



## INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

---



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

3<sup>a</sup> Edição  
Rio de Janeiro  
Dezembro/2025

## APRESENTAÇÃO | CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Equipe de Elaboração 1<sup>a</sup> Edição (ano 2016)

Assessoria da Qualidade (ASQUA)

Equipe de Atualização da 2<sup>a</sup> Carta de Serviço ao Usuário (ano 2024)

Coordenação Assistencial (COASS)

Divisão de Controle Interno (DICOI)

Área de Qualidade (ARQUA)

Validação ano 2025

Dr. José Paulo Gabbi Aramburu Filho – Direção Geral - INTO/MS

Dr. Phelippe A. Valente Maia – Coordenação Assistencial – INTO/MS

Marcella Viviani da Silva - Ouvidora INTO/MS

Ivanete Soares Bitencourt Gonçalves – Ouvidoria INTO/MS

Agradecimentos a todos os Coordenadores, Chefes de Divisões, Chefes de Serviços, Áreas e Unidades do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia pela cooperação no processo de atualização desta carta.

## SIGLÁRIO

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ARQUA	Área de Qualidade
BPC	Boas Práticas Clínicas
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CNRAC	Centro Nacional de Regulação de Alta Complexidade
CNS	Conselho Nacional de Saúde
COAS	Coordenação Assistencial
CONEP	Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CSU	Carta de Serviço ao Usuário
DICOI	Divisão de Controle Interno
HTO	Hospital de Traumato-Ortopedia
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INTO	Instituto de Traumatologia e Ortopedia
MS	Ministério da Saúde
NATS	Núcleo de Avaliação em Tecnologia em Saúde
NIR	Núcleo Interno de Regulação
OMS	Organização Mundial de Saúde
PACs	Picture Archiving and Communication System
RAS	Rede de Atenção à Saúde
REUNI	Central de Regulação Unificada
SAES	Secretaria de Atenção Especializada em Saúde
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SER	Sistema Estadual de Regulação
SisOuV	Sistema de Ouvidoria
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

Mensagem da Direção	6
Apresentação da Carta ao Usuário	7
Princípios Básicos	8
Identidade Organizacional	9
Missão e Visão do INTO	10
Missão, Visão e Lema da Unidade Hospitalar	10
Orientação para atendimento de primeira vez na Instituição	11
Orientação para o momento da internação na Instituição	11
Apresentação dos Setores Administrativos, Assistenciais e de Apoio da Instituição	13
Direção Geral	13
Área de Comunicação	16
Divisão de Controle Interno	19
Área de Risco Estratégico	21
Área de Qualidade	23
Área de Ouvidoria	26
Serviço Jurídico	29
Coordenação de Administração Geral	32
Área de Gerenciamento de Documentos	35
Divisão de Gerenciamento em Hotelaria Hospitalar	38
Área de Gerenciamento de Resíduos	41
Área de Transporte	45
Área de Limpeza	48
Área de Governança	51
Área de Atendimento ao Público	54
Área de Rouparia	57
Área de Política Nacional de Humanização	60
Divisão de Enfermagem	63
Área de Centro Cirúrgico	66
Unidade de Material e Esterilização	70
Área de Atendimento Domiciliar	73
Área de Infecção Hospitalar	77
Área de Anestesiologia	80
Área de Registro e Controle da Dor	83
Fonoaudiologia	86
Terapia Ocupacional	90
Área de Reabilitação	94
Setor de Dispensação de Órteses Sob Medida	97
Centro de Amputados	100
Área de Admissão Internação	103
Área de Medicina Interna	106
Área de Terapia Intensiva	110
Área de Terapia Intensiva Pediátrica	113
Divisão de Serviços Técnicos Auxiliares	116
Área de Hemoterapia	119
Área de Laudo Médico	123

Área de Anatomia Patológica	127
Área de Patologia Clínica	130
Área de Farmácia Clínica	134
Área de Imagem	137
Área de Saúde Mental	140
Área de Nutrição	143
Área de Serviço Social	147
Área de Gerência de Risco	150
Área de Tratamento da Dismetria e Deformidades do Aparelho Locomotor	153
Área de Cirurgia Crânio-Maxilo-Facial	156
Área de Cirurgia da Coluna	159
Área de Cirurgia da Mão	162
Área de Microcirurgia Reconstitutiva	165
Área de Cirurgia Ortopédica Oncológica	168
Área de Ortopedia Pediátrica	171
Área de Cirurgia do Pé e Tornozelo	174
Área de Cirurgia do Quadril	177
Área de Trauma Ortopédico	180
Área de Cirurgia do Joelho	183
Área de Cirurgia do Ombro e Cotovelo	186
Núcleo Interno de Regulação	189
Trauma Referenciado	192
Biblioteca	194
Comitê de Ética em Pesquisa do INTO	197
Unidade de Pesquisa Clínica	202
Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde	206
Área de Transplantes Multitecidos	209
Comissão de Revisão de Óbito	212

## **MENSAGEM DA DIREÇÃO**

### **Carinho e Respeito**

Os colaboradores do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) buscam através de sua dedicação, compromisso e profissionalismo, oferecer um atendimento seguro e de qualidade a seus usuários, em todas as áreas em que atuam. Seguindo seu lema, que destaca a Humanização e a Qualidade, o Instituto busca oferecer a todos um tratamento especial focado no respeito, na dignidade e na transparência.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde (MS) recomendam que os pacientes sejam envolvidos e participem dos processos de tratamento, sendo educados, não somente sobre os riscos e as complicações de suas terapias, como também sobre a importância de seguirem as orientações técnicas, especialmente as relacionadas ao cumprimento dos horários de medicação, de troca de curativos, de exercícios de fisioterapia e de exames de revisão. A parceria entre paciente e profissional de saúde é essencial para o alcance dos melhores resultados nos tratamentos.

Através da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) o INTO reafirma seu compromisso público com a cidadania, buscando prestar assistência de qualidade ao paciente ortopédico, razão primordial de sua existência e foco de todas as suas ações.

Direção Geral  
INTO|SAES/MS

## APRESENTAÇÃO DA CARTA AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) é um documento que demonstra o compromisso da instituição com a qualidade da prestação de serviços ao cidadão, de acordo com as exigências da LEI 13.460 de 26 de Junho de 2017, regulamentada através do DECRETO N° 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Este documento tem como finalidade a divulgação dos diversos serviços oferecidos pela Instituição e o caminho que a população precisa seguir para ter acesso a eles.

A Carta de Serviço deve ser elaborada e atualizada, conforme artigo nº 43 da PORTARIA nº 581, de 09 de março de 2021.

*“Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.”*

O objetivo principal da CSU é fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, fornecendo informações dos serviços oferecidos na unidade e indicando a forma de fazer o melhor uso deles. Desta forma, o cidadão além de se beneficiar das informações, poderá emitir sugestões para melhoria dos serviços, apresentar suas dúvidas, pedir informações ou até mesmo enviar reclamações, antes de sair de casa e procurar o instituto.

O INTO tem sua sustentabilidade baseada nos seguintes pilares:

- Participação;
- Comprometimento;
- Informação;
- Transparência; e
- Aprendizagem e envolvimento do cidadão.

## PRINCÍPIOS BÁSICOS

A Carta de Serviço aos Usuários (CSU) está fundamentada nos sete princípios básicos dos direitos e deveres dos usuários do sistema de saúde, conforme PORTARIA Nº 1820, de 13 de agosto de 2009, sendo uma ferramenta essencial para que o usuário conheça seus direitos e deveres no momento da procura por atendimento de saúde.

Na Portaria nº 1820 de 13 de Agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente, fica estabelecido:

- Art. 1º - Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
- Art. 2º - Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.
- Art. 3º - Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.
- Art. 4º - Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.
- Art. 5º - Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.
- Art. 6º - Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.
- Art. 7º - Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) se originou do Hospital Central de Acidentados, inaugurado em 1943, na Rua do Resende nº. 156, no Centro do Rio de Janeiro, com a finalidade de atender aos funcionários e segurados do Lloyd Brasileiro.

A partir do ano de 1973, este hospital, que já se diferenciava pela excelência dos serviços prestados, passou a integrar a rede do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), com a missão de prestar atendimento na especialidade de Ortopedia e Traumatologia. Para assumir a gestão desta unidade hospitalar, renomeada de Hospital de Traumato-Ortopedia (HTO), foi selecionada uma equipe do Hospital Federal de Bonsucesso (ex-IAPETEC), chefiada pelo Dr. Oscar Rudge.

Em 1984, foi acrescentado a esta denominação o nome do Dr. Mário Jorge, em homenagem ao primeiro chefe do serviço de Ortopedia da instituição.

A procura por atendimento no HTO aumentou rapidamente como resultado da qualidade do trabalho desenvolvido, tendo a unidade assumido destaque em âmbito nacional em curto espaço de tempo.

Como consequência do início da implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo Governo Federal, que preconizava, à época, uma estrutura hierárquica por competências, em 1991, o HTO foi estadualizado, tendo enfrentado dificuldades nesta fase, resultantes da redução das dotações orçamentárias repassadas pelo gestor estadual.

O objetivo principal da diretoria que assumiu a unidade em 1992 foi sensibilizar as autoridades de saúde da necessidade de reconduzir o Hospital de Tráumato-ortopedia (HTO) a esfera federal, o que ocorreu em 1993, quando o hospital, voltando a ter vinculação direta ao Ministério da Saúde, assumiu a posição de referência nacional em Ortopedia e Traumatologia.

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), vinculado à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, foi instituído em 1994 e renomeado como Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad em julho de 2011. Em novembro de 2011, a nova sede do instituto, situada na Av. Brasil nº 500, no Caju, foi inaugurada, com a finalidade de ampliar o atendimento a população.

## **MISSÃO E VISÃO DO INTO**

### **MISSÃO:**

Promover ações como instituto de referência do Sistema Único de Saúde (SUS) na assistência, no ensino, na pesquisa, na prevenção e formulação de políticas públicas em Traumatologia, Ortopedia e Reabilitação.

### **VISÃO:**

Ser reconhecido nacional e internacionalmente como centro de excelência em assistência, ensino, pesquisa e gestão nas áreas de Traumatologia, Ortopedia e Reabilitação.

### **VALORES E PRINCÍPIOS**

- Humanização e Empatia
- Foco no paciente
- Qualidade e Segurança
- Inovação
- Trabalho em equipe
- Transparência e Ética
- Geração e Disseminação do Conhecimento

## **MISSÃO, VISÃO E LEMA DA UNIDADE HOSPITALAR**

### **MISSÃO:**

Oferecer a melhor assistência para pacientes com afecções ortopédicas de alta complexidade, baseada em ensino e pesquisa, com foco na melhoria contínua.

### **VISÃO:**

Consolidar o reconhecimento nacional e internacional em qualidade e inovação na assistência e reabilitação em Traumatologia e Ortopedia.

### **LEMA**

INTO - Humanização e Qualidade

## **ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO DE PRIMEIRA VEZ NA INSTITUIÇÃO**

O encaminhamento para atendimento de primeira vez na instituição é feito através do Sistema Estadual de Regulação – SER, coordenado pelas Secretarias Estadual e Municipal de Saúde - REUNI. A solicitação para agendamento para residentes da cidade do Rio de Janeiro pode ser realizada na unidade básica de saúde mais próxima de sua residência. Os pacientes residentes nos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar a Secretaria de Saúde do seu município a fim de agendar a consulta pelo Sistema de Regulação (SER).

O encaminhamento para transferência leito a leito de pacientes internados é feito pela unidade na qual o paciente encontra-se internado, através do Sistema Estadual de Regulação (SER), coordenado pelas Secretarias Estadual e Municipal de Saúde (REUNI).

## **ORIENTAÇÃO PARA O MOMENTO DA INTERNAÇÃO NA INSTITUIÇÃO**

1. Ao receber o chamado do INTO para internação hospitalar, você deve comparecer impreterivelmente no dia e hora marcada.
2. Nesse dia, você será avaliado por uma equipe assistencial composta por auxiliar de enfermagem, enfermeiro, ortopedista, farmacêutico e anestesista. As crianças serão avaliadas também pelo pediatra. Por isso, o processo de internação é mais demorado. Além das consultas, é necessário aguardar a liberação e a higiene dos leitos nos andares.
3. Durante o período de espera, você será encaminhado para a realização de exames, se necessário, e para as refeições. Os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e de pessoas com deficiências, vindo de outros estados, também receberão refeições.

- **O QUE DEVO TRAZER?**

- a) Documento de identificação com foto (**MUITO IMPORTANTE!!!!**);
- b) Medicamentos de uso diário;
- c) Objetos de higiene pessoal como sabonete, shampoo, escova e pasta de dente, chinelo de borracha e uma muda de roupa para a alta hospitalar.

- **É IMPORTANTE RETIRAR:**

- a) O esmalte das unhas e as unhas postiças (como unhas de acrigel e porcelana);
- b) Aplicações de cabelo, dreads, cílios postiços, piercings e brincos.

- **NÃO DEPILAR OU RASPAR A ÁREA A SER OPERADA**

- **OUTRA INFORMAÇÃO IMPORTANTE:**

Geralmente você será operado no dia seguinte a internação, então, não deixe de tomar seus medicamentos de uso diário, somente o médico poderá suspendê-los. Siga as orientações dadas na consulta ambulatorial.

Não é necessário vir em jejum para internar, a menos que de véspera lhe seja solicitado.

- **ATENÇÃO ESPECIAL:**

- a) Não traga objetos de valores como jóias, relógios, tablet, notebook, rádio e celular. O INTO não se responsabiliza pela guarda desses objetos.
- b) Não é necessário trazer travesseiro, roupa de cama, toalha de banho e ventilador. Bolsas e mochilas serão armazenadas em um guarda-volume no térreo, antes de subir para a enfermaria.

# APRESENTAÇÃO DOS SETORES ADMINISTRATIVOS, ASSISTENCIAIS E DE APOIO DA INSTITUIÇÃO

SETOR: DIREÇÃO GERAL

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Direção Geral do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO está vinculada à Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES/MS), cujas atribuições encontram-se previstas no artigo 59, do **DECRETO N° 11.798, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2023**.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Nos termos do artigo 59, do decreto N° 11.798, de 28 de Novembro de 2023 (Estrutura Regimental do Ministério da Saúde), compete à Direção Geral do INTO:

I - Coordenar a formulação da política nacional de prevenção, diagnóstico e tratamento das patologias ortopédicas e traumatólogicas;

II - Planejar, coordenar e orientar planos, projetos e programas, em âmbito nacional, relacionados à prevenção, ao diagnóstico e ao tratamento das patologias ortopédicas e traumatólogicas e à sua reabilitação;

III - Desenvolver e orientar a execução das atividades de formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos em todos os níveis, na área de ortopedia, traumatólogia e reabilitação;

IV - Coordenar programas e realizar pesquisas clínicas, epidemiológicas e experimentais em traumatólogia e ortopedia;

V - Estabelecer normas, padrões e técnicas de avaliação de serviços e resultados; e

VI - Coordenar e orientar a prestação de serviços médico-assistenciais aos portadores de patologias traumatólogicas e ortopédicas.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Interno à Instituição e representação externa.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O Acesso ao Serviço se dá pelo recebimento de documentos (requerimentos, determinações, orientações, etc), preferencialmente via SEI.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O Gabinete da Direção recebe os documentos e após análise dos pedidos encaminha para as Coordenações do objeto demandado para coletar os dados técnicos que subsidiarão as respostas.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento, ou legislação pertinente.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Documental

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5024

E-mail: [seged@into.saude.gov.br](mailto:seged@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, Setor Protocolo - São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Conforme demanda, segundo análise individualizada dos documentos e requerimentos.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento, ou legislação pertinente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação deverá ocorrer via requisição, encaminhada no SEI recebida via protocolo.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A resposta deverá ocorrer via requisição, encaminhada no SEI, via protocolo.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

A consulta deverá ocorrer via requisição, encaminhada no SEI, via protocolo.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A área de comunicação é uma área subordinada à direção geral e tem como principal objetivo atender as necessidades de comunicação com *stakeholders* através de divulgação clara e objetiva de informações do Instituto.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Criação de textos e pautas sobre o universo do fluxo de comunicação do INTO que são divulgados através de Murais, Informes, Cartazes, Folder's, Boletins, intranet, internet, instagram e facebook.
- Criação, produção e edição dos vídeos realizados, pela Área, de acordo com a solicitação do evento da área solicitante.
- Acompanhamento de toda a comunicação que envolva o INTO e a Unidade Hospitalar, tanto externa como interna, com olhar técnico do ponto de vista jornalístico, publicitário e de relações públicas com ações de marketing, visando construir bons relacionamentos, entre pacientes e profissionais que trabalham na Instituição, valorizando o relacionamento interativo assegurando o sucesso dos projetos já solidificados e os que estão sendo implantados.
- Criação, divulgação e produção de identidade visual dos vários eventos voltados para Força de Trabalho do INTO, como cursos, palestras, seminários, etc.
- Criação, acompanhamento e divulgação de campanhas de interesse geral, voltadas para a Força de Trabalho.
- Criação de textos e planos de trabalho, para as diversas comissões em que a Área de Comunicação tem a participação ativa, muitas, com atuação externa nos encontros programados, resultantes do envolvimento e dedicação na rotina da administração participativa vigente no INTO.
- Atualização e acompanhamento das campanhas e demais orientações do Ministério da Saúde.
- Publicação de processos licitatórios no site, mediante solicitação do setor responsável.

- Publicação no site de protocolos de cursos multiprofissionais, estágios e visitas, além de agendas do mestrado.
- Monitorização e atualização de páginas internas com textos e imagens de maneira que o público possa encontrar as informações que busca com agilidade e eficiência.
- Criação de aplicações – formulários de inscrições, automatização de conteúdo (quando solicitado e/ou quando necessário).

➤ PÚBLICO-ALVO:

Áreas, Divisões, Coordenações e Direção Geral.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Os serviços da área de comunicação deverão ser solicitados pelos chefes das áreas, divisões e ou coordenações através de e-mail, SEI ou telefone, com as informações básicas do serviço solicitado.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento da demanda do usuário;
- Filtragem do serviço demandado;
- Informação para a área de um prazo estimado para a realização do serviço;
- Desenvolvimento/adequação dos textos e imagens/filmagens dentro da estratégia do Plano de Mídias Sociais;
- Envio para o solicitante para aprovação final antes da divulgação/publicação;
- Envio para aprovação da Direção antes da publicação/divulgação, sempre que necessário.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende do serviço demandado e da data da realização do evento.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Após o recebimento do serviço solicitado, a chefia da área de comunicação delega o serviço a um

membro da equipe técnica que será responsável pela demanda e acompanhamento até a entrega final.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5472

E-mail: [arcom@into.saude.gov.br](mailto:arcom@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 18h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Por ordem de requisição e em caso de demanda urgente, pode ser que haja alguma alteração e priorização dessa solicitação.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para realização do serviço está vinculado ao tipo de requisição e a complexidade para execução do projeto.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Reunião presencial, contato telefônico, mensagens através de e-mails e SEI.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As mensagens são respondidas através de e-mail ou pelo SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Reunião presencial, contato telefônico e mensagens através de e-mails.

**SETOR: DIVISÃO DE CONTROLE INTERNO**

➤ **APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Divisão criada para promover e/ou contribuir para realização do controle interno das atividades estratégicas realizadas no instituto, tanto no que refere as atividades administrativas quanto no que refere as atividades assistenciais, visando a identificação de situações que possam dificultar o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

➤ **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- I. Monitorar a conformidade dos processos-chave e críticos através de revisões periódicas;
- II. Identificar, classificar riscos e desenvolver planos de ação para controle dos riscos junto às áreas envolvidas;
- III. Acompanhar os resultados dos planos de ação estabelecidos para cada um dos riscos identificados nos processos;
- IV. Elaborar e atualizar o Plano de Gestão de Risco da instituição, com vistas à prevenção e à mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas; e
- V. Coordenar a implementação do Programa de Integridade e exercer o seu monitoramento contínuo.
- VI. Coordenar serviços como: Áreas de Ouvidoria, Qualidade, Gestão de Riscos Estratégicos e Integridade.

➤ **PÚBLICO-ALVO:**

Direção, Coordenações e Divisões referentes as áreas administrativas e assistenciais.

➤ **REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Acesso ao serviço via SEI e/ou canal de Ouvidoria.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

As etapas estão relacionadas às Áreas que compõem o serviço.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não existe um prazo formal, depende da natureza da atividade realizada, urgência do caso e do serviço envolvido.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Documental e através de reuniões com diversos serviços.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-0000

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Gestão de Riscos Estratégicos (ARISC) é uma área de assessoria subordinada a Divisão de Controle Interno (DICOI), e tem como missão assessorar o Instituto na implantação de uma cultura de gerenciamento de riscos em todos os níveis de gestão.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Auxiliar os gestores do Instituto a identificar, analisar, tratar e monitorar riscos institucionais, planejando estratégias e elaborando ações para mitigação dos seus riscos;
- Consolidar dados e indicadores estratégicos e apresentar mensalmente as áreas estratégicas nas reuniões do Comitê de Risco Institucional;
- Realizar acompanhamento e monitoramento periódico nas áreas/processos onde sejam diagnosticados riscos estratégicos por meio da Comissão de Orçamento e Comissão de Contratos;
- Auxiliar as equipes de planejamento na elaboração de mapas de riscos dos seus processos de aquisições;
- Auxiliar os gestores no levantamento de riscos das atividades e processos dos seus respectivos setores.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Direção, Coordenações, Divisões e Áreas/Unidades do Instituto.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Acesso ao serviço via SEI (Sistema Eletrônico de Informações).

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento, análise, classificação ao tipo de serviço a ser realizado, planejamento, organização, execução e conclusão da atividade, que se dará através do processo de comunicação com o requisitante.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não existe um prazo formal, depende da natureza da atividade realizada, urgência do caso e do serviço envolvido.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Documental e através de reuniões com diversos serviços.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal 5224

E-mail: arisc@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 07h00min às 19h00min.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Os serviços requeridos que envolvam riscos estratégicos com maior probabilidade de ocorrência e maior impacto na execução dos objetivos estratégicos do Instituto.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para a realização dos serviços está vinculado ao tipo de requisição e à complexidade para execução.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Área realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos usuários serão recebidas e respondidas por mensagem eletrônica através de e-mail e/ou pelo SEI.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os usuários poderão consultar o andamento do serviço solicitado das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail, fornecendo as informações pertinentes à solicitação.

SETOR:	ÁREA DE QUALIDADE
--------	-------------------

➤ **APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Qualidade (ARQUA) é uma área de assessoria vinculada à Divisão de Controle Interno (DICOI), e tem como missão assessorar o Instituto na conquista e manutenção dos padrões de qualidade e de excelência nos seus processos de trabalho, conforme metodologia específica escolhida pela Instituição.

➤ **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- I. Planejar, orientar e assessorar a Direção do INTO com ferramentas de gestão da qualidade hospitalar, bem como da gestão institucional, visando a melhoria contínua do atendimento aos pacientes e profissionais;
- II. Realizar auditorias internas para avaliar a qualidade e a segurança de processos operacionais, sob demanda das áreas e/ou da Direção;
- III. Garantir a padronização de rotinas, fluxos, planos e políticas institucionais; e
- IV. Consolidar dados obtidos através dos indicadores de resultados, qualidade e eficiência, enviando para a Área de Planejamento, para elaboração do Relatório de Prestação de Contas anual (Relatório de Gestão Institucional).

➤ **PÚBLICO-ALVO:**

Coordenadores, Chefes de Divisões, Chefes de Áreas/Unidades e todos os profissionais que prestam serviços exclusivos e diretamente ao Instituto.

➤ **REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O acesso ao serviço, dependendo da demanda, pode ser realizado através de contato presencial,

telefônico e por mensagens eletrônicas, que podem ser por e-mail ou através do SEI.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento, análise, classificação ao tipo de serviço a ser realizado, planejamento, organização, execução e conclusão da atividade, que se dará através do processo de comunicação com o requisitante

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os prazos são definidos de acordo com as demandas e complexidades dos serviços requisitados.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços ofertados pela Área, na maioria das vezes, exceto os que necessitarem ser realizados *in-locu*, são prestados no próprio local de trabalho, através do recebimento, processamento realizado pelos membros da equipe e finalização da requisição, aplicando os conhecimentos pertinentes e utilizando os equipamentos e estruturas disponíveis.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5121

E-mail: [qualidade@into.saude.gov.br](mailto:qualidade@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Os serviços requeridos que tratarem de processos que demandando correção, adequação e melhoria contínua a fim de excluir, reduzir e mitigar riscos à prestação do cuidado assistencial serão priorizados.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para a realização dos serviços está vinculado ao tipo de requisição e

à complexidade para execução.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

A Área realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários serão recebidas e respondidas por mensagem eletrônica através de e-mail e ou pelo SEI.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os usuários poderão consultar o andamento do serviço solicitado das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail, fornecendo as informações pertinentes à solicitação.



**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Ouvidoria (AROUV) é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre os usuários externos (pacientes, fornecedores, etc.) e internos (força de trabalho) com a Instituição, visando por meio de um atendimento adequado, aperfeiçoar os processos de trabalho da Instituição e em consequência, elevar o grau de satisfação aos usuários.

Sua missão é ouvir e receber a demanda do usuário, examinar, registrar, encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto à resposta da sua manifestação.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Sugestão: proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação a um serviço prestado;
- Solicitação: pedido para adoção de providência por parte da Administração;
- Reclamação: reportar uma insatisfação relativa a serviços ou atendimentos prestados;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade;
- Simplificação: solicitação de simplificação de prestação de um serviço público que o usuário considera muito burocrático;
- Acesso à informação: solicitação de acesso a informações públicas.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Usuários externos (pacientes, fornecedores, etc.) e internos (força de trabalho).

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Para melhor atendimento e tratamento das manifestações, a Ouvidoria do INTO necessita que o usuário informe nome completo do paciente, número do prontuário no INTO, telefones de contato, e-mail e a descrição completa da sua manifestação.

Em caso de manifestação anônima, a mesma deverá ter elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Sendo assim, é importante que o manifestante, ao realizar uma manifestação anônima, faça o registro de forma clara e apresente indícios de materialidade.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Ao receber a manifestação, a Ouvidoria vai examinar, registrar e encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto à resposta recebida.
- Ao receber denúncias, anônimas ou não, a Ouvidoria vai encaminhar para a Unidade de Gestão da Integridade para apuração e tratamento adequado, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.
- Porém, é importante que o manifestante, ao realizar uma manifestação anônima, faça o registro de forma clara e apresente indícios de materialidade.
- As demandas anônimas com teor suficiente para apuração serão tratadas, porém o demandante não será informado da resposta, dado o fato de seu anonimato.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo de resposta dos registros da Ouvidoria é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os profissionais que trabalham na Ouvidoria tem o compromisso de se manterem isentos na interlocução do INTO com os usuários internos e externos, não favorecendo nenhuma das partes, tampouco transgredindo as normas adotadas pelo Instituto; procurando trazer em 100% (cem por cento) dos casos uma resposta, favorável ou não, às manifestações que chegam, dentro de seu alcance de atuação.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial: Avenida Brasil, 500 – térreo - São Cristóvão – Rio de Janeiro/RJ, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08h00 às 16h00.

Eletrônica: através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – FALA.BR  
<https://falabr.cgu.gov.br/> www.into.saude.gov.br/ouvidoria

Telefone: 21-2134-5000 – opção Ouvidoria, de segunda-feira a sexta-feira, das 07h00 às 19h00, e sábado das 07h00 às 13h15.

Telefone : 136 Ouvidoria Geral do SUS – Manifestação registrada por telefone

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A avaliação de prioridade aos atendimentos presenciais deste setor é analisada na hora de chegada a Ouvidoria.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O atendimento presencial da Ouvidoria é realizado por ordem de chegada e com senha de atendimento retirada na Recepção Principal.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Ouvidoria poderá entrar em contato com o usuário por telefone, por e-mail, pelo Ouvidor SUS ou pelo Fala BR.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ao receber a manifestação a Ouvidoria vai examinar, registrar e encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto à resposta recebida.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

O usuário poderá consultar o andamento de sua manifestação, caso tenha necessidade, através do telefone, e-mail ou Fala BR e pelo Ouvidor SUS.

**SETOR: SERVIÇO JURÍDICO**

➤ **APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Serviço que compõe a estrutura organizacional formal da unidade, vinculado à Direção-Geral do Instituto, cujas atribuições encontram-se previstas nº artigo 276, da Portaria nº 1.419, de 8 de junho de 2017 (Regimento Interno do Ministério da Saúde).

➤ **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Nos termos do artigo 276, da Portaria nº 1.419, de 8 de junho de 2017 (Regimento Interno do Ministério da Saúde), compete ao Serviço Jurídico do INTO:

- I – Prestar apoio à direção do Instituto em assuntos de natureza jurídica;
- II – Orientar a instrução dos processos de interesse do Instituto e submetê-los à apreciação da Consultoria Jurídica da União e Procuradoria Regional da União no Rio de Janeiro;
- III – Zelar pelo cumprimento das orientações normativas emanadas pelos Órgãos de Controle;
- IV – Orientar e acompanhar o cumprimento das decisões judiciais impostas ao Instituto;
- V – Preparar informações que devam ser prestadas às autoridades judiciárias em Mandados de Segurança e as respostas nos demais casos em que o Instituto for em Juízo, autor ou réu, opoente, assistente ou interveniente e encaminhá-las às Procuradorias da União; e
- VI – Controlar e atualizar o andamento das causas e demais processos judiciais de interesse do Instituto.

➤ **PÚBLICO-ALVO:**

Direção-Geral, Coordenações, Áreas vinculadas e usuários.

➤ **REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O Acesso ao Serviço se dá pelo recebimento de documentos (requerimentos, determinações, orientações, etc), preferencialmente via SEI.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O Serviço recebe o documento e após análise do pedido encaminha à área técnica para instrução, nos termos da ROTINA DE ENTRADA E SAÍDA DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES – SERJU- 01.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento, ou legislação pertinente.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Documental.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5024

E-mail: [segred@into.saude.gov.br](mailto:segred@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, protocolo - São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Conforme demanda, segunda análise individualizada dos documentos e requerimentos.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento, ou legislação pertinente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação deverá ocorrer via requisição, encaminhada no (SEI), recebida via protocolo.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A resposta deverá ocorrer via requisição, encaminhada no SEI, via protocolo.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

A consulta deverá ocorrer via requisição, encaminhada no SEI, via protocolo.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Coordenação de Administração Geral, órgão interno e hierarquicamente subordinado à Direção do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia, tem importante papel de consultoria e suporte multissetoriais, atuando ativamente, também, na elaboração do Plano de Contratações Anual – PCA.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Planejamento, coordenação e monitoramento do desenvolvimento das atividades administrativas, em conformidade com a disponibilidade orçamentária e financeira do Instituto, no que se refere às aquisições, licitações, contratações e gestão contratual, do patrimônio e almoxarifado, além da manutenção e infraestrutura.
- Monitoramento e gerenciamento dos riscos relacionados aos processos administrativos; e Implementação de projetos e ações de aperfeiçoamento e inovação da gestão administrativa.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Coordenações e Direção do Instituto.
- Setores subordinados a Coordenação de Administração Geral:
  - Divisão de Orçamento e Finanças (DIOF),
  - Divisão de Planejamento, Instrução e Formalização de Processos (DIRPI),
  - Divisão de Gerenciamento de Hotelaria Hospitalar (DIRGH),
  - Divisão de Contratos e Convênios (DICONV), Divisão de Infraestrutura (DINFRA),
  - Divisão de Suprimentos e Logística Hospitalar (DILOGH),
  - Área de Procedimentos Licitatórios (ARLIC),
  - Área de Gestão de Documentos (AGED).

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Telefone, e-mail e documentos via SEI.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Em concordância com a demanda e necessidade do trabalho solicitado.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Conforme a exiguidade e análise das requisições.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Através da avaliação e análise das demandas recebidas.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5192

E-mail: [COAGE@into.saude.gov.br](mailto:COAGE@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9 andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ.

CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Através da avaliação da complexidade da demanda.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a criticidade do solicitado.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

E-mail, telefone e SEI.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

E-mail, telefone e SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

E-mail, telefone e SEI.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Área vinculada à Coordenação de Administração-Geral do Instituto, sendo constituída pela Unidade de Protocolo (UPROT) e pela Unidade de Arquivo Geral (UARG), cujas atribuições encontram-se previstas no Regimento Interno do INTO – 2023.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Nos termos dos itens 7.9, 7.9.1 e 7.9.2, do Regimento Interno do INTO – 2023, compete à Área de Gerenciamento do INTO:

- I. Formular, implantar, assessorar e acompanhar a política de gestão documental e arquivística do Instituto;
- II. Consolidar dados obtidos através dos indicadores de performance, qualidade e eficiência enviados pelas áreas sob sua supervisão, com vistas à Área de Planejamento, para elaboração do Relatório de Prestação de Contas anual (Relatório de Gestão Institucional).
- III. Executar os procedimentos de protocolo e expedição no Instituto;
- IV. Receber, tratar e encaminhar documentos externos e internos;
- V. Supervisionar o serviço de mensageiros na distribuição de expedientes nos setores do Instituto; e
- VI. Guardar, conservar, organizar, consultar, recolher e eliminar documentos em fase intermediária e transferir documentos para o Arquivo Central.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes, fornecedores, servidores e usuários em geral.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O Acesso ao Serviço se dá pelo recebimento de documentos (requerimentos, ofícios, carta, etc), os quais são encaminhados às áreas técnicas para instrução, preferencialmente via SEI.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

A Área recebe o documento e encaminha à área técnica para instrução, nos termos da “ROTINA DAS ATIVIDADES DE PROTOCOLO E ARQUIVO DO INTO – 01”:

1. Recebimento da documentação encaminhada ao INTO;
2. Registro dos documentos e processos no SEI;
3. Recebimento, expedição e distribuição de documentos, processos e encomendas institucionais; e
4. Liberação de consulta a processos e documentos em formato físico e eletrônico, por meio de solicitação formal.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento e legislação pertinente.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Documental, com pedido formal presencial ou por meio de solicitação via e-mail.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5024 – Ramal: 5024

E-mail: [seged@into.saude.gov.br](mailto:seged@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 17h00

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Conforme demanda, segundo análise individualizada dos documentos e requerimentos.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Conforme perfil da demanda, ou prazo estabelecido no documento, ou legislação pertinente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação deverá ocorrer via requisição, recebida presencialmente ou via e-mail, por meio pedido junto à unidade de protocolo.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A resposta deverá ocorrer por meio documental, via protocolo, em atendimento presencial ou por meio de autorização de envio via e-mail ou correspondência registrada.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

A consulta poderá ocorrer através de solicitação via e-mail, presencial e atendimento telefônico.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Divisão responsável por executar serviços de apoio relacionados ao conforto, segurança e bem-estar de pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários. É composta pelas áreas de Atendimento ao Público, Governança em Hotelaria, Limpeza, Rouparia, Transportes e Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Prestação de serviços de apoio relacionados ao conforto, segurança e bem-estar de pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários;
- Planejamento, supervisão e avaliação das atividades das recepções de acesso principal ao prédio, atendimento telefônico, de limpeza/conservação do ambiente, rouparia hospitalar, gerenciamento de resíduos e de transporte externo de pacientes, funcionários, insumos e cargas;
- Realização de credenciamento e emissão de credencial de estacionamento para servidores/funcionários a serviço do Instituto.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes internos, acompanhantes, servidores/funcionários/colaboradores e setores de internação e ambulatoriais.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Não se aplica.

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Descritas nas cartas de cada área que compõe a Divisão de Gerenciamento em Hotelaria

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Contínuo. De acordo com as demandas ao setor.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Descritas nas cartas de cada área que compõe a Divisão de Gerenciamento em Hotelaria.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 4489 /4033/5266

E-mail: hotelaria@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 6º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: nas 24 horas. Atendimento administrativo em horário comercial de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Pacientes e usuários nos setores de internação e centro cirúrgico e setores ambulatoriais.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Descritas nas cartas das áreas que compõem a DIRGH.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Atendimento direto, e-mail ou ramal.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por meio da Ouvidoria do Instituto.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Em caso de demanda feita diretamente a Área, a consulta deverá ser feita pelo usuário também à Área envolvida e em caso de manifestação feita através da Ouvidoria do Instituto, a consulta ao

andamento/resposta deverá ser feita diretamente à Ouvidoria.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

O Gerenciamento dos Resíduos de Serviço de Saúde (RSS) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) constitui-se em um conjunto de procedimentos de gestão, planejamento, controle e recolhimento de resíduos comuns e hospitalares desde a geração até a destinação final, a partir de bases científicas, técnicas, normativas e legais com o objetivo de reduzir a geração de resíduos e proporcionar administração e encaminhamento seguros aos mesmos de forma eficiente e com vistas à proteção da saúde de usuários/trabalhadores de saúde, preservação da saúde pública, de recursos naturais e do meio ambiente.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

As etapas do manejo do RSS são executadas de acordo com a legislação vigente, RDC 222/2018:

1. Segregação: Separar os resíduos desde o momento da sua geração, respeitando a classificação e características físicas, químicas, biológicas e, ainda, os riscos relacionados nessa ação.
2. Acondicionamento: Acondicionar os resíduos sólidos em sacos impermeáveis, resistentes à ruptura/vazamento e com atenção ao limite de peso/capacidade de cada saco. No caso de resíduos pérfurado-cortante, utilizar recipientes também resistentes à perfuração, pois, esse tipo de material pode facilmente causar acidentes quando manipulados equivocadamente.
3. Identificação: Identificar cada tipo de resíduo para permitir que trabalhadores reconheçam qual é o conteúdo das embalagens e os riscos associados. Os sacos e recipientes são visualmente identificados com símbolos, cores ou outras marcas, atendendo às determinações da NBR 7500 da ABNT e de outras disposições relativas à identificação do conteúdo e ao risco causado pelos seguintes grupos de resíduos:

- Grupo A: Substâncias infectantes, com rótulos de fundo branco, desenho e contornos pretos.



- Grupo B: Substâncias químicas, com símbolo de risco, devida indicação de substância química, embalagens rígidas e frases de riscos:



- Grupo D: Resíduos comuns, similares aos resíduos domiciliares. São embalados em sacos de cor azul de acordo com a rotina e não precisam de identificação especial.
- Grupo E: Resíduos pérfurо-cortantes são identificados com símbolo de substâncias infectantes e acrescidos da inscrição de RESÍDUO PERFUROCORTANTE para indicar o risco pertinente. Acondicionados em embalagens rígidas (amarelas) e sacos com rótulos de fundo branco, desenho e contornos pretos.



#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Coleta e Transporte interno: Transporte dos RSS internamente atendendo a rota e horários previamente definidos, em coletor identificado e em horários diferentes de atividades como alimentação, roupas e medicamentos/materiais hospitalar, excluindo os períodos com grande fluxo de pacientes e pessoas.
- Coleta e Transporte externo: Esta etapa é realizada por empresas contratadas com a supervisão de servidores/funcionários do INTO. O transporte externo de RSS é feito com os mesmos cuidados e sob as mesmas normas regulamentadoras para levar os resíduos da unidade de saúde até o local de destinação e disposição final com segurança, garantindo que as técnicas de preservação das condições de acondicionamento sejam seguidas e a saúde de trabalhadores, população e do meio ambiente, preservados. Os veículos de transporte externo dos RSS não podem ser dotados de sistema de compactação ou outro sistema que danifique os sacos contendo os RSS, exceto para os RSS do Grupo D.
- Armazenamento externo: Realizado por empresas contratadas, fora do ambiente do Instituto, fiscalizados por servidores do INTO. O abrigo externo deve ter, no mínimo, um ambiente para armazenar os coletores dos RSS do Grupo A, podendo também conter os RSS do grupo E, e outro ambiente exclusivo para armazenar os coletores de RSS do grupo D.
- Tratamento externo: Realizado por empresas contratadas, fora do ambiente do Instituto, fiscalizados por servidores do INTO. Os resíduos são submetidos a processos de tratamentos

específicos, que visam reduzir o seu volume e/ou torná-los menos nocivos ao meio ambiente e à saúde humana. Serviço contratado.

- Disposição final: Realizada por empresas contratadas, fora do ambiente do instituto, fiscalizados por servidores do INTO. Os resíduos são submetidos a processos de tratamentos específicos, que visam reduzir o seu volume e/ou torná-los menos nocivos ao meio ambiente e à saúde humana. Serviço contratado.
- O Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) pode ser entendido como manejo destes, tanto intra como extra, estabelecimentos e as etapas se estendem desde a geração até a disposição final.
- O manejo interno dos RSS é desenvolvido no interior do estabelecimento de saúde, compreendendo: geração; segregação; descarte; acondicionamento; identificação; tratamento preliminar; coleta interna; transporte interno; armazenamento temporário e externo.
- O manejo externo (serviço contratado) compreende: coleta externa, tratamento, destinação e disposição final, compõem as etapas manejo externo, ou seja, extra estabelecimento.

#### ➤ PÚBLICO-ALVO:

Todo o corpo hospitalar assistencial e administrativo, usuários internos e externos, pacientes, visitantes e acompanhantes.

#### ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde- PGRSS. Disponível na intranet do INTO (Doc Qualidade) e pelos ramais: 5442/5270.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Contratação de serviços, via processo licitatório.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5442/5270/5442

E-mail: hotelaria@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Nas 24 horas. Atendimento administrativo em horário comercial, de

segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00 (AGRESS).

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Para atendimentos ambulatoriais e em áreas de internação para tratamento na unidade.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Serviço contínuo e conforme demanda.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Visita aos setores, acolhimento aos residentes de enfermagem e farmácia (ciência das rotinas institucionais), Ouvidoria, Chefias de Setores e Chefia de Área.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria para usuários internos e externos.

E-mail e Notificação de Evento Inesperado para usuários internos.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Ouvidoria (usuários externos), e-mail e notificação de evento inesperado (usuários internos).

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Área responsável pela operação de atendimento à demanda de transporte externo de pacientes, funcionários, insumos e cargas.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Transporte terrestre de pacientes em condições clínicas estáveis por meio de ambulância básica para altas, consultas, exames e retorno ambulatorial.
- Transporte terrestre de funcionários a serviço da assistência à saúde dos setores de atendimento domiciliar, transplante de multitecidos, hemoterapia, farmácia, almoxarifado, saúde do trabalhador, patrimônio e outros.
- Transporte terrestre de funcionários a serviço administrativo (Táxi Gov).

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes (com acompanhantes) e funcionários a serviço da instituição.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Pacientes: solicitação por indicação de médicos do instituto. A unidade hospitalar do instituto deve ser origem ou destino da remoção;
- Funcionários /servidores: estar a serviço do instituto. As unidades do instituto (unidade hospitalar/depósito) devem ser origem ou destino do transporte.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

### PACIENTES:

- Solicitação médica é encaminhada ao setor, que verifica a disponibilidade, avisa a equipe de enfermagem e realizam o procedimento.
- Nos retornos ambulatoriais, repete-se o mesmo procedimento, com aviso de confirmação da central de telefonia no dia anterior.

### FUNCIONÁRIOS/SERVIDORES A SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA:

- Atendimento domiciliar e banco de multitecidos tem veículos predestinados.
- Demais setores devem proceder a solicitação pelo sistema interno (atweb), aguardar a ratificação da chefia de seu setor e confirmação de disponibilidade pelo funcionário da ATRAN e no dia e horário solicitados, dirigir-se ao térreo.
- Em casos de urgência, deve ser feito contato direto com o setor nos ramais 5267/4473 para verificação da disponibilidade.

### FUNCIONÁRIOS/SERVIDORES A SERVIÇO DA ADMINISTRAÇÃO:

- Veículo de carga - Almoxarifado tem veículo de carga pré-agendado. Os demais setores devem realizar a solicitação pelo sistema interno (atweb) e aguardar a confirmação de disponibilidade pela ATRAN.
- Transporte administrativo de funcionários/servidores a serviço (TáxiGov) para reuniões externas, visitas técnicas, entrega de documentos e outros. Realizar cadastro e solicitar diretamente à empresa.

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Serviço contínuo, de acordo com a demanda.

## ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Transporte de ambulâncias, vans e carros tipo sedan.

## ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5267 e 4473

E-mail: hotelaria@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Ininterrupto nas 24 horas. Horário administrativo de segunda a sexta-

feira, das 0700 h às 19 h00.

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

Pacientes e funcionários/servidores a serviço do instituto.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

De acordo com a demanda e disponibilidade.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Atendimento direto no setor, via sistema interno, e-mail ou ramal.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

Ouvidoria para usuários internos e externos.

E-mail e Notificação de Evento Inesperado para usuários internos.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Preferencialmente pelo telefone institucional: (21) 2134-5000 ramais 5267/4473.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

Serviço de limpeza, higienização e conservação do ambiente hospitalar. Setor responsável pela manutenção de condições adequadas de salubridade e higiene nas áreas administrativas e médico-hospitalar da unidade hospitalar (Instituição).

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Limpeza e higienização do ambiente hospitalar.
- Limpeza e conservação dos acessos à área hospitalar, que externamente inclui calçadas do entorno, praças internas, estacionamentos, rampas, pátios, e demais áreas de circulação.
- Abastecimento de insumos para higienização das mãos e de banheiros.
- Recolhimento, acondicionamento e transporte interno de resíduos comuns e hospitalares.
- Imunização e dedetização das instalações para controle de pragas e insetos alados.
- Realização de tratamento de piso para impermeabilização e proteção dos revestimentos.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes, acompanhantes, visitantes, funcionários/colaboradores e setores assistenciais, de internação e ambulatoriais.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Pacientes internados, visitantes e acompanhantes: por meio de comunicação direta ao funcionário da área/local/setor, ou ao posto de enfermagem do setor onde o paciente se encontra internado.
- Pacientes e visitantes externos: por meio de comunicação direta ao funcionário da área/local/setor, ou ao profissional administrativo do setor ambulatorial mais próximo.
- Funcionários: por meio de comunicação direta ao funcionário da área/local/setor, ou

através de contato telefônico (21-2134-5000 - opção 3 - Ramais: 5620/4033).

- Ainda podem ser efetuados: via e-mail ([hotelaria@into.saude.gov.br](mailto:hotelaria@into.saude.gov.br)), ou via SEI.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Limpeza concorrente, abastecimento de insumos de higiene das mãos/banheiros e recolhimento de resíduos diariamente de ambientes assistenciais e administrativos, durante o funcionamento.
- Limpeza terminal dos ambientes realizada semanal ou quinzenalmente.
- Dedeztização trimestral ou mensal, de acordo com a necessidade/indicação de cada ambiente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Serviço prestado de forma contínua e de acordo com as demandas diárias.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Serviços realizados por equipe especializada em limpeza hospitalar, segundo normas/rotinas institucionais que são apoiadas no controle de infecção hospitalar para decisão sobre as técnicas e os produtos químicos a serem utilizados, a fim de garantir a segurança e condições sanitárias adequadas ao ambiente hospitalar.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5620/4033

E-mail: [hotelaria@into.saude.gov.br](mailto:hotelaria@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 6º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Nas 24 horas. Horário administrativo: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Áreas hospitalares críticas e semicríticas: áreas hospitalares com alto e médio risco de transmissão de agentes infecciosos, como: bloco cirúrgico, isolamento, banco de sangue, central de material e esterilização, laboratórios. E, enfermarias, ambulatório, farmácia de medicamentos e banheiros.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Serviço contínuo, realizado conforme demandas.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Comunicação direta ao prestador de serviços local, ou ao posto de enfermagem/administrativo do setor. Telefone: 2134-5620.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria para usuários internos e externos. Via telefone, e-mail e notificação de evento inesperado para usuários internos.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Ouvidoria (usuários externos), e-mail e notificação de evento inesperado (usuários internos).

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Setor responsável por gerenciar e supervisionar a preparação e liberação de leitos e salas cirúrgicas, controle e supervisão de ambientação das áreas comuns, transporte interno de pacientes com os profissionais maqueiros e controle e registro da guarda e devolução de objetos e pertences dos pacientes sob responsabilidade temporária do Instituto.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Gerenciamento de limpeza e arrumação de leitos e salas cirúrgicas;
- Gerenciamento operacional da ambientação das áreas comuns do prédio;
- Guarda e liberação de pertences de paciente internados; e
- Transporte interno de pacientes realizado por meio da Central de Maqueiros

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes, visitantes, acompanhantes e funcionários.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Pacientes internados, visitantes e acompanhantes: por meio de comunicação ao posto de enfermagem do setor onde o paciente se encontra internado, ou diretamente a equipe de governança que visita os leitos;
- Funcionários: por comunicação direta a equipe da governança, através de contato telefônico (ramais: 3207/4033/5173/5208), via e-mail ([hotelaria@into.saude.gov.br](mailto:hotelaria@into.saude.gov.br)) ou via SEI;
- Pacientes e visitantes externos: Por comunicação via e-mail ([hotelaria@into.saude.gov.br](mailto:hotelaria@into.saude.gov.br)) ou via Ouvidoria;
- Central de Maqueiros: Entrar em contato diretamente com os ramais (4165/4033).

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Identificação das demandas de ambientação e preparação de leitos para internação, de salas cirúrgicas para cirurgias e preparo destes para apoiar as atividades de prestação de serviços de saúde;
- Observação, identificação e/ou recebimento das demandas de ambientação dos espaços de atendimento aos pacientes e espaços comuns da unidade hospitalar, comunicando aos setores executantes de limpeza, rouparia, manutenção, patrimônio e outros;
- Acompanhamento da realização e solução de cada demanda;
- Auxílio no atendimento de pacientes no prédio, incluindo transporte interno e locomoção dos mesmos dentro da unidade hospitalar;
- Fornecimento de embalagens/sacos para acondicionamento de pertences em excesso de pacientes internados, registrando a entrada/saída dos mesmos, com guarda na sala do térreo e armários dos andares de internação;
- Devolvimento dos objetos aos pacientes/acompanhantes e/ou equipe de enfermagem.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Serviço contínuo e realizado conforme demandas.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Recebimento das demandas por sistema de informação hospitalar, telefone e identificação direta por observação da equipe, seguida de providências e execução.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 4402

E-mail: [hotelaria@into.saude.gov.br](mailto:hotelaria@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Nas 24 horas. Horário administrativo - De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

- Gerenciamento de leitos;
- Manutenção do ambiente hospitalar;
- Guarda e liberação dos pertences de pacientes internados; e
- Transporte interno de pacientes.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Serviço contínuo e conforme demandas. A depender do tipo de serviço a ser realizado e disponibilidade para fornecimento/resolução.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Preferencialmente, presencial. Pode ser realizada por e-mail ou telefone ou via sistema.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Receber a solicitação, avaliar, repassar ao setor responsável para solucionar o problema, acompanhar o processo a fim de avaliar se a demanda foi atendida a contento.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

- Pacientes internados, acompanhantes e visitantes: comunicar ao posto de enfermagem correspondente ao leito ou diretamente à equipe de governança.
- Funcionários: comunicar por ramais internos, via sistema ou via e-mail.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Atendimento ao Público é o setor responsável pelo gerenciamento, supervisão, orientação e atendimento ao público por meio das recepções de acesso principal e telefonia.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Recepção, identificação e encaminhamento do público aos setores/locais de atendimento;
- Controle, verificação, liberação e autorização de entrada de pacientes, funcionários, visitantes e acompanhantes; de acordo com as rotinas institucionais;
- Atendimento ao público externo para agendamento de consultas ambulatoriais, informações sobre reabilitação, exames e outras informações gerais sobre atendimento no Instituto; e
- Atendimento telefônico ativo e receptivo ao público interno – para informações e transferência entre ramais e realização de ligações externas.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes, acompanhantes, funcionários/colaboradores e visitantes.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:****PARA ACESSO AO PRÉDIO DO INSTITUTO:**

- a) Pacientes: portar documento de identidade oficial e cartão de prontuário.
- b) Funcionários em geral: portar crachá funcional.
- c) Acompanhantes, visitantes, prestadores de serviços ocasionais: portar documento de identidade oficial.

Não é permitido acesso ao Instituto com trajes inadequados ao ambiente hospitalar, tais como: roupas muito curtas, mini blusas, transparências, shorts, roupas de banho e outros. Para bermudas e saias considera-se curta, qualquer vestimenta menor que 05 centímetros acima do joelho.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

**Recepção:**

- Identificação do usuário por meio da apresentação de documento de identidade oficial;
- Verificação de autorização de entrada de acordo com as rotinas institucionais (área assistencial), ou mediante autorização do setor (áreas administrativas).

**Central de telefonia:**

- Recebimento de ligações externas e processamento das solicitações passadas e/ou orientação dos procedimentos a serem seguidos. E, também realização de contato ativo com pacientes a pedido de diferentes setores internos para aviso de data e hora de consultas, atendimento e exames agendados.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Serviço contínuo e conforme demandas.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não se aplica.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5636/5345

E-mail: hotelaria@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 6º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Recepção 24hs, todos os dias. Central de Telefonia todos os dias de 7h00 às 19h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

**Para Recepção:**

Segue as prioridades de atendimento ambulatorial da Política de Atendimento dos Direitos e Responsabilidades dos pacientes e familiares: portadoras de deficiência mental, idosos com idade

igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes/lactantes, crianças de até 2 anos de idade, usuários em condições clínicas especiais (dor, instabilidade hemodinâmica, pacientes que fazem hemodiálise e quimioterapia), pacientes em trânsito (transporte de outras localidades), pacientes em maca, detentos ou sob guarda judicial.

**Para o atendimento no laboratório:**

Crianças de até 7 anos de idade, diabéticos ou que se submeterão a teste de tolerância oral a glicose.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

Serviço contínuo e conforme demandas.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Não se aplica.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

Por meio da Ouvidoria do Instituto.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Por meio da Ouvidoria do Instituto.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Setor responsável pelo controle da distribuição e recolhimento de enxoval hospitalar e uniformes de profissionais para garantir a qualidade, segurança e condições sanitárias adequadas de uso e de higiene da roupa hospitalar utilizada na instituição.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Distribuição e recolhimento de enxoval hospitalar (roupa de cama, travesseiro e toalha) para pacientes internados e acompanhantes (roupa de cama);
- Distribuição e recolhimento de enxoval hospitalar (roupa de cama) e uniformes de profissionais para servidores/funcionários a serviço de plantão na unidade hospitalar; e
- Fornecimento, distribuição e recolhimento de enxoval hospitalar para setores de internação e ambulatoriais, como: consultórios, reabilitação e exames.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes internos, acompanhantes, funcionários/colaboradores e setores de internação e ambulatorial.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Pacientes internados na Unidade Hospitalar e acompanhantes de pacientes internados;  
Ser funcionários e estar prestando serviço no plantão.

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Recebimento, preparação, distribuição de roupa limpa, recolhimento e lavagem de Enxoval Hospitalar.

➤ **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Contínuo

➤ **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Recebimento do enxoal higienizado, revisão e separação, distribuição para pacientes/acompanhantes/funcionários/setores, distribuição de enxoal específico de setores fechados, arrumação de leitos de internações e transferências, recolhimento de enxoal utilizado e envio para a lavanderia externa para processamento.

➤ **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 3153 e 4298

E-mail: hotelaria@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: 24 horas. Atendimento administrativo em horário comercial de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

Pacientes e usuários nos setores de internação e centro cirúrgico e setores ambulatoriais.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

Serviço contínuo e conforme demandas. A depender do tipo de roupa hospitalar a ser fornecida.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Atendimento direto e pessoal na distribuição e recolhimento, além de via e-mail ou ramal.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por meio da Ouvidoria do Instituto.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Por meio da Ouvidoria do Instituto.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Área vinculada a Coordenação Assistencial (COASS) que tem como missão promover a implantação, a divulgação e o crescimento da cultura e dos valores da Política Nacional de Humanização no INTO. Atua dentro do princípio da transversalidade, lançando mão de ferramentas e dispositivos para construir e reforçar redes e vínculos visando garantir a atenção integral e resolutiva do cuidado.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Assessoria às diversas áreas e setores conforme demanda espontânea, buscando alinhar as atividades com as diretrizes da Política Nacional de Humanização;
- Desenvolvimento de atividades de capacitação sobre as diretrizes e princípios preconizados pela Política Nacional de Humanização;
- Acolhimento pela equipe POSSO AJUDAR - visa favorecer o acolhimento de forma dinâmica e humanizada aos pacientes e seus familiares, bem como a todos que chegam ao instituto;
- Comitê de Reconforto Espiritual e Religioso do INTO. (CRER) - é um serviço oferecido através de voluntários treinados para o acolhimento a dimensão espiritual dos pacientes internados e sua rede de apoio, assim como trabalhadores do INTO. As pessoas são escutadas naquilo que desejam compartilhar, sem que haja preconceito ou julgamento, respeitando sempre suas crenças e práticas espirituais/religiosas dentro de uma postura humana e cristã de solidariedade e compaixão;
- Projeto de Inclusão Digital (PID) para usuários do INTO, em parceria com a Área de Reabilitação (AREAB), conforme disponibilidade.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Gestores (Coordenadores, Chefes de Divisões, Chefes de Áreas/Unidades), servidores e colaboradores e usuários do INTO.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço pode ser realizado através de contato presencial, telefônico, por e-mail ou através do SEI.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento, análise, classificação ao tipo de serviço a ser realizado, planejamento, organização, execução e conclusão da atividade, que se dará através do processo de comunicação com o requisitante.

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os prazos são definidos de acordo com as demandas e complexidades dos serviços requisitados.

## ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços ofertados pela Área são prestados no próprio local de trabalho através do recebimento da demanda pelas Áreas. Também é feito atendimento direto no Ambulatório através do acolhimento de pacientes externos e nas Unidades de Internação Adulta e Pediátrica através do serviço espiritual/religioso com os voluntários. No Projeto de Inclusão Digital as aulas são ofertadas quinzenalmente em uma sala apropriada no próprio Instituto.

## ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5282 – Ramal: 5403/5399/3919/5406

E-mail: [apnh@into.saude.gov.br](mailto:apnh@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira de 7h00 às 19h00.

## ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Os serviços são executados de acordo com as demandas sem a necessidade de priorizar.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

O tempo de espera para a realização dos serviços está vinculado ao tipo de requisição e à complexidade para execução.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

A Área realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários serão recebidas e respondidas por mensagem eletrônica através de e-mail e ou pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os usuários poderão consultar o andamento do serviço solicitado das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail, fornecendo as informações pertinentes à solicitação.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

À Divisão de Enfermagem (DIENF), subordinada à Coordenação Assistencial, é responsável pela direção, coordenação e avaliação dos serviços de enfermagem referentes as atividades: assistencial, gerencial, de ensino e de pesquisa. Articula-se com as demais áreas para prestar assistência integral dos pacientes portadores de afecções ortopédicas de média e alta complexidade do INTO.

É composta por 4 (quatro) Áreas: de Supervisão de Enfermagem (ASENF), de Enfermagem em Gestão de Serviços Especializados (AEGSE), de Enfermagem em Gestão de Pacientes Externos (AEGPE) e Enfermagem em Gestão de Pacientes Internos (AEGPI). Cada área gerencia suas unidades assistenciais.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Supervisão e monitoramento das atividades relacionadas à prestação de assistência de enfermagem em tratamento hospitalar, ambulatorial e domiciliar;
- Elaboração e padronização de rotinas, processos e mecanismos de trabalho para o controle e operacionalização dos procedimentos assistenciais de enfermagem;
- Acompanhamento de indicadores de performance, qualidade e segurança dos processos assistenciais de enfermagem;
- Elaboração de propostas para ações de melhoria.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Todos os usuários do INTO

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Os serviços fornecidos pela DIENF são acessados desde que o usuário possua indicação cirúrgica ortopédica, preenchendo requisitos estabelecidos pelo instituto, baseado pela rede assistencial.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Indicação cirúrgica
- Inclusão na fila de espera
- Consulta pré-internação
- Admissão do paciente
- Internação
- Trans-operatório
- Pós-operatório
- Desospitalização/assistência domiciliar
- Alta hospitalar
- Alta ambulatorial

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Depende da complexidade ortopédica.

## ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os cuidados de enfermagem são realizados no ambulatório, domicílio e hospital. Zela por uma assistência qualificada e segura, baseada nas necessidades do paciente.

## ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5127

E-mail: [divisaodeenfermagem@into.saude.gov.br](mailto:divisaodeenfermagem@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 17h00.

## ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade assistencial será determinada pela condição clínica do paciente avaliada por um profissional capacitado.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Está relacionada à assistência prestada ao paciente e as demandas a serem atendidas.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Presencial e telefone.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

A Divisão de Enfermagem está localizada no 9º andar do prédio principal e/ou através dos canais oficiais Ouvidoria INTO.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Na maioria das vezes, as consultas são presenciais, podendo ocorrer por meio da telesaúde. Qualquer manifestação pode ser diretamente ao profissional, por parte do usuário ou por meio de ouvidoria, para eventuais manifestações.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Centro Cirúrgico é composta por:

- 18 (dezoito) salas de cirurgia (4º andar)
- 03 (três) salas de cirurgias (3º andar)
- 01 (um) Setor de Recuperação pós-anestésica (RPA) com 18 (dezoito) leitos (4º andar)
- 01 (um) Setor de Recuperação pós-anestésica (RPA) com 03 (três) leitos (4º andar)
- 01 (um) Setor satélite de controle e distribuição de próteses
- 01 (um) Setor satélite de farmácia
- 01 (um) Setor satélite de almoxarifado
- 01 (um) Setor satélite de hemoterapia
- 01 (um) Setor de Radiologia
- 02 (dois) Equipamentos e acessórios (Anestesia e acessórios da ortopedia)
- 01 (uma) Sala de controle e distribuição de material cirúrgico

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Área de Centro Cirúrgico gerência a realização de cirurgias ortopédicas de baixa, média e alta complexidade nas seguintes especialidades:

- I. Cirurgia da Mão
- II. Cirurgia de Quadril
- III. Cirurgia de Joelho
- IV. Cirurgia do Pé e Tornozelo
- V. Centro de Microcirurgia Reconstrutiva e Cirurgia Plástica Reparadora
- VI. Cirurgia Ortopédica da Criança e do Adolescente
- VII. Centro de Oncologia Ortopédica
- VIII. Centro de Cirurgia Crânio-Maxilofacial
- IX. Centro de Trauma Adulto

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

O público-alvo do centro cirúrgico do INTO é composto por pacientes com lesões mausculoesqueléticas, deformidades ósseas, fraturas complexas, entre outros problemas que necessitem tratamento cirúrgico:

- Lesões de coluna vertebral (hernias de disco, escoliose, etc.)
- Lesões de Joelho (ruptura de ligamento, lesões meniscais, artrose, etc.)
- Lesões de Ombro (luxações, tendinites, bursites, etc.)
- Lesões de Quadril (artrose, fraturas, etc.)
- Lesões de pé e tornozelo (fratura, entorses, deformidades, etc.)

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao INTO é oferecido a todos os pacientes que necessitem de Cirurgia Ortopédica e Traumatológica, marcados diretamente para a especialidade ortopédica por solicitação médica no Sistema Estadual de Regulação (SER).

O acesso ao serviço é realizado da seguinte forma:

- Pacientes residentes na cidade do Rio de Janeiro poderão agendar o atendimento através das Unidades Básicas de Saúde mais próximas de sua residência;
- Pacientes residentes nos demais Municípios do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar a Secretaria de Saúde do seu Município para obter informações de como realizar o agendamento de consulta pelo Sistema Estadual de Regulação (SER);
- Pacientes residentes fora do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar as Secretaria de Saúde para encaminhamento através da Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade (CNRAC);

O paciente deverá trazer cópia e original legível de documento de identificação social, com foto, cópia do comprovante de residência, cópia do cartão nacional de saúde, caso tenha, e exames de imagens que comprovem à indicação cirúrgica.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O Usuário que acessa o centro cirúrgico passa pelas seguintes etapas:

- Admissão e triagem;
- Avaliação anestesica;
- Avaliação médica-ortopédica;
- Indução anestésica;
- Procedimento cirúrgico;
- Recuperação pós anestesica;
- Alta do Centro cirúrgico;

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço é iniciado assim que o paciente é admitido no Centro Cirúrgico e finalizado com a alta do paciente; Em média o paciente ortopédico permanece no centro cirúrgico em torno de 3hs30 min a 04hs.

## ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço é prestado pela equipe multiprofissional de cirurgia, composta de: Médicos, Enfermeiros, Auxiliares de Enfermagem e Técnicos de Radiologia.

## ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5476

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

Ouvidoria - [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria).

## ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

O Centro Cirúrgico atende prioritariamente pacientes internados, provenientes do ambulatório e ou do trauma referenciado que necesitem de abordagem cirúrgica de urgência e ou emergência.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Após a internação do paciente a cirurgia é realizada em um prazo de 24 a 48h, salvo os casos que apresentem intercorrências clínicas ou outra adversidade que impeça a realização do procedimento cirúrgico.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O Centro Cirúrgico não entra em contato com pacientes externos ou familiares. Caso exista a necessidade de contactar pacientes e/ou familiares por necessidade durante o procedimento cirúrgico, o mesmo é feito através dos meios de comunicação internos (Ramais, Auto-Falante, Serviço Social).

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações de usuários são respondidas através de ouvidorias pelo SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

O Centro Cirúrgico disponibiliza em tempo real o Acompanhamento do Mapa via consulta on-line, que pode ser acessado por qualquer profissional do Instituto que tenha senha válida de acesso ao sistema MV/2000. O acompanhante pode ser informado do andamento da cirurgia pelo profissional que acompanha o paciente.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Unidade de Material e Esterilização é destinada à limpeza, preparo e desinfecção, esterilização, armazenamento e distribuição de Produtos para Saúde passíveis de processamento.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Realização de procedimentos de limpeza, inspeção, preparo dos Produtos para Saúde passíveis de processamento e cargas de esterilização, desinfecção de videoendoscópios, esterilização de material cirúrgico e de materiais usados nos diversos setores do instituto, assim como a catalogação, armazenamento, distribuição e controle da qualidade dos produtos processados na unidade.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Serviço específico para atendimento às demandas dos pacientes internados por meio do fornecimento de materiais para as unidades.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Os materiais passíveis de processamento devem ser encaminhados à UIMATE em recipiente fechado e/ou carro de transporte adequados;

- Produtos para Saúde passíveis de processamento oriundos da área de dispositivos implantáveis, devem ser encaminhados com a documentação eletrônica pertinente;
- Produtos para Saúde passíveis de processamento oriundos do centro cirúrgico, Área de Terapia Intensiva, unidades de internação e outros setores do instituto, devem ser encaminhados com o livro próprio de registro de entrada e saída;
- Produtos para Saúde passíveis de processamento pertencentes aos cirurgiões devem ser encaminhados à unidade com antecedência mínima de 24 horas e registrados em livro próprio.

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Recebimento; conferência; registro; limpeza; inspeção; preparo; esterilização ou desinfecção; armazenamento e distribuição.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo máximo é de 24 horas para fornecimento de Produtos para Saúde passíveis de processamento seguros para utilização na assistência ao paciente e de 96 horas para catalogação de caixas cirúrgicas novas.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço é iniciado imediatamente no momento do recebimento do material na unidade. As etapas de processamento são realizadas conforme a prioridade no atendimento e as demandas diárias do serviço.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – ramal: 4933

E-mail: [armate@into.saude.gov.br](mailto:armate@into.saude.gov.br)

Endereço: Avenida Brasil, nº 500, 5º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940- 070.

Horário de funcionamento: 24 horas

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Atendimento prioritário ao Centro Cirúrgico, área de terapia intensiva e às demandas de urgências das unidades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A previsão do tempo varia conforme o procedimento solicitado e complexidade do produto para saúde.

#### ➤ Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento presencial, documentação eletrônica, telefone e e-mail.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Os pedidos cirúrgicos são recebidos via sistema interno com, pelo menos, 12 horas de antecedência, e atendidos prontamente.

Os pedidos de videoendoscópios são realizados de forma eletiva (com dia marcado) ou em regime de urgência. A solicitação eletiva é atendida no dia e horário marcado. O tempo resposta na urgência é de até 30 minutos.

Para as demais unidades consumidoras, o tempo resposta é de até 24 horas.

Solicitações de urgência no atendimento são respondidas caso a caso.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

As unidades podem consultar as solicitações pelo telefone ou presencialmente.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Atendimento Domiciliar, vinculada à Divisão Médico Assistencial, tem como um dos principais objetivos viabilizar a alta hospitalar segura, dando continuidade ao tratamento de pacientes, em pós-operatório de cirurgias complexas, através da articulação com a Rede de Atenção à Saúde do SUS e/ou atendimentos domiciliares.

A área de atenção domiciliar tem como objetivo também possibilitar a antecipação da alta, com segurança, proporcionando ao paciente retorno ao convívio familiar e maior giro de leitos. O acompanhamento após a alta favorece detecção precoce de complicações no pós-operatório e potencializa a independência funcional dos pacientes.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Articulação com a Rede de Atenção à Saúde (RAS) próxima ao domicílio do paciente, por meio remoto ou visitas técnicas, com a finalidade de garantir a continuidade do seu tratamento pós-cirurgia;
- Acompanhamento dos pacientes por telemonitoramento com a finalidade de dar suporte após alta hospitalar e articulação com a RAS; e
- Atendimento domiciliar multiprofissional (enfermeiro, fisioterapeuta e assistente social) com foco na reabilitação pós-operatória e retorno às atividades de vida diária (AVDs).

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes em pós-operatório ortopédico, clinicamente estáveis, com mobilidade prejudicada, prioritariamente dos Centros de Atenção Especializada do Joelho, Quadril, Trauma e Coluna.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Após a cirurgia a equipe da internação (profissionais de nível superior) avalia o paciente, quanto à mobilidade prejudicada e critérios de prioridade e solicita, via sistema, parecer para a área de

atendimento domiciliar.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O serviço é desenvolvido pelas etapas iniciais de recebimento, análise, classificação do parecer pela equipe interna da área de atendimento domiciliar com base nos critérios de prioridade, demandas, previsão de alta hospitalar e confirmação do endereço do domicílio do paciente, que é realizada durante a internação;

Após essas etapas, o paciente é direcionado para o acompanhamento por telemonitoramento ou atendimento domiciliar mediante a existência de vaga no serviço;

A partir da observância dos critérios para o atendimento é realizado contato telefônico para orientações sobre o serviço e início do acompanhamento.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para início do acompanhamento pela área de atendimento domiciliar é definido com base nas demandas dos pacientes, logística com base na localidade do domicílio e vaga para admissão no serviço.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço oferecido pela área pode ocorrer de forma presencial, no domicílio do paciente, através do atendimento domiciliar, em visitas técnicas às unidades da Rede de Atenção à Saúde para a articulação e de forma remota através do telemonitoramento.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5074 e 4297

E-mail: [visitadomiciliar@into.saude.gov.br](mailto:visitadomiciliar@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sábado, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

- Pacientes idosos com idade igual ou mais de 80 anos;
- Pacientes idosos com idade igual ou mais de 60 anos;
- Pacientes em pós-operatório das Áreas de Atenção Especializadas: Coluna, Quadril, Joelho e Trauma;
- Pacientes que no pós-operatório apresentem mobilidade prejudicada dificultando a locomoção;
- Pacientes que no pós-operatório apresentem elevado grau de deficit funcional;
- Pacientes com processo cicatricial prejudicado (ferida operatória e lesões por pressão);
- Pacientes com processo infeccioso em uso de antibiótico intramuscular; e
- Pacientes em internação prolongada.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A previsão do tempo de início para atendimento pela área de atendimento domiciliar depende da existência de vaga no serviço e localidade, sendo uma média de 07 (sete) dias após o recebimento do parecer.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Área realiza contato com o usuário das seguintes formas: presencialmente (no leito durante a internação ou em domicílio) e de forma remota (por telefone).

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos pacientes podem ser realizadas pessoalmente com a equipe durante os atendimentos domiciliares ou por telefone.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os pacientes podem consultar sobre o andamento do serviço e manifestações pessoalmente com a equipe durante os atendimentos domiciliares ou por telefone.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Infecção Hospitalar, é composta por equipe multidisciplinar, formalmente designada para planejar, elaborar, implementar, manter e avaliar o Programa de Controle de Infecção Hospitalar, adequado às características e necessidades da Unidade Hospitalar. Tem por objetivo o cumprimento de processos de trabalho que minimizem a disseminação de microorganismos, realizando a vigilância de IRAS (Infecção Relacionadas à Assistência de Saúde) e a consolidação de indicadores de infecção, de acordo com as recomendações da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e dos *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC), além de promover o uso racional de antimicrobianos.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Acompanhamento ambulatorial de pacientes com infecção osteoarticular por infectologista;
- Acompanhamento de infecções ortopédicas de alta complexidade dos pacientes internados;
- Avaliação de pacientes por infectologista via parecer;
- Supervisão de rotinas de prevenção de Iras;
- Treinamento de colaboradores relacionados à prevenção de IRAS;
- Visitas técnicas com elaboração de relatórios para avaliação de estrutura e processos de trabalho que visam à prevenção de Iras;
- Vigilância epidemiológica de microrganismos e infecções;
- Consultoria relacionada à prevenção de IRAS;
- Parecer de produtos e insumos;
- Preceptoria de residentes de medicina e enfermagem; e
- Participação técnica em Comissões.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes, acompanhantes e colaboradores do Instituto.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Rotinas para consulta pelos profissionais, seja através da intranet ou de documentos impressos. Solicitação de Parecer via sistema. Consultoria via e-mail, telefone ou presencialmente.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Solicitações direcionadas ao setor são submetidas à análise técnica, retornando ao solicitante de acordo com normas e legislações vigentes.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo de prestação do serviço depende da complexidade do caso.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Resposta direta ao solicitante, consultas, e busca ativa.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5079 – Ramal: 4815

E-mail: [ainfh@into.saude.gov.br](mailto:ainfh@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ocorrem mediante a complexidade dos casos.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O atendimento depende da complexidade e da possibilidade de envolvimento de outros serviços para resolução.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Presencial, via telefone e e-mail institucional e registro de condutas em prontuário.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Presencial, via telefone e e-mail institucional.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Presencial, via telefone e e-mail institucional e Ouvidoria.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Anestesiologia é composta por anestesiologistas qualificados, treinados e habilitados a prestar assistência a todos os pacientes que serão submetidos a procedimentos cirúrgicos no INTO. Tem atuação no ambulatório realizando visita pré-anestésica, avaliando todos os pacientes para evitar possíveis intercorrências, que possam vir a colocar em risco a assistência e a segurança, assim como evitar problemas que possam impedir a realização do procedimento cirúrgico, gerando suspensões desnecessárias.

No centro cirúrgico oferece assistência durante todo o procedimento cirúrgico: iniciada pelo recebimento do paciente na sala de cirurgia, onde é realizada uma nova anamnese.

Esta área de atuação compreende o período pré-operatório, todo per-operatório, e encaminhamento para realização do pós-operatório, que poderá ser na enfermaria ou na área de terapia intensiva.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Ambulatório de anestesiologia, para realização da avaliação pré-anestésica;
- Anestesia realizada no centro cirúrgico, e no Raio X, quando necessário;
- Acompanhamento pós-operatório imediato Setor de Recuperação Pós-Anestésica;
- Realização de punção venosa profunda quando necessário;
- Acompanhamento das possíveis complicações, e ou intercorrências, quando as mesmas acontecem;
- Atendimento aos casos de emergência, que possam vir a acontecer no INTO; e
- Encaminhamento a Área de Terapia Intensiva.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Todos os pacientes cirúrgicos atendidos no INTO.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

São atendidos todos os pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos no INTO.

Os anestesistas realizam a avaliação pré-anestésica, que é composta de exame físico, e checagem de exames complementares. Não havendo nenhuma pendência, o mesmo encontra-se apto, e liberado para o agendamento do procedimento anestésico cirúrgico.

No centro cirúrgico o mesmo será novamente avaliado para se certificar de nenhuma intercorrência, ou evento novo, para que o mesmo seja anestesiado com toda a segurança.

Todos esses processos são documentados em formulários padronizados, que ficam arquivados no prontuário do paciente.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Liberação para a realização do procedimento anestésico cirúrgico;
- Nova avaliação antes do início da cirurgia;
- Acompanhamento per operatório;
- Acompanhamento no pós-operatório imediato;
- Encaminhamento para enfermaria ou área de terapia intensiva.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não se aplica, uma vez que o serviço de assistência oferecido depende da demanda cirúrgica, que é passada pelas Áreas de Atenção Especializadas, ao solicitarem o agendamento das cirurgias.

Ressalta-se a exceção de intercorrências e complicações que devem ser atendidas o mais rápido possível, assim como os casos de solicitação de punção venosa profunda, e os casos de emergência que vierem a ocorrer no INTO.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

É um serviço interno, que atende exclusivamente os pacientes cirúrgicos tratados no INTO, de acordo com a demanda e agendamento cirúrgico.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

É um serviço interno, que atende exclusivamente os pacientes cirúrgicos tratados no INTO, de acordo com a demanda e agendamento das cirurgias.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

Com atendimentos por demanda, respeitando o agendamento das cirurgias.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

Por e-mail [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria) e para as instâncias oficiais SEI.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Por e-mail [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria) e para as instâncias oficiais SEI.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Registro e Controle da Dor é uma área assistencial interprofissional vinculada à Divisão Médica, que tem como missão promover ações interprofissionais para o gerenciamento do controle da dor no Instituto, visando à qualidade e atendendo aos padrões internacionais.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Assessoria aos profissionais ligados à área assistencial do INTO para o controle adequado da dor;
- Atendimento a pacientes encaminhados pelos CAE, a nível ambulatorial, que apresentem quadros dolorosos de difícil controle;
- Atendimento a pacientes internados que mantém quadro doloroso de difícil controle, através de solicitação de parecer;
- Gerenciamento da dor no INTO através da educação continuada aos profissionais da área assistencial, da elaboração de protocolos para o tratamento da dor, da educação do paciente e da elaboração de indicadores que visem a excelência no manejo da dor.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Serviço de atenção terciária dentro da especialidade da medicina da dor destinado a pacientes com prontuário no INTO, tanto ambulatoriais como internados, encaminhados pelos Centros de Atenção Especializados (CAE).

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O acesso ao serviço se faz através da solicitação de parecer quando se refere aos pacientes internados e através de encaminhamento pelas Áreas de Atenção Especializadas, em formulário próprio, quando se refere aos pacientes internados. Os pacientes elegíveis para o atendimento na Área de Registro e Controle da Dor são aqueles que apresentem quadro doloroso de difícil controle, mantidos no pós-operatório ou na espera do procedimento cirúrgico.

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Os pacientes terão acesso ao ambulatório da Área de Registro e Controle da Dor após encaminhamento pelas Áreas de Atenção Especializadas ao médico da Área de Registro e Controle da Dor que avalia a necessidade ou não de acompanhamento ambulatorial pela equipe interprofissional. Na internação, os profissionais de nível superior da assistência podem solicitar a avaliação da Área de Registro e Controle da Dor para aqueles pacientes que mantém quadro doloroso apesar da utilização do protocolo analgésico institucional.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O atendimento aos pareceres solicitados para pacientes internados ocorrerá em um prazo de até 72h. O atendimento aos pacientes encaminhados ao ambulatório será conforme agendamento em vagas disponibilizadas a cada três meses.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os atendimentos aos pacientes encaminhados são realizados por médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, psicólogos e fisioterapeutas da Área de Registro e Controle da Dor.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 4776

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, térreo, sala 410, setor 4 (Reabilitação) São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Pacientes acamados para o atendimento ambulatorial.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para realização de consulta e/ou procedimento está vinculado à complexidade da execução dos mesmos.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

A Área de Registro e Controle da Dor realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencial e por telefone.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas presencialmente e por telefone.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os usuários poderão consultar o andamento de suas demandas através do telefone ou presencialmente.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

O serviço de Fonoaudiologia está vinculado à Área de Reabilitação no INTO.

O fonoaudiólogo pesquisa, previne, avalia e trata as alterações do sistema estomatognático e cognição/linguagem neste instituto, além de supervisionar estágios.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Atendimento ambulatorial para pacientes vinculados a área de atenção especializada Crânio-maxilo-facial com principal enfoque à Motricidade Orofacial;
- Atendimento ambulatorial para pacientes vinculados a área de atenção especializada da Coluna com enfoque à voz e deglutição; e
- Atendimento hospitalar para pacientes internados em enfermaria e área de terapia intensiva com enfoque na deglutição e na comunicação.

➤ PÚBLICO-ALVO:

- Pacientes vinculados a Área de Atenção Especializada Crânio-maxilo-facial, cujas demandas sejam decorrentes da cirurgia.
- Pacientes vinculados a Área de Atenção Especializada da Coluna, cujas demandas fonoaudiológicas sejam decorrentes da cirurgia.
- Pacientes internados nas enfermarias e na área de terapia intensiva com disfagia adquirida ou prévia e/ou com alteração de comunicação adquirida na internação.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário necessita ter prontuário no INTO, apresentar demanda para a avaliação fonoaudiológica e realizar agendamento na recepção da Reabilitação.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

### **AMBULATÓRIO**

#### 1. Em Atendimento Pré-Operatório

- Avaliação fonoaudiológica do paciente;
- Orientação do paciente quanto aos objetivos e tempo de duração do tratamento pré-operatório.

#### 2. Em Atendimento de Avaliação Pós-operatório (Primeira Vez)

- Conferência no sistema se o paciente está presente, com chamada através da senha;
- Avaliação fonoaudiológica do paciente;
- Orientação do paciente quanto aos objetivos e a co-responsabilidade com o tratamento;
- Informação sobre os horários regulares de tratamento e o desligamento em caso de 03 faltas consecutivas, ou 5 faltas alternadas no período de 30 dias;
- Encaminhamento do paciente à recepção.

#### 3. Em Atendimento de Retorno (Continuidade)

- Conferência no sistema se o paciente está presente e chamá-lo através da senha.
- Reavaliação e atendimento do paciente.
- Encaminhamento do paciente à recepção para marcação do retorno.
- Encaminhamento do paciente para reavaliação médica, quando necessário.
- Registro da evolução em prontuário.

### **ENFERMARIAS E ÁREA DE TERAPIA INTENSIVA**

- Os atendimentos nas enfermarias e área de terapia intensiva acontecem através da triagem dos pacientes da Unidade de Terapia Intensiva vinculados as Áreas de Atenção Especializadas Crânio- maxilo-facial e da Coluna, além de em forma de resposta à pedido de parecer nas enfermarias.
- Os pacientes iniciam com uma avaliação fonoaudiológica, seguida pelo planejamento de intervenção terapêutica, visando a reabilitação da sua função, para assim, poder receber a alta fonoaudiológica quando alcançar os objetivos traçados.

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O atendimento ambulatorial acontece após a primeira consulta de revisão cirúrgica a fim de otimizar os ganhos cirúrgicos e reabilitar, o quanto antes, as funções do paciente.

Nas enfermarias, os pareceres são respondidos, em média, em até 48h.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os atendimentos ambulatoriais são realizados na sala específica do serviço, cujo aparato estrutural e ferramentas estão disponíveis para a devida avaliação e tratamento.

No atendimento hospitalar, a intervenção é realizada à beira-leito.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 21345000 – Ramal: 5135

E-mail: [eespindola@into.saude.gov.br](mailto:eespindola@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 17h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Ambulatorial: pacientes em pós-operatório imediato.

Internados: pacientes na área de terapia intensiva com possibilidade de intervenção terapêutica.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Os pacientes ambulatoriais são atendidos, em média, 14 dias após a cirurgia.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Os mecanismos de comunicação estabelecidos pelo serviço são o presencial e o telefonema.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Presencial ou telefonema.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Presencial ou telefonema.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Terapia Ocupacional é um setor da Área de Reabilitação que tem como missão propiciar assistência terapêutica ocupacional especializada aos usuários do INTO, promovendo a habilitação e ou reabilitação das disfunções ocupacionais geradas por afecções ortopédicas e traumatológicas, visando independência, autonomia e participação social.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Assistência terapêutica ocupacional a pacientes na unidade de internação;
- Assistência terapêutica ocupacional a nível ambulatorial na reabilitação de pacientes submetidos à Cirurgia de mão, Microcirurgia reconstrutiva, Trauma ortopédico do idoso e adulto, Ortopedia pediátrica, Ortopedia oncológica, Ombro e cotovelo e Amputações;
- Prescrição e/ou confecção de dispositivos de tecnologia assistiva como órteses, próteses e adaptações;
- Prescrição, desenvolvimento e treinamento de próteses em 3D em parceria com a área de Tecnologia da Informação; e
- Desenvolvimento de atividades de ensino através de convênio de estágio curricular com universidades, visitas técnicas e curso de aperfeiçoamento em Terapia Ocupacional na área da reabilitação da cirurgia da mão e deformidades congênitas, da microcirurgia e das amputações.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes do INTO encaminhados pelas Áreas de Atenção Especializadas, de Cirurgia de mão, Microcirurgia reconstrutiva, Trauma ortopédico do idoso e adulto, Ortopedia pediátrica, Ortopedia oncológica, Ombro e cotovelo e Amputações.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- O acesso a Terapia Ocupacional na Unidade de Internação se dá através de solicitação de parecer da equipe que assiste ao paciente.
- O acesso a Terapia Ocupacional no ambulatório se dá através do encaminhamento do cirurgião as Áreas de Atenção Especializada da Mão, Microcirurgia reconstrutiva, Trauma, Tumor, Ombro e cotovelo, Infantil e Centro de Amputados.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Internação hospitalar, avaliação, diagnóstico e tratamento terapêutico ocupacional.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Atendimento por parecer na internação: até 02 (dois) dias.
- Atendimento ambulatorial: agendamento de acordo com a agenda do terapeuta ocupacional da área.
- Atendimento nas Áreas de Atenção Especializadas: por demanda dos cirurgiões.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Na internação ou na área de terapia intensiva, os serviços são realizados no leito do paciente, através do atendimento individualizado.
- No ambulatório, os serviços são realizados nas salas de atendimento ou no laboratório de Atividade de Vida Diária, do setor de Terapia Ocupacional, através do atendimento individual ou em grupo.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2534-5000 – Ramal: 4605

E-mail: [areadereabilitacao@into.saude.gov.br](mailto:areadereabilitacao@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade do atendimento sempre será dada ao paciente em pós-operatório imediato, pois a precocidade no atendimento amplia consideravelmente o sucesso do procedimento cirúrgico.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

- Atendimento na internação por parecer: 02 dias;
- Atendimento no ambulatório junto ao cirurgião das Áreas de Atenção Especializadas da Mão e Microcirurgia reconstrutiva: não há fila de espera, o atendimento é feito no pós-operatório imediato para todos os pacientes atendidos;
- Para outros centros: o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira das 7:00 as 17:00 horas.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O contato com o usuário se dá através de ligações telefônicas, carta, telegrama ou via correio eletrônico.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas via ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico, ou caso necessário, via Ouvidoria pelo SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

As consultas aos serviços solicitados poderão ser realizadas via ligação telefônica, carta, telegrama, via correio eletrônico ou via Ouvidoria.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Reabilitação do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) é especializada no tratamento das doenças ortopédicas, com foco principalmente nas do membro superior, na reabilitação de pacientes amputados, bem como nas disfagias e alterações da motricidade orofacial e da voz.

A Área de Reabilitação é formada por uma equipe multidisciplinar, composta por médicos fisiatras e ortopedistas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, técnicos em assuntos educacionais, assistentes sociais e agentes administrativos. Conta também com a participação de psicólogos da Área da Saúde Mental em sua equipe.

Sua missão é oferecer aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), tratamento de reabilitação de alta e média complexidade com eficiência e segurança nas áreas da Mão, do Ombro, da Microcirurgia, do Trauma, do Tumor, do Centro de Amputados, da Pediatria, de Crânio Maxilo Facial e da Coluna.

Cabe a equipe de reabilitação orientar, reabilitar e devolver esses pacientes aos seus locais de origem reabilitados para que retomem sua vida com dignidade.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Fisiatria/ Ortopedia;
- Fonoaudiologia;
- Terapia Ocupacional;
- CAMPUS; e
- Dispensação de Órteses e Próteses.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes do INTO.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao setor se dá principalmente através de encaminhamentos feitos pelos Centros de Atenção Especializada da Mão, do Ombro, da Microcirurgia, do Trauma, do Tumor, da Pediatria, de Crânio Maxilo Facial e da Coluna. Também se dá através de Serviço Estadual de Regulação (SER), com encaminhamento direto para o Centro de Amputados.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Cada área dentro de sua especificidade avalia o paciente e traça o plano terapêutico individualizado.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O início da reabilitação se dá no pós-operatório imediato nos casos cirúrgicos ou na chegada ao Instituto no caso do Centro de Amputados, após a consulta inicial e se estende de acordo com a complexidade de cada caso até que o paciente esteja reabilitado.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços podem ser prestados no espaço da reabilitação bem como nos ambulatórios, internação ou área de terapia intensiva, dependendo da necessidade apresentada por cada paciente.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5474/4104

E-mail: [areadereabilitacao@into.saude.gov.br](mailto:areadereabilitacao@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 17h00.

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

A prioridade do atendimento sempre será dada ao paciente em pós-operatório imediato, pois a precocidade no atendimento amplia consideravelmente o sucesso do procedimento cirúrgico.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

O atendimento se inicia no ambulatório, junto aos cirurgiões já no pós-operatório imediato.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

O contato com o usuário é realizado através de ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas via ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico, ou caso necessário, via Ouvidoria pelo SEI.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

As consultas aos serviços solicitados poderão ser realizadas via ligações telefônicas, carta, telegrama, via correio eletrônico ou via Ouvidoria.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Reabilitação tem como missão oferecer aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), tratamento de reabilitação de alta e média complexidade com eficiência e segurança. Recebe pacientes com doenças ortopédicas de alta complexidade encaminhadas de diversos estados do país, muitos deles com patologias de difícil resolução, sendo a ortetização um dos tratamentos utilizados em sua solução. As órteses sob medida são prescritas para pacientes em pós-operatório ou ainda que necessitem de tratamento conservador, de acordo com a avaliação do profissional que o atende, Terapeutas Ocupacionais, Fisioterapeutas e/ou Médicos.

A Área de Reabilitação dispõe de um serviço ativo de dispensação de órteses sob medida, responsável pela logística no fornecimento das mesmas para todos os pacientes do INTO com essa indicação.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Dispensação de Órteses sob medida.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes do INTO que necessitam de órteses sob medida.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O acesso ao setor de dá principalmente através de encaminhamentos feitos pelos profissionais (Terapeutas Ocupacionais, Fisioterapeutas e Médicos) dos Centros de Atenção Especializada (CAE) do INTO através do formulário próprio (MOD. INTO nº 470).

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

O paciente com demanda para uso de órteses entrega o formulário (MOD. INTO nº 470) na recepção da Área de Reabilitação, recebe um comprovante de entrega e aguarda o contato para a confecção do molde e/ou prova/entrega da órtese solicitada.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo será de acordo com o número de solicitações e complexidade do caso. Em média o tempo de espera é de 30 a 60 dias.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços podem ser prestados no espaço da oficina de órteses, na reabilitação, bem como na internação ou área de terapia intensiva, dependendo da necessidade apresentada por cada paciente.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5474/4104

E-mail: [areadereabilitacao@into.saude.gov.br](mailto:areadereabilitacao@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 17h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade do atendimento sempre será dada ao paciente internado e/ou em pós-operatório imediato, pois alguns pacientes dependem da órtese para o processo de alta.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Em média o tempo de espera é de 30 a 60 dias.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O contato com o usuário se dá através de ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas via ligação telefônicas, carta, telegrama ou via correio eletrônico, ou caso necessário, via Ouvidoria pelo SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

As consultas aos serviços solicitados poderão ser realizadas via ligações telefônicas, carta, telegrama, via correio eletrônico ou via Ouvidoria.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

O Centro de Amputados é um programa de alta complexidade no atendimento, reabilitação e dispensação de próteses da Área de Reabilitação do INTO a pacientes amputados que tenham a indicação de protetização, incluindo crianças, adolescentes, adultos e idosos.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Atendimento especializado por equipe multidisciplinar composta por Assistente Social, Fisiatra, Fisioterapeuta, Psicólogo e Terapeuta Ocupacional.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes com amputações de membros superiores e/ou inferiores.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O acesso ao serviço se dá principalmente através de encaminhamentos feitos pelos Centros de Atenção Especializada do INTO e também através de Serviço Estadual de Regulação (SER).

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O paciente é recebido e avaliado pela equipe multidisciplinar, o plano de cuidados é estabelecido de acordo com a complexidade de cada caso e segue até que o paciente esteja reabilitado.

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O início da reabilitação se dá no pós-operatório imediato ou na chegada ao Instituto, após a consulta inicial e se estende de acordo com a complexidade de cada caso até que o paciente esteja reabilitado.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços são prestados no espaço da reabilitação, bem como na internação ou área de terapia intensiva, dependerá da necessidade apresentada por cada paciente.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5474/4104

E-mail: [areadereabilitacao@into.saude.gov.br](mailto:areadereabilitacao@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 17h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade do atendimento sempre será dada ao paciente de acordo com a complexidade do caso.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O atendimento se inicia após a avaliação multidisciplinar.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

O contato com o paciente se dá através de ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos pacientes são recebidas e respondidas via ligação telefônica, carta, telegrama ou via correio eletrônico, ou caso necessário, via Ouvidoria pelo SEI.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

As consultas aos serviços solicitados poderão ser realizadas via ligação telefônica, carta, telegrama, via correio eletrônico ou via Ouvidoria.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

Setor responsável pela admissão e alta dos pacientes que serão submetidos a tratamento cirúrgico ortopédico.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Sala de espera sobre segurança do paciente;
- Guarda de pertences e rotina no processo de admissão;
- Consultas multiprofissionais; e
- Encaminhamento para realização de exames pré-operatórios, quando necessário.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes ortopédicos eletivos inseridos na fila de cirurgia do Into e pacientes com compilação ortopédica.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Pacientes que estão na fila de cirurgia do INTO e prontos para admissão: São utilizados formulários próprios aplicados na admissão, documentos de autorização hospitalar e o uso do prontuário eletrônico.
- Pacientes provenientes da regulação hospitalar: Trazem uma chave de acesso para cumprimento do atendimento.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recepção dos pacientes;
- Sala de espera com as orientações;
- Consultas multiprofissionais, exames laboratoriais e de imagem;
- Apresentação dos termos para admissão com assinatura dos pacientes, responsáveis legais e

profissionais envolvidos.

- Internação do paciente no leito.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A média de tempo para o processo de internação é de 05h.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial com a realização dos atendimentos aos pacientes.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Pacientes menores de idade, maiores de 60 anos e maiores de 80 anos e portadores de necessidades especiais.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A média de tempo para o processo de internação é de 05h.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Comunicação verbal e escrita mediante utilização dos termos de orientação para admissão. São utilizados como recursos, folders sobre as orientações para admissão e alta, bem como exposição de banner na sala de espera.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

São recebidos e respondidos por via SEI onde o paciente envia sua reclamação e elogio ao serviço de Ouvidoria da Instituição.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

O mecanismo de consulta é realizado através da Ouvidoria.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Medicina Interna é um setor composto por médicos clínicos, ligado à Divisão Médico-Assistencial, cuja missão é dar suporte clínico, quando necessário, aos pacientes internados nas enfermarias do INTO em pré ou pós-operatórios e prestar atendimento, de caráter emergencial, a qualquer pessoa que esteja nas instalações do hospital.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Consultas médicas ambulatoriais com a finalidade de estratificação do risco cirúrgico;
- Consultas médicas nas especialidades de reumatologia, neurologia e cardiologia;
- Atendimento de urgência e emergência a pacientes, acompanhantes ou funcionários que estejam nas dependências do INTO;
- Visitas clínicas, quando necessário, a pacientes internados com comorbidades ou intercorrências clínicas.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Pacientes usuários do INTO;
- Funcionários ou acompanhantes de pacientes (atendimento emergencial).

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Para atendimento de forma regular é necessário que o paciente tenha sido encaminhado ao INTO e que já esteja em processo de risco cirúrgico, internação para cirurgia ou complicações clínicas pós-operatórias;
- Para atendimento emergencial será necessário que a pessoa esteja nas instalações do INTO como funcionário, paciente ou acompanhante.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Para acompanhamento ambulatorial: No caso de consulta para emissão de risco cirúrgico são em média 1 a 3 consultas;
- Para avaliação cardiológica pré-operatória depende dos exames solicitados e do tempo necessário para a realização destes.
- O acompanhamento de pacientes reumatológicos com perspectivas cirúrgicas, é de caráter contínuo.
- O atendimento neurológico é variável, pois depende de quanto tempo o paciente levará para alcançar estabilidade, podendo em seguida ser absorvido pela rede.
- Para visitas clínicas na enfermaria: o paciente deverá estar internado em pré ou pós- operatório com necessidade de avaliação clínica.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não há previsibilidade de cada processo, pois o atendimento clínico acontece de acordo com as necessidades de cada caso.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento médico interpessoal em ambiente ambulatorial, de urgência/emergência, ou à pacientes internados.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Através da Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Pacientes internados com maior gravidade clínica;

Pacientes necessitando de risco cirúrgico.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

- Para atendimento emergencial na sala de espera, o tempo é o descrito na Interface 082.
- Para atendimento emergencial nas enfermarias, o deslocamento do plantonista é imediato.
- Para atendimento ambulatorial é seguida a conduta de marcação.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação com os usuários é realizada através de contato pessoal e caso haja alguma urgência de comunicação do paciente internado, a enfermagem entra em contato com o setor da área de medicina interna através dos números Tel.: (21) 2134-5000 – Ramais: 5233 e 5234.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Via e-mail da ouvidoria.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Caso haja alguma necessidade que não foi sanada em contato pessoal com os médicos do setor, o usuário poderá requerer informações via ouvidoria.

A forma de contato com o setor Administrativo de Apoio a Reumatologia, que faz marcações de consultas para Reumatologia e esclarece dúvidas a este respeito e sobre troca de receitas, pode ser

realizada através do Tel. (21) 2134-5000 -- Ramais: 5233 e 5234

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Terapia Intensiva serve para o acolhimento de pacientes em estado grave, sendo uma unidade de retaguarda cirúrgica para pacientes ortopédicos de alta complexidade e para pacientes com chances de sobrevida que demandam monitoramento constante e intervenções de alta complexidade com suporte avançado de vida.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Os serviços oferecidos na unidade de terapia intensiva são diversos, mas se destacam a monitorização de sinais e sintomas, a avaliação e manejo da dor, o suporte avançado de vida (ventilação mecânica, uso de aminas vasoativas e suporte para terapia dialítica, além da avaliação e acompanhamento multiprofissional).

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes ortopédicos submetidos a procedimentos no INTO que necessitem de suporte avançado de vida e monitorização.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O paciente deverá estar matriculado no INTO e recebendo tratamento ortopedico que demande alta complexidade e necessite de suporte em terapia intensiva.

## ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Solicitação de vaga, seja para cirurgia ou para atendimento do paciente ortopédico de alta complexidade que possua os quesitos citados no item acima.

## ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não há prazo máximo para a previsão do serviço, sendo o paciente liberado para enfermaria quando este estiver em condições clínicas adequadas sem mais indicação de suporte avançado de vida.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A prestação do serviço é feita através da interação da equipe multiprofissional que atua na Área de Terapia Intensiva.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5461;

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ; CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Ouvidoria (Telefone: (21) 2134-5000 – Opção Ouvidoria, e endereço eletrônico [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria) ).

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade de tratamento é dada aos pacientes que necessitam suporte avançado de vida, que se encontram com patologias ortopédicas que possuam chances de sobrevida e que se beneficiarão com os recursos oferecidos pela Área de Terapia Intensiva.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não se aplica.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Através do serviço de ouvidoria, [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria) e do telefone 2134-5000 - Ramal secretaria da área de terapia intensiva – 5461.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através de resposta pela ouvidoria;  
Comunicação por telefone indicado acima;  
Presencial através de reunião, conforme a indicação.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Diariamente são disponibilizados períodos de visita aos pacientes internados onde o familiar recebe o boletim de evolução do paciente e são esclarecidas as dúvidas dos familiares sobre o estado geral do paciente.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Terapia Intensiva Pediátrica tem como missão prestar cuidados intensivos e de suporte a vida de crianças e adolescentes com afecções ortopédicas operadas no INTO. Sua visão de ser referência em terapia intensiva pediátrica em Ortopedia, gerando e disseminando conhecimento.

A Área de Terapia Intensiva Pediátrica é composta por 4 leitos, o que corresponde a 8% do total de leitos da Área de Terapia Intensiva do INTO.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Assistência multiprofissional a pacientes pediátricos críticos, em pós-operatório de cirurgia ortopédica;
- Monitorização de sinais e sintomas;
- Avaliação e manejo da dor; e
- Suporte avançado de vida (ventilação mecânica, uso de aminas vasoativas e suporte para terapia dialítica).

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes pediátricos e ortopédicos submetidos a procedimentos no INTO que necessitem de suporte avançado de vida e monitorização, na faixa etária de 1mês a 17 anos 11 meses e 29 dias.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O paciente deverá estar matriculado no INTO, estar recebendo tratamento ortopédico que demande alta complexidade e necessite de suporte em terapia intensiva. Internará na área de terapia intensiva proveniente do trauma, do centro cirúrgico e/ou da enfermaria de pediatria.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Solicitação de vaga de área de terapia intensiva, para pacientes de pós-operatório ou para atendimento do paciente ortopédico de alta complexidade que possua os requesitos citados no item acima.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não há prazo máximo, o tempo de internação varia de acordo com a complexidade do caso. O paciente receberá alta para enfermaria quando apresentar melhora clínica e não necessitar mais de suporte avançado de vida.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A prestação do serviço é feita através da internação em área de terapia intensiva pediátrica, por equipe multiprofissional atuante na Área de Terapia Intensiva Pediátrica.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5461.

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Ouvidoria: Telefone: (21) 2134-5000 – Endereço eletrônico [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria) .

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade de tratamento é dada aos pacientes ortopédicos pediátricos, que necesistem de suporte avançado de vida, de acordo com a gravidade de cada caso.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não há tempo de espera, o atendimento é imediato.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Através do serviço de ouvidoria – Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria));  
Contato por telefone: (21) 2134-5000 - Secretaria da ATEIN – Ramal: 5461.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações serão respondidas através de respostas enviadas pela ouvidoria, respostas via e-mail ou via telefone, ou, se necessário, reunião presencial com a equipe coordenadora da área de terapia intensiva pediátrica.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os pacientes ficam internados acompanhados por um responsável, o qual recebe informação sobre evolução e atualização diária durante a visita médica, podendo esclarecer todas as dúvidas pessoalmente.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

À Divisão dos Serviços Técnicos e Auxiliares do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) compete:

- I - Programar e supervisionar a execução de atividades de assistência diagnóstica e terapêutica aos pacientes do Instituto referentes as áreas de atuação; e
- II - Monitorar as atividades desenvolvidas pelos serviços técnicos auxiliares através do uso de indicadores.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Farmácia clínica,
- Hemoterapia,
- Imagem diagnóstica,
- Patologia Clínica,
- Anatomia Patológica,
- Arquivo e Documentação Médica,
- Laudo Médico,
- Serviço Social,
- Nutrição, e
- Saúde Mental.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Público interno.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Acesso ao serviço através de e-mail, SEI, telefone e/ou contato presencial.

➤ **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Planejamento, coordenação, supervisão e monitoramento das atividades desenvolvidas pelas áreas da Divisão dos Serviços Técnicos e Auxiliares.

➤ **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Prazos estabelecidos de acordo com a demanda.

➤ **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

O atendimento é prestado na forma presencial ou digital.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-500 – Ramal: 5125

E-mail: eduarte@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Não há.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Não há.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Divisão realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e/ou mensagens eletrônicas.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações serão recebidas e respondidas através de notificações internas, ouvidorias, sistema eletrônico de informações e e-mail.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Consultas das respostas por e-mail, SEI e atendimento presencial.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A área da Hemoterapia do INTO é responsável pela captação, triagem e coleta de sangue dos doadores, assim como transfusão de hemocomponentes. É localizada no primeiro, quarto (CC) e oitavo andar do hospital e facilita a doação por parte dos familiares e amigos dos pacientes. Ainda, é responsável pelo processamento e produção de hemocomponentes e pela realização de testes transfusionais. Assim, permite eficiência no suporte transfusional aos pacientes do INTO, com o melhor gerenciamento do estoque de sangue, reduzindo o número de cirurgias suspensas por falta de sangue.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Doação de sangue, transfusão de hemocomponentes, exames pré-transfusionais e imunohematológicos.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Doadores de sangue e pacientes que necessitam de transfusão de sangue e/ou reserva cirúrgica de sangue.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Para doadores: documento oficial com foto e, em caso de menores de 18 anos, autorização do responsável e cópia do documento oficial com foto do mesmo;
- Para transfusões: solicitação médica e termo de consentimento.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

**DOAÇÃO DE SANGUE:**

- Recepção, triagem, hidratação, coleta e alimentação;

**TRANSFUSÃO DE HEMOCOMPONENTES:**

- Solicitação e prescrição de hemocomponentes,
- Coleta de amostra de testes,
- Conferência do histórico do paciente,
- Conferência de rótulo, etiqueta e hemocomponente,
- Realização de punção,
- Verificação e registro de sinais vitais,
- Acompanhamento do paciente por mais 10 minutos,
- Nova verificação dos sinais vitais e registro,
- Observação por mais 10 minutos, e
- Registro do término da transfusão: data, hora e sinais vitais.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Doação de sangue: conforme ordem de chegada às segundas, quartas e sextas de 08h00 às 17h00.
- Transfusão de hemocomponentes e exames: funcionamento 24 horas.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Coleta de sangue total do doador de sangue;
- Transfusão aos pacientes internados;
- Preparação e gerenciamento de reservas cirúrgicas de sangue.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 3412-5068 – Ramal: 5068 e/ou 5577

E-mail: [eduarte@into.saude.gov.br](mailto:eduarte@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 8º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-

070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Doadores de sangue: por ordem de chegada;

Transfusões: De acordo com a modalidade preconizada na portaria de consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017, no artigo 169:

- i) Programadas (em determinados dias e horários);
- ii) Não urgentes (devem ocorrer entre as próximas 24 horas);
- iii) Urgentes (devem ocorrer dentro das próximas 3 horas);

Preparação e gerenciamento de reservas cirúrgicas de sangue: conforme solicitação.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

- Doadores de sangue: conforme demanda. Uma doação dura em média 15 minutos;
- Transfusão: conforme modalidade de transfusão e criticidade do paciente;
- Preparação e gerenciamento de reservas cirúrgicas de sangue: conforme solicitação.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Atendimento presencial, por meios digitais e/ou através dos telefones:

Doadores de sangue – 2134-5577 e 2134-5067;

Transfusão e Reserva de sangue para cirurgia: 2134 – 5604, 2134-5068 e 2134-5071.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações podem ser recebidas por e-mail e ouvidoria.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Através dos telefones:

Doadores de sangue – 2134-5577 e 2134-5067;

Tranfusão e Reserva de sangue para cirurgia: 2134 – 5604, 2134-5068 e 2134-5071.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Laudo Médico é uma área subordinada à Divisão de Serviços Técnico Auxiliares que tem como função realizar o atendimento de solicitações de laudo médico e preenchimento de formulários para concessão de vale transporte especial.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Elaboração de laudo médico com as informações registradas no prontuário do paciente;
- Preenchimento de formulários para concessão de vale transporte especial com as informações registradas no prontuário do paciente.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes do INTO.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- O formulário de solicitação está disponível no site do INTO e no consultório 302;
- O formulário de solicitação deve ser preenchido e assinado pelo paciente, podendo ser entregue por qualquer pessoa autorizada;
- Na solicitação de preenchimento de formulário de vale transporte especial é necessária a anexação de cópia de documento com foto do paciente;
- Na impossibilidade de assinatura pelo paciente, o representante legal deverá anexar ao formulário à cópia autenticada da procuração ou curatela e a cópia autenticada do documento de identificação do paciente e do representante;
- Na entrega da solicitação o paciente deverá apresentar documento de identificação original com foto ou cópia autenticada. Na impossibilidade do comparecimento, o paciente poderá autorizar terceiros por meio de formulário de autorização também disponível no site do INTO, sendo necessária a apresentação de documento de identificação original com foto ou cópia autenticada do

paciente e do portador.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento da solicitação, disponibilização do prontuário médico no instituto (o prontuário fica indisponível quando o paciente está em atendimento), elaboração do laudo médico e disponibilização para ser resgatado em até 90 dias.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 15 dias úteis.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O laudo médico é elaborado de acordo com as informações registradas no prontuário médico.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 16h00 somente em dias úteis.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

O atendimento é realizado por senha em ordem de chegada.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Até 50 minutos para o atendimento presencial e 15 dias úteis para resgatar a solicitação.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Site do INTO na seção laudo médico.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Os atendimentos são realizados no consultório 302 das 08h00 às 16h00, somente em dias úteis

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Site do INTO na seção laudo médico.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área da Anatomia Patológica analisa as amostras enviadas através dos procedimentos cirúrgicos realizados nos pacientes do INTO, sendo um laboratório especializado em doenças musculoesqueléticas, com ênfase em Oncologia.

Efetua também o estudo das amostras dos doadores cadáveres do Banco de Tecidos, para garantir a viabilidade do material a ser transplantado. Participa do processo dos transplantes de córneas, ao examinar as córneas doentes. Além disso, executa o processamento do material para as áreas da pesquisa do INTO, assim como participa dos seus projetos de pesquisa.

O laboratório recebe as amostras diretamente dos setores internos do INTO e os resultados anatomo-patológicos vão diretamente para o prontuário do paciente. Caso haja necessidade de retirada do material analisado na Área da Anatomia Patológica, o paciente deverá ser orientado pelo médico assistente ou pela secretaria do respectiva área de atenção especializada sobre a nossa rotina interna.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Histopatologia, citopatologia e revisão de lâminas.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes do INTO dos Centros de Atenção Especializada (CAE), Banco de Tecido e Pesquisa Clínica.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Preenchimento da solicitação do estudo anatomo-patológico e do pedido médico, ambos no prontuário eletrônico;
- Para revisão de lâminas, além do preenchimento do pedido médico via prontuário eletrônico, é necessário o envio das lâminas histológicas, blocos de parafina correspondentes, lâminas de citopatologia (caso tenham), lâminas de imuno-histoquímica (caso tenham), acompanhadas dos laudos anatomo-patológicos correspondentes. Devem constar exames de imagem do paciente no sistema de imagem do INTO ou os exames externos particulares deverão ser

entregues à secretaria da Área de Atenção Especializada do paciente. Todo material referente à revisão deverá ser entregue à secretaria do específica da Área de Atenção Especializada do paciente;

- A retirada de lâminas histológicas e blocos de parafina para revisão em outra instituição necessita de pedido médico com tal solicitação. A entrega do mesmo será dentro de 48 horas. O contato da Área da Anatomia Patológica com o paciente informando a data da entrega do material deverá ser feito via e-mail ou contato telefônico.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento das amostras provenientes dos setores internos do INTO (centro cirúrgico, radiologia, área de terapia intensiva e ambulatório), registro, macroscopia, processamento técnico, microscopia e liberação dos laudos anatopatológicos.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Biópsia: 15 dias corridos;
- Peça cirúrgica: 20 dias corridos;
- Amputação: 40 dias corridos.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Vínculo público, laboratório próprio do INTO.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria: [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Prioridades devem ser assinaladas na solicitação do estudo anatopatológico pelo médico assistente.

**Obs.:** O INTO não tem atendimento direto ao usuário. É o médico solicitante que sinaliza essa informação.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O atendimento ao usuário é feito basicamente quando há necessidade de entrega do material analisado na área da antomia patológica para que o paciente possa realizar a revisão do seu caso em outra instituição. Esse serviço é agendado previamente com a administração da Área de Anatomia Patológica via contato telefônico ou e-mail institucional, sendo o atendimento na recepção principal do INTO, com o tempo máximo de espera de 30 minutos.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Formas de contato: [anat@saude.inte.gov.br](mailto:anat@saude.inte.gov.br). Telefone: 2134-5561;

Horário de funcionamento ao público: 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira;

O resultado anatopatológico é liberado diretamente para o prontuário eletrônico. Em caso de necessidade do laudo impresso, entrar em contato diretamente com a Área de Anatomia Patológica via contato telefônico ou e-mail para realizar a solicitação.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Via ouvidoria do INTO - [www.inte.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.inte.saude.gov.br/ouvidoria);

Via e-mail institucional [anat@int.e.saude.gov.br](mailto:anat@int.e.saude.gov.br);

Via contato telefônico (21) 2134-5561.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via ouvidoria do INTO - [www.inte.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.inte.saude.gov.br/ouvidoria);

Via e-mail institucional [anat@int.e.saude.gov.br](mailto:anat@int.e.saude.gov.br);

Via contato telefônico (21) 2134-5561.

SETOR: ÁREA DE PATHOLOGIA CLÍNICA

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Patologia Clínica (APATO), vinculada à Divisão de Serviços Técnicos Auxiliares – DISTA, desempenha a função de garantir a execução com qualidade e eficiência dos exames de análises clínicas realizados por prestador de serviços contratado pelo INTO, bem como dar suporte técnico e logístico, às demandas institucionais.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

**Por meio da empresa contratada:**

- Coleta e realização de exames de análises clínicas de pacientes internados e ambulatoriais do Instituto.

**Como Unidade Funcional Única:**

- Fiscalização de contrato;
- Fiscalização técnica; e
- Validação e monitoramento dos testes remotos em uso no Instituto.

➤ PÚBLICO-ALVO:

- Todos os pacientes do Instituto que possuem prontuário e solicitação de exames realizada por médicos do INTO;
- Funcionários encaminhados pela Área de Saúde do Trabalhador.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

As solicitações de exames podem ser realizadas pelo Via Sistema interno ou de forma manuscrita assinada por médico do INTO em formulário institucional.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recepção e coleta das amostras;
- Realização dos exames; e
- Liberação de resultados no sistema.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Exames de Urgência: até 2h após solicitação;
- Exames de Rotina CTI: 4h;
- Exames de Pacientes Internados: 12h;
- Exames de Pacientes de Ambulatório: 72h até 5 dias.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os exames são realizados na área técnica do laboratório, localizado no 8º andar;

Alguns exames são encaminhados para o laboratório de referência e/ou de apoio.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-4000 – Ramal: 5069/5185/5184

E-mail: [apato@into.saude.gov.br](mailto:apato@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, Recepção do Laboratório Térreo/Anexo 4, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 16h00. Atendimento de pacientes internados: Diariamente 24h.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

No atendimento ambulatorial a prioridade recebe senhas numéricas diferentes das senhas de atendimento regular, sendo atendidos na seguinte ordem: pacientes em maca, pacientes com fixadores, crianças e idosos;

No atendimento aos internados, o atendimento será de acordo com a solicitação médica: urgências e rotina.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Os pacientes internados com solicitação de urgência devem ser atendidos imediatamente ou em até 15 minutos em média. Os pacientes com solicitação de rotina serão atendidos a partir das 04h, prioritariamente na área de terapia intensiva e nos andares.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A comunicação com os usuários se dá preferencialmente via telefone, o número consta em seu cadastro.

Se não for possível a comunicação por telefone, será realizada via Correios.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Através de relatos apurados pela Área de Ouvidoria do INTO, que deve encaminhar a manifestação à Área de Patologia Clínica para que a área possa responder e a resposta será também encaminhada à Área de Ouvidoria que irá fazer o contato com o usuário e transmitir a manifestação.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Contato via telefone (21) 2134-4000 – Ramais 5184, 5187, 5069 e 5185 e via Área de Ouvidoria.



**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Farmácia Clínica tem como finalidade a prestação de assistência e atenção farmacêutica, promovendo o acesso e o uso racional de medicamentos aos pacientes atendidos na unidade hospitalar (internados, em alta hospitalar e provenientes do atendimento ambulatorial).

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Dispensação Interna, Farmácia Ambulatorial, Central de Abastecimento Farmacêutico, Fracionamento (Sólidos Orais), Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico e Farmácia Administrativa.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Pacientes Internados: apresentar prescrição oficial da Unidade, digitada, carimbada e assinada pelo médico, contendo o nome completo, número do prontuário, enfermaria e leito do paciente.
- Pacientes ambulatoriais: apresentar receituário médico legível contendo nome completo e número do prontuário do paciente, data, assinatura e carimbo do médico prescritor.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- É obrigatória a apresentação de receita médica da unidade hospitalar para dispensação ambulatorial e prescrição eletrônica para pacientes internados;
- Pacientes Internados: apresentação de prescrição oficial da Unidade, digitada, carimbada e assinada pelo médico, contendo o nome completo, número do prontuário, enfermaria e leito do paciente.
- Pacientes ambulatoriais: apresentação de receituário médico legível contendo nome completo e número do prontuário do paciente, data, assinatura e carimbo do médico prescritor.

Obs.: Não há fornecimento de medicamentos do rol da Assistência Básica à Saúde. Tais medicamentos devem ser retirados no Posto de Saúde e/ou Clínica da Família mais próxima da

residência do usuário

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento da prescrição médica, análise farmacêutica dos medicamentos a serem dispensados, intervenção farmacêutico-profissional de saúde (enfermeiro ou médico), verificação da disponibilidade dos medicamentos em estoque, separação para dispensação ou distribuição nos postos de enfermagem e entrega ao paciente com orientação ou ao administrativo do andar ou ainda ao enfermeiro com conferência consecutiva.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Atendimento Interno: 24h, todos os dias da semana.
- Público externo: 08h00 às 17h00, de segunda a sexta.
- Recebimento de Entregas: 08h00 às 16h00, de segunda a sexta.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento, análise, classificação ao tipo de serviço a ser realizado, planejamento, organização, execução e conclusão da atividade, que se dará através do processo de comunicação com o requisitante.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5160

E-mail: [afarclin@into.saude.gov.br](mailto:afarclin@into.saude.gov.br)

Presencial: Avenida Brasil, nº 500, 1 e 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 17h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Os serviços requeridos que tratarem de processos que demandarem correção, adequação e melhoria contínua a fim de excluir, reduzir e mitigar riscos à prestação do cuidado assistencial serão

priorizados.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

O tempo de espera para a realização dos serviços está vinculado ao tipo de atendimento e à complexidade para sua execução.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

A Área realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail ou pelo SEI.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários serão recebidas e respondidas por mensagens eletrônicas através de e-mail e ou pelo SEI.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Os usuários poderão consultar o andamento do serviço solicitado das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail, fornecendo as informações pertinentes à solicitação.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Imagem é responsável pela realização dos exames de imagem para os pacientes em tratamento no INTO, assim como pela realização dos exames para as peças ósseas captadas pelo Banco de Tecidos e a realização das biópsias guiadas por tomografia, realizadas pela Área de Atenção Especializada do Tumor.

Os exames de tomografia e raios-x são digitalizados e as imagens são encaminhadas para o sistema de forma a ficarem disponíveis para os médicos assistentes e para os radiologistas, visando à emissão de laudos.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Exames diagnósticos por imagem do tipo: Radiografia, Tomografia Computadorizada e Ultrassonografia, Ecocardiograma e Doppler Vascular.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes internados e ambulatoriais com prontuário do INTO.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Para a realização da maioria dos exames é necessário agendamento prévio que pode ser feito presencialmente, na recepção do setor ou por telefone, através do call center.
- Para o agendamento de exames presenciais o paciente ou seu responsável deverá comparecer à recepção do Setor portando o pedido médico adequadamente preenchido, data da próxima consulta e o cartão do hospital com o número do prontuário.
- Durante a consulta ambulatorial, caso o médico assistente ache necessário, os exames radiográficos, ultrassonografias, Dopplers e tomografia computadorizada podem ser solicitados em caráter de urgência. Nestes casos, basta o paciente ou seu acompanhante levar o pedido de exame à recepção do setor de imagem, onde serão atendidos, como encaixe, de acordo com a disponibilidade da agenda.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Marcação e realização dos exames e disponibilização dos resultados.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Não há prazo definido para a prestação dos serviços uma vez que a disponibilização dos mesmos depende de algumas variáveis. Existe, no entanto, prazo para entrega de resultados (laudos):

- Ultrassonografia e EcoDoppler: entrega em até 24 horas.
- Tomografia computadorizada e Radiografias (ambulatoriais) – as imagens ficam disponíveis imediatamente após a realização dos exames e envio ao PACs, os laudos têm prazo de até 30 dias, a partir da data da solicitação, para ficarem prontos.
- Tomografia Computadorizada de exames de medicina interna (pacientes internados): os laudos deverão estar disponíveis em até 24 horas.

Alternativa quando o procedimento principal estiver indisponível: Sistema de regulação via NIR.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Para exames ambulatoriais - informações presenciais na recepção do setor ou via call center (21) 2134-5000 ou pelo e-mail: arim@into.saude.gov.br.
- Para exame de internados - informações presenciais na recepção do setor ou via ramais dos subsetores; para exames urgentes: contactar diretamente o Radiologista/Ecocardiografista da escala.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000.

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, térreo, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

**UMA VEZ MARCADOS OS EXAMES, NO DIA DO ATENDIMENTO TÊM PRIORIDADE:**

- Pacientes portadores de necessidades especiais (autistas, neuropatas, paralisia cerebral e transplantados com comprovação);
- Adultos a partir de 60 anos e maiores de 80 anos;
- Crianças até 7 anos;
- Pacientes em trânsito (oriundos de outros estados e municípios com outro DDD);
- Pacientes em tratamento fora de domicílio (TFD);
- Pacientes em maca; e
- Pacientes transportados pela ambulância do INTO.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Varia de acordo com o tipo de exame.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

- Exames e procedimentos ambulatoriais - informações presenciais na recepção do setor, via call center ou através do e-mail [arim@into.saude.gov.br](mailto:arim@into.saude.gov.br).
- Exames e procedimentos de pacientes internados - informações presenciais ou via ramais dos subsetores.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Ouvidoria.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

• **EXAMES E PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS:**

Informações presenciais na recepção da área, horário: das 07h00 às 16h48.

• **EXAMES E PROCEDIMENTOS DE PACIENTES INTERNADOS:**

Informações presenciais ou via ramal: 4807 ou 5013.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Saúde Mental, vinculada à Divisão de Serviços Técnicos Auxiliares, tendo como missão assegurar assistência psicológica aos pacientes internados no INTO, seus familiares e cuidadores, dentro de uma abordagem multidisciplinar, minimizando o sofrimento e as sequelas emocionais causadas pelo adoecimento e consequente hospitalização.

É, também, prevista a assistência em regime ambulatorial para pacientes em períodos de pré e pós-internação.

É composta por 23 psicólogos distribuídos pelas diversas Áreas de Atenção Especializadas e demais serviços de assistência (Clínica da Dor, Reabilitação, etc.).

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

I. Orientar, supervisionar e prestar assistência psicológica a todos os usuários do Instituto.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Atendimento psicológico aos pacientes internados, garantindo a Avaliação Psicológica daqueles que permanecerem na instituição por mais de 72 horas;
- Atendimento ambulatorial de acordo com os critérios de encaminhamento de cada área de atenção especializada; e
- Encaminhamento após a alta, do paciente e/ou familiar à instituição especializada para atendimento psicológico/psiquiátrico na rede do SUS, segundo o protocolo de atendimento da área de saúde mental.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Embora os psicólogos realizem busca ativa dos pacientes internados, o atendimento psicológico pode ser solicitado por escrito (pedido de parecer) ou verbalmente pela equipe multiprofissional ou pelo próprio paciente, quando necessário. O serviço pode ser acessado pelos ramais 4774 e 5092.

Já os atendimentos ambulatoriais são marcados pela central de marcação do instituto, mediante verificação da disponibilidade de vaga na agenda do profissional.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Entrevista inicial aos pacientes da enfermaria e elaboração de plano de trabalho;
- Atendimentos periódicos para acompanhamento da internação ou por pedido da equipe/paciente/acompanhante;
- Participação de reuniões multiprofissionais para avaliação e deliberação dos casos; Acolhimento das solicitações de marcação ambulatorial;
- Agendamento das consultas ambulatorias;
- Elaboração de plano de atendimento junto ao paciente visando dirimir as questões que ocasionaram a busca pelo atendimento.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- O prazo máximo para a avaliação dos pacientes internados não ultrapassa o quinto dia de internação. A partir da avaliação inicial, a periodicidade dos atendimentos respeita o plano terapêutico estabelecido para cada caso;
- Já no caso da marcação dos atendimentos ambulatoriais, tão logo o profissional do Centro de Atendimento Especializado tenha disponibilidade, ocorre o encaixe.
- Vale ressaltar que nem todos as Áreas de Atenção Especializadas possuem ambulatório de psicologia.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os atendimentos psicológicos são realizados nas enfermarias, ambulatórios, ou na sala de atendimento da área de súde mental, situada no 8º andar, em frente à sala da área de súde mental.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 4774

E-mail: [armen@into.saude.gov.br](mailto:armen@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Os casos avaliados como tal nas entrevistas iniciais e nas reuniões de equipe multidisciplinar.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para a realização dos atendimentos depende da disponibilidade dos profissionais.  
Os pedidos de atendimento na enfermaria são atendidos no mesmo dia.  
O atendimento ambulatorial tem duração média de 40 minutos, sendo marcado conforme disponibilidade do profissional.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Normalmente as comunicações são realizadas via telefone.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos usuários são recebidas por telefone ou e-mail, seja pelos próprios usuários, seja através da comunicação interna (Central de marcação, Ouvidoria ou solicitação de outro setor).

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

O andamento das solicitações deve ser consultado através do contato telefônico no Ramal 4774 ou 5092. Em caso de marcação ambulatorial, o usuário pode ligar para a central de marcação, ou verificar presencialmente na recepção de pacientes e guichês de atendimento no primeiro andar, junto à área do ambulatório.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Nutrição do INTO tem as seguintes atribuições:

Planejamento, coordenação, execução e supervisão de planos, programas e atividades relacionadas à assistência nutricional a pacientes, bem como fornecimento de refeições a pacientes, usuários do refeitório e demais autorizados;

Elaboração dos Termos de Referência de aquisição de produtos de alimentação enteral e de contratação de empresa prestadora de serviços de alimentação e nutrição hospitalar;

Fiscalização do contrato de prestação de serviços de alimentação e nutrição hospitalar; e

Atuação na área de ensino e pesquisa.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Assistência dietoterápica aos pacientes nas unidades de internação, incluindo anamnese, avaliação nutricional, prescrição de dieta, suplementos e terapia nutricional enteral, visitas diárias, orientação de alta e utilização de protocolos;
- Fornecimento de refeições a pacientes internos, externos e a usuários do refeitório, e de lanches a áreas de acesso restrito, a doadores de sangue e a outros autorizados;
- Supervisão de todas as etapas de produção de refeições, com preenchimento de checklists periódicos para avaliação da conformidade da prestação de serviços em relação às cláusulas contratuais e à legislação vigente;
- Realização de pesquisas de satisfação em relação ao atendimento do nutricionista, à assistência nutricional e ao serviço no refeitório;
- Fiscalização do contrato de prestação de serviços de alimentação e nutrição hospitalar; e
- Recebimento de alunos e graduados em nutrição para estágio e visitas técnicas

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Pacientes internos: pacientes nas diferentes faixas etárias em todas as unidades de internação do INTO, bem como pacientes que aguardam admissão;
- Pacientes externos: pacientes que venham ao INTO em jejum para realização de exames laboratoriais, bem como doadores de sangue;

- Acompanhantes devidamente autorizados ou conforme amparo legal;
- Residentes;
- Alunos de aperfeiçoamento;
- Colaboradores que atuem em áreas de acesso restrito.

#### ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Pacientes internos – todos os pacientes das unidades de internação recebem assistência nutricional a partir da admissão até a alta; os pacientes que aguardam admissão são encaminhados ao refeitório pela área de internação ou, conforme solicitação recebem as refeições nesta área quando não puderem se locomover;
- Os pacientes externos e os demais autorizados recebem seus lanches ou refeições de acordo com escalas ou outras informações necessárias fornecidas pelas respectivas áreas competentes.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Pacientes internos: nutricionista responsável pelas unidades de internação é informada sobre admissão de pacientes; realiza anamnese e avaliação nutricional; faz a prescrição dietoterápica; solicita a refeição à cozinha; e a refeição é fornecida;
- Pacientes que aguardam admissão: são encaminhados ao refeitório ou recebem a refeição na área de internação conforme solicitação e a refeição é fornecida;
- Pacientes externos e demais autorizados: setores informam à Área de Nutrição sobre escalas ou listagens de autorizados; Área de Nutrição organiza as diferentes listagens nominalmente; usuário chega ao local de distribuição do lanche, se identifica e assina a listagem; o lanche é fornecido;
- Doadores de sangue: doadores recebem hidratação antes da doação e lanche imediatamente após.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Pacientes internados: são atendidos imediatamente após sua admissão. A partir deste momento, recebem a prestação do serviço de acordo com as rotinas e os horários padronizados da Área de Nutrição;
- Pacientes externos e demais autorizados: recebem a prestação do serviço de acordo com as rotinas e os horários padronizados da Área de Nutrição;
- Dadores de sangue: recebem uma hidratação antes da doação e lanche imediatamente após

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A prestação de serviços ocorre durante 24 horas, ininterruptamente, através da empresa prestadora de serviços de alimentação e nutrição hospitalar. Os pacientes internados recebem suas refeições nas enfermarias, os que aguardam a admissão são encaminhados ao refeitório ou recebem a refeição na área de internação conforme solicitação, e os pacientes externos e os demais autorizados recebem nos locais pertinentes.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 Ramal: 5126 ou 5370.

E-mail: [nutricao@into.saude.gov.br](mailto:nutricao@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00h às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Não há prioridade de atendimento, uma vez que todos os pacientes, usuários e demais autorizados devem ser atendidos imediatamente, dentro dos horários padronizados para fornecimento de lanches e refeições.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Todos os pacientes, usuários e demais autorizados devem ser atendidos imediatamente, dentro dos

horários padronizados para fornecimento de lanches e refeições.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Os usuários podem utilizar qualquer forma de contato direto, por telefone ou e-mail informado, como também a Ouvidoria do INTO.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Os usuários podem utilizar qualquer forma de contato direto, por telefone ou e-mail informado.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

O Serviço Social do INTO tem como objetivo identificar e atuar nos condicionantes sociais, econômicos e culturais que possam interferir no processo saúde-doença, construindo com a equipe e os usuários estratégias de enfrentamento e encaminhamento das demandas, de modo a contribuir para viabilização do acesso às políticas e serviços públicos, efetivação e ampliação dos direitos e democratização das informações.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Atendimento aos pacientes, acompanhantes e/ou familiares vinculados aos Centros de Atendimento Especializado (CAE), em ambulatório de pré-operatório e/ou emissão de AIH e internados, abrangendo entrevista social e registro da situação social em formulário próprio do Serviço Social anexado ao prontuário, confirmação e articulação de suporte pós-alta e orientações quanto aos direitos sociais, trabalhistas e previdenciários, e rotina hospitalar. A entrevista social (formulário próprio do Serviço Social) terá validade máxima de 1(um) ano;
- Atendimento aos pacientes e seus familiares/acompanhantes que busquem o ambulatório geral do Serviço Social por demanda espontânea;
- Acompanhamento dos pacientes, cuja situação social demande orientações e encaminhamentos subsequentes, com vistas à articulação de suporte para o pós-alta hospitalar, atualização de registro da situação social em formulário próprio do Serviço Social e no prontuário do paciente, e continuidade às orientações e encaminhamentos relacionados à rotina hospitalar e resolução de questões previdenciárias, trabalhistas e sociais;
- Orientações e encaminhamentos para acesso a benefícios/direitos previdenciários, trabalhistas e assistenciais, serviços de saúde em outras unidades, órteses e rede socioassistencial em geral;
- Realização de contatos intrainstitucionais com setores que necessitem ser acionados para orientação e encaminhamentos durante a internação, especialmente áreas de Atendimento Domiciliar/ADOMI, Área de Reabilitação, Setor de Tratamento Fora de Domicílio – TFD, Coordenação Hospitalar/COASS, Setor de Trauma Referenciado, Setor de Internação, Central de Laudos, Recepção, Ouvidoria, outros Centros de Atendimento, Serviço Jurídico/SERJU; e
- Realização de contatos interinstitucionais com instituições de Saúde, Assistência Social,

Previdência Social, Educação e Sociojurídico/Sistema de Garantia de Direitos, objetivando encaminhamentos e acesso à rede socioassistencial e aos direitos inscritos constitucionalmente.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes do INTO e seus familiares/acompanhantes.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O Serviço Social do INTO possui atendimento no ambulatório geral, sem necessidade de agendamento prévio nos dias úteis no período de 08h00 às 12h00.

Possui ainda o atendimento vinculado aos Centros de Atendimento Especializados, nos dias úteis no ambulatório de pré-internação das Áreas de Atenção Especializadas com agendamento prévio. E também o acompanhamento dos usuários no processo de internação em enfermaria e área de terapia intensiva.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Atendimento de pré- internação, grupo de pré- internação, entrevista social e atendimento de demanda espontânea.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A entrevista social do paciente tem validade de 1 ano.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento direto ao paciente.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5289

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: Dias úteis, das 07h00 às 19h00.

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

Conforme legislação existente para atendimento prioritário.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

Poderá haver uma espera de até 1 hora.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Comunicação verbal através de atendimento direto ao usuário e entrega de folder explicativo quando houver necessidade.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

Atendimento a demanda espontânea do paciente que pode comparecer sem agendamento prévio e na enfermaria, através de solicitação do paciente.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Atendimento presencial e através de contato telefônico.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área de Gerência de Risco foi criada em 2007 a fim de incluir a Instituição como hospital colaborador da Rede de Hospitais Sentinelas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. A área é composta por uma equipe multiprofissional contendo farmacêuticos, enfermeiros e agentes administrativos, que também participam do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e de comissões como: Comissão de Prevenção de Quedas, Comissão de Farmácia e Terapêutica e Comissão de Terapia Infusional, entre outras.

A Área é subdividida, de acordo com ações desenvolvidas, em Tecnovigilância, Hemovigilância, Farmacovigilância e Processos Assistenciais.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Controle e monitoramento dos riscos sanitários e assistenciais;
- Recebimento, investigação e análise de notificações de eventos inesperados relacionadas aos incidentes e/ou falhas ocorridas na assistência direta ao paciente, bem como nos processos de trabalho, subsidiando a implementação de ações de melhorias para a mitigação de riscos de que os incidentes e/ou falhas voltem a ocorrer;
- Disseminação das ações regulamentadoras inerentes à vigilância sanitária;
- Divulgação aos usuários acerca dos riscos provenientes de alertas sanitários da ANVISA;
- Mapeamentos de riscos em áreas específicas de acordo com a necessidade das mesmas, como construção de medidas de melhorias;
- Capacitação e educação continuada em Segurança do Paciente e gerenciamento de risco para os profissionais da instituição, residentes, aperfeiçoandos e estagiários;
- Investigação e análise dos eventos adversos graves e *never event* junto ao Núcleo de Segurança do Paciente.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Pacientes e profissionais do INTO.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Diante de qualquer suspeita de desvio de qualidade ou de eventos adversos envolvendo o uso de produtos para saúde, medicamentos, sangue e hemoderivados ou de quebra de protocolos relacionados às Metas Internacionais de Segurança do Paciente, cabe ao profissional de saúde a notificação à Área de Gerência de Risco por meio de formulário eletrônico disponível na Intranet ou verbalmente por meio do ramal da Área (5366).

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento de notificação interna de evento inesperado;
- Investigação do evento e avaliação das informações obtidas (identificação do risco, análise do evento de acordo com a Classificação Internacional para Segurança do Paciente – (ICPS) da Organização Mundial de Saúde – OMS);
- Elaboração de relatórios com propostas de ações de melhoria direcionadas às áreas envolvidas;
- Notificação à ANVISA.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A prestação do serviço é imediata, respeitando o horário de funcionamento da Área.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Diretamente com a Área de Gerência de Risco, de forma presencial, via e-mail ou telefone; As devolutivas ao notificador também podem ocorrer através de relatórios emitidos e encaminhados por correio eletrônico e SEI.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5366

E-mail: [grisc@into.saude.gov.br](mailto:grisc@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

São considerados prioritários os eventos notificados à Área que tenham potencial em causar dano ao paciente ou profissional de saúde ou aqueles que já o causaram.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para a realização do serviço está vinculado ao tipo de notificação e à complexidade para a execução.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Área se utiliza de comunicação presencial por meio de reuniões e entrevistas, envio de e-mail ou por meio telefônico.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário (profissional do INTO) deve acessar o formulário eletrônico “Comunicação Interna de Eventos Inesperados” disponível na Intranet para proceder com a notificação à Área de Gerência de Risco.

O resultado da investigação e da análise da notificação é divulgado, quando pertinente, por meio de relatórios enviados às Áreas envolvidas e por meio de divulgação de boletins com dados consolidados.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

O andamento do serviço pode ser solicitado por meio do e-mail [grisc@into.saude.gov.br](mailto:grisc@into.saude.gov.br) ou através de contato telefônico no número 2134-5366.

SETOR:	ÁREA DE TRATAMENTO DA DISMETRIA E DEFORMIDADES DO APARELHO LOCOMOTOR
--------	--

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de indicação do uso de Fixadores Externos.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Além da correção das discrepâncias dos membros superiores e inferiores, a reconstrução óssea e a correção das mais diversas deformidades.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgia, caso esteja dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER) e serão absorvidos para seguimento, se estiverem dentro do perfil do atendimento.

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação da consulta ou exame. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

Visa o tratamento de deformidades congênitas e adquiridas do esqueleto crânio-facial e de lesões traumáticas, assim como a reabilitação de sequelas.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Tratamentos cirúrgicos realizados:

- Fraturas de face;
- Sequelas de fraturas de face;
- Tumores benignos do esqueleto crânio-facial;
- Anomalias congênitas do esqueleto facial.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER) e serão absorvidos para seguimento, se estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intro.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.intro.saude.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia da coluna vertebral.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Tratamento de todas as patologias cirúrgicas da coluna vertebral em crianças e adultos, sendo as mais frequentes:

- Deformidades estruturais, como escolioses com suas diferentes causas (idiopática, congênita, neuromuscular, etc.);
- Fraturas;
- Tumores;
- Infecções;
- Doenças degenerativas.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER) e serão absorvidos para seguimento, se estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intsaude.gov.br/ouvidoria](http://www.intsaude.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

Visa o tratamento das deformidades congênitas, degenerativas e inflamatórias da mão, envolvendo as estruturas musculares, neurotendinosas e esqueléticas.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Tratamento de deformidades congênitas do membro superior e da mão;
- Tratamento de lesões de alta complexidade e de difícil resolução;
- Confecção de órteses e reabilitação com o serviço de Terapia Ocupacional.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER) e serão absorvidos para seguimento se estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo Médico que realizou o atendimento inicial.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao Hospital, como a realização de exames e outros

procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intsaude.gov.br/ouvidoria](http://www.intsaude.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia de microcirurgia e cirurgia plástica.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Cirurgias do Plexo Braquial Traumático e Obstétrico;
- Cirurgias dos Nervos Periféricos;
- Sequelas de Lesões do Plexo Braquial;
- Transferências Tendinosas para o Ombro, Cotovelo, Punho e Dedos;
- Sequelas de Fraturas Expostas (perda de cobertura óssea e articular);
- Osteomielites (complicações);
- Sequelas de Queimaduras;
- Anomalias Congênitas dos Membros Superiores e Inferiores (em particular Bridas de Constricção, Pseudo-Artrose Congênita da Tíbia, Torcicolo Congênito, Costela Cervical, Sindactilias Complexas, etc.);
- Transplantes Microcirúrgicos Cutâneos, Musculares, Miocutâneo, Osteomiocutâneo, Osteomuscular, Osteocutâneos e Ósseos;
- Transplantes de Dedos e de Unidades Funcionais;
- Transposição de Retalhos Cutâneos Axiais, Perfurantes e Musculares; e
- Cirurgias Tumorais em associação com a Área de Oncologia Ortopédica (TCG, Osteocondroma, Schwanoma, Neurofibroma, Hemangioma, Encondroma, Melanoma, Úlcera de Marjolin, etc).

#### ➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER) e serão absorvidos para seguimento se estiverem dentro do perfil do atendimento.

#### ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via Ouvidoria da Instituição.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A área de cirurgia ortopédica oncológica é uma das áreas que compõe o Centro de Atenção Especializada (CAE) que trata de pacientes com tumores ósseos, (benignos e malignos) e de partes moles.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Consultas de oncologia ortopédica em pacientes encaminhados pelo Sistema de Regulação (SER Oncologia Ortopédica); e
- Internações hospitalares em caráter eletivo de pacientes com indicação cirúrgica (biópsia e ressecção de tumores);
- Biópsias ósseas e de partes moles para elucidação diagnóstica;
- Cirurgias como ressecções de tumores ósseos e de partes moles, ressecções de tumores ósseos com substituição por endopróteses não convencionais, cirurgias radicais (amputações e desarticulações) e ressecções de tumores com transposição óssea; e
- Pareceres de pacientes internados em outros Centros de Atenção Especializada (CAE).

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Usuários com demandas de alta complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para o diagnóstico das patologias ósseas e de partes moles, benignas e malignas, com seguimento ambulatorial somente dos pacientes atendidos pelo instituto.

**O Centro de Oncologia Ortopédica não possui oncologista clínico e não realiza tratamento quimioterápico. Caso necessário, o paciente deverá ser direcionado ao sistema de regulação.** O atendimento de Primeira vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo matriculados para seguimento aqueles que estiverem dentro do perfil do centro.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deve trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta pelo SER. O paciente deverá trazer para a consulta, todos os exames realizados que indiquem a avaliação pela Oncologia Ortopédica, e caso já tenha realizado biópsia em outra instituição, também deverá trazer laudo histopatológico acompanhado de lâminas e blocos, para revisão pelo Serviço de Patologia do INTO.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao INTO, como realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida no INTO, o prazo para prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O paciente da Área de Atenção Especializada tumor será atendido no ambulatório, com consulta previamente agendada nos seguintes horários: terça-feira: 08h00h às 11h00 e quinta-feira: 13h00 às 16h00;

Pacientes internados: 24h.

Procedimentos cirúrgicos são realizados as segundas, quartas e quintas-feiras.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

Todos os usuários do INTO são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

O atendimento é realizado por ordem de chegada e gerenciado pelo serviço de marcação do INTO. O tempo de espera depende da complexidade dos casos recebidos no dia da consulta.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Durante o atendimento médico serão esclarecidas ao usuário todas as etapas necessárias para a realização e continuidade do tratamento. Caso seja emitida AIH, após a consulta médica, o usuário é encaminhado às consultas multiprofissionais (Enfermagem, Psicologia e Serviço Social).

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

Paciente poderá entrar em contato com o Serviço de Ouvidoria para esclarecimentos, reclamações e elogios.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do ambulatório (CAE) para marcação do seu retorno a consulta ambulatorial, orientações de marcações de exames e esclarecimentos diversos. O INTO também oferece o Serviço de Ouvidoria para demais atendimentos.

SETOR:

ÁREA DE ORTOPEDIA PEDIÁTRICA

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na subespecialidade de cirurgia ortopédica pediátrica.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Diagnóstico e tratamento de diversas enfermidades, como:
- Pé torto congênito e outras deformidades do pé;
- Alterações do quadril, como: luxação congênita, doença de Legg-Perthes, epifisiólise, entre outras;
- Doenças neuromusculares, como mielomeningocele, paralisia cerebral, artrogripose e distrofias musculares;
- Deformidades dos membros inferiores, como: doença de Blount, pseudoartrose congênita, alterações angulares e rotacionais, deformidades longitudinais dos membros inferiores (fêmur curto congênito, hemimelia fibular e tibial, entre outras) e diferenças de comprimento;
- Osteogênese imperfeita, síndrome de Down e displasias ósseas; e
- Fraturas agudas e crônicas assim como sequelas.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo absorvidos para seguimento os paciente que estiverem dentro do perfil do atendimento.

#### ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo Médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intsaude.gov.br/ouvidoria](http://www.intsaude.gov.br/ouvidoria)

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico será transmitido ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do tratamento.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia do pé e tornozelo.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Artrodeses;
- Artroplastias;
- Correção de Deformidades;
- Tratamento de Tumores Benignos;
- Tratamento de Fraturas;
- Tratamento de Lesões Tendinosas; e
- Tratamento do Pé diabético (ortopédico).

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo absorvidos para seguimento pacientes que estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo Médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente e nas urgências de pacientes transferidos de outros hospitais.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intu.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.intu.saude.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Durante o atendimento médico serão apresentadas ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia do quadril.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Artroscopias do quadril;
- Próteses primárias;
- Próteses de revisão com ou sem enxerto ósseo;
- Cirurgias de reconstrução;
- Osteotomias femorais e acetabulares;
- Cirurgias minimamente invasivas; e
- Infiltrações articulares e tratamentos para dor.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), devendo ser absorvidos para seguimento pacientes que estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico serão informadas ao usuário todas as etapas necessárias à realização e

continuidade do seu tratamento.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia de Trauma.

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Tratamento das lesões complexas da pelve e acetáculo; e
- Tratamento do Trauma agudo e envelhecido.

➤ PÚBLICO-ALVO:

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo absorvidos para seguimento pacientes que estiverem dentro do perfil do atendimento.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico serão apresentadas ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Via Ouvidoria da Instituição.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área tem como atribuição planejar e executar procedimentos na área de cirurgia do joelho e medicina desportiva.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Cirurgias de substituição articular por prótese total do joelho (Artroplastia Total do Joelho);
- Cirurgias de Revisão das próteses de joelho;
- Tratamento cirúrgico de pacientes portadores de lesões meniscais, de cartilagem ou ligamentares, provenientes, em sua maioria, de traumas durante a prática esportiva; e
- Tratamento cirúrgico de lesões de elevada gravidade como luxação do joelho ou lesões de múltiplos ligamentos devido a traumas de alta energia, como acidentes automobilísticos.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo absorvidos para seguimento pacientes que estiverem dentro do perfil do atendimento.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao hospital, como a realização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.into.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.into.saude.gov.br/ouvidoria)

### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Durante o atendimento médico serão transmitidas ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Área especializada no tratamento das doenças ortopédicas que acometem as articulações, ossos, músculos, ligamentos e nervos na região do ombro e do cotovelo.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Artroplastias (próteses);
- Artroscopias (cirurgias minimamente invasivas por vídeo);
- Reconstruções ligamentares do cotovelo e cintura escapular; e
- Tratamentos de sequelas de traumas complexos das articulações do ombro e do cotovelo.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Assistência aos usuários com demandas de alta e média complexidade na realização de exames e consultas ambulatoriais para realização do diagnóstico relacionados à área, e cirurgias, caso estejam dentro dos critérios de abordagem cirúrgica.

O atendimento de Primeira Vez é realizado exclusivamente através de consultas ambulatoriais (SER), sendo absorvidos para seguimento pacientes que estiverem dentro do perfil do atendimento.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O usuário deverá trazer o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), o documento de identidade original com foto, comprovante de residência e o comprovante de marcação de sua consulta ou exame pelo SER. Em caso de internação para procedimento cirúrgico, o usuário também deverá trazer todos os exames realizados e seguir as orientações pré-operatórias fornecidas pelo médico que realizou o atendimento inicial.

**➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

O primeiro atendimento ao usuário é a consulta ambulatorial onde são definidas as etapas necessárias ao acompanhamento da demanda que o trouxe ao Hospital, como arealização de exames e outros procedimentos definidos pelo médico assistente.

#### ➤ **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Devido à alta complexidade da demanda assistencial atendida na Instituição, o prazo para a prestação dos serviços irá variar de acordo com cada caso clínico em questão e a demanda interna da Instituição.

#### ➤ **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Atendimento ambulatorial e Cirúrgico regulado pelo SER.

#### ➤ **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Via Ouvidoria.

Telefone: (21) 2134-5000 – Ouvidoria

Endereço eletrônico: [www.intosaud.gov.br/ouvidoria](http://www.intosaud.gov.br/ouvidoria)

#### ➤ **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:**

Todos os usuários são atendidos após o encaminhamento realizado pelo SER, os quais possuem critérios próprios para avaliação e definição de prioridades.

#### ➤ **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:**

De acordo com a complexidade do quadro clínico e cirúrgico do paciente.

#### ➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

Durante o atendimento médico serão transmitidas ao usuário todas as etapas necessárias à realização e continuidade do seu tratamento.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

O usuário poderá se dirigir à secretaria do serviço que foi atendido para apresentar manifestação sobre o retorno do seu atendimento ou na Ouvidoria da Unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Via Ouvidoria da Instituição.

➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

Setor responsável pela gestão da oferta de leitos, consultas de primeira vez, monitoramento do paciente durante o processo de internação e sua movimentação interna e externa, através da interface com as Centrais de Regulação, conforme pactuado com a Rede de Atenção à Saúde (RAS).

➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Oferta de vagas para transferência leito a leito; e
- Oferta de vagas para consulta especializada de primeira vez.

➤ PÚBLICO-ALVO:

- Usuários do SUS; e
- Instituições de saúde pública.

➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- O encaminhamento para atendimento de primeira vez é feito pela rede básica de saúde do Município RJ, através do Sistema Estadual de Regulação – SER, coordenado pelas Secretarias Estadual e Municipal de Saúde – REUNI.
- O agendamento para residentes da cidade do Rio de Janeiro pode ser realizado na unidade básica de saúde mais próxima da residência do paciente.
- Os pacientes residentes nos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar a Secretaria de Saúde do seu município a fim de agendar a consulta pelo Sistema de Regulação (SER). O encaminhamento para transferência leito a leito de pacientes internados é feito pela unidade na qual o paciente encontra-se internado, através do Sistema Estadual de Regulação (SER), coordenado pelas Secretarias Estadual e Municipal de Saúde (REUNI – Central de Regulação Unificada).

➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Regulação dos leitos ofertados pelo Instituto, disponibilizando-os de acordo com as necessidades do paciente dentro do perfil assistencial da unidade. O NIR faz a interface do hospital com as Centrais de Regulação, identificando situações em que haja necessidade de interferir para agilizar o atendimento do paciente, como no caso de exames, consultas e transferências externas para especialidades de que a unidade não dispõe.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

As vagas para as consultas de primeira vez são ofertadas mensalmente, ficando a critério da REUNI (Central de Regulação Unificada) o agendamento dos pacientes.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Através da plataforma Sistema Estadual de Regulação (SER)

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5021

E-mail: nir@into.saude.gov.br

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Consultas de primeira vez: conforme critérios estabelecidos pela REUNI.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Consultas de primeira vez: conforme fila de espera da REUNI.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Telefone: (21) 2134-5021

E-mail: nir@into.saude.gov.br

Horário de funcionamento: De segunda à sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Telefone: (21) 2134-5021

E-mail: nir@into.saude.gov.br

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Lista de espera – Ambulatório

Site: <https://painei.saude.rj.gov.br/RelatorioSER/ListaEsperaAmbulatorial.html>

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

O Trauma Referenciado faz a admissão dos pacientes com trauma ortopédico agudo, provenientes de outras unidades de saúde através do serviço de regulação estadual (SER).

Além disso, atende a pacientes INTO com complicações cirúrgicas e funcionários em situação de urgência durante o período de trabalho, no fim de semana e no período noturno.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Supervisionar e executar atividades referentes à prestação de assistência de urgências ortopédicas;
- Providenciar a realização de exames diversos para definição dos diagnósticos de urgência, garantindo a rapidez no atendimento; e
- Prover os recursos para o remanejamento de pacientes para outras unidades internas ou externas, quando houver necessidade de complementação de diagnóstico ou tratamento ou quando o paciente não corresponder ao perfil da unidade.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Pacientes do INTO, colaboradores durante o período de trabalho e pacientes referenciados de outras instituições de saúde através do Sistema Estadual de Regulação (SER).

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

- Para os pacientes do INTO que precisarem de atendimento de urgência referente a cirurgia ortopédica no fim de semana e/ou durante a semana no período noturno, é necessário documento com foto e o número de prontuário. Durante a semana no horário comercial, é necessário procurar a sala de intercorrências (sala 242).
- Para os pacientes da regulação, é necessário documento com foto, comprovante de residência e Cartão do SUS para abertura de prontuário.

➤ **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Admissão do paciente, atendimento médico e de enfermagem, encaminhamento à Unidade de Internação ou área de terapia intensiva, ou a alta médica com orientações.

➤ **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

De acordo com a complexidade e gravidade do paciente em atendimento.

➤ **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Assistência médica e de enfermagem direta ao paciente.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A biblioteca Dr. Sérgio Eduardo Vianna está subordinada à Divisão de Ensino e Pesquisa (DIENP) e tem por objeto possibilitar o acesso à força de trabalho do INTO, aos recursos bibliográficos necessários ao apoio à investigação científica e ao ensino na área saúde.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Consulta local ao acervo;
- Empréstimo domiciliar;
- Serviço de referência;
- Acesso à internet;
- Apoio à pesquisa em bases de dados através do Portal de periódicos CAPES;
- Normalização de trabalhos acadêmicos;
- Elaboração de ficha catalográfica; e
- Treinamento a usuários para construção de estratégia de busca e recuperação de informação em bases de dados.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

O acesso à biblioteca para pesquisa local no acervo, bem como para pesquisas em bases de dados disponíveis na internet é livre. Os demais serviços são destinados aos alunos residentes de ortopedia, de enfermagem, de farmácia, aos estudantes em regime de internato, aos pesquisadores, aos estagiários e servidores que compõem o quadro de funcionários da instituição.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O acesso aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca se dá através de documentos de matrícula disponível nos crachás ou por meio de documento de identidade de reconhecimento nacional.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

As etapas para o processamento do serviço se dão de acordo com o serviço demandado.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo máximo para a prestação do serviço é definido com base no grau de complexidade do mesmo.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço pode ser prestado de forma presencial (para consulta local e empréstimo) ou remota, para consulta e solicitação de reserva através do software de gerenciamento de acervo Sophia, online.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 4167

E-mail: [bibliotecainfo@into.saude.gov.br](mailto:bibliotecainfo@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

O atendimento se dá por ordem de solicitação.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A previsão do tempo de espera para o atendimento está vinculada ao tipo de requisição e ao grau de complexidade de sua execução.

➤ **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:**

A comunicação com o usuário é feita por meio de site, correio eletrônico via e-mail institucional e por telefone.

➤ **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:**

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas por correio eletrônico de e-mail institucional e por telefone.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

A consulta poderá ser feita presencialmente, por telefone ou por mensagem de correio eletrônico de e-mail institucional.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) é um colegiado interdisciplinar e independente, com “munus público”, que deve existir nas instituições que realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - Res. CNS n.º 466/2012).

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Análise de projetos de pesquisa envolvendo seres humanos (inclusive os multicêntricos, interdisciplinares e interdepartamentais) nas áreas: gerencial, clínica e de pesquisa básica para a emissão de pareceres do ponto de vista dos requisitos da ética, conforme descrito no Capítulo VIII.1 da Resolução 466/12.;
- Expedição de instruções com normas técnicas para orientar os pesquisadores respeitando os aspectos éticos baseados no aparato legal presente nas normas brasileiras;
- Acompanhamento do desenvolvimento dos projetos através da análise de relatórios anuais dos pesquisadores, nas situações exigidas pela legislação;
- Manutenção da comunicação regular e permanente com a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP/MS);
- Promoção da formação continuada e da capacitação da comunidade acadêmica em ética em pesquisa envolvendo seres humanos, por meio da realização de Seminários, Palestras e treinamentos com a discussão de temas relevantes.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

- Pesquisadores;
- Participantes de pesquisa.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

A submissão de um projeto de pesquisa independe do seu nível, se um trabalho de conclusão de curso de graduação, se de iniciação científica ou de doutorado, seja de interesse acadêmico ou operacional.

Quando a pesquisa envolver seres humanos de forma direta ou indireta, incluindo o manejo de informações e materiais, esta deve obrigatoriamente ser apreciada pelo Comitê de Ética em Pesquisa - CEP, conforme Resolução 466/2012 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP/ Conselho Nacional de Saúde - CNS.

Para iniciar o cadastro de uma nova pesquisa, primeiramente o pesquisador deve ter concluído o seu cadastro pessoal no sistema da Plataforma Brasil, através do link: <http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil/login.jsf>.

### **Documentação necessária para cadastro pessoal:**

- Número de CPF;
- Currículo do pesquisador em formato doc ou pdf ou o endereço eletrônico do currículo na Plataforma Lattes;
- Documento com foto digitalizado (carteira de identidade, identidade profissional, carteira de motorista), em formato jpg ou pdf;
- Conta de e-mail ativa.

Realizado o cadastro pessoal, seguir seu “login” e clicando no “cadastrar nova submissão” para iniciar o preenchimento das informações contidas no projeto de pesquisa.

### **Documentação necessária para submissão do projeto de pesquisa:**

- Projeto de pesquisa detalhado;
- Formulário de apresentação de projeto de pesquisa;
- Folha de rosto gerada pelo sistema da Plataforma Brasil;
- Termo de consentimento livre e esclarecido;

- Termo de assentimento livre e esclarecido;
- Dispensa de aplicação do termo de consentimento livre e esclarecido;
- Termo de compromisso do pesquisador;
- Instrumento de coleta de dados (questionários ou formulários).

Todas as informações e os documentos supracitados encontram-se no site do INTO, link <https://www.intosaud.gov.br/>, aba pesquisa.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Recebimento e validação da documentação através do sistema da Plataforma Brasil;
- Indicação dos membros relatores para apreciação ética dos protocolos de pesquisa;
- Análise ética dos processos de pesquisa na reunião mensal do colegiado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/INTO);
- Liberação do parecer consubstanciado do CEP para início ou não da pesquisa; e
- Controle de emissão dos relatórios obrigatórios acerca do desenvolvimento da pesquisa.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O prazo para análise dos protocolos de pesquisa é de 10 dias para checagem documental e 30 dias para liberação do parecer consubstanciado do CEP/INTO.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Apreciação dos protocolos de pesquisa lançados na Plataforma Brasil, que apresentarem toda a documentação necessária, em português, acompanhados dos originais em língua estrangeira, quando houver e devidamente traduzidos em Português;

Desempenho de papel consultivo e educativo fomentando a reflexão em torno da ética e da ciência;

Garantia da manutenção dos aspectos éticos da pesquisa;

Expedição de instruções com normas técnicas para orientar os pesquisadores, respeitando os aspectos éticos baseados no aparato legal presente nas normas brasileiras.

➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5061

E-mail: cep.into@into.saude.gov.br

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, sala 04 – 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ,

CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, exceto feriados das 09h00 às 17h00.

➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A prioridade de atendimento é estabelecida por ordem de envio dos protocolos de pesquisa, através do sistema da Plataforma Brasil.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

A previsão do tempo de espera para o atendimento é de 30 dias no máximo para a primeira submissão.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

- Pesquisadores – Notificação através do sistema da Plataforma Brasil, contato telefônico, via correio eletrônico (e-mail) e presencialmente.
- Participantes de pesquisa – Contato telefônico via correio eletrônico (e-mail) e presencialmente.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Reclamações e denúncias de situações percebidas de infrações éticas, sobretudo as que implicam em riscos aos participantes de pesquisa, são recebidas em diversos canais de atendimento: Ouvidoria, correio eletrônico (e-mail), contato telefônico e presencialmente.

Todas as manifestações são acolhidas e comunicadas às instâncias competentes para averiguação e quando couber, ao Ministério Público.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

- Pesquisadores – Sistema da Plataforma Brasil, contato telefônico, via correio eletrônico (e-mail) e presencialmente.
- Participantes de pesquisa – Contato telefônico via correio eletrônico (e-mail) e presencialmente.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

A unidade de pesquisa clínica é um espaço exclusivo para a realização de procedimentos de pesquisas envolvendo seres humanos, como por exemplo: coleta de dados secundários, consultas aos participantes de pesquisa, entrevistas (pesquisa qualitativa), entre outros. Sendo assim, oferece aos usuários, profissionais da saúde (pesquisadores) e participantes de pesquisa, a infraestrutura necessária para a condução de protocolos de pesquisas aprovados pelo sistema CEP/CONEP.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Secretárias com treinamento em Boas Práticas Clínicas (BPC), para recrutamento telefônico adequado e acolhimento dos participantes de pesquisa e pesquisadores;
- Recepção exclusiva para os participantes de pesquisa;
- Consultórios (dois) para atendimentos dos participantes de pesquisa, permitindo a privacidade do participante de pesquisa, e ainda separando os atendimentos da assistência e da pesquisa, de acordo com a BPC;
- Orientações sobre questões regulatórias em pesquisas envolvendo seres humanos;
- Solicitação de lanches para os participantes de pesquisa junto à área de nutrição; e
- Solicitação, retirada, controle e devolução de prontuários junto à área de arquivo médico.

## ➤ PÚBLICO-ALVO:

- Profissionais de saúde, pesquisadores, que procuram a unidade de pesquisa clínica para suporte na condução de protocolos de pesquisas envolvendo seres humanos aprovados pelo sistema CEP/CONEP.
- Pacientes do INTO que são convidados para participarem de protocolos de pesquisas envolvendo seres humanos aprovados pelo sistema CEP/CONEP.

## ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

**FLUXO PARA A UTILIZAÇÃO DA UNIDADE DE PESQUISA CLÍNICA:**

1. Enviar os documentos abaixo relacionados por e-mail:
  - Currículo Lattes do pesquisador responsável e sua equipe; (link lattes)

- Cópia do protocolo (projeto de pesquisa) aprovado pelo CEP INTO;
- Parecer de aprovação do CEP INTO e CEP de instituição proponente, caso haja, com o número de registro na Plataforma Brasil;
- Instrumento de coleta de dados, TCLE e Termo de assentimento, se for o caso;
- Contatos do pesquisador responsável e pesquisador(es) assistente(s), caso haja.

2. Para o agendamento de consultas ou solicitação de prontuários:

- Informar por e-mail o título do projeto, a data e o horário previstos para a consulta aos participantes de pesquisa ou para a coleta de dados secundários.
- Para solicitação de prontuários, é necessário enviar a lista com os números de prontuários com antecedência de 48 horas.

3. Horários para consulta e coleta de dados de prontuários:

Segunda a quinta-feira de 07h00 às 18h30min;  
Sexta-feira de 07h00 às 15h00.

### **Observação**

- a) Os prontuários são devolvidos as sextas-feiras às 15h30min ao arquivo médico, porque a unidade de pesquisa clínica não funciona final de semana.
- b) A lista dos prontuários deve ser enviada por e-mail às secretárias com cópia para chefe e chefe substituta da Unidade de Pesquisa Clínica.

### **➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

Envio para o e-mail institucional da documentação supracitada em conformidade; e  
Contato por e-mail institucional para agendamento e solicitação de prontuários, respeitando os prazos.

### **➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Os prazos são definidos de acordo com as demandas e especificidades de cada protocolo de pesquisa.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços prestados aos usuários do SUS, participantes de pesquisas e pesquisadores, são realizados no próprio setor (unidade de pesquisa clínica). Todas as solicitações dos usuários são recebidas, processadas e finalizadas na unidade de pesquisa clínica em conformidade com as Boas Práticas Clínicas.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramal: 5015 e 5179.

E-mail: [upecli@into.saude.gov.br](mailto:upecli@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, anexo 4, térreo, UPECLI, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Por se tratar de procedimentos referentes à pesquisa clínica, todos os atendimentos aos usuários são previamente agendados.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para o atendimento aos usuários está diretamente relacionado às especificidades de cada protocolo de pesquisa.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Os canais de comunicação oficiais da unidade de pesquisa clínica com os usuários seguem a seguinte ordem: via telefone, via e-mail e via carta registrada.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Todas as manifestações que chegam à unidade de pesquisa clínica são por: e-mail da Ouvidoria, e-mail da unidade de pesquisa clínica ou pelos telefones do setor e as mesmas são respondidas pela chefia da unidade.

➤ **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:**

Contato telefônico pelos ramais supracitados ou por meio do e-mail institucional da equipe unidade de pesquisa clínica.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

Segundo a Portaria nº 2.575 de 30 de setembro de 2019, o Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde (NATS) constitui a Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde – REBRATS estabelecendo, segundo princípios da Política Nacional de Gestão de Tecnologias em Saúde – PNGTS, ponte entre pesquisa, política e gestão, fornecendo subsídios para decisões de incorporação, monitoramento e abandono de tecnologias no contexto de suas utilizações nos sistemas de saúde.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Produtos técnicos elaborados segundo diretrizes metodológicas validadas como Pareceres Técnicos Científicos, Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas; e
- Avaliações econômicas e sínteses de evidência científica sobre tecnologias em saúde, respondendo às demandas do Ministério da Saúde, suas secretarias e departamentos, bem como do próprio INTO, seus Centros de Atenção Especializada, comissões, áreas e serviços.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

Gestores, pesquisadores e tomadores de decisões quanto a incorporação, implementação ou desinvestimento em tecnologias em saúde sob a perspectiva do Sistema Único de Saúde SUS.

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Formulário de solicitação disponível na intranet do INTO:

[https://intranet.into.saude.gov.br/upload/arquivos/nats/formulario\\_solicitacao\\_nats.pdf](https://intranet.into.saude.gov.br/upload/arquivos/nats/formulario_solicitacao_nats.pdf)

E-mail institucional: [nats@into.saude.gov.br](mailto:nats@into.saude.gov.br)

Acesso aos técnicos no 9º andar. Estamos sem ramal.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Recebimento da demanda; esclarecimento com demandante; etapas metodológicas a serem desempenhadas a depender do produto que terá formato de relatório constituição da pergunta de pesquisa; busca de evidência científica em base de dados eletrônicas; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de evidências; seleção das evidências científicas; coleta de dados; consolidação dos dados; avaliação da qualidade da evidência encontrada; discussão dos resultados e elaboração da recomendação).

Para avaliações econômicas acrescentam-se etapas como pesquisa de preços em base de compras públicas; estimativa da população beneficiada com a tecnologia; pressupostos de implementação; estimativa de custo-efetividade e impacto orçamentário em horizonte temporal de 05 anos.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A depender do produto demandado variando de 02 a 06 meses.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Relatórios segundo diretrizes metodológicas do Ministério da Saúde, contendo: resumo executivo, introdução, fluxograma de busca em base de dados, síntese da evidência, resultado da avaliação da qualidade da evidência, resultados da avaliação econômica e conclusão com a recomendação.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000;

E-mail: [nats@into.saude.gov.br](mailto:nats@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 9º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Demandas do Ministério da Saúde e INTO.

➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Cerca de um mês para que um técnico do NATS procure o setor demandante para esclarecimentos sobre a demanda.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Contatos realizados através de e-mail ou telefone.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Estabelecimento de contato com o demandante por e-mail, telefone ou agendar reunião com a equipe.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Estabelecimento de contato com o demandante por e-mail, telefone ou agendar reunião com a equipe.

**➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:**

A Área de Transplantes Multitecidos, vinculada à Coordenação de Projetos Especiais é referência nacional para as atividades de Bancos de Tecidos no Ministério da Saúde.

**➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:**

- Assessoria ao Ministério da Saúde na formulação de políticas que envolvam o processo doação-transplante de tecidos;
- Atuação nas etapas de triagem e avaliação do potencial doador, em parceria com as Comissões Intra-Hospitalares de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes e com Rio Transplantes;
- Realização de captação, processamento, armazenamento e distribuição de tecidos musculoesqueléticos, oculares e pele para transplantes; e
- Adoção de medidas de biovigilância no processo doação-transplante e análise e evoluções pós-transplante.

**➤ PÚBLICO-ALVO:**

- Médicos transplantadores (ortopedista, oftalmologista e cirurgião plástico) e cirurgiões dentistas; Hospitais e centros transplantadores, devidamente credenciados;
- Comissões Intra-Hospitalares de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes
- Rio Transplantes; e
- Sistema Nacional de Transplantes (SNT).

**➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

O acesso ao serviço pode ser realizado através de contato presencial, telefônico e por mensagens eletrônicas, que podem ser por e-mail ou através do SEI.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

O processamento do serviço se desenvolve pelo recebimento, análise, classificação ao tipo de serviço a ser realizado, planejamento, organização, execução e conclusão da atividade, que se dará através do processo de comunicação com o requisitante e viabilização de logística juntamente com o público-alvo, tendo como parceiros no processo, diferentes companhias aéreas e empresas rodoviárias.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os prazos são definidos de acordo com as demandas e complexidades dos serviços requisitados.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços prestados pela Área de Transplantes Multitecidos atendem ao próprio INTO e também à hospitais e centros transplantadores do Estado do Rio de Janeiro e outras unidades da Federação. A equipe realiza atividade de avaliação, captação e distribuição de tecidos em instituições públicas e privadas do Rio de Janeiro.

Também é responsável pela entrega de tecidos para transplantes em balcões de companhias aéreas nos principais aeroportos do Estado do Rio de Janeiro, garantindo que o tecido produzido pelo Banco de Tecidos chegue a diferentes cidades e Estados do Brasil.

As atividades de captação de tecidos dependem da resposta da população em geral à aceitação para a doação de tecidos.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134-5000 – Ramais: 5259 / 5108 / 5023

E-mail: [banco\\_tecidos@into.saude.gov.br](mailto:banco_tecidos@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 8º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

Horário de funcionamento: 24h por dia, 07 dias na semana.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

Na captação, os doadores mais jovens tendem a possibilitar a captação de mais tecidos, conforme estabelecido na legislação vigente:

- Tecido ósseo: maior ou igual a 10 e menor ou igual a 70 anos;
- Tecido tendinoso: maior ou igual a 18 anos e menor ou igual a 55 anos;
- Tecido osteocondral: maior ou igual a 15 anos e menor ou igual a 45 anos.

Na distribuição dos tecidos, pacientes oncológicos e crianças são priorizadas em função da evolução da doença e probabilidade de melhor prognóstico, respectivamente.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera para a realização dos serviços está vinculado ao tipo de requisição, especificidade da solicitação, tipo do produto solicitado e disponibilidade do mesmo para liberação.

#### ➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

A Área realiza contato com os usuários das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail.

#### ➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

As manifestações dos usuários serão recebidas e respondidas por mensagem eletrônica através de e-mail e ou pelo SEI.

#### ➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Os usuários poderão consultar o andamento do serviço solicitado das seguintes formas: presencialmente, por telefone e mensagem eletrônica através de e-mail, fornecendo as informações pertinentes à solicitação.

## ➤ APRESENTAÇÃO DO SETOR:

**À Comissão de Revisão de Óbito compete:**

- Analisar e emitir parecer sobre os assuntos que lhes forem enviados;
- Realizar a revisão dos prontuários relacionados aos óbitos;
- Normatizar e fiscalizar o adequado registro e preenchimento dos atestados de óbitos;
- Convocar o médico que atestou o óbito caso as informações sejam conflitantes;
- Criar, conjuntamente com a Comissão de Prontuário e Comissão de Formulário, instruções necessárias para melhorar a qualidade das informações dos prontuários de óbito;
- Zelar pelo sigilo ético das informações;
- Emitir parecer técnico ou relatório e/ou relatório estatístico, quando solicitado pela Comissão de Ética Médica ou outro serviço interessado, desde que observadas às normas de sigilo ético das informações;
- Assessorar a alta governança da Instituição em assuntos de sua competência;
- Definir anualmente metas de melhorias e suas estratégias, sempre buscando a qualidade com atuação de educação permanente; e
- Desenvolver atividades de caráter técnico-científico com fins de subsidiar conhecimentos relevantes à Instituição.

## ➤ SERVIÇOS OFERECIDOS:

Avaliação da totalidade dos óbitos hospitalares ocorridos no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia.

A Comissão de Revisão de Óbitos, de caráter obrigatório e permanente, classifica os óbitos hospitalares ocorridos na instituição em **ESPERADOS**, **NÃO ESPERADOS** e **INCONCLUSIVOS**. Esta classificação visa identificar possíveis falhas de processos, bem como possíveis pontos de melhoria na assistência oferecida pelo hospital.

#### ➤ PÚBLICO-ALVO:

A Comissão de Revisão de Óbitos é uma comissão que compõe os mecanismos de vigilância em saúde do hospital, buscando pontos de melhorias na assistência oferecida pelo INTO.

Deste modo, o público-alvo da Comissão de Revisão de Óbitos é predominantemente formado por aqueles que compõem a força de trabalho do INTO, de maneira interdisciplinar.

Indiretamente podemos dizer que a população atendida pelo SUS e pelo INTO também é público-alvo, uma vez que a atuação da Comissão de Revisão de Óbitos objetiva manter constantes melhorias e a qualidade dos serviços prestados pelo INTO.

#### ➤ REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

A totalidade dos prontuários dos pacientes que vão a óbito no INTO vai para a Comissão de Revisão de Óbitos, onde, através de formulário/ficha específica, os prontuários são avaliados, e as referidas fichas armazenadas na Comissão de Revisão de Óbitos, seguindo o prontuário para o arquivo médico.

#### ➤ PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

Avaliação e classificação dos óbitos, e posteriormente, em reunião colegiada, após classificação dos óbitos como NÃO ESPERADOS e/ou INCONCLUSIVOS a Comissão de Revisão de Óbitos contata os Chefes de Serviço para uma reunião presencial. As reuniões com as chefias de serviço são eletivas e tem como objetivo elucidar os fatos ocorridos, buscando sempre identificação de possíveis pontos de melhorias nos processos do INTO.

#### ➤ PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O ideal é que os prontuários cheguem à Comissão de Revisão de Óbitos, em um período máximo de 15 dias e sejam avaliados quanto ao tipo de óbito (ESPERADOS, NÃO ESPERADOS e

INCONCLUSIVOS), para a partir da encaminhamento: Arquivamento do prontuário ou reunião com devida chefia, no caso de óbito classificado como NÃO ESPERADO.

#### ➤ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Comissão de Revisão de Óbitos é uma comissão de funcionamento interno, que avalia os óbitos dos pacientes que vieram a falecer no INTO.

Como não há atendimento direto ao público, são atendidas predominantemente a Direção do INTO, geral e médica, e o corpo clínico. Estes atendimentos ocorrem por demanda, geralmente de forma imediata.

#### ➤ LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telefone: (21) 2134 – 5000 - Ramal: 5209

E-mail: [cro@into.saude.gov.br](mailto:cro@into.saude.gov.br)

Presencialmente: Avenida Brasil, nº 500, 2º andar, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20940-070.

#### ➤ PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

A Comissão de Revisão de Óbitos é uma comissão de funcionamento interno, que avalia os óbitos dos pacientes que vieram a falecer no INTO.

#### ➤ PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO:

Como não há atendimento direto ao público, são atendidas predominantemente a Direção do INTO, geral e médica, e o corpo clínico. Esses atendimentos ocorrem sobre demanda, e geralmente de forma imediata.

➤ MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Contato direto com a área através de telefone ou e-mail [cro@into.saude.gov.br](mailto:cro@into.saude.gov.br) e através de instâncias oficiais SEI.

➤ PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS:

Por e-mail [cro@into.saude.gov.br](mailto:cro@into.saude.gov.br) e através de instâncias oficiais SEI.

➤ MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

Contato direto com a área através de telefone ou e-mail; e através de instâncias oficiais SEI.