

---

# CARTA DE SERVIÇOS DOS USUÁRIOS DO HUCFF

---



RIO DE JANEIRO – MARÇO DE 2024

## Sumário

### PARTE I

#### O HUCFF

- 1- Mensagem da Direção Geral
- 2- Apresentação da Carta de Serviços
- 3- O HUCFF e o SUS
- 4- Organização da Gestão do HUCFF

### PARTE II

#### **Gestão do Cuidado**

- 2.1 - Atendimento ambulatorial
- 2.2 - Serviço de Métodos Especiais
- 2.3 - Processo de Internação
- 2.4 - Atendimento SICC

### PARTE III

#### **Núcleos, Comissões e coordenações de apoio a gestão e cuidados**

- 3.1 - NIR
- 3.2 - HEMONÚCLEO - DOAÇÃO DE SANGUE
- 3.3 - Coordenação de Transplantes
- 3.4 - Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante

### PARTE IV

#### **Recursos para o Controle Social**

- 4.1 - Ouvidoria HUCFF
- 4.2 - Ouvidoria UFRJ
- 4.3 - Ouvidoria SUS
- 4.4 - Comissão de Direitos do paciente HUCFF
  - 4.4.1 - Cartilha de direitos do paciente do HUCFF
  - 4.4.2 - Deveres dos Pacientes do HUCFF

### PARTE V

#### **POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR**

- 5- Ações de Humanização Hospitalar do HUCFF

## **PARTE I**

### 1.1- Mensagem da Direção

O Hospital Universitário Clementino Fraga Filho faz parte do Complexo Hospitalar da maior universidade do Brasil, a Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Tem como visão “ser um centro de excelência em assistência, ensino e pesquisa” e a missão de “desenvolver ações de ensino e pesquisa em consonância com a função social da universidade, articulada à assistência, à saúde em alta complexidade e integradas ao Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo ao seu público atendimento de qualidade e de acordo com os princípios éticos e humanísticos”.

O HUCFF está inserido no Sistema Único de Saúde – SUS – como unidade médica de referência para atendimento de média e alta complexidade. Temos o compromisso com o constante desenvolvimento institucional e com a melhoria contínua da formação, capacitação e especialização dos profissionais que atuam na área da saúde.

Para tanto, desenvolvemos pesquisas e estudos que fortalecem e ampliam nossa prática assistencial, conscientes de nossa responsabilidade, sempre objetivando que o melhor cuidado seja ofertado aos pacientes no acompanhamento na unidade.

*Direção-Geral*

## 1.2-Apresentação da Carta

A Carta de Serviços dos Usuários do HUCFF apresenta aos usuários a responsabilidade e o compromisso da atual gestão da unidade com a segurança do cuidado aos pacientes que se encontram em acompanhamento na instituição. Esta Carta pretende esclarecer e orientar sobre a política interna de atendimento e sua inserção na política de saúde e o papel que desempenha inserido na rede SUS.

O HUCFF mantém em sua estrutura de gestão uma Coordenação de Políticas Institucionais – COORDPI, órgão de assessoramento à gestão institucional, entendendo-se que assegurar direitos e a qualidade da prestação de serviço está intrinsecamente ligada às políticas internas, em consonância com a evolução da legislação acerca da temática.

Esta coordenação mantém o enfoque na participação social e no exercício do controle social do paciente através da própria Comissão de Direitos do Paciente. Trabalha sob dois eixos de atuação para contribuir com a gestão institucional: Primeiro: o paciente e todos os movimentos que fazem interface com a garantia de direitos, participação social, controle social, cidadania; Segundo: ações que qualifiquem a prestação do serviço, denominadas “Ações de Humanização Hospitalar”. Ambos se reportam às políticas institucionais e sua adequação ao cuidado em saúde, acompanhando avanços nos campos teórico-metodológicos, técnico-práticos e ético-políticos voltados para práticas inovadoras que visem não só o atendimento da doença que se instala, mas o indivíduo em sua totalidade.

Esta carta apresenta-se dividida em 5 partes:

- Parte I: Apresentação da Unidade e sua inserção no Sistema Único de Saúde e organização da Gestão;
- Parte II: Apresenta as ações de Gestão do Cuidado tanto nos atendimentos ambulatoriais quanto nas internações agendadas ou por motivo de intercorrência;
- Parte III: Apresenta os Núcleos, Comissões e Coordenações de apoio à gestão e cuidados;
- Parte IV: Apresenta os recursos internos e externos para o Controle Social;
- Parte V: Apresenta as ações internas baseadas tanto na Política Nacional de Humanização quanto na Política Institucional de Humanização Hospitalar.

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência da gestão institucional que compartilhamos com a sociedade civil e esperamos que possa contribuir positivamente para a compreensão do funcionamento da instituição e que os usuários possam também colaborar com a construção de uma relação mais humanizada e cooperativa no HUCFF.

### 1.3 - O HUCFF e o Sistema Único de Saúde

O HUCFF foi inaugurado em 1978, caracterizando-se em uma unidade de Saúde, Ensino e Pesquisa vinculado à UFRJ, formando profissionais de saúde para todo o Brasil e prestando assistência aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

O Sistema Único de Saúde – SUS é o conjunto de todas as ações e serviços de saúde prestados por instituições públicas federais, estaduais e municipais mantidas pelo Poder Público.

Na estrutura do SUS, o HUCFF é considerado uma unidade de atenção terciária que atende pacientes de todo o país, com doenças mais complexas que requerem procedimentos de elevada especialização, que não são realizados em outras unidades de saúde, o que chamamos de Alta Complexidade, além de programas de saúde que requerem equipes bem preparadas e equipamentos de alta tecnologia.

Neste grupo estão incluídos os pacientes com câncer, os transplantes de órgãos, as grandes cirurgias, as doenças raras, entre outros. Isso significa que situações de saúde mais simples deverão ser atendidas em outras unidades de saúde.

Por reunir em um só local ensino, pesquisa científica e assistência à comunidade, no HUCFF convivem diariamente profissionais de diferentes formações e com variadas funções, como: pesquisadores, professores, médicos, enfermeiros, assistentes sociais, entre outros. A multidisciplinaridade é uma característica do hospital, que hoje conta com 2882 profissionais (entre professores, enfermeiros, médicos e administrativos).

Por dia o hospital recebe cerca de 1000 pacientes para atendimentos ambulatoriais e/ou exames, além dos 180 leitos disponíveis para internações pela unidade. Em média, 25 cirurgias são feitas diariamente no HUCFF.

A porta de entrada do cidadão para o atendimento no SUS são as Unidades Básicas de Saúde e Clínicas da Família. A partir deste primeiro atendimento, o cidadão será acompanhado pela equipe de Saúde da Família onde realizará exames de rotina, como os preventivos, ou poderá ser encaminhado para os outros serviços especializados, se precisar (hospitais e clínicas especializadas).

Ele será incluído no Sistema de Regulação de vagas, do Estado do Rio de Janeiro SER e ou do nosso Município chamado de SISREG; esse sistema tem o controle de todas as vagas que são disponibilizadas as unidades de saúde para o agendamento dos atendimentos, incluindo o HUCFF.

O SISREG leva em conta o endereço de residência dos pacientes para indicação dos hospitais onde será encaminhado para atendimento.

Compondo o Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), o HUCFF atende somente a partir do encaminhamento realizado através da Central de Regulação. O agendamento é feito antecipadamente nos postos de saúde. Uma vez encaminhados, os pacientes são submetidos à Central de Triagem e direcionados ao tratamento através do Serviço de Ambulatório (SAM), que funciona de segunda a sexta-feira. Lá o paciente será atendido pelo médico especialista, que vai definir o plano de tratamento. Quando o paciente tiver alta, será encaminhado de volta para a UBS/ Clínica da Família. Caso a doença mantenha a necessidade de acompanhamento especializado, o paciente permanecerá acompanhado no HUCFF, em parceria com a unidade de atenção básica.

## 1.4- ORGANIZAÇÃO DA GESTÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO - HUCFF

### **Direção Geral - DG**

Diretor: Marcos Alpoim Freire - CRM 5245312-2

E-mail: [diretor@hucff.ufrj.br](mailto:diretor@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21) 3938 6002 - (21) 3938 6003 ou fax (21) 3938 2689

### **Divisão de Apoio Assistencial - DAA**

Diretora: Elen Regina de Oliveira CRESS 8745 – 7ª Região

Telefone: (21) 3938 2739 – (21) 3938 2741

E-mail: [daa@hucff.ufrj.br](mailto:daa@hucff.ufrj.br)

### **Divisão de Apoio Gerencial - DAG**

Diretor: Celso Carneiro do Nascimento CRA 3032220/RJ

E-mail: [dag@hucff.ufrj.br](mailto:dag@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21)3938-2635 / (21)3938-6008

### **Divisão de Engenharia - DEG**

Diretor: João Roberto Nunes SIAPE 1769405

E-mail: [deg@hucff.ufrj.br](mailto:deg@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21) 3938-6020

### **Divisão de Finanças - DFN**

Diretor: Wesley Silva de Souza CRA 2073127/RJ

E-mail: [dfngabinete@hucff.ufrj.br](mailto:dfngabinete@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21)3938-6039 - (21)3938-2612

### **Divisão de Enfermagem - DEN**

Diretor: Tony de Oliveira Figueiredo COREN-RJ 60435

E-mail: [den@hucff.ufrj.br](mailto:den@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21) 39386021 – (21) 3938 2545

### **Divisão Médica - DMD**

Diretor: Alberto Chebabo – CRM 52477743

E-mail: [dmd@hucff.ufrj.br](mailto:dmd@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21) 3938 6006 – (21) 3938 6007 - (21)3938-2212 ou fax (21) 3938 2445

### **Divisão de Recursos Humanos - DRH**

Diretor: Moacir de O. Moura

E-mail: [drh@hucff.ufrj.br](mailto:drh@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21)3938-6033 (21)3938-6031

### **Divisão de Saúde da Comunidade - DSC**

Diretor: Carlos Alberto de Matos Peixoto – CRM 52403087

E-mail: [dsc@hucff.ufrj.br](mailto:dsc@hucff.ufrj.br)

Telefone: (21) 3938-2542

## PARTE II

### GESTÃO DO CUIDADO

#### 2.1- SERVIÇO DE AMBULATÓRIO

Atendimento somente presencial

Telefone: (21) 3938-2413 - (21) 3938-2262

Horário: entre 7h e 17h – dias úteis

#### ABERTURA DE PRONTUÁRIO

E-mail: sdm@hucff.ufrj.br

Telefone: (21) 3938-2230 / (21) 3938-2250

Horário: entre 8 e 17h – dias úteis

Documentos Necessários para abertura de Prontuário: Boletim da Triagem; Formulário próprio do HUCFF preenchido, assinado e carimbado pelo médico responsável da especialidade e pelo chefe do Serviço, solicitando abertura de prontuário e com a data de retorno do paciente; Documento de identificação do paciente; CPF; comprovante de residência e cartão do SUS.

#### REMARCAÇÃO DE CONSULTAS

Caso o paciente falte à sua consulta, é preciso procurar pessoalmente o médico ou o profissional de Saúde que o está acompanhando, em seu dia e horário de atendimento no ambulatório para nova marcação. Só o profissional de saúde administra sua agenda de atendimento ambulatorial.

#### CENTRAL DE MARCAÇÃO DE EXAMES

Telefone: (21) 3938 2215

Horário: entre 8h e 17h – dias úteis

Local: 1º andar do HUCFF.

Atividades desenvolvidas: Marcação dos pedidos de parecer interno, agendamentos de consulta médicas, exames e procedimentos provenientes dos diversos ambulatórios médicos para pacientes matriculados e em acompanhamento ativo no HUCFF.

Com exceção dos exames de Raio-X convencional, hemodinâmica, tomografia computadorizada, patologia clínica, medicina física, fisioterapia e medicina nuclear, que são marcados nos próprios setores onde se realizam os exames.

#### ESPECIALIDADES MÉDICAS

Tel.: 3839-6006 (secretaria DMD)

Horário: entre 7h e 17h

Anestesiologia; Cardiologia; Cirurgia Cardíaca; Cirurgia Dermatológica; Cirurgia Geral; Cirurgia Torácica; Cirurgia Plástica; Cirurgia Vascular; Clínica Médica; Clínica da Dor e Cuidados Paliativos; Dermatologia; Endocrinologia; Fisiatria; Gastroenterologia; Ginecologia; Hematologia; Imunologia; Infectologia; Nefrologia; Neurocirurgia; Neurologia; Nutrologia; Oftalmologia; Oncologia; Ortopedia; Otorrinolaringologia; Pneumologia; Proctologia; Psicologia Médica; Reumatologia; Toxicologia Clínica; Urologia.

#### ESPECIALIDADES MULTIPROFISSIONAIS

##### **Enfermagem**

Profissionais: Técnicos em Enfermagem e Enfermeiros

Localização: Ambulatório do 1º e do 2º andar.

Horário: entre 7h e 17h - dias úteis.

### **Fisioterapia**

E-mail: efazevedo@hucff.ufrj.br (secretaria)

Telefone: (21) 3938-2224

Horário: entre 8h e 17h – dias úteis

Local: 2º andar

Na Secretaria-Geral do Serviço de Fisioterapia, apresentar o pedido de parecer, onde será realizada a Avaliação Fisioterapêutica, havendo ambulatório específico que atenda a patologia ou disfunção apresentada, efetua-se a marcação para data mais próxima; não havendo atendimento para o caso específico, o paciente é encaminhado por via de referência para a Unidade de Assistência mais próxima ao local de residência do paciente.

### **Fonoaudiologia**

E-mail: isabelkos@hucff.ufrj.br

Telefones: (21) 3938-2191 / 3938-2190

Horário: entre 8h e 16h - dias úteis

Local: 3º andar

O atendimento é realizado para pacientes encaminhados pelos diversos setores do hospital (Otorrinolaringologia, Neurologia, Clínica Médica, etc.). A marcação é realizada na Central de Marcação de Exames.

### **Odontologia**

E-mail: silviaoliver@hotmail.com

Telefone: (21) 3938-2648

Horário: entre 8h e 16h – dias úteis

Localização: Sala 144, 1º andar do ambulatório

A entrada no Serviço se dá através de pedido de Parecer que deverá ser agendado na Central de Marcação de Consultas. É importante ressaltar que só são atendidos casos em que o distúrbio tenha relação direta com a patologia de base que vem sendo tratada no hospital.

### **Nutrição e Dietética**

E-mail: nutricao@hucff.ufrj.br

Telefone: (21) 3938-2525

Horário: entre 7:30 e 16h – dias úteis

Local: 1º andar – sala 142

Paciente Ambulatorial: Necessário pedido de Parecer Médico ou da Equipe Multiprofissional, desse que preencham critérios de encaminhamento. O atendimento deverá ser agendado na Central de Marcação de Consultas.

### **Psicologia**

E-mail: sppmchefia@hucff.ufrj.br e sppm@hucff.ufrj.br

Telefone: (21) 3938-2601

Horário: entre 7:30 e 16h – dias úteis

Local: Ambulatório do 2º andar (próximo a rampa)

A entrada no Serviço se dá através de pedido de Parecer que deverá ser agendado na Central de Marcação de Consultas. É importante ressaltar que só são atendidos casos em que o distúrbio tenha relação direta com a patologia de base que vem sendo tratada no hospital.

### **Serviço Social**

E-mail: seso.hucff.ufrj@gmail.com

Telefone: (21) 3938-2567 / (21) 3938- 2806

Horário: entre 7h e 17h (dias úteis)

Local: 1º andar – sala 103



Os atendimentos realizados no setor são prioritariamente por meio de agendamentos realizados através do setor de marcação de consultas, qualquer profissional da equipe de saúde poderá encaminhar usuário para o Serviço Social, através de Pedido de Parecer. A demanda espontânea também será atendida, entretanto na impossibilidade de ser realizado no dia, o usuário será agendado na agenda ambulatorial do setor.

### **Terapia Ocupacional**

E-mail: terapiaocupacionalhucff@gmail.com

Telefone: 3938-2660

Horário: entre 8h e 17h – dias úteis

Local: 2º andar (Laboratório de AVD)

Os encaminhamentos são realizados por meio de parecer e deverão ser entregues na secretaria do centro de reabilitação. Qualquer profissional de saúde poderá realizar o encaminhamento.

### **Farmácia Ambulatorial**

E-mail: lucienetavares@hucff.ufrj.br; andreians@hucff.ufrj.br

Telefone: (21) 3938-2485

Horário: entre 8h e 17h - dias úteis.

Local: 1º Andar próximo à Central de Marcação

O Setor trabalha com os medicamentos fornecidos pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro e HUCFF, de acordo com os Programas de Saúde aqui atendidos. Os medicamentos são fornecidos mediante prescrição médica, de acordo com a legislação vigente, para o período máximo de 30 dias.

Programas abastecidos pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro:

Polo de Insulina; Programa de DST/AIDS; Programa de Hanseníase; Programa de Tuberculose;

Programas abastecidos pela Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro:

São os chamados Medicamentos de Dispensação Excepcional: para tratamento dos pacientes portadores de Acromegalia e são fornecidos de acordo com as normativas da SES/RJ e com a legislação vigente.

### **SERVIÇOS E PROGRAMAS AMBULATORIAIS**

Algumas especialidades médicas desenvolvem ambulatórios com programas especiais de saúde, destinados aos pacientes com quadros mais graves, de difícil tratamento em outros locais da rede pública de saúde. Entre eles, citamos: AIDS; Hipertensão arterial; Doenças Inflamatórias Intestinais; Arritmia; Epilepsia; Transplante Renal; Transplante de Pâncreas; Transplante de Fígado; Saúde Comunitária; Saúde Auditiva; Diabetes; Colagenose; Geriatria; Hanseníase; Tratamento do Tabagismo; Urticária Crônica; Angioedema hereditária; Dermatite Atópica.

Observação: Para inclusão nos programas é necessário encaminhamento do médico responsável, através de Pedido de Parecer.

## **2.2 - SERVIÇO DE MÉTODOS ESPECIAIS (SME)**

Telefones: (21) 3938 2359 – (21) 3938 6011

Horário: entre 7h e 17h – dias úteis

Local: 3º e 4º andares

Atividades Realizadas: consultas, exames, pequenas cirurgias e procedimentos.

Especialidades que desenvolvem atividades no setor: Cardiologia, Clínica da Dor, Clínica Médica. Cirurgia Vascular, Dermatologia (Cosmética e Fotodermatologia), Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, ProHart, Proctologia, Reumatologia e Urologia, Gastroenterologia, Hepatologia, Endocrinologia, Ginecologia Protocolo de Atendimento:

Observação: Os exames são agendados na Central de Marcação localizada no 1º andar ou na Secretaria do 4º andar.

## 2.3- PROCESSO DE INTERNAÇÃO

A internação pode ocorrer através do Serviço de Admissão e Alta (SAA) ou do Serviço de Intercorrências Clínico-cirúrgicas (SICC):

### 2.3.1- INTERNAÇÕES ELETIVAS

SERVIÇO DE ADMISSÃO E ALTA – SAA

E-mail: [saa@hucff.ufrj.br](mailto:saa@hucff.ufrj.br)

Telefones: (21) 3938-2241 – (21) 3938-2248

Local: Portaria Principal – 1º andar

Horário: entre 7h e 17h - diariamente

Gerencia internações eletivas (agendadas pela equipe médica do HUCFF) e transferências interinstitucionais (agendadas pelo SISREG/SER).

#### O Processo de internação:

- No dia agendado para a internação o paciente deve dirigir-se, portando o cartão de matrícula do HUCFF, ao SAA;
- Neste serviço o paciente será identificado através de uma pulseira que conterá: nome do paciente, número do prontuário, data de nascimento e sexo e será encaminhado a Unidade de Internação;
- Será entregue informativo aos familiares onde constam orientações sobre o processo de hospitalização;
- **Será apresentado Termo de Consentimento de Internação;**
- No leito do paciente haverá uma placa de identificação com seu nome completo e idade, número de prontuário;
- O paciente deverá apresentar listagem de todos os medicamentos e suplementos que esteja fazendo uso e informar ao médico e a enfermagem se você tiver apresentado alguma alergia e ou outra informação que avalie ser necessária, que possa contribuir no seu processo de tratamento.

### **Orientações importantes sobre as rotinas institucionais**

#### HORÁRIOS DE VISITA

→ Unidades de internação: de 2ª a 6ª feira restrito a 01 (um) visitante entre 15h e 16h; sábados domingos e feriados 2 (dois) visitantes entre 15h e 17h, com revezamento. Entrada de crianças e adolescentes entre 12 e 18 anos, ocorrerá às 16:30, acompanhado de um responsável. A entrada dos visitantes será pela Portaria Principal.

→ CTI: diariamente entre 15h e 16h restrito a 1 (um) visitante.

→ SICC: diariamente, 2x ao dia - Manhã: entre 11:30 e 12:30; Tarde: entre 15h e 16h – restrito a 1 (um) visitante

#### DIREITO A ACOMPANHANTE

- Situações amparadas por LEI: Idosos (maiores de 60anos), Crianças e adolescentes (menores de 18 anos), pessoas com deficiência e pacientes oncológicos. Importante: Nas unidades fechadas (CTI e SICC) não serão autorizados acompanhantes;

- O cartão de acompanhante será entregue pelo Serviço Social (horário de funcionamento entre 07h e 17h);
- No Cartão de Acompanhante serão registrados até 03 nomes de pessoas autorizadas a se revezar no acompanhamento ao paciente;
- A entrada/ troca do acompanhante ocorrerá pela Portaria Principal, sendo obrigatória a apresentação do Cartão de Acompanhante;
- Serão permitidas apenas duas trocas de acompanhante no período de 24 horas, nos horários: entre 7h e 10h e entre 17h e 20h;
- Havendo necessidade da busca de maiores informações sobre o quadro do paciente, o familiar ou seu representante deverá procurar a equipe médica no período da manhã, solicitando acesso ao andar pela Portaria Principal.

## PERTENCES

- O Hospital não possui espaço físico para guarda de valores e pertences pessoais do paciente e de seu acompanhante, devendo, portanto, mantê-los sob sua guarda.
- Não deverão ser trazidos objetos de valor, joias, dinheiro, documentos, televisores, computador, cartões.
- O paciente deverá trazer para seu uso apenas o necessário para manutenção de sua higiene pessoal (escova dental, creme dental, shampoo, condicionador, creme corporal, escova de cabelo, sabonete), chinelos, ventilador.
- Não será autorizada a entrada de familiares para entrega de pertences ao paciente. Deverão ser utilizados os dias e os horários de visita.

Importante:

## Aparelhos Celulares e mídias sociais

- É permitido o uso de Aparelhos Celulares, porém, não será permitido o uso de extensões e adaptadores como benjamins. Os aparelhos deverão ser mantidos em modo silencioso, sendo utilizados sempre com fones de ouvido, individualmente.
- Não poderão ser realizadas filmagens e/ou fotos no interior do Hospital sem a devida autorização dos envolvidos e da Direção da Unidade.

## ALTA HOSPITALAR

- O paciente poderá ter alta de segunda-feira a sábado e receberá uma cópia do sumário de alta assinado, prescrição médica e outras orientações pertinentes à continuidade do tratamento.
- O paciente deverá sair do hospital acompanhado por pessoa maior de idade, que deverá apresentar-se a Portaria Principal, onde a recepção comunicará a Unidade de Internação a chegada da família.
- A unidade de internação providenciará a condução do paciente até a Portaria Principal (até os familiares).

Durante a internação, o paciente será acompanhado por um médico responsável, professor e especialista, que orientará o seu tratamento, além de ser assistido individualmente por residentes multiprofissionais e alunos da graduação e pós-graduação, supervisionados pelos profissionais que integram a equipe de saúde.

→ Equipes que estarão disponíveis ao paciente e seus familiares:

**Enfermagem:** Responsável pelo planejamento e implementação dos cuidados necessários ao paciente, abrangendo também o cuidado à família e ao ambiente onde o indivíduo se encontra.

**Farmácia:** Orientam pacientes e familiares sobre uso racional dos medicamentos, visando sempre a eficácia terapêutica.

**Fisioterapia:** Atua no ambiente hospitalar junto aos pacientes nas alterações de força, coordenação, equilíbrio, dificuldade de caminhar e se movimentar, e alterações respiratórias, ou seja, falta de ar e retenção de secreção.

**Fonoaudiologia:** O fonoaudiólogo é o profissional capacitado a atuar sobre a comunicação humana, linguagem oral, escrita, fala, voz, alterações de face, deglutição ou audição.

**Nutrição:** Avalia o estado nutricional dos pacientes, elabora plano alimentar que mais se adéque às suas necessidades durante o período de hospitalização.

**Serviço Social:** Atua nas situações em que o usuário não possui as condições necessárias para adesão ao tratamento. Identifica recursos institucionais e governamentais, orienta sobre direitos e como acessar programas e benefícios sociais.

**Psicologia:** A Psicologia participa das discussões dos casos clínicos nos rounds e contribui no sentido de subsidiar decisões relacionadas às condutas a serem aplicadas junto aos usuários. Também realiza busca ativa a fim de identificar demandas e necessidades de acompanhamento psicológico ao longo da internação e, eventualmente, após a internação.

**Terapia Ocupacional:** Atua na reabilitação física, sensorial, cognitiva, mental e social de pessoas que tenham dificuldades em realizar as suas atividades diárias (banho, vestir, alimentação, escrita, autocuidado) atividades produtivas e lazer.

#### 2.4- SERVIÇO DE INTERCORRÊNCIAS CLÍNICO-CIRÚRGICAS - SICC

E-mail: [dmd@hucff.ufrj.br](mailto:dmd@hucff.ufrj.br)

Telefones: (21) 3938-2550

Horário: 24h

Local: Subsolo

O Serviço de Intercorrências Clínicas e Cirúrgicas – SICC destina-se à avaliação e atendimento de pacientes em tratamento ativo (nos últimos 12 meses) no HUCFF que apresentem intercorrências clínicas ou cirúrgicas. É organizado em equipes multidisciplinares que realizam plantão de 12 horas. Além das equipes fixas, o SICC recebe suporte, sob a forma de avaliação de pareceres, das várias especialidades médicas do HUCFF.

Situações em que o SICC realizará atendimento:

- a) intercorrências médicas com agravo à saúde ou risco potencial de vida;
- b) casos de acidentes ou mal-estar súbito de profissionais ou alunos no período de atividade no HUCFF;
- c) casos de acidentes ou mal-estar súbito ocorridos em outras Unidades que integram o "campus" universitário.

## PARTE III

### NÚCLEOS, COMISSÕES E COORDENAÇÕES DE APOIO A GESTÃO E CUIDADO

#### 3.1- NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO – NIR

Telefone: (21) 3938-2613

Horário: entre 7h e 17h

O Núcleo Interno de Regulação (NIR) é responsável pela regulação das vagas de exames, consultas e leitos ofertados pelo hospital, disponibilizando-os de acordo com as necessidades do paciente dentro do perfil assistencial contratualizado entre o SUS e a unidade. Cabe ao NIR fazer a interface do hospital com as centrais de regulação, identificando situações em que haja necessidade de interferir para agilizar o atendimento do paciente, como no caso de exames, consultas e transferências externas para especialidades de que a unidade não dispõe.

#### 3.2- HEMONÚCLEO – DOAÇÃO DE SANGUE

O Serviço de Hemoterapia funciona no 3º andar do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUFF/UFRJ). Para doar, basta trazer documento de identidade com foto (identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista ou carteira do conselho profissional ou carteira nacional de habilitação), estar bem de saúde, ter entre 16 (com autorização dos pais) e 67 anos, pesar mais de 50 Kg. Não é necessário estar em jejum, deve-se evitar apenas alimentos gordurosos nas quatro horas que antecedem a doação.

O hospital do Fundão realiza cerca de 25 cirurgias por dia, entre cardíacas, ortopédicas e vasculares – que demandam um volume expressivo de reserva de sangue, além de transplantes. As bolsas de sangue também são necessárias para o atendimento às crianças internadas no Instituto de Pediatria e Puericultura Martagão Gesteira (IPPMG) e da Maternidade Escola, unidades próprias da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Telefone: 3938-2305

E-mail: hemoter@hucff.ufrj.br5f

A coleta de sangue é feita no 3º andar do hospital, na Ilha do Fundão.

Horário: entre 7h30 e 13h30

#### 3.3- TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS

Em 1999 foi criada a Coordenadoria Geral de Transplantes (CGT). De lá pra cá, cerca de 3 mil pacientes – rim, fígado, rim-pâncreas, coração, pulmão, medula, córnea – já foram transplantados na Unidade.

O projeto para criação de um centro de transplantes complexos no país vem sendo desenvolvido pelo Ministério da Saúde (MS) há mais desde 2021, após entendimento de que o HUCFF seria a unidade adequada, por sua capacidade de atendimento em média e alta complexidades, além da importante expressão na formação de profissionais e desenvolvimento de pesquisa.

O HUCFF é o primeiro hospital público do país a sediar um programa de transplantes com capacidade de realizar procedimentos complexos – como transplantes combinados, transplantes contra barreiras imunológicas e o desenvolvimento de um programa de reabilitação intestinal, incluindo o transplante intestinal e multivisceral.

A nova equipe do Centro Nacional de Transplantes Complexos (CNTc) fez a primeira cirurgia – um transplante de fígado – em 27/5/2023. Inicialmente, o Centro terá seis leitos para o Centro de Terapia Intensiva (CTI) e oito de enfermaria.

E-mail: [coordenacaogeraltransplantes\\_HUCFF@hotmail.com](mailto:coordenacaogeraltransplantes_HUCFF@hotmail.com)

### 3.4 COMISSÃO INTRAHOSPITALAR DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA TRANSPLANTE

A CIHDOTT é uma Comissão Intra-hospitalar formada por equipe multiprofissional da área de saúde, que tem a finalidade de organizar, no âmbito da instituição, rotinas e protocolos que possibilitem o processo de doação de órgãos e tecidos para transplantes.

A CIHDOTT foi criada em atenção ao disposto na portaria nº 905/GM/MS de 16 de agosto de 2000, que determinou sua composição em todos os hospitais públicos, privados e filantrópicos.

Em 2005, a portaria nº 1.752/GM de 23 de setembro de 2005, determinou a constituição da CIHDOTT em todos os hospitais públicos, privados e filantrópicos com mais de 80 leitos.

A portaria nº 2.600/GM/MS de 21 de outubro de 2009, que aprovou o regulamento técnico do Sistema Nacional de Transplantes, trouxe novas definições de organização de CIHDOTT e definiu suas atribuições.

A CIHDOTT do HUCFF foi instituída por ato formal do Diretor Geral do HUCFF através da portaria nº 71 de 29 de agosto de 2005.

Telefone: (21) 3938-2773

Email: [cihdotthucff@gmail.com](mailto:cihdotthucff@gmail.com)

Localização: Subsolo, atrás do saguão de elevadores

## PARTE IV

### RECURSOS PARA O CONTROLE SOCIAL

#### 4. OUVIDORIAS

São canais de comunicação imparcial, equilibrado, transparente e democrático entre uma instituição, que pode ser pública ou privada, e seus usuários, que podem se manifestar por meio de críticas, reclamações, sugestões, solicitações, elogios ou denúncias, com vistas à constante melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Tem como objetivo o constante aprimoramento dos processos institucionais de trabalho, a fim de garantir à população o respeito a seus direitos, a participação social e a oferta de um atendimento de qualidade, digno, humanizado e pautado pelos princípios da eficiência e transparência.

##### 4.1- OUVIDORIA HUCFF

A Ouvidoria do HUCFF foi criada em junho de 2000, integra o SisOuv – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. A Ouvidoria recebe as manifestações, que podem ser reclamações, solicitações, denúncias, elogios, sugestões, pedidos de simplificação e de acesso à informação, analisa seu conteúdo e as encaminha, conforme o caso, às áreas competentes com observações e

sugestões de acordo com a situação, acompanhando seus desdobramentos, cobrando soluções, avaliando as providências adotadas e mantendo os usuários informados durante o processo.

Atendimento ao público:

De Segunda a Sexta - entre 8h e 16h

Telefone: (21) 3938-6005

Email: [ouvidoria@hucff.ufrj.br](mailto:ouvidoria@hucff.ufrj.br)

Atendimento Presencial: 1º andar, em frente ao saguão de elevadores (próximo à entrada de pacientes)

#### 4.2- OUVIDORIA UFRJ

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e da comunidade acadêmica da UFRJ, que visa garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Atendimento ao público:

De Segunda a Sexta - entre 9h e 16h

Telefone: 3938-1619

Atendimento presencial mediante agendamento prévio pelo e-mail da [secouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:secouvidoria@reitoria.ufrj.br)

#### 4.3- OUVIDORIA SUS

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Atendimento ao público:

Telefone: 136 (Disque Saúde)

De Segunda a Sexta – entre 8h e 20h; Sábados – entre 8h e 18h.

#### 4.4- COMISSÃO DE DIREITOS DOS PACIENTES

A Comissão de Direitos do Paciente é composta apenas por pacientes em tratamento ativo na Unidade como representação de Controle Social no HUCFF. A COORDPI, órgão de assessoramento à Direção Geral do hospital, atua enquanto Secretaria-Executiva da Comissão.

A CDP tem como propósito monitorar a qualidade do atendimento ao paciente da Instituição, com vistas a garantir os direitos estabelecidos na Cartilha dos Direitos do Paciente e na legislação que a rege. As reuniões ocorrem na segunda quarta-feira do mês, salvo quando houver feriado, sendo definida outra data pelos membros da Comissão

Telefone: (21) 3938-2773

Email: [coordpi@hucff.ufrj.br](mailto:coordpi@hucff.ufrj.br)

Localização: Subsolo, atrás do saguão de elevadores

Horário: entre 7h e 16h

## PARTE V

### POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

#### A Política Nacional de Humanização (PNH)

A PNH existe desde 2003 para 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. A PNH deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. Promover a comunicação entre estes três grupos pode provocar uma série de debates em direção a mudanças que proporcionem melhor forma de cuidar e novas formas de organizar o trabalho.

A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Valorizar os sujeitos é oportunizar uma maior autonomia, a ampliação da sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada, da criação de vínculos solidários, da participação coletiva nos processos de gestão e de produção de saúde.

Esta política considera que incluir usuários e suas redes sociofamiliares nos processos de cuidado é um poderoso recurso para a ampliação da corresponsabilização no cuidado de si, e é o que pauta a Política Institucional de Humanização Hospitalar do HUCFF, conforme descrito a seguir:

#### AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO

As ações de Humanização são organizadas pela Coordenação de Políticas Institucionais.

Maiores informações:

Telefone: (21) 3938-2773

Email: coordpi@hucff.ufrj.br

Localização: Subsolo, atrás do saguão de elevadores

Horário: entre 7h e 16h

#### 5.1-ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

A lei nº 9.982 de julho de 2000 dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas. É direito do paciente, ou seu responsável, solicitar assistência religiosa individual. O paciente/ familiar/ responsável poderá solicitar à equipe autorização para o acesso de um representante religioso de sua preferência; A autorização deverá ser realizada pela equipe, por escrito, identificando nome e localização do paciente, nome completo do representante religioso e dia e horário definido para a visita.

Esta autorização deverá ser apresentada na Recepção da Portaria Principal.

O HUCFF mantém grupos voluntários que prestam a assistência religiosa semanal aos pacientes hospitalizados:

PASTORAL DA SAÚDE – Matriz Católica

Segundas e Quartas a partir das 13 horas

Missas às Quartas, às 15 horas, na Capela de São Francisco (5º andar)

Contato: 21 99626-3966 (Sra. Elaine)



CAPELANIA CRISTÃ – Matriz Evangélica

Terças e Sextas a partir das 13 horas

Cultos toda última terça-feira de cada mês, às 13 horas, no hall dos elevadores do 10º andar

Contato: 21 99687-3077 (Sra.Nilma)

TEMPLO CATOBANDISTA – Matriz Espírita

Quintas-feiras a partir das 13 horas

## 5.2- PALHAÇOTERAPIA

*“Trupe Cabeça Oca”*

Grupo de voluntários palhaços(as) que se propõem a serem Doutores Besterologistas, músicos, dançarinos, e através da Palhaçoterapia oportunizam aos pacientes hospitalizados, familiares e servidores momentos de alegria, descontração e diversão. Realizam visitas mensais aos domingos, e participam, quando convidados, de eventos no interior da Instituição.

Apoiam sistematicamente através de suas mídias sociais o Hemonúcleo da Instituição.

---

## **COORDENAÇÃO GERAL**

**Coordenação de Políticas Institucionais - COORDPI**

**Denise Pires da Silva**

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO NO HUCFF**

**COORDPI:**

**Denise Pires da Silva e**

**Paula Soares Canellas**

**Assessoria de Imprensa:**

**Lorena Cecília e**

**Marco Aurélio Brandt**