

Carta de Serviços ao Usuário

Hospital São Raimundo

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário do Hospital São Raimundo tem como objetivo informar de forma clara e transparente os serviços de saúde ofertados à população, as formas de acesso, os compromissos de atendimento assumidos pela instituição e os canais disponíveis para comunicação com os usuários.

O Hospital São Raimundo é uma unidade hospitalar gerida por **entidade filantrópica, Sociedade Beneficente São Camilo**, com atendimento **100% pelo Sistema Único de Saúde (SUS)**, atuando de forma complementar à rede pública de saúde.

A prestação dos serviços ocorre por meio de **contratualização com o Sistema Único de Saúde**, conforme instrumentos formais firmados com o gestor público, observando metas quantitativas e qualitativas, indicadores assistenciais, critérios de regulação de acesso e diretrizes da política pública de saúde.

Este documento segue os princípios da transparência pública, humanização do atendimento, qualidade assistencial, responsabilidade social e respeito aos direitos dos usuários do SUS.

2. Identificação da Instituição

Nome da Instituição: Hospital São Raimundo

CNPJ: 60.975.737/0017-19

Natureza Jurídica: Entidade Filantrópica

Vinculação Assistencial: Atendimento 100% SUS

Forma de Financiamento: Recursos Federais Ministério da Saúde (MS), Recurso Estadual pela Política Estadual de Incentivo Hospitalar (PEIH) e Recurso Municipal destinado Serviço de Urgência, Emergência e Internação, todos regimentados por convênios anuais.

Endereço: Rua Coronel Antônio Joaquim, 2047, Centro, Limoeiro do Norte, Ceará

Telefone: (88) 3447-6250

E-mail: direcao@saocamilolimoeirodonorte.org.br

Site: www.saocamilolimoeirodonorte.org.br

3. História da unidade

O **Hospital São Raimundo** foi fundado em 8 de agosto de 1943 como uma entidade filantrópica sem fins lucrativos. Idealizado pelo então Bispo Dom Aureliano Matos, que possuía uma visão pastoral e habilidades administrativas, ele se preocupava profundamente com a população da Diocese. Ao notar o crescente número de mães pobres que faleciam durante o parto sem receber os cuidados médicos adequados, ele se sensibilizou e decidiu construir um hospital com maternidade.

Em janeiro de 1981, a administração do hospital foi transferida para a Sociedade Beneficente São Camilo (SBSC). Atualmente, o Hospital São Raimundo possui 103 leitos e oferece internações nas seguintes especialidades: Clínica Médica; Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Adulto; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica; Clínica Cirúrgica para pacientes do SUS.

Hospital Geral de porte secundário (100% SUS), atende a região do Vale do Jaguaribe como Hospital Polo: 11 municípios unidade de nível secundário, com foco em demandas de baixa e média complexidade (especialmente em obstetrícia), e, em casos de alta complexidade, realizamos a estabilização do paciente e a transferência para unidades de referência.

3.1. Curiosidades

Primeiro Centro de Parto Normal da Rede Cegonha da região Litoral Leste Jaguaribe (março 2015);



Primeiro hospital da região com leitos de UTI adulto (2020) na época do COVID



4. Comissões, segurança assistencial e humanização

O Hospital tem o compromisso com a segurança do paciente e o suporte das comissões hospitalares aos processos de qualidade e melhoria contínua dos processos. Tendo instituídas as seguintes comissões, entre elas:

- CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- NSP - Núcleo de Segurança do Paciente
- EMTN - Equipe Multi Terapia Nutricional
- CMMNI - Comissão de Mortalidade Materna Neonatal e Infantil
- CFT - Comissão da Farmácia e Terapêutica
- CPTLP - Comissão de Prevenção e Tratamento de Lesões na Pele
- CT - Comitê Transfusional
- CCP - Comissão de Cuidados Paliativos
- CEP - Comitê Experiência do Paciente
- CGRR - Comissão de Gerenciamento de Riscos Radiométricos
- CGRSS - Comissão de Gerenciamento Resíduos Sólidos de Saúde
- CPAMP - Comissão de Prevenção de Acidentes com Material Perfurocortante
- CIPAA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio
- CRP - Comissão de Revisão de Prontuário
- CRO - Comissão de Revisão de Óbito
- CP - Comitê de Privacidade
- CEE - Comissão de Ética de Enfermagem
- CEM - Comissão de Ética Médica

5. Contratualização com o SUS

O Hospital São Raimundo mantém convênios com o gestor do SUS, visando a execução de serviços hospitalares, cirúrgicos, urgência e emergência e ambulatoriais à população de Limoeiro do Norte e da Regional Litoral Leste Jaguaribe, conforme definido na Política Estadual de Incentivo Hospitalar da Secretaria Estadual de Saúde (SESA)/Ceará.

- A contratualização contempla:
- Definição de metas físicas e assistenciais;
- Indicadores de qualidade e desempenho assistencial;
- Monitoramento e avaliação periódica dos serviços;
- Cumprimento dos protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas do SUS;
- Regulação do acesso conforme fluxos definidos pelo gestor público;
- Prestação de contas dos serviços realizados.
- Participação da apresentação do Relatório Anual de Gestão (RAG) municipal trimestralmente.

O acesso aos serviços ocorre prioritariamente por meio dos sistemas oficiais de regulação do SUS e pelo sistema FASTMedic de regulação da Secretaria Estadual de Saúde (SESA)/Ceará.

6. Missão, Visão E Valores

Missão

Prestar assistência hospitalar humanizada, segura e de qualidade à população usuária do SUS, contribuindo para a melhoria das condições de saúde da comunidade.

Visão

Ser referência regional em assistência hospitalar pelo SUS, com excelência no cuidado, gestão eficiente e compromisso social.

Valores

- Humanização no atendimento
- Ética e transparência
- Segurança do paciente
- Compromisso com o SUS
- Responsabilidade social
- Valorização dos profissionais

7. Serviços ofertados

Os serviços são ofertados conforme escopo definido na contratualização SUS vigente.

7.1. Atendimento de Urgência e Emergência

Descrição: Atendimento imediato a pacientes em situação de urgência e emergência Adulto, Infantil e Obstétricos.

Público-alvo: População usuária do SUS.

Forma de acesso: Demanda espontânea / Encaminhamento SAMU / Ambulância/ pacientes regulados pelo sistema FASTMedic.

Horário de funcionamento: 24 horas.

7.2. Internação Hospitalar

Descrição: Assistência hospitalar a pacientes que necessitam de cuidados contínuos e acompanhamento multiprofissional.

Forma de acesso: Demanda espontânea / pacientes regulados pelo sistema FASTMedic.

Documentos necessários:

- Documento oficial com foto
- Cartão SUS
- Encaminhamento médico quando regulado pelo sistema FASTMedic.

7.3. Atendimento Ambulatorial

Descrição: Consultas médicas especializadas clínica cirúrgica e clínica ginecologia, avaliação clínico e pré cirúrgica e retornos.

Forma de acesso: Regulação sistema FASTMedic (rede Estadual) e Regulação municipal de Limoeiro do Norte.

7.4. Atendimento Obstétrico

Descrição: A área de Obstetrícia do Hospital São Raimundo realiza atendimento integral à gestante, parturiente e puérpera, conforme protocolos do Sistema Único de Saúde (SUS), assegurando assistência humanizada e segura durante o trabalho de parto, parto e pós-parto.

Forma de acesso: Regulação sistema FASTMed (rede Estadual), demanda espontânea em situações de urgência obstétrica e Regulação municipal de Limoeiro do Norte.

Serviços ofertados

- Atendimento de urgência e emergência obstétrica (24 horas);
- Internação para parto normal;
- Parto cesariano conforme indicação clínica;
- Assistência ao recém-nascido em sala de parto;

- Alojamento conjunto (mãe e bebê);
- Orientações sobre aleitamento materno;
- Acompanhamento imediato do puerpério;
- Encaminhamentos para a rede de atenção básica após alta.
- Visita das gestantes (ocorre de forma mensal e o agendamento é previamente feito através do site da unidade);
- Teste do olhinho recém-nascido;
- Teste do pezinho;
- Teste do coraçãozinho recém-nascido,
- Assistência ao binômio mãe-bebê em Centro de Parto Normal, com leitos PPP (pré-parto, parto e pós-parto), contemplando a oferta de boas práticas de atenção ao parto e nascimento, acesso ao plano de parto, métodos não farmacológicos de alívio da dor e incentivo à presença do acompanhante durante todo o período do parto.

Documentos necessários

- Documento oficial com foto;
- Cartão Nacional do SUS;
- Cartão da gestante / Caderneta da Gestante.
- Exames realizados durante o pré natal

Direitos da Gestante

Em conformidade com a legislação vigente, a gestante tem direito a:

- Presença de acompanhante de sua livre escolha durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato;
- Atendimento humanizado e respeitoso;
- Informações claras sobre procedimentos;
- Contato pele a pele imediato, quando clinicamente possível;
- Incentivo ao aleitamento materno na primeira hora de vida;
- Acompanhante durante o pré, parto e pós parto;

7.5. Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Exames disponíveis:

- Laboratório de análises clínicas;
- Raios-X;
- Ultrassonografia;
- Gasometria;
- Eletrocardiograma;
- Cardiotocografia.

7.6. Serviços Complementares

- Farmácia hospitalar;
- Serviço social;
- Nutrição clínica;
- Psicologia;
- Fisioterapia;
- Pastoral da Saúde,
- Realização de ações relacionadas a Segurança do Paciente.

7.7. Internações clínicas

- Médica;
- Pediátrica;
- Obstétrica;
- Cirúrgica;
- Serviço de Anestesiologia;
- Internação em Terapia Intensiva (adulto);
- Internação Neonatal (faixa etária de 0 a 28 dias).

8. Requisitos e documentos necessários

Para atendimento pelo SUS, o usuário deverá apresentar:

- Documento oficial com foto;
- Cartão Nacional do SUS ou CPF;
- Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde ou regulação (quando necessário).

9. Horários de funcionamento

Urgência e Emergência: 24 horas

Ambulatório: conforme agenda

Administração: de segunda à quinta-feira, das 7h às 12 horas, das 13h às 17 horas e sexta, das 7h às 12 horas e das 13h às 16 horas

Visitas: das 13h30 às 14h30 - Clínica Médica e Cirúrgica

Das 15h30 às 16h30 - UTI Geral

Das 16h às 17 horas - Obstetrícia

Das 17h às 18 horas - Pediatria

Obs.: É permitida a entrada de apenas um visitante por vez e o paciente receberá apenas dois visitantes por dia.

10. Direitos dos usuários do SUS

Conforme legislação vigente, são direitos dos usuários:

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação.
- Ser identificado por nome completo, data de nascimento e nome completo da mãe; e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número de leito, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- Ser chamado pelo nome social, que é a designação que o indivíduo, de acordo com suas experiências, suas preferências e suas orientações, escolheu para lhe representar diante dos demais, por entender que o nome assentado em seus registros oficiais não condiz com sua personalidade e com sua identidade de gênero.
- Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence o profissional que está lhe prestando atendimento.
- Tem direito a receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos, bem como na continuidade do cuidado para seu retorno às atividades e convívio social.
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.
- Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes e/ou protocolos clínicos da instituição.
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida; sendo que no caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsável legal.
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas de forma legível.
- Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública.
- Decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde.
- Receber ou recusar assistência psicológica, religiosa e social.
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais.

- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade.
- Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente e política da instituição.
- Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação e visitas diárias de acordo com a legislação vigente e com as normas da instituição;
- Proibir acompanhantes para os pacientes com Síndrome Gripal (exceto em condições previstas por lei: crianças, idosos e portadores de necessidades especiais);
- Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seu cuidado, tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.
- Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados.
- Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar.
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.
- Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa, bem como encaminhá-la para outro serviço em caso de necessidade.
- Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema.
- O direito à visita diária flexibilizada, em situações especiais de pacientes em assistência paliativa, alinhando com serviço social e equipe multidisciplinar.
- A continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente;
- À escolha de alternativa de tratamento, quando houver, e à consideração da recusa de tratamento proposto;
- O recebimento de visita, quando internado, de outros profissionais de saúde que não pertençam àquela unidade hospitalar, sendo facultado a esse profissional o acesso ao prontuário;

- Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde;
- A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde;
- O direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade.

10.1. Deve ser assegurado aos usuários pela gestão e profissionais de saúde:

- Atendimento ágil, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e em condições adequadas de atendimento;
- Informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível quanto a:
 - a) possíveis diagnósticos;
 - b) diagnósticos confirmados;
 - c) tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
 - d) resultados dos exames realizados;
 - e) objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
 - f) duração prevista do tratamento proposto;
 - g) procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
 - h) necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
 - i) partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;
 - j) duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
 - k) evolução provável do problema de saúde;
 - l) outras informações que forem necessárias.

Registro atualizado e legível no prontuário das seguintes informações:

- a) motivo do atendimento e/ou internação;
- b) dados de observação e da evolução clínica;
- c) prescrição terapêutica;
- d) avaliações dos profissionais da equipe;
- e) procedimentos e cuidados de enfermagem;
- f) quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos;

- g) a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- h) identificação do responsável pelas anotações;
- i) outras informações que se fizerem necessárias.

O recebimento das receitas e as prescrições terapêuticas devem conter:

- a) o nome genérico das substâncias prescritas;
- b) clara indicação da dose e do modo de usar;
- c) escrita impressa, digitada, ou em caligrafia legível;
- d) textos sem códigos ou abreviaturas;
- e) o nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional;
- f) a assinatura do profissional e a data.

- O acesso à continuidade da atenção no domicílio, quando pertinente, com estímulo e orientação ao autocuidado que fortaleça sua autonomia, e a garantia de acompanhamento em qualquer serviço que for necessário;
- O encaminhamento para outros serviços de saúde deve ser por meio de um documento que contenha:

- a) caligrafia legível, ou digitada, ou por meio eletrônico;
- b) resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento;
- c) linguagem clara, evitando-se códigos ou abreviaturas;
- d) nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, assinado e datado;
- e) identificação da unidade de saúde que recebeu a pessoa, assim como da unidade para a qual está sendo encaminhada.

- A espera por atendimento em lugares protegidos, limpos e ventilados, tendo à sua disposição água potável e sanitários, e devendo os serviços de saúde se organizarem de tal forma que seja evitada a demora nas fila.
- O acesso da pessoa ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia. Conforme formulário institucional e prazo previamente estabelecido.
- O consentimento livre, voluntário e esclarecido a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública, considerando que o consentimento anteriormente dado poderá ser revogado a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas à pessoa sanções morais, financeiras ou legais.

11. Deveres dos usuários

“Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção”. O usuário de saúde tem o dever de:

- Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
- Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- Confirmar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.
- Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição, não manuseando qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência.
- Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.
- Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas.

12. Canais De Atendimento Ao Usuário

Ouvidoria:

Presencial: Horário: Segunda a quinta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 17 horas.

Sexta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 16 horas.

Site: <https://www.saocamilolimoeirodonorte.org.br/ouvidoria>

Canal de denúncias:

Via site <https://www.canalconfidencial.com.br/entidadescamilianas/>

Atendimento Presencial:

Local: Recepção

Horário: Segunda a quinta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 17 horas. Sexta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 16 horas.

Pastoral da Saúde:

Local: Sala da Agente de Pastoral da Saúde

Horário: Segunda a quinta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 17 horas. Sexta-feira, das 7h às 12 horas e das 13h às 16 horas.

13. Prazos de atendimento

Os prazos seguem critérios clínicos, protocolos assistenciais, metas contratuais e fluxos de regulação do SUS.

Serviço	Prazo médio
Consultas ambulatoriais	Conforme regulação municipal
Exames laboratoriais	Conforme solicitação médica
Exames de imagem	Conforme regulação
Internação	Conforme avaliação médica e disponibilidade de leitos conforme Central Regulação Fast Med

14. Legislação e normas aplicáveis

- Constituição Federal - Direito à Saúde
- Lei nº 8.080/1990 - Lei Orgânica da Saúde
- Lei nº 8.142/1990 - Participação Social no SUS
- Lei nº 13.460/2017 - Direitos do Usuário do Serviço Público
- Política Nacional de Humanização (PNH)
- Normativas de Contratualização SUS vigentes
- Demais normas do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual e Municipal de Saúde.

15. Atualização do documento

“A presente Carta de Serviços será revisada sempre que houver alterações nos serviços, com o objetivo de assegurar a atualização das informações e a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados à população usuária do SUS.”

Data da última atualização: 26/03/2026

15. Responsável pela elaboração

Entidade Mantenedora (Filantrópica): Sociedade Beneficente São Camilo - Hospital São Raimundo

Responsável Técnico: Dr. Lindenor Andrade Maia | CRM: 3012/ CE

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: Lee, Brock, Camargo Advogados (“LBCA”) - Representada por: Ricardo Freitas Silveira / Marianna Gomes Alencar

Elaborado por:

- Direção Administrativa - Helaine Silva Loura Henrique
- Diretor Clínico - Dr. Diego Onilton Costa Sales
- Gerência Administrativa - Yara Kilvia da Costa de Melo de Lima
- Gerência de Enfermagem - Emilly Ferreira de Sousa
- Analista Administrativa: Taiane Neves Nunes
- Coordenadora de Atendimento - Andréa Gregório da Rocha
- Enfermeira da Qualidade - Jordana de Oliveira Freire
- Enfermeira CCIH - Ana Cristina Nobre Silva

Limoeiro do Norte (CE) 13/03/2026

Este documento é editável e deve ser adaptado conforme a realidade assistencial, contratualização SUS vigente e serviços efetivamente ofertados pela instituição.