princípios da ANVISA, subsidiando o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária na identificação de eventos relacionados a produtos para a saúde, proporcionando segurança na assistência ao paciente nas áreas de Farmacovigilância, Tecnovigilância, Hemovigilância e Vigilância de Saneantes.

➤ Público-alvo

Profissionais da Saúde do HFSE.

➤ Documentação necessária para acesso

Ao identificar qualquer desvio de qualidade em produtos para saúde, eventos adversos ou queixas técnicas relacionadas a medicamentos ou reações pós transfusionais, o profissional pode notificar à Gerência de Risco através de formulário próprio na INTRANET, formulário impresso, ou através do ramal do Serviço (3557).

➤ Etapas dos serviços prestados

Recebimento da notificação interna;

Investigação;

Avaliação dos dados;

Notificação à ANVISA

➤ Prazo máximo para prestação dos serviços

Imediato

➤ Formas de contato

Localização: 2º andar do Prédio Principal

Telefone: 2291 3131 Ramal: 3557

e-mail: gerenciaderisco.hfse@gmail.com

➤ Horário de funcionamento

Segunda e quarta das 7h às 13h

Terças, Quintas e Sextas das 7h às 17h

GERÊNCIA DE RISCO

➤ **Manifestações do usuário**

Presencialmente, via e-mail ou pelo Ramal.

➤ **Prioridades**

Todos que buscam o Serviço são atendidos com igual prioridade.

➤ **Tempo de espera**

Atendimento imediato, respeitado o horário de funcionamento do serviço.

➤ **Informações sobre o andamento do serviço**

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