

PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES

HOSPITAL ESTADUAL DE SANTA HELENA DE GOIÁS

Dr. Albanir Faleiros Machado – HERSO

Apresentação

O Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado (HERSO) é uma unidade pertencente à Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), sob gestão do Instituto de Planejamento e Gestão de Serviços Especializados (IPGSE).

O hospital é referência regional para os municípios do Sudoeste Goiano e realiza atendimento 100% pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma gratuita, regulada e humanizada.

Classificado como Hospital Porta Aberta Regulada, o HERSO oferta serviços de média e alta complexidade, com foco na assistência integral, segura e qualificada aos usuários do SUS.

Qual a quantidade de leitos existentes na unidade?

Atualmente, o HERSO dispõe de 99 leitos hospitalares ativos, distribuídos da seguinte forma:

- 12 leitos de Clínica Médica Adulto;
- 53 leitos de Clínica Cirúrgica;
- 18 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Adulto;
- 06 leitos de Ps-Observação;
- 06 leitos Box-Emergência;
- 04 leitos Dia.

Quais os serviços ofertados pelo HERSO?

O HERSO oferta atendimento de urgência e emergência, internações clínicas e cirúrgicas, atendimento ambulatorial especializado, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico, assegurando assistência integral aos usuários do SUS.

Quais especialidades médicas são ofertadas?

Atualmente, o HERSO disponibiliza atendimento nas seguintes especialidades médicas:

- Cirurgia Geral;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Cirurgia Vascular;
- Neurologia;
- Bucomaxilo;
- Clínica médica;

- Cardologia (ambulatorial);
- Urologia (ambulatorial).

Quais os exames realizados no HERSO?

O hospital dispõe de estrutura própria de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT), realizando os seguintes exames:

- Raio-X;
- Ultrassonografia;
- Tomografia Computadorizada;
- Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica (CPRE)
- Eletrocardiograma.

O HERSO possui setor para esclarecimento de dúvidas e manifestações?

Sim. O hospital conta com o **Serviço de Atenção ao Usuário (SAL/Ouvidoria)**, destinado ao registro de dúvidas, sugestões, elogios e reclamações de usuários, acompanhantes e visitantes.

Canais de atendimento:

E-mail: ouvidoria@herso.org.br

Telefone: (64) 3614-9279

Atendimento presencial: Segunda a quinta-feira, das 08h às 17h.

Local: Ambulatório do HERSO – Bloco A

Como solicitar o prontuário médico?

O prontuário médico é um documento **sigiloso**, cujo acesso é permitido apenas ao próprio paciente ou ao seu representante legal, mediante apresentação da documentação necessária na recepção B do HERSO. Autoridades competentes também poderão solicitá-lo por meio de ofício ou determinação judicial.

O prazo para disponibilização do prontuário é de até **30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da data da solicitação.

Documentos necessários:

- Nome completo do paciente;
- Data de nascimento;
- RG e CPF;
- Telefone(s) para contato;
- Endereço completo;
- Período solicitado do prontuário;
- Documento oficial com foto do solicitante.

Em caso de paciente falecido, deverão ser apresentados, além dos documentos acima:

- Declaração de óbito;
- Documento que comprove parentesco de 1º ou 2º grau ou vínculo legal.

Como faço para trabalhar no HERSO?

O HERSO é gerido pelo IPGSE, e a contratação de colaboradores ocorre pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), por meio de processos seletivos públicos. As seleções são divulgadas no site institucional do IPGSE (www.ipgse.org.br), na aba “Trabalhe Conosco / Processos Seletivos”, onde também são publicados os editais e resultados.

O hospital conta com equipe multiprofissional?

Sim. O HERSO dispõe de equipe multiprofissional atuando nos atendimentos ambulatoriais e de internação, composta por profissionais das seguintes áreas:

- Enfermagem;
- Farmácia Clínica;
- Fisioterapia;
- Fonoaudiologia;
- Nutrição;
- Odontologia (UTIs);
- Psicologia;
- Serviço Social;
- Terapia Ocupacional.

Posso levar roupas ou alimentos durante a internação?

É permitido trazer roupas e itens de higiene pessoal. Todos os pertences devem ser acondicionados conforme as normas da unidade, sendo malas e bolsas guardadas em armários disponibilizados na recepção.

A entrada de alimentos para pacientes não é permitida, salvo mediante autorização expressa do Serviço de Nutrição e Dietética, a fim de garantir a segurança alimentar e a adesão à dieta prescrita.

A alimentação de pacientes e acompanhantes é fornecida pelo hospital.

Tenho direito a acompanhante?

Sim. É garantido o direito a acompanhante para:

- Crianças e adolescentes;
- Pessoas idosas;
- Pessoas com deficiência;
- Pacientes em condição clínica que justifique a necessidade, mediante avaliação da equipe assistencial;
- Mulheres, conforme legislação estadual vigente, durante consultas, exames ou procedimentos que envolvam sedação.

Qual o horário de visita do Hospital?

As visitas são permitidas apenas para pessoas **maiores de 14 anos**, mediante apresentação de documento oficial com foto.

Horários de visita:

- Clínica Médica Adulto: Segundas, quartas, sextas e domingos das 16h às 17h.
- Clínica Cirúrgica: Segundas, quartas, sextas e domingos das 16h às 17h.
- Clínica Ortopédica: Terças, quintas e sábados das 16h às 17h.
- UTI Adulto I: Diariamente das 16h às 17h.
- UTI Adulto II: Diariamente das 14h às 15h.
- Pronto Socorro: Diariamente às 11h.

As visitas poderão ser suspensas temporariamente em situações de emergência ou procedimentos assistenciais.

O Hospital passa boletins médicos de pacientes via telefone?

As informações são passadas através do médico, diretamente ao responsável pelo paciente no momento da visita.

Em casos de não comparecimento na visita nos leitos de UTI, o médico responsável entra em contato com familiar para passar o boletim.

O HERSO cobra algum valor para realizar cirurgias, exames e atendimentos?

Não. O Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado (HERSO) é uma unidade de saúde pública do Governo de Goiás e presta atendimento 100% gratuito, exclusivamente por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Qualquer solicitação de pagamento para a realização de consultas, exames, cirurgias ou outros procedimentos, em nome do HERSO ou da Organização Social gestora da unidade, o Instituto de Planejamento e Gestão de Serviços Especializados (IPGSE), é indevida e configura prática ilícita, devendo ser imediatamente comunicada aos canais oficiais de denúncia.

O HERSO tem premiações?

Sim. O Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado (HERSO) é referência na região do Sudoeste Goiano e possui importantes certificações que atestam a qualidade e a segurança dos serviços prestados.

Está classificado entre os 100 melhores hospitais SUS do Brasil, reconhecimento pelo Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROSS) em parceria com a OPAS/OMS.

Atualmente, a unidade é certificada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), no nível ONA 1, o que significa que o hospital cumpre ou supera, em pelo menos 70%, os padrões de qualidade e segurança definidos, demonstrando conformidade com requisitos assistenciais e de gestão estabelecidos por órgãos reguladores.

Além disso, o laboratório do HERSO recebeu a chancela de excelência do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), após alcançar média anual superior a 92,5% nas avaliações do

Controle Externo da Qualidade. Essa certificação comprova a eficiência e a confiabilidade da fase analítica dos processos laboratoriais, reforçando o compromisso da unidade com a precisão dos exames e a segurança dos pacientes.

Atualização: 13/01/2026.

ARIANY CRISTINA MARQUES SILVA
Diretora Administra do HERSO

ROMERO LEÃO GIOVANNETTI
Superintendente Administrativo do IPGSE