

PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES DA SOCIEDADE

Fundamento legal: Art. 6º, §4º, I, da Lei Estadual nº 18.025/2013, no Art. 8º, §1º, VI, da Lei Federal nº 12.527/2011, no Decreto Estadual nº 10.356/2023, na Resolução nº 4/2025 do TCE/GO, bem como na Cláusula Décima Quarta, item 14.1.r, da Minuta Padrão do Termo de Colaboração – PGE/GO.

1. O HETRIN É UM HOSPITAL VINCULADO A SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE?

Sim. O Hospital Estadual de Trindade “Walda Ferreira dos Santos” – HETRIN, é vinculado à Secretaria Estadual de Saúde (SES-GO), com serviços oferecidos à população 100% no âmbito do SUS (Sistema Único de Saúde), pertencente ao Governo do Estado de Goiás com gestão compartilhada com o Instituto de Medicina Estudos e Desenvolvimento – IMED desde o final do mês de agosto de 2019.

2. QUAL O PERFIL HOSPITALAR DO HETRIN?

O Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN caracteriza-se como unidade hospitalar de assistência, ensino e pesquisa, com atuação especializada em atendimentos de **baixa e média complexidade**, no âmbito da **urgência e emergência**. A unidade dispõe de leitos de internação nas áreas de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, contemplando as especialidades de Cirurgia Geral, Ginecologia, Urologia, Ortopedia/Traumatologia e Cirurgia Bucomaxilofacial.

O HETRIN conta, ainda, com equipe multiprofissional, composta por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e assistentes sociais, assegurando a integralidade e a qualidade da assistência prestada aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

3. QUAL HORARIO DE FUNCIONAMENTO DO HETRIN?

O Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN funciona de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, assegurando atendimento contínuo aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

O atendimento ambulatorial ocorre de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 07h00min às 19h00min, sendo destinado aos casos eletivos previamente agendados, conforme encaminhamento realizado pela Central de Regulação Estadual da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO, em observância aos fluxos da Rede de Atenção à Saúde.

4. COMO FAÇO PARA RECEBER ATENDIMENTO NO HETRIN?

O Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN realiza atendimentos por demanda espontânea exclusivamente nos casos de urgência e emergência, observada a classificação de risco, conforme o Protocolo de Manchester, garantindo prioridade assistencial de acordo com a gravidade clínica do paciente.

As consultas e atendimentos ambulatoriais integram o cuidado eletivo e ocorrem mediante agendamento prévio por meio do sistema de regulação. Para tanto, o paciente deve, inicialmente, buscar atendimento em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de seu município de residência, sendo posteriormente encaminhado ao HETRIN pelo Complexo Regulador Estadual da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO, conforme fluxos estabelecidos na Rede de Atenção à Saúde.

5. AO CHEGAR AO PRONTO-SOCORRO DO HETRIN, O ATENDIMENTO É REALIZADO DE FORMA IMEDIATA?

Ao chegar ao Pronto-Socorro do Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN, o paciente é inicialmente encaminhado para triagem com classificação de risco, procedimento realizado por profissional de enfermagem, conforme protocolos assistenciais vigentes.

O atendimento médico ocorre de acordo com o grau de gravidade clínica identificado na classificação de risco Manchester, que é um **protocolo internacionalmente reconhecido**, adotado pelo Sistema Único de Saúde – SUS, com o objetivo de **priorizar o atendimento nos serviços de urgência e emergência conforme a gravidade clínica do paciente**, e não pela ordem de chegada.

- Vermelho – Emergência: atendimento imediato (risco iminente de morte);
- Laranja – Muito urgente: atendimento em até 10 minutos;
- Amarelo – Urgente: atendimento em até 60 minutos;
- Verde – Pouco urgente: atendimento em até 120 minutos;
- Azul – Não urgente: atendimento em até 240 minutos.

6. COMO FAÇO PARA AGENDAR UMA CIRURGIA NO HETRIN?

O agendamento de cirurgias no Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN ocorre exclusivamente por meio do sistema de regulação, em conformidade com os fluxos da Rede de Atenção à Saúde.

Inicialmente, o paciente deve buscar atendimento em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de seu município de residência, sendo posteriormente encaminhado ao ambulatório do HETRIN por meio

da regulação municipal ou estadual, conforme a especialidade indicada para a necessidade cirúrgica.

Após a avaliação médica especializada, são solicitados os exames pré-operatórios pertinentes. Concluída essa etapa e estando o paciente apto do ponto de vista clínico, o processo é encaminhado à Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO, responsável pela autorização e programação da cirurgia, observada a disponibilidade assistencial e os critérios regulatórios vigentes.

7. COMO É REALIZADO O AGENDAMENTO DE CONSULTA DE RETORNO NO HETRIN?

A consulta de retorno ambulatorial no Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN é agendada pela equipe assistencial, conforme indicação clínica, e informada ao paciente no momento da alta hospitalar.

Em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos, o paciente poderá procurar atendimento presencialmente no Núcleo Interno de Regulação – NIR, com acesso pela recepção da unidade, ou entrar em contato pelos seguintes canais telefônicos: (62) 3110-8756 (NIR) e (62) 3110-8735 (Recepção).

8. SOU GESTANTE E QUERO TER O MEU FILHO NO HETRIN. COMO FAÇO?

No momento, o Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN não realiza partos, uma vez que esse serviço não integra sua carteira assistencial vigente.

Nos casos de urgência obstétrica, as gestantes que procuram a unidade recebem acolhimento inicial e são devidamente encaminhadas, por meio do Complexo Regulador Estadual da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO, para unidades de saúde referenciadas e habilitadas à assistência ao parto, conforme os fluxos estabelecidos na Rede de Atenção à Saúde.

9. POSSO TER ACOMPANHANTE?

É assegurado o direito à presença de acompanhante durante o período de internação hospitalar, nos termos da legislação vigente, especialmente para:

- Pacientes com até 18 anos incompletos, conforme estatuto da criança e adolescente (lei nº 8.069 de 13/07/1990, art. 12 e suas alterações).
- Pacientes maiores de 60 anos, conforme estatuto do idoso (lei nº 10.741 de 01/10/2003, art. 16 e suas alterações).
- Pacientes portadores de deficiência, segundo estatuto da pessoa com deficiência (lei, nº 13.146, de 6 de julho de 2015 e suas alterações).

- Pacientes gestantes terão direito a presença do acompanhante conforme definido pela lei nº 11.108/2005 (lei do acompanhante).

Em situações excepcionais, a permanência do acompanhante poderá ser regulada ou restrita temporariamente, mediante justificativa técnica fundamentada, visando à segurança do paciente e da unidade hospitalar.

A troca de acompanhantes deverá ocorrer exclusivamente nos seguintes horários:

Período matutino: das 08h00 às 08h30min;

Período noturno: das 20h00 às 20h30min.

A permanência do acompanhante está condicionada ao cumprimento das normas institucionais e à apresentação de documento oficial com foto, respeitando às orientações da equipe de saúde.

10. QUAIS OS HORARIOS DE VISITAS E TROCA DE ACOMPANHANTES NO HETRIN?

Todo paciente internado tem o direito de ser visitado diariamente, nos horários previamente determinados. As visitas aos pacientes internados no Hospital Estadual de Trindade – HETRIN são realizadas de forma organizada e controlada, com o objetivo de garantir a segurança do paciente, a continuidade da assistência e o adequado funcionamento da unidade, observando-se os seguintes horários:

- Visitas religiosas: das 14h30min às 15h00;
- Unidade de Terapia Intensiva (UTI): das 15h00 às 16h00;
- Clínica Médica (CM) e Clínica Cirúrgica (CC): das 16h00 às 17h00.

O acesso de visitantes está condicionado à apresentação de documento oficial com foto, ao cumprimento das normas internas e protocolos assistenciais e às condições clínicas do paciente, conforme avaliação da equipe multiprofissional.

A unidade poderá, de forma excepcional e devidamente justificada, restringir ou adequar os horários de visita, quando houver risco à segurança do paciente ou necessidade assistencial, em observância aos princípios da eficiência, da segurança e da humanização do atendimento.

11. O QUE NÃO É PERMITIDO ENTRAR NO HETRIN PARA A INTERNAÇÃO?

Não Para fins de internação hospitalar no Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN, não é permitida a entrada com os seguintes itens: cobertores, toalhas, travesseiros, bebidas, alimentos, aparelhos eletrônicos (exceto telefone celular), malas, mochilas e volumes de grande porte.

Recomenda-se, ainda, que pacientes e acompanhantes não utilizem adornos (tais como brincos, pulseiras, anéis, colares, entre outros) e façam uso de vestimentas adequadas ao ambiente hospitalar, a exemplo de calçados fechados, visando à segurança e à prevenção de riscos.

O Hospital esclarece que não se responsabiliza por valores, objetos pessoais ou pertences de pacientes, acompanhantes e visitantes, recomendando-se que tais itens não sejam trazidos para a unidade..

12. QUAIS OS EXAMES QUE O HETRIN REALIZA?

O Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN disponibiliza exames diagnósticos complementares, destinados a subsidiar a avaliação clínica e o diagnóstico dos pacientes atendidos, compreendendo:

Exames de imagem, tais como radiografia (raio-X), tomografia computadorizada, ultrassonografia e Doppler; Eletrocardiograma (ECG), Exames laboratoriais, conforme indicação clínica.

13. COMO SOLICITO MEU PRONTUÁRIO OU DE ALGUM FAMILIAR?

O **prontuário médico** é documento de caráter **sigiloso**, cujo acesso é restrito ao **próprio paciente** ou a seu **representante legal** devidamente constituído, mediante procuração pública, em conformidade com a legislação vigente.

O prazo para disponibilização do prontuário é de até 15 (quinze) dias úteis para atendimentos realizados no ano corrente, e de até 30 (trinta) dias úteis para prontuários referentes a anos anteriores.

Para a solicitação, é necessário informar o nome completo do paciente, a data do atendimento, bem como apresentar documento oficial de identificação com foto.

Nos casos de **paciente falecido**, o acesso ao prontuário será permitido mediante apresentação da **certidão de óbito** e de **documentos que comprovem o parentesco em primeiro grau** do solicitante com o paciente (pais, filhos ou cônjuge).

A solicitação do prontuário deve ser realizada presencialmente no faturamento do HETRIN, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 08h00min às 16h00min.

14. QUERO TRABALHAR NO HETRIN, COMO ENVIO O MEU CURRÍCULO?

A contratação de colaboradores para atuação no Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN ocorre sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, sendo os processos seletivos de responsabilidade da Organização Social (OS) gestora da unidade, o Instituto

de Medicina, Estudos e Desenvolvimento – IMED.

Os processos seletivos são realizados por meio de editais públicos, os quais estabelecem os critérios, etapas e requisitos específicos para cada cargo.

Os interessados devem acompanhar e acessar os editais de seleção por meio do site institucional do IMED, no endereço eletrônico: <http://imed.org.br/edital-hutrin/>.

15. O HETRIN DISPÕE DE OUVIDORIA DO SUS?

Sim. O Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – HETRIN dispõe de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS, destinada ao recebimento de manifestações dos usuários. Podem ser registradas reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de informações e demais manifestações relacionadas aos serviços prestados pela unidade.

A Ouvidoria do SUS do HETRIN disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **Atendimento via presencial**, pelo endereço Rua 3, nº 200, Jardim Primavera, Trindade/GO, CEP: 75390-334, com acesso por meio das recepções do HETRIN. WhatsApp, formulários impressos e cartas;
- **Atendimento via Busca Ativa**, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU (“Posso Ajudar?”);
- **Atendimento via Correio eletrônico**: ouvidoria@hetrin.org.br;
- **Atendimento via Telefone**: (62) 3110-8757.

O atendimento ocorre de segunda-feira a quinta-feira, das 08h00min às 18h00min, e às sextas-feiras, das 08h00min às 17h00min.

Atualizado em 04 de fevereiro de 2026

VANIA LUCIA
GOMES PIRES
FERNANDES
2447432100

Assinado de forma digital por VANIA LUCIA GOMES PIRES FERNANDES 624474321
Data: 2024.02.04 17:18:43 -05'00'

Vânia Gomes Fernandes
Diretora Geral – HETRIN