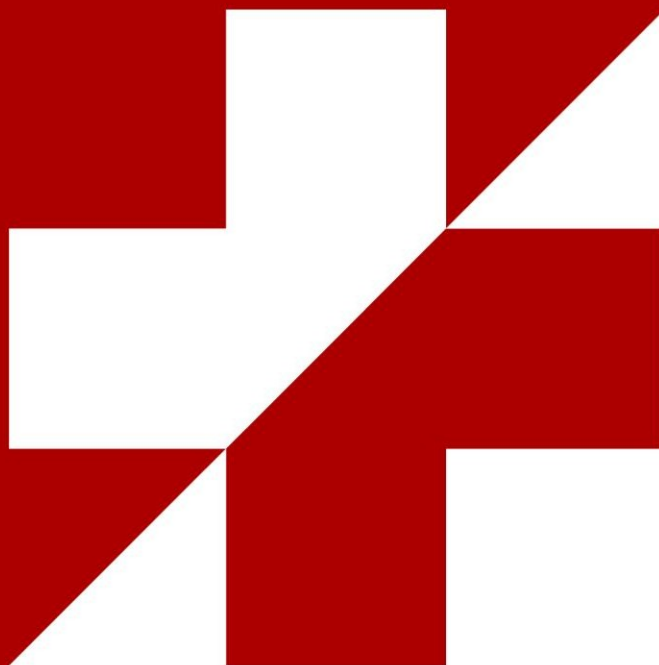


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ
Universidade Federal
do Rio de Janeiro

INDC
Instituto de Neurologia
Deolindo Couto

Diretor Geral

Cesar Fantezia Andraus
CRM RJ 52.493788
Telefone: (021) 3938.5610
E-mail: direcao@indc.ufrj.br

Chefe do Serviço de Enfermagem

Lucia Maria Barros

Diretora da Divisão Médica

Cristiane Ribeiro Afonso
Telefone: (021) 3938-5644
E-mail: divmedica@indc.ufrj.br

Comitê de Ética em Pesquisa

Claudia Drummond
Telefone: (021) 3938-5644
E-mail: cep@indc.ufrj.br

Ouvidoria

Vera Lucia Andrade Monteiro da Silva
Telefone: (021) 3938-56
E-mail: ouvidoria@indc.ufrj.br

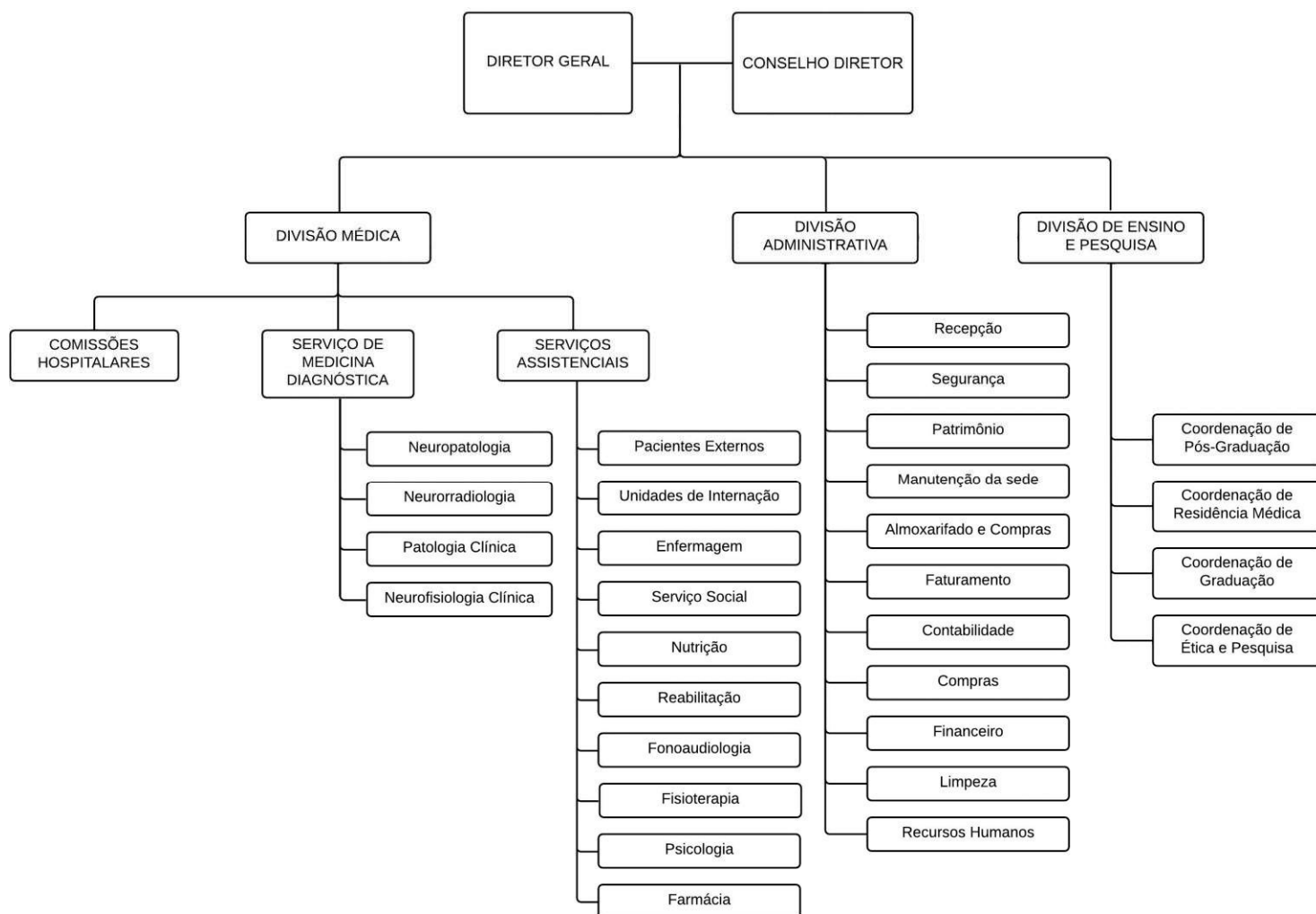
Diretor da Divisão Administrativa

Marcelo S.Ramos
Telefone: (021) 3938.5609
E-mail: administracao@indc.ufrj.br

SUMÁRIO

ORGANOGRAMA	05
CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO	06
MENSAGEM DA DIREÇÃO	06
NOSSO HOSPITAL.....	07
MISSÃO DO INDC	08
COMPROMISSO DO INDC COM O CIDADÃO USUÁRIO.....	08
AGENDAMENTO DE CONSULTA DE PRIMEIRA VEZ	08
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO INDC.....	09
OUVIDORIA DO INDC	09
DIREITO DO CIDADÃO - NORMAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	10
DIREITOS DO USUÁRIO DO INDC	10
PATOLOGIAS TRATADAS NO INDC.....	12
PREENCHIMENTO DO LME	13
REMARCAÇÃO DE CONSULTAS	13
INTERNAÇÃO.....	13
BIBLIOTECA E FÁRMACIA.....	14
EXAMES COMPLEMENTARES.....	14
FISIOTERÁPIA E FONOAUDIOLOGIA	15
ASSISTENCIA RELIGIOSA.....	15
RELAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS.....	16
LISTA TELEFÔNICA ATUAL.....	18
COMO CHEGAR AO INDC	19/20

ORGANOGRAMA DO INDC:



CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

A Carta de Serviço ao Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos usuários sobre quais os serviços prestados pelo INDC, e como acessá-los; além de apresentar o compromisso constante na melhora do padrão do atendimento prestado por nossa unidade hospitalar. Na prática, implica buscar sempre uma organização, sustentada em princípios fundamentais com o comprometimento da informação, e da transparência. A **Carta de Serviço ao Cidadão** é um instrumento que define as prioridades, e expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade e eficiência ao cidadão; conforme as exigências do Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. É um instrumento proposto pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG) para, concomitantemente, apoiar as instituições públicas e a sociedade no aperfeiçoamento contínuo da qualidade da gestão pública.

MENSAGEM DA DIREÇÃO

No cumprimento da Lei e, entendendo a importância da total disponibilização dos serviços oferecidos pelo INDC/ UFRJ, manifestado pela sua Direção com o compromisso junto ao cidadão na busca do aperfeiçoamento permanente, garantindo o acesso e a transparência aos Serviços de Saúde prestados por esta Instituição. No INDC o direito do paciente, historicamente, sempre foi um tema valorizado.

A Carta de Serviço ao Cidadão do INDC tem o objetivo de fortalecer junto aos pacientes a noção de direitos e a possibilidade de uma ação coletiva em sua defesa. Atuando em sintonia com a Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde. A Carta representa uma conquista na luta em defesa dos direitos dos pacientes. Para o paciente de primeira vez, que não conhece os serviços oferecidos pela Instituição e suas rotinas; como também para os usuários de longa data, que desejam conhecer melhor o Hospital, melhorando o seu atendimento, a Carta tornar-se-á um instrumento muito importante para melhor atender ao usuário cidadão, que já usufrua ou venha buscar atendimento e apoio no INDC.

NOSSO HOSPITAL

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto foi inaugurado em 16/12/1946, conforme regimento aprovado pelo Conselho Universitário da UFRJ. Recebeu essa denominação em homenagem a seu primeiro Diretor e Fundador Deolindo Augusto de Nunes Couto uma figura muito importante na sua construção. O Instituto de Neurologia Deolindo Couto é uma instituição hospitalar universitária pública que compõe o conjunto do Complexo Hospitalar de Assistência à Saúde da Universidade Federal do Rio de Janeiro, vinculado ao Ministério da Educação do Governo Federal do Brasil. O Instituto de Neurologia Deolindo Couto situa-se no campus da Praia Vermelha, na Avenida Venceslau Brás 95, CEP 22290-140, Botafogo, no Município do Rio de Janeiro.

O INDC, está inserido na Área de Planejamento 2.1 (CAP 2.1) do Município do Rio de Janeiro, região de grande densidade populacional com concentração de pessoas com diversas faixas de renda e Unidades Públicas de atenção básica, média e alta complexidades, bem como de Unidades Sociais de caráter geral.

O INDC é a única Unidade especializada em Neurologia do Estado, é referência municipal no atendimento assistencial em suas Unidades de Pacientes Externos e de Internação na Especialidade de Neurologia e em modalidades específicas neurocirúrgicas, prestando assistência exclusivamente a pacientes do SUS.

Esta Unidade foi uma das pioneiras em procedimentos Neurocirúrgicos, como a Neurocirurgia Funcional, e em estabelecer Programas de Residência Médica em Neurologia e em Neurocirurgia. Durante vários anos foi pioneira e a responsável pela manutenção dos Cursos de Mestrado e Doutorado em Neurologia da UFRJ que, com a criação do Curso de Pós-Graduação em Medicina da UFRJ pela Faculdade de Medicina, passou a fazer parte daquela estrutura. O Instituto de Neurologia Deolindo Couto é campo de treinamento para alunos de Graduação da UFRJ nas áreas de Fonoaudiologia, Fisioterapia, Serviço Social e Psicologia.

Mantém atividades assistenciais através de consultas ambulatoriais e internações hospitalares. A Unidade conta ainda com atendimento a pacientes nas Áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Enfermagem, Neuropsicologia, Serviço Social, Nutrição e Farmácia.

MISSÃO DO INDC

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto tem como missão desenvolver ações de ensino e pesquisa em consonância com a função social da Universidade, articuladas à assistência à saúde de alta e média complexidade, nos campos da Neurologia e Neurocirurgia, integradas ao Sistema Único de Saúde, provendo, ao seu público, atendimento de qualidade de acordo com princípios éticos e humanísticos.

COMPROMISSOS DO INDC/UFRJ NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO USUÁRIO

O corpo funcional do INDC deverá executar suas atribuições e competências, com base nos valores da instituição, da promoção da dignidade humana, favorecendo o acesso do cidadão usuário aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito; O atendimento ao cidadão usuário será feita de maneira digna, acolhedora, dialogada, informativa, clara e objetiva. Respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a moralidade, a legalidade e o código de ética do servidor público federal; O atendimento preferencial ocorre conforme legislação vigente e nos serviços de assistência à saúde respeitará a classificação de risco à saúde; Todos os servidores são identificados por meio de crachás que deverão conter nome, foto e número de matrícula funcional.

A recepção deve fornecer informação ao cidadão-usuário para garantir o seu atendimento célere e efetivo; No atendimento, inclusive via telefone, o trabalhador se identificará de modo cortês, fornecendo o nome da unidade e respondendo à informação solicitada. O INDC/ UFRJ se compromete a aprimorar e manter atualizada: a identificação e sinalização dos setores; as instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais; a acessibilidade geográfica e de comunicação, para facilitar o acesso de usuários prioritários; os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

PACIENTES DE PRIMEIRA VEZ

O usuário cidadão que for atestado com a necessidade de atendimento neurológico, deve ser encaminhado ao INDC através do SISREG (sistema de regulação de atendimentos e procedimentos do Ministério da Saúde) para a consulta inicial. A consulta pode ser agendada por um posto de saúde próximo à sua residência que esteja ligado ao sistema SISREG. Desse agendamento constará a data, horário e o Médico Assistente que irá atendê-lo. Deve trazer junto com o agendamento, uma cópia do seu Rg, comprovante de residência e CPF, para abertura do seu prontuário de atendimento. Encaminhando-se à Recepção do ambulatório no andar térreo do INDC.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O atendimento no INDC, funciona de 07:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, com exceção do serviço de internação que funciona diariamente, de acordo com os agendamentos realizados, pois o INDC não dispõe de Serviço de Emergência. Toda consulta é feita de forma ambulatorial e agendada pelo SISREG.

OUVIDORIA DO INDC

A Ouvidoria do INDC tem a função de estabelecer um canal de comunicação imparcial, equilibrado e democrático entre os cidadãos e a instituição; onde podem se manifestar através de críticas, reclamações, sugestões e/ou elogios, visando sempre à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos. Tem como objetivo incentivar e contribuir para que o atendimento prestado à população seja pautado na eficiência, legalidade e transparência, visando sempre a qualidade total e a excelência dos serviços prestados pela unidade INDC/UFRJ. A Ouvidoria atende à toda a comunidade hospitalar: pacientes, familiares, acompanhantes, docentes, discentes, profissionais e visitantes.

Atribuições da Ouvidoria:

- Receber as críticas, as reclamações, as sugestões ou os elogios referentes ao desempenho dos profissionais ou quanto à estrutura do Hospital;
- Encaminhar a opinião dos cidadãos às áreas responsáveis, a fim de viabilizar a averiguação dos fatos e as providências devidas, visando a satisfação e os direitos do cidadão;
- Visar o resgate da cidadania do indivíduo em toda a sua plenitude, ao estimular a educação, a ética, o compromisso, o envolvimento e o respeito ao ser humano;
- Divulgar os resultados obtidos, garantindo a eficácia da Ouvidoria.

PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CIDADÃO SOBRE AS NORMAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE:

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

DIREITOS DO USUÁRIO DO INDC

Os pacientes em tratamento em nosso hospital, deverão ter assegurados os seguintes direitos:

- I. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- II. Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome;
- III. Não ser identificado e tratado por: a.números; b.códigos; ou c.de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso;
- IV. Ter resguardado o sigilo sobre seus dados pessoais, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- V. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham:
 - a. nome da instituição; b. nome completo; c. função; e d. Cargo;
- VI. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - a. hipóteses diagnósticas; b. diagnósticos confirmados; c. a finalidade dos materiais coletados para exame; d. ações terapêuticas; e. o que julgar necessário; f. riscos, benefícios e inconvenientes provenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas; g. duração prevista para o tratamento proposto h. a necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e conseqüências indesejáveis e a duração esperada do

procedimento; i. as alternativas de diagnóstico e terapêuticas existentes no serviço em que está sendo atendido ou em outros serviços; e;

VII. Ser consultado quando houver a necessidade de escolha entre duas ou mais condutas terapêuticas que impliquem riscos diversos;

VIII. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida com adequada informação, procedimentos cirúrgicos, diagnósticos e/ou terapêuticos a que será submetido, para os quais deverá conceder autorização por escrito, através do Termo de Consentimento;

IX. Ter o seu estado emocional considerado pelo médico quando da necessidade de assinar o Termo de Consentimento;

X. Ter acesso às informações existentes em seu prontuário médico;

XI. Receber, por escrito, o diagnóstico e tratamento indicado, com a assinatura, o nome legível do profissional e seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão através de carimbo próprio;¹⁵

PATOLOGIAS TRATADAS NO INDC

- ENXAQUECAS E OUTRAS CEFALÉIAS
- EPILEPSIAS
- ESCLEROSE LATERAL AMIOTRÓFICA E OUTRAS FORMAS CLÍNICAS DE DOENÇAS DO NEURÔNIO MOTOR
- DOENÇA DE PARKINSON E OUTRAS FORMAS CLÍNICAS DE DOENÇAS DO SISTEMA EXTRAPIRAMIDAL
- DOENÇA DE WILSON E OUTRAS DOENÇAS DEGENERATIVAS
- DOENÇA DE ALZHEIMER E OUTRAS DEMÊNCIAS
- DOENÇAS MUSCULARES
- ESCLEROSE MÚLTIPLA
- PARALISIAS E PARAPLEGIAS CRÔNICAS OU PROGRESSIVAS
- ACIDENTE VASCULAR ENCEFÁLICO - AVC

PROGRAMAS ESPECIALIZADOS:

- Programa de Demências
- Programa de Miopatias
- Programa de Doenças do Neurônio Motor
- Programa de Epilepsia
- Programa de Doenças Extrapiramidais Doença de Parkinson

PREENCHIMENTO DE LAUDO DE MEDICAÇÃO ESPECIAL (LME):

Deve-se sempre ser fornecido pelo Médico Assistente no dia da consulta. Havendo uma necessidade extra, haverá a marcação de uma consulta específica para o preenchimento da sua requisição.

Lembrando que os medicamentos fornecidos para os pacientes do INDC são apenas os cadastrados pelo Ministério da Saúde.

REMARCAÇÃO DE CONSULTAS

A remarcação de consultas fica a cargo dos médicos durante a consulta. Caso você tenha faltado à sua consulta, é preciso procurar a recepção do ambulatório, andar térreo do INDC, no horário de 07:00 às 16:00 horas, para agendar uma nova consulta.

Ambulatório: (021) 3938 5644

INTERNAÇÃO

As internações são categorizadas em **eletiva Hospital-Dia**.

-Na eletiva, é feito agendamento prévio e os pacientes são provenientes de suas residências.

BIBLIOTECA DO INDC

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto possui uma biblioteca, com vasto acervo de livros da área de Neurologia, Neurocirurgia, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Neuropsicologia. Além deste acervo, a Biblioteca ainda oferece o serviço de consultas, pesquisa, e acesso ao Portal CAPES (texto integral das revistas eletrônicas), Base Minerva e às principais bases de dados bibliográficos. Os associados cadastrados podem usufruir da estrutura oferecida pela Biblioteca, podendo também levar alguns livros por empréstimo, de acordo com normas estabelecidas.

A Biblioteca está localizada no terceiro andar do prédio do INDC; funciona de segunda a quinta-feira de 09:00 as 16:00 horas; e na sexta-feira de 09:00 as 15:00 horas.

FARMÁCIA DO INDC

O serviço de Farmácia do INDC, atualmente fornece remédios apenas para pacientes internados na unidade. Todo o medicamento existente no setor é custeado pela própria Instituição. Funciona de segunda a sexta-feira de 09:00 às 17:00 horas.

EXAMES COMPLEMENTARES

- **Eletroencefalograma:** este exame é realizado em prédio anexo, com o seu agendamento devidamente feito pelos profissionais do setor. A maioria dos pedidos é de pacientes do INDC ou agendados pelo sistema SISREG com pedido de outras unidades conveniadas ao SUS.

- **Polissonografia:** A unidade dispõe também desta outra forma de eletroencefalograma, em que o paciente faz o exame durante toda a noite, realizado com indicações especiais. (só para fins de pesquisa)

- **Eletroneuromiografia:** Este exame é feito em pacientes já registrados no INDC, com agendamento no próprio setor, no prédio anexo. Ainda não está disponível para agendamento pelo SISREG.

- **Tomografia:** O INDC dispõe um Tomógrafo Computadorizado de última geração, que permite aos pacientes do INDC a realização do exame na própria unidade, e que também estarão acessíveis pelo sistema SISREG.

O exame de **Ressonância Magnética**, não disponível no INDC, são agendados em outras Clínicas e Unidades conveniadas ao SUS pelo sistema SISREG.

FISIOTERAPIA

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto dispõe de um Setor de Fisioterapia, coordenado pelo Professor José Vicente Martins, do Curso de Fisioterapia da Faculdade de Fisioterapia da UFRJ, onde trabalha com alunos e projetos de pesquisa para o tratamento das doenças que exigem reabilitação motora.

FONOAUDIOLOGIA

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto mantém um Setor de Fonoaudiologia, coordenado pelos professores do Curso da Faculdade de Medicina da UFRJ. Este Setor presta uma assistência muito importante aos pacientes com distúrbios da fala, da linguagem, audição e da deglutição. É chefiado pela Professora Gladis dos Santos, que também supervisiona os alunos do Curso no atendimento aos pacientes da Unidade. A marcação de consultas pacientes externos é realizada no próprio Setor.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Artigo 5º da Constituição Federal:

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

Lei nº 9.982, de 14 de julho de 2000

Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. (...)

Art 1º: Aos religiosos de todas as confissões assegura-se o acesso aos hospitais da rede pública ou privada, bem como aos estabelecimentos prisionais civis ou militares, para dar atendimento religioso aos internados, desde que em comum acordo com estes, ou com seus familiares no caso de doentes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais.

Art. 2º: Os religiosos chamados a prestar assistência nas entidades definidas no art. 1º deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas de cada instituição hospitalar ou penal, a fim de não pôr em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar ou prisional.

RELAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Diretor Geral: Cesar Fantezia Andraus

Diretor da Divisão Médica: Cristiane Ribeiro Afonso

Enfermagem: Lucia Maria Barros

Biblioteca: Núbia Tavares Gomes

Nutrição: Eliana Alfenas Nogueira Milagres

Fonoaudiologia: Gladys dos Santos

Fisioterapia: José Vicente Martins

Psicologia: Cristina Wigg

Farmácia: Flaminia Flammini

Neurorradiologia: Denise Madeira Moreira

Patologia Clínica: Mario Sérgio Mesquita Monsores

Neurofisiologia Clínica: Gisele Schenkell

Ouvidoria: Vera Lúcia Andrade Monteiro da Silva

Diretor da Divisão Administrativa: Marcelo S.Ramos

Recepção: Marly Andrelina e Sheila Barbosa

Segurança: Aluizio Nascimento e Guard Angel

Patrimônio: Luis André

Almoxarifado: Marcelo Pereira

Compras: Victor Hugo

Faturamento: Denise Francisco da Cruz

Financeiro: Marcelo S.Ramos

Tecnologia de Informática: Felipe Barbosa

Setor de Recursos Humanos: Marcia do Nascimento Souza

Limpeza: RCA – Empresa Terceirizada

Coordenador de Residência Médica: Cristiane Afonso

Coordenador da Comitê de Ética em Pesquisa - CEP: Cláudia Drumond

TELEFONES DO INDC

(21) 3938 -

AMBULATÓRIO :	5644
DIVISÃO MÉDICA:	5612
ENFERMARIA:	5614
GUARITA	5618
PATRIMONIO	5643
OUVIDORIA	5612
DIREÇÃO:	5610 5616
PORTARIA	5644
ELETROENCEFALO	5642
COMPRAS:	5643
ADMINISTRAÇÃO	5609

Como Chegar ao Instituto de Neurologia Deolindo Couto UFRJ - Campus Praia Vermelha Rua Wenceslau Brás, 95. Botafogo

Pontos de referencia (Shopping Rio Sul / Hospital Philipe Pinel / Hospital Rocha Maia).

LINHAS DE ONIBUS/DESTINO

107- Central / Urca

413- Muda / Leblon

415 - Usina / Leblon

484 - Olaria / Copacabana

485 - Penha / Praça General Osório

485B - Penha / Praça General Osório

121- Central / Ipanema

123 - Praça Mauá / Jardim de Alah

125 - Central / General Osório

126 - Rodoviária / Copacabana

127- Rodoviária / Copacabana

128 - Central / Gávea

175 - Central / Alvorada

177 - Praça Mauá /

572 - Glória / Leblon

583 - Cosme Velho / Leblon

512 - Urca / Leblon

404 - Usina / Copacabana

740D - Charitas / Ipanema

432 - Vila Isabel / Leblon

433 - Vila Isabel / Leblon

464 - Maracanã / Leblon

455 - Méier / Copacabana

456 - Méier / Ipanema

457 - Abolição / Leblon

472 - Triagem / Leme

474 - Jacaré / Jardim de Alah

INTEGRAÇÃO: **Metrô/Ônibus** - Desembarcar na estação Botafogo (512 - SENTIDO URCA)

INTEGRAÇÃO: **Trem/Ônibus** - Desembarcar na estação Central do Brasil (107 - SENTIDO URCA)