



**CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO**
Hospital Escola UFPel

**CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO**
Hospital Escola UFPel

Versão 1.0
Janeiro 2015



ÓRGÃOS DIRIGENTES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Prof. Mauro Augusto Burkert Del Pino
Reitor

Profª. Denise Petrucci Gigante
Vice-Reitora

DIREÇÃO DO HOSPITAL ESCOLA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Drª. Julieta Carriconde Fripp
Diretora-Geral

Dr. Eduardo Coelho Machado
Diretor-Técnico

Drª. Daniela Piva Tonato
Diretora-Clínica

Adm. Tomás Dalcin
Diretor-Administrativo

Enfª. Drª. Camila Rose Guadalupe Barcelos Schwonke
Coordenadora de Ensino, Pesquisa e Extensão

Enfª. Drª. Isabel Cristina de Oliveira Arrieira
Coordenadora de Gestão Participativa

Sumário

7 Histórico	9
8 Missão	2
8 Visão	3
8 Localização e Contato	4
9 Comissões	5
10 Ouvidoria	6
10 Pesquisa de Satisfação do Usuário	6.1
11 Internação	7
12 Unidades de Internação	7.1
12 Documentação Necessária	7.2
13 Orientações Gerais para Pacientes e Acompanhantes	7.3
14 Atendimento de Urgência e Emergência Obstétrico	8
15 Hospital-Dia	9
15 Serviço de Endoscopia	10
15 Laboratório de Função Pulmonar	11
16 Imagenologia	12
16 Mamografia	12.1
16 Ultrassonografia	12.2
16 Raio-X	12.3
17 Tomografia	12.4

17 Serviço de Oncologia	13
18 Onco Hematologia	13.1
18 Onco Pediatria	13.2
18 Mastologia	13.3
18 Clínico Geral	13.4
18 Cirurgia Oncológica	13.5
19 Odontologia	13.6
19 Nutrição	13.7
19 Psicologia	13.8
19 Radioterapia	14
19 Serviços Prestados	14.1
20 PIDI – Programa de Internação Domiciliar Interdisciplinar	15
20 Programa Melhor em Casa	16
20 Ambulatório de Especialidades	17
21 Consultas	17.1
21 Laboratório de Análises Clínicas	18
22 Banco de Olhos	19
22 Ambulatório – Faculdade de Medicina	20
22 Consultas	20.1
23 Horários das Especialidades	20.2
23 Ensino, Pesquisa e Extensão	21

24	Principais Atividades Desenvolvidas	21.1
25	Recreação Infantil e Adulta	22
25	Pousada para os Familiares	23
25	Banco de Perucas e Chapéus	24
26	Grupo de Gestantes	25
26	Grupo de Voluntários	26
26	Grupo de Humanização	27

Este documento visa facilitar o acesso aos serviços que o Hospital Escola UFPel (HE) oferece. A Carta de Serviços ao Cidadão estabelece os padrões de qualidade de atendimento prestado aos indivíduos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, segundo a lei nº 3.507, de 13 de junho de 2000.

O objetivo geral é tirar dúvidas em relação aos serviços prestados pela organização, ajudando a melhorar a disseminação da informação, tornando amplamente conhecido pela sociedade o trabalho realizado, garantindo o direito ao cidadão de receber atendimento conforme sua necessidade, consultas, internações, exames, serviços especiais, ensino e pesquisa. Para dúvidas ou opiniões, acesse www.heufpel.com.br.

Histórico 1



O Hospital Escola (HE) da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) surgiu da necessidade de um ambiente para o aprendizado prático dos alunos da Faculdade de Medicina. Até a criação do HE, este aprendizado era feito através de um convênio com a Sociedade Portuguesa de Beneficência, que disponibilizava 30 leitos para esta finalidade. Em 1981, este convênio foi alterado e criou-se, ainda dentro de suas dependências, o Hospital Escola, com 117 leitos abrangendo as áreas de Clínica Médica, Cirurgia, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria e Pronto Socorro.

Com o intuito de continuar ascendendo em direção a uma melhor qualidade nos serviços prestados, em 1987, firmou-se um contrato com a Santa Casa de Misericórdia de Pelotas, possibilitando ao HE o alojamento no prédio em que permanece até hoje. A nova instalação trouxe melhorias para o atendimento oferecido, viabilizando projetos e remodelações que continuam sendo executadas, sempre em busca de um melhor atendimento à população. O Hospital Escola constitui-se em um cenário de excelência para a prática dos cursos de graduação e pós-graduação da área da saúde da UFPel.

O microsistema de saúde da UFPel contempla quatro estratégias de atenção à saúde (atenção primária, ambulatório de especialidades, atenção domiciliar e hospital), onde estão inseridos nove cursos na área da saúde: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Terapia Ocupacional, Farmácia, Odontologia, Educação Física e Medicina Veterinária. Esse conjunto compõe a chamada Rede Saúde UFPel (<http://redesau-de.ufpel.edu.br/>). O HE tem assumido a vanguarda neste processo de institucionalização da rede dentro da Universidade.

O Hospital Escola presta atendimento a 22 municípios da região exclusivamente pelo SUS (Sistema Único de Saúde), representando uma estrutura de saúde de referência para Pelotas e macro-região. Em 2004, após avaliação das condições de pesquisa, ensino e da assistência prestada, além do modelo de gestão adotado, o Hospital Escola foi certificado pelo Ministério da Saúde e pelo Ministério da Educação como Hospital de Ensino. Com a prática humanizada tanto em cuidado em saúde quanto na formação acadêmica, o Hospital Escola é considerado referência na Zona Sul do Estado do Rio Grande do Sul em diversas especialidades.

O HE tem como política de qualidade tornar seguros e eficazes os serviços prestados aos pacientes, com o uso de técnicas modernas de gestão e valorização dos trabalhadores. Neste contexto, o HE apresenta como eixo prioritário a gestão participativa, que valoriza o cotidiano do hospital, e processos de trabalho que integram as áreas assistenciais e não assistenciais.

Atendendo à antiga aspiração de todos os envolvidos, em setembro de 2011 foi aprovado o projeto e comunicada a liberação de recursos para começar a construção do novo Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas, estimado em 121 milhões de reais. O Hospital deverá ter mais de 360 leitos e será erguido junto à Faculdade de Medicina.

Missão 2

A missão do Hospital, além de uma assistência de excelência à população da cidade de Pelotas e da região sul do Estado, é promover o ensino, a pesquisa e as atividades de extensão indissociados, através de estratégias interdisciplinares.

Visão 3

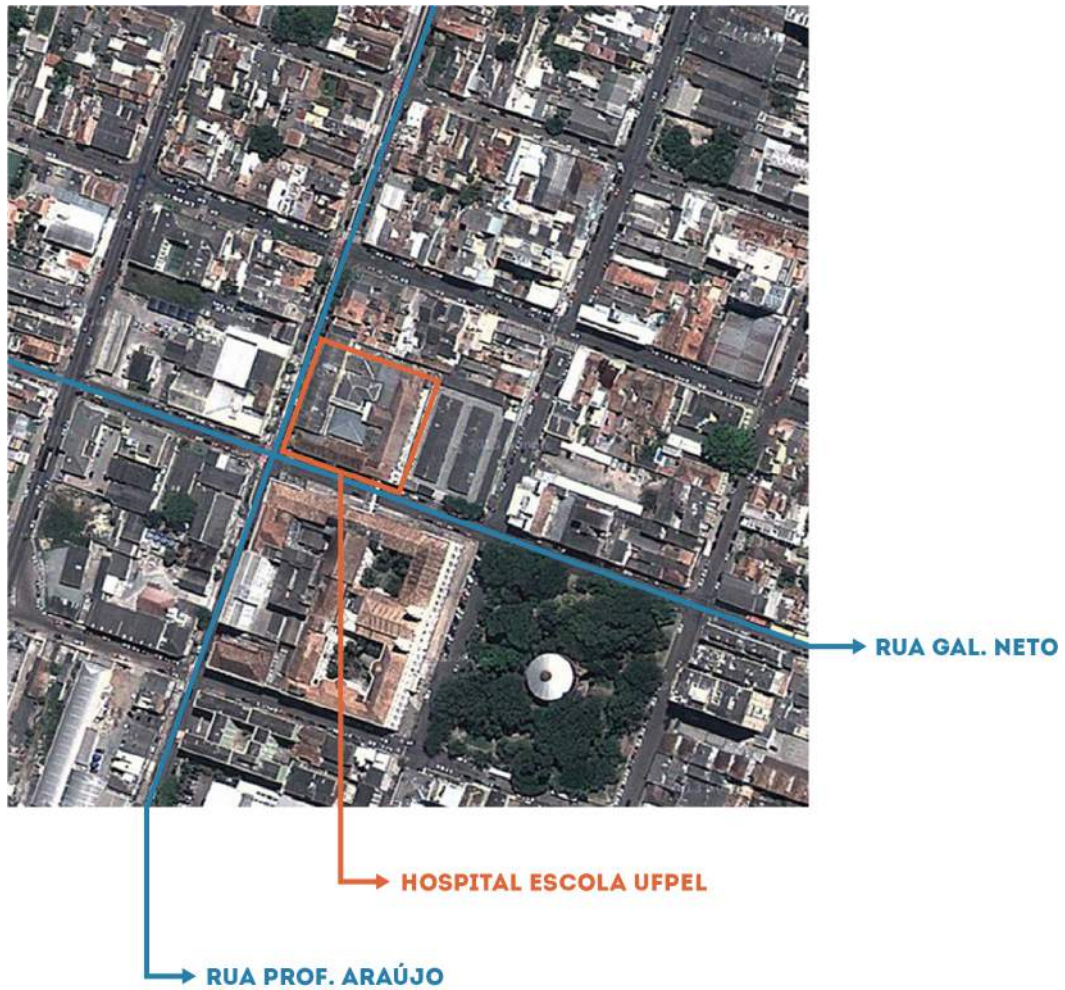
Ser referência local e regional pela qualidade no ensino, pesquisa e assistência, pela qualificação profissional dos professores e funcionários, pela incorporação de avançada tecnologia e por uma gestão idônea e competente.

O HE tem como política de qualidade tornar céleres e eficazes os serviços prestados aos pacientes, fazendo uso de técnicas modernas de gestão e valorização do funcionário.

Localização e Contato 4

Rua Prof. Araújo, 538 – Centro – Pelotas/RS – CEP 96020-360

(53) 3284 4900 – direcao.he@ufpel.edu.br – www.heufpel.com.br



Comissões **5**

- » Comissão de Documentação Médica e Estatística;
- » Comissão de Ética;
- » Comissão de Ética em Pesquisa, própria ou da IES a qual o hospital for vinculado;
- » Comissão de Mortalidade Materna e de Mortalidade Neonatal;
- » Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- » Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- » Comissão de Óbitos;
- » Comissão de Revisão de Prontuários;
- » Comissão de Transplantes e Captação de Órgãos;
- » Comitê Transfusional;
- » Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional.

A Ouvidoria é um espaço de/ou canal de comunicação do Hospital Escola para que os usuários possam manifestar suas opiniões sobre atendimento, instalações e serviços oferecidos na instituição. Funciona como um elo entre o usuário e o hospital, onde um dos objetivos é assegurar a participação da comunidade externa e interna na instituição, visando promover a melhoria dos serviços, tanto na área assistencial e acadêmica quanto no atendimento.

A Ouvidoria é responsável pela tabulação e análise da Pesquisa de Satisfação do Cliente do Hospital Escola UFPel, um instrumento entregue pelo setor de Internação ao paciente ou responsável, que o preenche e devolve no momento da alta hospitalar.

No formulário da pesquisa são abordados vários aspectos relativos ao atendimento recebido durante a internação. Há um espaço para sugestões e críticas, a partir das quais são tomadas providências junto aos setores e serviços da instituição visando melhorar o atendimento prestado.

Contato: ouvidoria@heufpel.com.br.

Pesquisa de Satisfação do Usuário **6.1**

Por favor, marque com um "X" sua opção seguindo esta convenção:

				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1- Cordialidade no Atendimento:				
Recepção, portaria e internação				
Enfermagem				
Assistência Médica				
Nutrição				
2- Capacidade para resolver problemas:				
Recepção, portaria e internação				
Enfermagem				
Assistência Médica				
Nutrição				
3- Agilidade no atendimento:				
Recepção, portaria e internação				
Enfermagem				
Assistência Médica				
Nutrição				
4- Acomodações				
5- Higiene e limpeza				
6- Qualidade da Alimentação				
7- Qual sua opinião final sobre o atendimento recebido no Hospital Escola?				

8- Algum funcionário destacou-se no seu atendimento?

Nome: _____

Função: _____

Por que? _____

9- Algum setor destacou-se no seu atendimento?

Setor: _____

Por que? _____

10- Você voltaria a utilizar nossos serviços ou os recomendaria?

() SIM

() NÃO

Por que? _____

Quem respondeu o questionário?

() Paciente

() Acompanhante

Sugestões e críticas

Muito obrigado por sua colaboração. Preencha, se desejar:

Nome: _____	
Endereço: _____	
Cidade: _____	UF: _____
CEP: _____	Tel.: _____
E-mail: _____	Data: __/__/__

Internação **7**

O Hospital Escola da UFPel realiza internações somente pelo Sistema Único de Saúde (SUS) que devem ser feitas via Central de Regulação de Leitos da Secretaria Municipal de Saúde de Pelotas. O serviço de internação do HE atende 24 horas.

Unidades de Internação **7.1**

Unidade	Número de leitos
Clínica Cirúrgica	23
Clínica Médica	21
Obstetria	22
Clínica Ginecológica	10
Clínica Pediátrica	20
UTI Neonatal	09
UTI Geral	06
Rede de Urgência e Emergência - RUE	54
Total	165

Documentação Necessária **7.2**

Para internação no Hospital Escola UFPel são necessários os seguintes documentos originais e cópia:

- » Laudo de internação ou AIH - Autorização de Internação Hospitalar;
- » Carteira de Identidade (RG);
- » CPF;
- » Cartão Nacional do SUS;
- » Comprovante de residência (conta de água, luz ou telefone);
- » Certidão de nascimento no caso de crianças de colo.



Orientações Gerais para Pacientes e Acompanhantes 7.3



Ao ser internado, o paciente será recebido pela equipe de Enfermagem, que realizará a apresentação da unidade e de seu funcionamento geral.



O paciente deverá informar-se sobre o que é permitido trazer para o período de permanência no hospital.



Não é necessário trazer roupa de cama. A troca da roupa é realizada pela equipe de Enfermagem.



Será permitido somente um acompanhante, maior de idade, para cada paciente.



As visitas ocorrem no período das 13h às 20h, respeitando-se a permanência de, no máximo, dois visitantes por paciente por vez. Pacientes internados na Cirurgia, unidade localizada na Santa Casa, devem observar as normas deste hospital.



Todos os visitantes e acompanhantes devem usar um crachá de identificação em local visível. O crachá é entregue na portaria do hospital e ao sair deverá ser devolvido.



A troca de acompanhante é realizada preferencialmente nas enfermarias do hospital (não na portaria). Sempre que possível, deve ser realizada no turno da manhã, até às 12h e no turno da noite até às 23h.



A entrada de visitantes para pacientes que realizarão procedimento no Centro Cirúrgico será liberada no momento em que o paciente entrar nesta unidade.



É permitida a entrada de crianças no horário de visitas, porém devem estar acompanhadas de seus responsáveis durante todo o tempo. Fica restrita a entrada de uma criança de cada vez, por no máximo 30 minutos.



Os horários de visitas nas Unidades de Tratamento Intensivo são:

UTI Geral:	UTI Pediátrica:
11h às 11h30	16h30 às 17h
16h30 às 17h	21h às 21h30



Na UTI Pediátrica os pais têm acesso liberado, conforme avaliação da equipe. Na Pediatria, o pai tem livre acesso até às 22h.



Na Maternidade, além do pai do bebê, a mãe poderá indicar um acompanhante, sendo que após as 22h é permitida a permanência de um ou outro.



Lave as mãos assim que chegar da rua, antes e após ir ao banheiro, antes e depois das refeições e sempre que necessário.



Não manipule equipamentos como equipo de soro, sondas, coletor de urina, etc. Qualquer dúvida, solicite a presença de algum membro da equipe de Enfermagem.



Contribua com a manutenção da higiene: não jogue lixo no chão; não coloque erva de chimarrão ou qualquer outro resíduo nos ralos (de pias, chuveiros, etc).



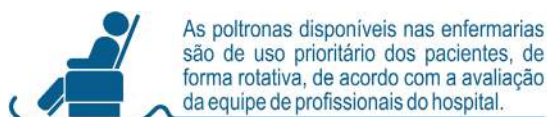
Evite a proliferação de insetos. Não deixe alimentos expostos na enfermaria.



É proibido fumar em todas as dependências do hospital.



Não é permitido trazer para o hospital: ebulidor (rabo quente), televisão, aquecedor, colchão, cadeira de praia, etc.



As poltronas disponíveis nas enfermarias são de uso prioritário dos pacientes, de forma rotativa, de acordo com a avaliação da equipe de profissionais do hospital.



Não sente, deite ou coloque objetos em cima dos demais leitos.



Mantenha atitudes adequadas na convivência com os outros pacientes e acompanhantes. Converse em tom moderado. Deixe seu aparelho celular no silencioso.



Faça silêncio. A recuperação do paciente depende também de sua colaboração.



Fique atento: você é responsável por seus pertences pessoais.



Reclamações e sugestões devem ser encaminhadas ao Serviço de Ouvidoria do hospital.



Preencha a pesquisa de satisfação do cliente. Sua opinião é muito importante para a instituição.



Você está sendo atendido em um hospital de ensino, portanto, os estudantes da área da saúde participam dos cuidados prestados por esta instituição



GESTANTE: não esqueça de passar na internação no momento da alta para pegar o papel do registro do bebê.

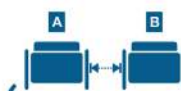


SAÍDA

Quando o médico informar a alta, é necessário passar no posto de enfer-magem para pegar a nota de alta que deverá ser entregue na portaria ao sair.



Por segurança, o leito hospitalar é de uso exclusivo do paciente. Não sente ou deite no leito do paciente.



Mantenha a disposição dos leitos, conforme estão acomodados, sem modificar o seu lugar, por segurança do paciente.



Obedeça rigorosamente as medidas de precauções para doenças infecciosas, preconizadas pela Comissão de Controle de Infecções (CCIH). Utilize máscaras, luvas e aventais quando indicados, conforme orientações da equipe de assistência.



Coloque os resíduos (lixo) nos recipientes adequados, com saco preto (lixeiras). Não coloque alimentos ou qualquer outro resíduo nos ralos de pias, chuveiros, etc.



Recomenda-se não trazer flores e plantas para o hospital, pois podem favorecer a presença de germes e insetos e causar prejuízo aos pacientes.

Atendimento de Urgência e Emergência Obstétrico 8

O acolhimento às parturientes apresenta porta aberta durante 24 horas por dia. O primeiro registro de atendimento é no serviço de internação. Após preenchimento da ficha, a gestante é encaminhada à Unidade de Ginecologia e Obstetrícia para avaliação médica, podendo ser liberada com orientações, internada para acompanhamento especializado ou encaminhada diretamente à sala de pré-parto ou centro cirúrgico.

No caso de não haver leito disponível no Hospital Escola, após avaliação, a gestante é encaminhada pela equipe para outro hospital.

Atendimento: 24 horas.

Contato: (53) 3284 4936 – ginecologia.adm@heufpel.com.br.

Hospital-Dia 9

Hospital-Dia (HD) é um sistema de internação onde o paciente passa algumas horas no hospital para tratamento de sua enfermidade, retornando às suas atividades habituais e ao convívio familiar após o seu atendimento. Esta forma de internação é uma alternativa à internação convencional em leito hospitalar, que traz consigo a vantagem de diminuir custos para o Sistema Único de Saúde (SUS). O Hospital-Dia prioriza o diagnóstico e tratamento de infecções oportunistas e intercorrências clínicas relacionadas ao HIV/AIDS.

O ambiente é confortável, climatizado, com quatro poltronas leito e sistema audiovisual. O Hospital-Dia/UFPEL é referência nesta modalidade para Pelotas e região e dispõe da infraestrutura completa do Hospital Escola.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (53) 3284 4970 – hospitaldia.adm@heufpel.com.br.

Serviço de Endoscopia 10

O Serviço de Endoscopia Digestiva e Respiratória do Hospital Escola realiza endoscopias digestivas alta, baixa (colonoscopia) e broncoscopias, tanto diagnósticas como terapêuticas, bem como retossigmoidoscopias. São realizadas ainda sessões de ligadura elástica de varizes esofágicas, junto com a endoscopia.

No ano de 2013, o serviço recebeu sofisticados aparelhos para a realização de Endoscopias Digestivas e Broncoscopias. As quatro torres para Endoscopia e seis Endoscópios, recebidos através do REHUF, possibilitaram maior qualidade de imagens e um aumento significativo no número de exames realizados. Também neste ano, o serviço de endoscopia recebeu um Ecoendoscópio, que possibilita um exame mais aprimorado, com imagens em 3D.

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

Contato: (53) 3284 4955 – endoscopia.adm@heufpel.com.br.

Laboratório de Função Pulmonar 11

O Laboratório de Função Pulmonar do Hospital realiza análises da função pulmonar dos pacientes. O exame de espirometria é bastante solicitado no pré-operatório para avaliar a capacidade respiratória dos pacientes e prevenir intercorrências. O equipamento modelo Masterscope TP versão 5.2, possui diversos recursos de análises e estatísticas, capaz de proporcionar uma avaliação pulmonar completa do paciente.

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

15 Contato: (53) 3284 4955 – espirometria@heufpel.com.br.

Imagenologia 12

Os serviços de Mamografia, Ultrassonografia, Radiologia e Tomografia compõem a Imagenologia do Hospital Escola UFPel.

O aparelho usado para realizar o exame de Mamografia possui acessórios importantes, como o sistema de estereotaxia – um equipamento que auxilia nas biópsias e agulhamentos em lesões de mama – e a alta resolução para screening, acessórios que melhoram a resolução das imagens e facilitam o diagnóstico.

O serviço de Ultrassonografia oferece um resultado preciso e detalhado. A proposta é fornecer ao médico assistente a maior quantidade de informações detectáveis, através do exame, referentes à situação clínica do paciente, possibilitando mais rapidez e eficiência no diagnóstico de várias patologias.

A Radiologia diagnóstica conta com moderno aparelho da marca SIMENS, modelo AXIOM ICINOS MD, telecomandado, que realiza também exames contrastados.

Com o Tomógrafo da marca TOSHIBA, modelo AQUILION 64 canais são realizadas tomografias com excelente qualidade de imagem. O serviço representa um grande ganho para a qualificação do atendimento aos pacientes do Hospital Escola e da rede de saúde do município.

Os exames de mamografia e ultrassom são agendados pela Secretaria de Saúde, e são feitos, também, em pacientes internados no HE. Os exames de Raio-X e Tomografia são agendados no serviço de Imagenologia para pacientes oncológicos e demais pacientes internados no HE.

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

Contato: (53) 3284 4954 – imagenologia.adm@heufpel.com.br.

Mamografia 12.1

- » Unilateral;
- » Bilateral.

Ultrassonografia 12.2

- » US de abdômen total;
- » US de aparelho urinário;
- » US bolsa escrotal;
- » US transfontanelar;
- » US articulação;
- » US tireóide;
- » US transvaginal;
- » US mamária;
- » US Doppler colorido (até três vasos);
- » US pélvica.

Raio-X 12.3

- 16
- » Radiografia de abdômen simples;
 - » Radiografia de seios da face;

- » Radiografia de abdômen agudo;
- » Radiografia de braço;
- » Radiografia de antebraço;
- » Radiografia de punho;
- » Radiografia de perna;
- » Radiografia de mão;
- » Radiografia de pé;
- » Radiografia de fêmur;
- » Radiografia de quadril;
- » Radiografia coxo femural;
- » Radiografia bacia/pelve;
- » Radiografia tórax (AP – perfil – decúbitos);
- » Radiografia de ombro;
- » Radiografia de clavícula;
- » Radiografia cervical;
- » Radiografia de cavum;
- » Radiografia da coluna (todas);
- » Radiografia de esterno;
- » Radiografia de esôfago;
- » Radiografia de estômago e duodeno;
- » Radiografia de joelho;
- » Radiografia de tornozelo;
- » Radiografia de articulações;
- » Radiografia de laringe;
- » Radiografia de mastoide;
- » Radiografia de maxilar;
- » Radiografia de mediastino;
- » Radiografia de sela tursica;
- » Reed.

Tomografia **12.4**

- » TC de tórax;
- » TC de abdômen;
- » TC de pelve;
- » TC de crânio;
- » TC de mastoide;
- » TC de articulações de membro inferior;
- » TC de articulação superior;
- » TC coluna cervical;
- » TC coluna lombo sacra;
- » TC coluna torácica;
- » TC de seios da face;
- » TC de pescoço.

Serviço de Oncologia **13**

O Hospital Escola UFPel possui o único serviço de oncologia habilitado na região sul que atende integralmente pelo SUS. O serviço funciona como Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON), que contempla as linhas de cuidado, prevenção, diagnóstico e tratamento, reabilitação e cuidados paliativos.

A infraestrutura do serviço de oncologia/quimioterapia atende às normas sanitárias vigentes, composta por recepção, sala de espera com sanitários, consultórios médicos, farmácia de dispensação de medicamentos, sala de procedimentos, câmara de manipulação com capela de fluxo laminar e posto de enfermagem.

Com capacidade para seis atendimentos simultâneos, os pacientes que utilizam quimioterápicos via parenteral fazem o tratamento em poltronas reclináveis, localizadas em cabines isoladas, todas com instalação sanitária. Para pacientes mais debilitados ou que necessitam de um maior tempo de infusão, o serviço oferece três leitos-dia, onde o tratamento é realizado em cama hospitalar.

No que diz respeito a orientações sobre direitos sociais, como transporte gratuito, seguridade social e assistência judiciária, os pacientes recebem um amparo integral do Hospital Escola.

Além da equipe de referência (médicos e enfermagem), o serviço possui equipe multiprofissional de apoio nas áreas de nutrição, psicologia, serviço social, farmácia e todos os serviços de diagnóstico e tratamento, incluindo exames laboratoriais e de imagem.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Contato: (53) 3284 4916 – oncologia.adm@heufpel.com.br.

Onco Hematologia **13.1**

Terças e quintas-feiras a partir das 8h.

Onco Pediatria **13.2**

Dias e horários a combinar.

Mastologia **13.3**

Segundas e quartas-feiras, das 8h às 18h e sextas das 8h às 12h.

Clínico Geral **13.4**

De segunda a quarta-feira, das 7h às 19h.

Cirurgia Oncológica **13.5**

Segundas-feiras, a partir das 8h, e sextas a partir das 8h, somente para pacientes com tumores hepáticos.

Odontologia **13.6**

Segundas-feiras, das 14h às 18h.

Nutrição **13.7**

Quartas-feiras, das 14h às 18h.

Psicologia **13.8**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Radioterapia **14**

O Centro Regional de Oncologia/Radioterapia (CRO), situado na Faculdade de Medicina, é licenciado junto à Comissão Nacional de Energia Nuclear e atende pacientes oncológicos da comunidade de Pelotas e região sul do Estado.

Os tratamentos radioterápicos contemplam pacientes encaminhados exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde e regulados pela Secretária Municipal de Saúde do Município de Pelotas.

Além da equipe assistencial composta por médicos radioterapeutas, cirurgião oncológico, médico clínico, físicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, técnicos em radiologia, assistente social, o serviço recebe pós-graduandos da Residência Multidisciplinar em Oncologia, nas áreas de Psicologia, Enfermagem, Nutrição e Odontologia.

No ano de 2013, o serviço passou por diversas reformas para atender a normas sanitárias do Estado e em 2015 irá terminar uma obra de reforma e ampliação para receber um Acelerador Linear, através do Plano de Expansão dos Serviços de Radioterapia do Ministério da Saúde, ficando com capacidade instalada para atender toda a demanda de SUS do município.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, av. Duque de Caxias, nº 250.

Contato: (53) 3281 2249 – radioterapia@heufpel.com.br.

Serviços Prestados **14.1**

- » Recepção;
- » Agendamento;
- » Consultas;
- » Programações;
- » Planejamentos;
- » Tratamento de pacientes oncológicos.

PIDI – Programa de Internação Domiciliar Interdisciplinar **15**

O Programa de Internação Domiciliar Interdisciplinar para pacientes oncológicos - PIDI - é composto por duas equipes que atendem diariamente pacientes com diagnóstico de câncer em suas residências, principalmente aqueles que necessitam de cuidados paliativos.

Para tratar e aliviar sintomas nos aspectos físico, emocional, social e espiritual, o PIDI conta com profissionais médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogos, farmacêuticos, odontólogos e capelão. As visitas em domicílio são realizadas duas vezes ao dia, o que resulta em maior conforto e satisfação de pacientes e familiares. Além das atividades assistenciais diretas aos pacientes, também existe a preocupação em atender familiares envolvidos com os cuidados. Na sede do programa, são desenvolvidas atividades de grupos com cuidadores e enlutados, que compartilham suas experiências e recebem apoio dos profissionais do PIDI para as práticas de cuidado em domicílio.

Os usuários apresentam elevado nível de satisfação em relação ao programa devido ao caráter interdisciplinar e ao cuidado permanente em ambiente domiciliar.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, rua Voluntários da Pátria, 1523.

Contato: (53) 3284 4989 – pidi@heufpel.com.br.

Programa Melhor em Casa **16**

O programa do Ministério da Saúde de atenção domiciliar “Melhor em Casa” tem uma sede no Hospital Escola UFPel desde março de 2012. Com o objetivo de ampliar o atendimento domiciliar do SUS e levar atendimento médico às casas de pessoas que precisam de cuidados, mas não necessariamente de internação hospitalar, o Melhor em Casa trabalha com todo o tipo de patologia, em recuperação pós-trauma, sequelas neurológicas, insuficiência cardíaca, infecções em geral, doenças agudas em crianças, entre outros.

O atendimento é feito por três Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (EMAD) – formadas por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e assistentes sociais – e uma Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP) – formada por fisioterapeuta, nutricionista e psicólogo. As EMADs são distribuídas em: EMAD SUL – Fragata, Barragem, Centro Sul e Porto/Várzea; EMAD NORTE – Três Vendas, Areal Norte e Centro Norte e EMAD LESTE – Areal, Fátima/Balsa e Laranjal. Cada equipe pode atender, em média, 60 pacientes, simultaneamente.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, rua Voluntários da Pátria, 1523.

Contato: (53) 3284 4989 – sadufpel@heufpel.com.br.

Ambulatório de Especialidades **17**

No Ambulatório de Especialidades destacam-se os atendimentos de Pré-Natal, Nutrição, Atendimento Pré-Operatório Anestésico e Pneumologia Infantil, mediante agendamento prévio.

No Pré-Natal, o atendimento às gestantes contempla consultas com médicos especialistas desde o primeiro mês de gravidez até a revisão pós-parto. São também feitos procedimentos como revisões, avaliações, retiradas de pontos, entre outros.

O atendimento nutricional do Ambulatório tem como objetivos: prestar orientação nutricional individualizada para patologias que necessitam de dietoterapia e de terapia nutricional enteral; estimular o ensino e a pesquisa em nutrição clínica e oferecer prescrição dietética em nutrição normal.

As consultas de Pré-Operatório Anestésico são prestadas por médicos residentes de Anestesiologia, acompanhados pelo médico preceptor. Estas consultas visam prevenir intercorrências durante os procedimentos.

O Ambulatório de Especialidades do Hospital Escola, para agendamento de consultas ambulatoriais e exames, localiza-se em frente ao HE, na rua Prof. Araújo, ao lado do nº 439. O Ambulatório conta com recepção, sala de espera para 50 pessoas, seis consultórios, posto de coleta para o laboratório e climatização em todos os ambientes.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h30.

Contato: (53) 3284 4968 – ambulatório.especialidades@heufpel.com.br.

Consultas **17.1**

- » Consultas APOA (Atendimento Pré-Operatório Anestésico);
- » Consultas bucomaxilofacial;
- » Consultas cirurgia ginecológica;
- » Consultas fisioterapia;
- » Consultas gastroenterologia;
- » Consultas ginecológicas;
- » Consultas nutrição;
- » Consultas nutrição cardiológica;
- » Consultas nutrição oncológica;
- » Consultas odonto hospitalar;
- » Consultas odonto pediátrica;
- » Consultas pneumologia infantil;
- » Consultas pré-natal;
- » Consultas psicologia;
- » Consultas reumatologia.

Laboratório de Análises Clínicas **18**

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Escola realiza exames para pacientes internados no HE, pacientes do serviço de Quimioterapia, do Hospital-Dia e pacientes em internação domiciliar (PIDI e Melhor em Casa). O atendimento aos pacientes ambulatoriais é feito no Ambulatório de Especialidades do Hospital Escola, assim como o atendimento dos pacientes do Serviço de Oncologia.

Destaca-se a participação do Laboratório no Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ) da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC), com grau de avaliação invariavelmente “Excelente”.

Atendimento administrativo: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h e das 13h30 às 17h30.

Contato: (53) 3228 7816 – laboratorio.adm@heufpel.com.br.

O Hospital Escola possui o único Banco de Olhos da região Sul do Estado, em funcionamento desde maio de 2006, resultado de uma parceria com o Rotary Club.

O Banco de Olhos do Hospital Escola UFPel surgiu para suprir a demanda da Região Sul que, até a sua criação, era atendida apenas pela capital. Desde então, a equipe composta por médicos oftalmologistas, enfermeiros de nível superior e técnico e secretária realizam captação em todos os hospitais da 3ª região.

Entre as principais atividades, estão a abordagem das famílias de um potencial doador, enucleação do globo ocular doado, avaliação do tecido doado, preparação da córnea em câmara de segurança biológica, conservação e distribuição de acordo com os critérios da Central de Transplante do Estado do Rio Grande do Sul.

O principal compromisso é a diminuição do tempo na lista de espera por córneas, reduzindo o número de deficiências visuais.

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

Contato: (53) 3284 4982 – bancodeolhos@heufpel.com.br.

Ambulatório – Faculdade de Medicina 20

Localizado nas dependências da Faculdade de Medicina da UFPel, o Ambulatório oferece consultas em diversas especialidades somente a pacientes do Sistema Único de Saúde, provenientes de Pelotas e região. As consultas são agendadas pela Secretaria Municipal de Saúde e os retornos gerenciados pelo próprio Ambulatório.

O Ambulatório Central da Faculdade de Medicina possui um amplo ambiente, profissionais capacitados e atendimento especializado. Com 80 profissionais da área de saúde, divididos em 25 especialidades, o Ambulatório presta à população atendimento nas áreas de Saúde Mental, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Clínica Médica e Cirúrgica.

Entre os diferenciais do Ambulatório está o Serviço de Atendimento Especializado (SAE), que é referência na região no tratamento da HIV/AIDS, e o Centro de Aplicação e Monitoração de Medicamentos Injetáveis (Cammi), que atende pacientes com Hepatite C, realizando um serviço essencial para a região.

Além de oferecer serviços de qualidade à população, o espaço oferece aos alunos da Universidade um ambiente diferenciado para a prática e aperfeiçoamento da aprendizagem.

Atendimento administrativo: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h, rua Almirante Guillobel, 221.

Contato: (53) 3921 1178 – ambulatoriofamed@gmail.com.

Consultas 20.1

- » Urologista;
- » Hematologia;
- » Clínico Geral;
- » Infectologia;

- » Infectologia;
- » Alergista;
- » Cardiologista;
- » Cirurgia cabeça e pescoço;
- » Cirurgião geral;
- » Cirurgião plástico;
- » Cirurgia torácica;
- » Dermatologista;
- » Endocrinologista;
- » Fisiatria;
- » Genética clínica;
- » Nefrologia;
- » Neurologista;
- » Oncologia;
- » Ortopedista e traumatologista;
- » Pneumologia;
- » Proctologia;
- » Reumatologia;
- » Ginecologia;
- » Pediatria;
- » Gastroenterologia.

Horários das Especialidades **20.2**

- » **Ambulatório Geral (lista das especialidades acima):** de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h;
- » **Serviço de Atendimento Especializado HIV/AIDS (SAE):** de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h. Além de consultas, possui atendimento de serviço social e distribuição de medicação antirretroviral com acompanhamento da enfermagem;
- » **Serviço de Neurodesenvolvimento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. Presta consultas neuropediátricas, atendimento de Terapia Ocupacional e Psicologia;
- » **Exames de imagem:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. São realizados os exames de Ultrassom, Raio-X e Mamografia;
- » **Exames de Eletroencefalograma:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- » **Exames de Eletrocardiograma:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- » **Serviço de Fisioterapia:** de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h.

Ensino, Pesquisa e Extensão **21**

O Hospital Escola UFPel, através da Coordenação de Ensino, Pesquisa e Extensão, possui estrutura voltada para atividades de ensino, pesquisa e extensão proporcionando, através de uma rede de integração, a aproximação entre instituições, cursos, profissionais e discentes. Tem como principais atribuições: receber, processar e distribuir informações e dados sobre a vida acadêmica do corpo docente e discente, desde o seu ingresso no Complexo Hospitalar até a conclusão, expedição e registro do atestado/certificado, bem como garantir a segurança e preservação dos documentos e correção dos registros acadêmicos, de acordo com a legislação.

- » **Programa de Acolhida a Novos Discentes:** é direcionado aos novos discentes em atividades obrigatórias e residentes que atuarão no Hospital Escola nas seguintes áreas: Enfermagem (nível técnico, graduação e pós-graduação), Terapia Ocupacional (graduação), Farmácia (graduação), Medicina, Enfermagem e Nutrição (graduação e pós-graduação), Psicologia e Odontologia (pós-graduação). O programa tem por objetivo facilitar a ambientação dos discentes e integrá-los quanto às normas, rotinas e procedimentos administrativos utilizados na instituição;
- » **Atestados, Certificados e Declarações:** são emitidos e registrados pela Coordenação de Ensino, Pesquisa e Extensão que, através deste controle, garante o reconhecimento e a validação dos documentos. Pesquisas: todas as pesquisas vinculadas ao Hospital Escola são formalizadas atendendo a critérios básicos como aprovação em um Comitê de Ética em Pesquisa legalmente reconhecido; avaliação da área técnica para viabilidade de aplicação da pesquisa e parecer final da direção do hospital;
- » **Projetos de Extensão:** a extensão acadêmica é uma possibilidade que o estudante tem de colaborar com a nação socializando, estreitando as barreiras existentes entre a comunidade e a universidade. O Hospital Escola faz parte desta ação e não limita-se apenas à formação do aluno, mas colabora para a transformação da realidade social;
- » **Visitas:** têm como objetivo receber grupos de outras instituições para que estes conheçam a estrutura do HE UFPel. Tais atividades podem ser classificadas como:
 - * **Visita guiada:** é apresentada toda a estrutura do HE com acompanhamento de um profissional local. A visita é feita em duas etapas: apresentação de material institucional e visita às dependências.
 - * **Visita dirigida:** interesse por setor ou serviço específico com objetivo de aprofundar assuntos ou temáticas específicas, é apresentado pelo profissional responsável do local. As solicitações são realizadas através do preenchimento do formulário no site do Hospital Escola, selecionando a opção ensino.
- » **Projeto Rute (Rede Universitária de Telemedicina):** o Hospital Escola participa da Rede Universitária de Telemedicina, através do Núcleo Virtual de Educação em Saúde. Os objetivos da rede são: aprimorar a infraestrutura de comunicação para telessaúde, promover a integração dos projetos existentes com outras instituições de ensino e estimular o surgimento de projetos multicêntricos;
- » **Grupos de Interesses Especiais (SIGs – Special Interest Groups):** o HE participa dos grupos Sentinelas em Ação; Onco-Ginecologia; Técnico Operacional RUTE; Bucomaxilofacial; Telepsiquiatria; Endometriose; Enfermagem em Oncologia; Medicina Fetal; Perinatologia; Enfermagem Intensiva e de Alta Complexidade;
- » **Acervo/livros:** um acervo de obras atualizadas são disponibilizadas para empréstimo aos alunos dos cursos de Medicina, Psicologia, Nutrição, Odontologia e Enfermagem e Obstetrícia;
- » **Acesso ao Periódico CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior:** através da Coordenação de Ensino, Pesquisa e Extensão, as solicitações para acesso ao Portal Capes de colaboradores FAU são encaminhadas ao setor de TI/UFPel, as solicitações dos funcionários vinculados a UFPel e demais acadêmicos são realizadas através do COBALTO;
- » **Contratos/convênios:** o Convênio de Concessão de Estágios é um instrumento jurídico destinado a instituir parcerias entre a Universidade Federal de Pelotas e/ou a Fundação de Apoio Universitário, pessoas jurídicas de direito privado, órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Objetivando estabelecer as condições básicas para a realização de estágio através da operacionalização da lei 11.788/08, dispoendo sobre o estágio curricular de estudantes com obrigatoriedade, que venha a complementar o processo Ensino-Aprendizagem;

- » **Educação Permanente:** como Hospital de Ensino, credenciado pelos Ministérios da Saúde e da Educação, o Hospital Escola tem contribuído favoravelmente na formação profissional. Isso se deve ao trabalho árduo dos colaboradores que atuam no HE tanto no ensino como na assistência. Com a certeza da importância dessas pessoas, a instituição está investindo na capacitação e atualização profissional. Através de cursos, palestras e financiamentos para participação em eventos, o Hospital Escola está constantemente promovendo a disseminação de conhecimento entre os próprios profissionais, que muito têm a colaborar;
- » **Consultórios Itinerantes:** No ano de 2013, teve início o Projeto Interministerial que visa atender as crianças que estejam frequentando a escola regularmente. O projeto é uma iniciativa do Ministério da Educação e do Sistema dos Hospitais Universitários Federais e é coordenado pela Coordenação de Ensino do HE. As crianças são assistidas integralmente nas suas necessidades, tanto de óculos quanto de tratamento odontológico especializado, sendo disponibilizados gratuitamente pelo projeto, além de incrementar novo cenário de ensino-aprendizagem na formação de profissionais de saúde.

Recreação Infantil e Adulta 22

O Hospital Escola oferece a pacientes e acompanhantes o serviço de recreação infantil e adulta. No setor pediátrico, em uma sala destinada ao entretenimento dos pequenos internados, ficam disponíveis jogos didáticos, brinquedos, televisão com programação infantil, utensílios de pintura e desenho, além de outros passatempos que possibilitem tornar o período de internação mais agradável. Ainda com esta intenção, recreacionistas desenvolvem diversas brincadeiras e jogos que estimulam as relações de convivência, localização temporal e espacial, coordenação motora, percepção visual e raciocínio lógico.

Na recreação adulta, o recreacionista propõe, principalmente aos pacientes da Clínica Médica que permanecem bastante tempo internados, atividades como leitura, jogos, conversa e também o acesso à internet e e-mail através de um notebook.

Pousada para os Familiares 23

A UTI Neonatal do Hospital Escola UFPel recebe muitos pacientes do interior do estado. Algumas vezes, as mães destas crianças, que estão longe de sua cidade natal, não têm conhecidos em Pelotas e nem condições para ficar em um quarto alugado. Pensando em proporcionar um pouco de conforto nesta hora difícil, o HE dispõe de um local para abrigar as mães de crianças internadas na UTI.

A pousada localiza-se na mesma quadra do HE e a alimentação é oferecida no próprio hospital.

Banco de Perucas e Chapéus 24

O Hospital Escola possui o único Serviço de Oncologia habilitado na região Sul que dedica-se integralmente ao atendimento pelo SUS. Muitas vezes, os pacientes em tratamento lidam com a baixa autoestima gerada pelos desconfortos causados pelo câncer. Com a intenção de levar alegria e bem-estar aos pacientes oncológicos, o hospital criou o Banco de Perucas e Chapéus.

Grupo de Gestantes 25

O Hospital Escola promove semanalmente reuniões com as gestantes do serviço de Pré-Natal, com o objetivo de dar suporte às futuras mães, diminuindo a ansiedade gerada pelas mudanças que ocorrem tanto física quanto emocionalmente. São também objetivos do grupo o incentivo à amamentação, o trabalho multidisciplinar, buscando um atendimento humanizado e integrado às gestantes, a troca de experiências entre as gestantes e o reforço do vínculo da gestante com a instituição.

Grupo de Voluntários 26

Através de um convênio com a ONG Parceiros Voluntários, o Hospital Escola recebe voluntários que buscam doar parte do seu tempo e sua generosidade para ajudar, compartilhar e melhorar a qualidade de vida dos mais necessitados. O HE conta com voluntários atuantes nos setores de recreação, campanhas de saúde, biblioteca móvel, eventos de humanização e capelania hospitalar.

Grupo de Humanização 27

O Hospital Escola UFPel participa da Política Nacional de Humanização (PNH), do Ministério da Saúde, que busca efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários.

No HE, o Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), que está em atividade desde 2002, é composto por pessoas interessadas em discutir os serviços prestados, a dinâmica das equipes de trabalho e as relações estabelecidas entre trabalhadores e usuários.

Além de debater os aspectos do dia a dia do hospital, o GTH promove diversas ações como: Brechó Solidário, Dia das Mães, Dia dos Pais, Festa Junina, Páscoa, Dia das crianças, Natal, Festa de Confraternização, entre outras.

Contato: www.facebook.com/humanizacaohe.

