

Perguntas Frequentes

O HEJ faz parte da rede estadual de saúde?

Sim! O HEJ- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho, é uma unidade da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO), 100% SUS. A gestão é feita em parceria com a Organização Social AGIR, conforme o TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 41/2025 - SES.

Que tipo de atendimento o HEJ oferece?

O Hospital Estadual de Jataí (HEJ) é um hospital porta aberta em urgência e emergência, localizado na região Sudoeste II e referência para 28 municípios. Além do pronto atendimento, também realiza atendimentos ambulatoriais em especialidades cirúrgicas.

A assistência hospitalar compreende todo o cuidado desde a admissão até a alta, incluindo atendimentos clínicos, cirúrgicos, multiprofissionais e internações em Unidades de Terapia Intensiva (UTIs).

Entre as especialidades médicas disponíveis estão:

Anestesiologia, Cardiologia, Clínica Geral, Clínica Cirúrgica, Cirurgia Vascular, Ginecologia/Obstetrícia, Infectologia, Nefrologia, Oftalmologia, Ortopedia/Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria e Urologia.

Também são oferecidos Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT), como exames laboratoriais, radiografias, tomografias, eletrocardiogramas, ultrassonografias e endoscopias.

Como faço para ser atendido no HEJ?

O Hospital Estadual de Jataí (HEJ) é um hospital porta aberta para atendimentos de urgência e emergência. Isso significa que os pacientes podem procurar diretamente a unidade em casos de risco imediato à saúde.

Já para os atendimentos ambulatoriais especializados e internações eletivas, não há atendimento por demanda espontânea. Nesses casos, o acesso ocorre somente de forma regulada pela Central de Regulação Estadual (CRE).

O primeiro passo é procurar a Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima da sua residência. O médico da UBS avaliará sua necessidade e, se for o caso, emitirá um Encaminhamento de Referência para Atendimento Especializado. Esse encaminhamento será enviado para a Central de Regulação Municipal, que incluirá a solicitação no Sistema de Regulação Estadual.

A Superintendência do Complexo Regulador em Saúde/SES, por meio da Gerência de Regulação, analisará e fará o agendamento da sua consulta, exame ou procedimento no HEJ, de acordo com as vagas disponíveis.

A Central Municipal de Regulação entrará em contato com você para informar a data, horário e documentos necessários para o atendimento. Também poderá providenciar transporte, caso seja necessário.

No dia agendado, ao chegar ao HEJ, você será acolhido pela equipe, que confirmará sua presença no sistema e dará continuidade ao seu atendimento.

Como sei a data da minha consulta de retorno?

Nas consultas eletivas, o retorno é informado pela Secretaria de Saúde. Quando o retorno é marcado diretamente na unidade, o paciente recebe um documento com: Nome do paciente; Data e horário da consulta; Nome do profissional responsável. As consultas de retorno no ambulatório são solicitadas conforme a necessidade identificada pelo médico e agendadas de acordo com a disponibilidade da especialidade. Em alguns casos, as informações podem ser passadas ao paciente no momento da finalização da consulta/exame. Em caso de dúvida, o paciente pode procurar atendimento: Presencialmente na recepção, das 7h às 17h; por telefone, das 7h às 19h – ☎ (64) 3632-8713.

Perdi minha consulta. Posso remarcar?

Sim. O paciente deve entrar em contato: Pelo WhatsApp ☎ (64) 3632-8713; presencialmente na unidade, das 07h às 17h. É necessário apresentar: Atestado médico ou Documento oficial do município que comprove a ausência. A apresentação desses documentos é fundamental para justificar a falta e possibilitar o reagendamento da consulta.

Como agendo exames no HEJ?

Os agendamentos de exames são regulados pela Secretaria Estadual de Saúde e informado para Secretaria Municipal de Saúde do Município (regulação) em que você reside. Em caso de pacientes já atendidos no HEJ com necessidade de realização de exames, conforme solicitação médica, serão agendados internamente de acordo com a disponibilidade da agenda. Pelo WhatsApp ☎ (64) 3632-8713; ou presencialmente na unidade, das 07h às 17h.

Como solicito meu prontuário ou de um familiar?

O prontuário é um documento sigiloso, e apenas o próprio paciente ou o seu procurador (procuração pública ou assinatura reconhecida como verdadeira em cartório) podem ter acesso ao documento, solicitamos um prazo de até dez (10) dias úteis após a validação do requerimento e documentos encaminhados. Para solicitar o prontuário é necessário informar o nome completo do paciente, data de nascimento, nome da mãe, além dos documentos pessoais com foto. No caso de paciente falecido é necessário apresentar a declaração de óbito e documentos que comprovem o parentesco de primeiro grau do solicitante com o paciente (pais, filhos, cônjuge, irmãos). O prontuário pode ser solicitado pessoalmente na recepção de internação da unidade, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17hrs, ou pelo e-mail: prontuario@hej.org.br, enviando os documentos escaneados em anexos, porém na data da entrega será obrigatório a apresentação deles.

Como envio o meu currículo?

A contratação se dá pelo regime CLT (celetista), e os processos seletivos são de responsabilidade da Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR gestora do Hospital Estadual de Jataí. Você deve, portanto, acessar o portal da instituição) - <https://www.agirsaude.org.br/> em Trabalhe Conosco. Os processos seletivos são realizados por edital, e contam com etapas distintas para cada cargo.



Como registrar reclamação, denúncia, elogio ou sugestão?

O cidadão pode registrar sua manifestação diretamente na Ouvidoria ou por meio dos canais disponíveis (presencial, telefone, e-mail). A manifestação é registrada, classificada e encaminhada ao setor responsável para apuração e retorno. O retorno é feito via sistema OuvidorSUS pelo protocolo e chave de acesso enviado em telefone cadastrado no ato de registro da manifestação.

Quais os canais de comunicação da Ouvidoria HEJ?

- Email: ouvidoria@hej.org.br
- Telefone/WhatsApp: (64)3632.8711
- Presencial: Recepção do Ambulatório HEJ, sala 08
- Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Posso fazer manifestação de forma anônima? Terá sigilo?

Sim. A ouvidoria recebe manifestações anônimas, porém é importante considerar que a ausência de dados pode limitar a apuração e o retorno da resposta ao cidadão. Ressaltamos que a ouvidoria atua com confidencialidade e respeito à privacidade do usuário. As informações fornecidas são utilizadas exclusivamente para fins de registro, análise e encaminhamento, conforme os fluxos institucionais e normas vigentes.

Como relatar condutas que sejam divergentes da legislação e/ou código de ética?

Nossa instituição preza pela transparência e pela integridade em todas as suas unidades geridas. Se você presenciou ou tomou conhecimento de qualquer conduta que não esteja de acordo com a legislação vigente, normas internas ou com o nosso Código de Conduta Ética, o relato deve ser realizado através do nosso Canal de Integridade. Diferente dos canais de sugestões e reclamações assistenciais, este é um meio seguro e independente, voltado exclusivamente para questões de compliance, visando manter um ambiente de trabalho ético e o cumprimento das leis em nossa gestão hospitalar.

Passo a Passo para o Relato:

1. **Acesse ao Canal:** O registro deve ser feito preferencialmente pela plataforma online, acessando o site integridade.agirsaude.org.br.
2. **Escolha do Tipo de Relato:** Você terá a opção de realizar um relato Identificado ou Anônimo. A Agir garante o sigilo absoluto e a não retaliação ao denunciante de boa-fé.
3. **Descrição dos Fatos:** Forneça o máximo de informações possíveis, como data, local, pessoas envolvidas e, se houver, evidências (documentos ou fotos) que possam auxiliar na apuração.
4. **Acompanhamento:** Ao finalizar o registro, você receberá um número de protocolo. Guarde-o em local seguro, pois ele é a única forma de acompanhar o andamento da investigação e responder a possíveis dúvidas da comissão de ética sem quebrar seu anonimato.

