

CARTA DE **SERVIÇO** AO CIDADÃO



HOSPITAL REGIONAL DE CACOAL
— 2026 —



SESAU



APRESENTAÇÃO

A presente **Carta de Serviços ao Cidadão** tem por finalidade ampliar o acesso dos usuários às informações, ações e serviços disponibilizados pela Secretaria de Estado da Saúde – SESAU, bem como apresentar sua estrutura organizacional e diretrizes institucionais, fundamentadas nos princípios da transformação organizacional, participação e comprometimento do público interno (servidores e colaboradores), além da transparência, publicidade das informações e fortalecimento do controle social junto ao público externo (usuários).

O Hospital Regional de Cacoal (HRC) disponibiliza, de forma sistematizada, a relação dos serviços ofertados à população, bem como seus respectivos horários de funcionamento, com o objetivo de assegurar maior transparência, eficiência operacional e qualidade na prestação da assistência à saúde.

Esta Carta de Serviços reafirma o compromisso institucional com os usuários do Sistema Único de Saúde, consolidando a busca permanente pela melhoria contínua dos processos de gestão, qualificação das práticas administrativas e assistenciais, e aprimoramento dos serviços públicos ofertados, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e humanização do atendimento.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Entidade Mantenedora: Secretaria de Estado da Saúde
Nome: Hospital Regional de Cacoal – HRC
Classificação: Hospital Geral
Natureza: Jurídica
Gestão: Estadual
CNES*: 6599877 (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde)
Endereço: Av. Malaquita, 3581 – Bairro Josino Brito
Cacoal – Rondônia, CEP: 76961-887
E-mail: gabinete.hrc.sesau@gmail.com

Inaugurado em 3 de março de 2010, o Hospital Regional de Cacoal (HRC) representa um importante marco para o fortalecimento da saúde pública no Estado de Rondônia. Integrante da rede pública estadual de saúde, o HRC é um hospital geral de grande porte, com perfil assistencial voltado à atenção especializada, oferecendo internações clínicas, procedimentos cirúrgicos, exames especializados e assistência em terapia intensiva, entre outros serviços destinados aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

A unidade funciona com **acesso regulado**, sendo os atendimentos especializados, exames, internações e procedimentos cirúrgicos realizados mediante regulação prévia pelos sistemas de regulação ambulatorial e hospitalar de média e alta complexidade.

Esse modelo contribui para a organização dos fluxos assistenciais, a equidade no acesso e a adequada distribuição das vagas, de acordo com critérios técnicos e assistenciais estabelecidos no âmbito do SUS.

Ao longo de sua trajetória, o Hospital Regional de Cacoal vem reafirmando seu compromisso com a qualidade da assistência, a humanização do cuidado, a segurança do paciente, a transparência na gestão pública e a oferta de uma atenção integral e resolutive à população.

Atualmente, o HRC dispõe de 166 leitos cadastrados junto ao Ministério da Saúde, contemplando diferentes especialidades e níveis de cuidado. A estrutura inclui três Unidades de Terapia Intensiva (UTI) Adulto, totalizando 28 leitos, além de 07 leitos de UTI Pediátrica. Em 16 de setembro de 2026, a capacidade de assistência especializada foi ampliada com a implantação da Unidade Neonatal, composta por 08 leitos, sendo 04 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) e 04 leitos de Unidade de Cuidados Intermediários Neonatais (UCIN), fortalecendo a atenção ao recém-nascido e ampliando a capacidade assistencial do hospital.

LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Localização: Cacoal interior de Rondônia, o Hospital Regional de Cacoal (HRC) é referência na Rede Atenção à Saúde para o atendimento na **II Macrorregião de Saúde do Estado** que compreende a população estimada de 811.070 (IBGE, 2025) pessoas residentes de 34 municípios e incorporando 05 (cinco) regiões de saúde.



Vista aérea do Hospital Regional de Cacoal – 2025



Entrada Principal – Hospital Regional de Cacoal – 2025



Mapa de localização do Hospital Regional de Cacoal (Google Maps)
<https://maps.app.goo.gl/5RnkpVHyLnnUT4RF9>

Abrangência de Atendimento: **Café** (Cacoal, Espigão do Oeste, Pimenta Bueno, Ministro Andreazza, São Felipe do Oeste, Primavera de Rondônia); **Central** (Ji-Paraná, Alvorada do Oeste, Teixeiraópolis, Urupá, Mirante da Serra, Nova União, Ouro Preto do Oeste, Presidente Médici, Vale do Paraíso, São Miguel do Guaporé); **Cone Sul** (Vilhena, Cabixi, Cerejeiras, Chupunguaia, Colorado do Oeste, Pimenteiras do Oeste, Corumbiara); **Zona da Mata** (Rolim de Moura, Alta Floresta do Oeste, Alto Alegre dos Parecis, Castanheiras, Novo Horizonte, Nova Brasilândia do Oeste, Santa Luzia do Oeste e Parecis); **Vale do Guaporé** (São Francisco Do Guaporé, Costa Marques, Seringueiras).

SERVIÇOS OFERECIDOS

– **Especialidades Médicas Ambulatoriais:** Alergologia, Pediátrica, Cardiologia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Clínica Médica, Cuidados Paliativos, Dermatologia, Dermatologia Oncológica, Endocrinologia, Geriatria, Ginecologia, Ginecologia Oncológica, Gastrologia, Hematologia, Infectologia, Mastologia, Medicina do Trabalho, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Neurologia Pediátrica, Oftalmologia, Oncologia – Cabeça e Pescoço, Oncologia – Cirurgia Oncológica, Ortopedia da Mão, Ortopedia e Traumatologia, Ortopedia Geral, Ortopedia Infantil, Otorrinolaringologia, Pediatria Geral, Pediatria (Cardiopediatria, Doenças Raras, Hepatologia), Pneumologia, Psiquiatria (Adulto e Infantil), Urologia.

– **Exames Diagnósticos:** Biomicroscopia (Fundo de Olho), Broncoscopia, Colonoscopia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Endoscopia, Fundoscopia Ocular, Mamografia, Radiologia, Ressonância Magnética, Teste de Esforço/Ergométrico, Ultrassonografia, Laboratório de Análises Clínicas e Biópsias e Anatomopatológicas.

– **Equipe Multiprofissional:** Bucomaxilofacial, Enfermagem, Enfermagem em Nefrologia; Nutrição e Dietética, Lactário, Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social, Farmacêutico.

– **Serviços de Apoio Assistencial:** Agência Transfusional, Hemodiálise, Núcleo de Educação Permanente, Núcleo de Segurança do Paciente, Núcleo Hospitalar de Epidemiologia, Nutrição e Dietética, Regulação Ambulatorial, Regulação Interna de Leitos, Serviço de Atenção à Saúde do Trabalhador, Serviço de Diagnóstico de Imagem, Serviço de Farmácia e Unidades de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON)

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Os atendimentos ambulatoriais ocorrem mediante Agendamento via Secretarias Municipais de saúde pelo sistema de Regulação – SISREG.

E-mail da Regulação Ambulatorial: regulahrc12@gmail.com

- PACIENTES DE PRIMEIRA VEZ:

Os pacientes encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Hospitais Municipais mais próximos à sua residência e, caso haja necessidade de acompanhamento e/ou procedimento de média e alta complexidade, devem encaminhar a Guia de **Solicitação de Assistência Especializada** para a Secretaria de Saúde ou nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de origem de seus respectivos municípios para inserção da solicitação no SISREG (Sistema de Regulação).

O paciente será atendido pelo serviço do SAME na entrada do Ambulatório do hospital para abertura do prontuário, onde será necessário:

- Documento de identidade com foto (RG, CNH ou Carteira de Trabalho). No caso de criança, se não tiver documento de identidade, apresentar a certidão de nascimento e a cópia do documento do responsável.
- Comprovante de Inscrição de Pessoa Física – CPF
- Comprovante de residência (deve estar no nome do paciente ou responsável legal e ser dos últimos três meses).
- Cartão SUS.
- O usuário deverá trazer o Encaminhamento da Unidade de Referência com a especialidade solicitada com o Agendamento da Consulta (Guia do SISREG) feito na Secretaria de Saúde ou na UBS.

- PACIENTES EM CONSULTA DE RETORNO

Para agendar nova consulta de acompanhamento clínico (consulta de retorno), para pacientes já cadastrados, o paciente munido da solicitação médica de consulta de retorno, deverá efetuar o agendamento junto à regulação do seu município ou Unidade de Saúde. *Para os pacientes com retorno da oncologia e o primeiro pós-operatório de cirurgias serão agendados na Regulação Ambulatorial do hospital.*

- MARCAÇÃO DE EXAMES E RESULTADOS DE EXAMES

O paciente deverá trazer o pedido de exame médico e ir à Regulação Ambulatorial para agendamento e posteriormente dirigir-se ao Laboratório ou ao Raio-X realização do exame. Para realização de Tomografia e Ressonância é necessário o pedido do exame médico e autorização de agendamento no SISREG.

Obs.: Somente serão aceitos pedidos de exames do SUS. Os resultados de exames são entregues diretamente no setor Diagnóstico do hospital.

INFORMAÇÕES AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- ✓ As internações poderão ocorrer após o atendimento ambulatorial do paciente ou após a regulação da vaga pelo Sistema de Regulação Estadual (SISREG).
- ✓ As admissões eletivas e clínicas assistenciais deverão ser realizadas no período diurno (07 h às 19 h), exceto internações em cuidados intensivos adultos/pediátricos e clínica pediátrica ocorrerão durante 24 horas. Ao internar no Hospital Regional de Cacoal o paciente primeiramente é recepcionado pela equipe da Admissão e Acolhimento (exceto internações no período noturno), onde serão realizados os atendimentos.
- ✓ A permanência de acompanhante durante a internação no Hospital Regional de Cacoal (HRC) **observará a legislação vigente, as normas institucionais e a avaliação da equipe assistencial na unidade de cuidados do paciente**, visando garantir a segurança do paciente, a qualidade da assistência e o cumprimento das medidas de prevenção e controle de infecções.
- ✓ Na UTI Adulto não é permitido a permanência de acompanhantes, exceto nos momentos de visita.

- **ACOLHIMENTO:** O paciente e o acompanhante serão recepcionados e orientados pela equipe de Acolhimento, onde serão orientados sobre as normas e rotinas para uma estadia segura e tranquila no HRC.

- ✓ Horário de Funcionamento do Serviço de Acolhimento (todos os dias) das 07:00 às 19:00 horas.
- ✓ A troca de acompanhante deve ser registrada no Setor Acolhimento nos seguintes horários: **8:00 às 9:00 e 17:00 às 19:00 horas.**

- ORIENTAÇÕES GERAIS:

- ✓ É obrigatório o usuário trazer o documento de identificação pessoal com foto (RG, CNH, carteira profissional, dentre outros);
- ✓ Permitido adentrar ao HRC somente com as medicações de uso pessoal do paciente e, com resultados de exames atualizados de outras Unidades de Saúde;
- ✓ Pode entrar com produtos de higiene pessoal (sabonete, escova, desodorante, hidratante e xampu). A rouparia de internação é fornecida pelo Hospital;
- ✓ Utilize **vestimentas adequadas ao ambiente hospitalar**, evitando roupas curtas, transparentes, decotadas ou que deixem o corpo excessivamente exposto.
- ✓ Recomenda-se **não trazer e/ou manter objetos de valor** (joias, relógios, dinheiro, cartão de crédito e outros durante a internação). O Hospital **não se responsabiliza pelo extravio de itens de valor ou objetos** deixados nas enfermarias;
- ✓ O HRC apresenta guarda-volumes que funciona no período diurno, todos os itens necessários e autorizados para a internação do paciente adentrarão em sacolas plásticas transparentes disponibilizadas pela instituição.

HORÁRIOS DE VISITA POR UNIDADE

UNIDADE	HORÁRIO	VISITANTES
UTI Pediátrica	13h às 13h50	01 visitante por paciente
UTI I	15h às 15h50	02 visitantes por paciente
UTI II	16h às 16h50	02 visitantes por paciente
Clínica Pediátrica	13h às 13h50	03 visitantes por paciente
Clínica Ortopédica	14h às 14h50	03 visitantes por paciente
Clínica Médica	15h às 15h50	03 visitantes por paciente
Clínica Cirúrgica	16h às 16h50	03 visitantes por paciente

Observação: Visitação diária, sendo permitido 01 (um) visitante de cada vez nas clínicas.

UNIDADE / VISITANTE	DIAS	HORÁRIO
UTIN – Mãe do bebê	Segunda a domingo	09h às 16h
UTIN – Pai do bebê	Segunda a domingo	14h às 15h
UCIN – Mãe do bebê	Segunda a domingo	09h às 18h
UCIN – Pai do bebê	Segunda a domingo	14h às 15h
UTIN/UCIN – Avós	Sábado	15h às 15h30
UTIN/UCIN – Irmãos do bebê	Domingo	15h às 15h30

Observação: aos sábados, visita dos avós; aos domingos, visita dos irmãos do bebê, de forma intercalada conforme organização da unidade.

SOLOCITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUARIOS

- ✓ A solicitação de cópia digitalizada do prontuário poderá ser realizada por e-mail ou presencialmente na Recepção Principal do Hospital Regional de Cacoal (HRC).
- ✓ Quando a solicitação for realizada pelo próprio paciente, deverá ser encaminhado o pedido para o e-mail, acompanhado de documento oficial de identificação com foto. O requerimento também poderá ser preenchido presencialmente na Recepção Principal do hospital, mediante apresentação da documentação necessária.
- ✓ Nos casos em que a cópia do prontuário for solicitada por terceiros, o interessado deverá entrar em contato pelo mesmo e-mail ou comparecer à Recepção Principal do HRC, onde receberá as orientações e a relação dos documentos necessários para formalização da solicitação.
- ✓ Após o recebimento da solicitação e da documentação necessária, o prazo para disponibilização da cópia do prontuário é de até 30 dias. A documentação será disponibilizada em formato digital, conforme as orientações fornecidas pelo hospital.

E-mail para solicitação: requerimentoprontuariohrc@hotmail.com

OUVIDORIA HOSPITALAR

Atende reclamações, denúncias, solicitações, informações, sugestões e elogios por parte dos usuários internos e externos, visando sempre a melhoria na qualidade da assistência e nas relações de trabalho. As demandas podem ser recebidas pessoalmente, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira. Possui atendimento Presencial na Unidade Hospitalar no setor de Ouvidoria.

Endereço eletrônico: ouvidoria.hrc@sesau.ro.gov.br



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2026



Elaboração Técnica e Diagramação:

Angela Antunes de Moraes Lima

Colaboração:

Raquel Batista Verly

Elizete Silva Lara Rangel

