CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

UFRJ
Universidade Federal
do Rio de Janeiro

INDC
Instituto de Neurologia
Deolindo Couto

Direção Geral

Diretor: Clynton Lourenço Correa

Vice-Diretor: Nelson Cardoso de Almeida

Telefone: (021) 3938.0532 / 3938.0535
E-mail: direcao@indc.ufrj.br

Diretorias Adjuntas

Diretor de Atividades Administrativas: Marcelo Soares Ramos
Telefone: (021) 3938.5609
E-mail: administracao@indc.ufrj.br

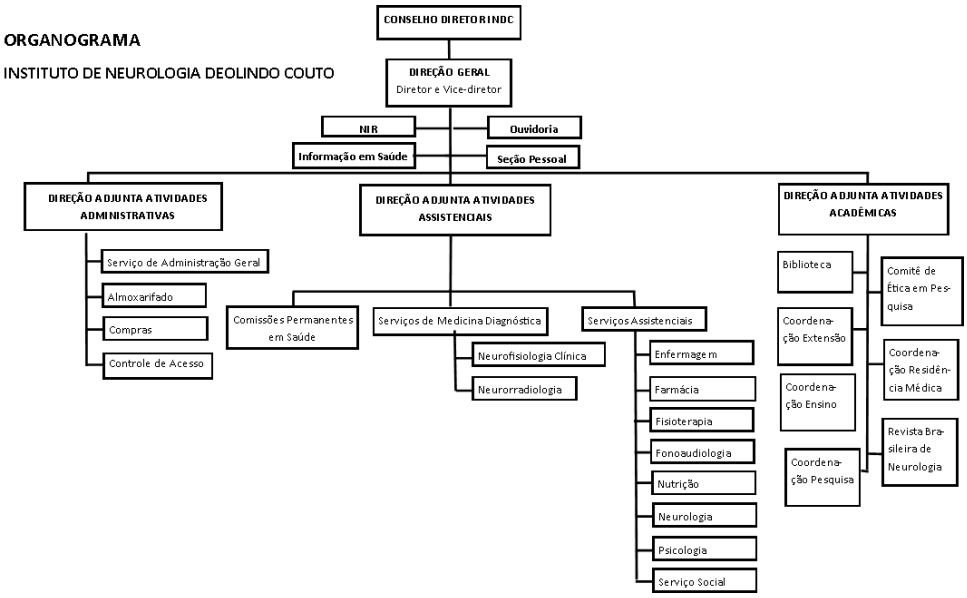
Diretora de Atividades Assistenciais: Cristiane Ribeiro de Almeida Affonso
E-mail: divisaomedica@indc.ufrj.br

Diretora de Atividades Acadêmicas: Cláudia Márcia N. Drummond
E-mail: direcaoacademica@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 USUÁRIO

A Carta de Serviço ao Usuário 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 de saúde. Na prática, busca apresentar a Organização, sustentada em princípios fundamentais com o comprometimento da informação e da transparência; conforme as exigências do Decreto nº 9.094, de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. É um instrumento proposto pela Presidência da República para apoiar as instituições públicas e a sociedade no aperfeiçoamento contínuo da qualidade da gestão pública.

MENSAGEM DA DIREÇÃO

Entendendo a importância da total disponibilização das informações sobre os serviços oferecidos pelo INDC/ UFRJ e no cumprimento da Lei, apresentamos a nossa Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviço ao Usuário do INDC tem o objetivo de fortalecer junto aos usuários 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 usuários.

NOSSO INSTITUTO

Por iniciativa do professor Deolindo Augusto de Nunes Couto foi criado o Instituto de Neurologia da Universidade do Brasil, hoje, denominado Instituto de Neurologia Deolindo Couto (INDC), em homenagem ao seu criador e teve seu primeiro regimento aprovado pelo Conselho Universitário da UFRJ em 02/12/1946.

O INDC é uma instituição universitária pública de saúde que compõe o conjunto do Complexo Hospitalar e da Saúde da Universidade Federal do Rio de Janeiro, vinculado ao Ministério da Educação do Governo Federal do Brasil. O INDC situa-se no campus da Praia Vermelha, na Avenida Venceslau Bráz 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, sendo referência municipal e estadual para o atendimento em Neurologia e Neurorreabilitação, 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.

Atualmente, o Instituto de Neurologia Deolindo Couto é campo de treinamento para alunos de Graduação da UFRJ nas áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Musicoterapia, Psicologia e Serviço Social. Oferece curso de Pós-graduação na modalidade Residência Médica em Neurologia, e campo de formação para estudantes do curso de mestrado em Ciências da Reabilitação. Na área assistencial, presta serviços de consultas, procedimentos ambulatoriais e exames (audiometria, eletroencefalografia, e tomografia computadorizada). A Unidade conta também com atendimento a pacientes nas áreas de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Musicoterapia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social.

MISSÃO DO INDC

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto tem como missão desenvolver ações de ensino, pesquisa e extensão em consonância com a função social da Universidade, articuladas à assistência à saúde de alta e média complexidades, no campo das Ciências Neurológicas, 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 USUÁRIO

O corpo funcional do INDC deverá executar suas atribuições e competências, com base nos valores da instituição e da promoção da dignidade humana, favorecendo o acesso do usuário aos serviços sem incorrer em qualquer tipo de preconceito;

O atendimento ao usuário deverá ser realizado 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 INDC respeita a legislação vigente para casos que necessitem de atendimento preferencial, acrescentando a classificação de risco à saúde, no caso de assistência à saúde;

Todos os servidores deverão estar identificados por meio de crachás da Unidade que contenham nome, foto, função e número da matrícula;

A recepção deve fornecer as informações necessárias ao usuário para garantir o seu atendimento célere e efetivo;

No atendimento, inclusive via telefone, o trabalhador deverá se identificar, 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; a acessibilidade adequada às pessoas com deficiência para facilitar o acesso de usuários aos ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias que deverão estar limpas e higienizadas de acordo com os padrões de saúde.

PACIENTES DE PRIMEIRA VEZ

O usuário que necessitar atendimento especializado na área de neurologia, deverá ser encaminhado ao INDC para a consulta inicial por meio dos sistemas oficiais de regulação das Secretarias de Saúde Municipal ou Estadual do Rio de Janeiro, SISREG ou SER, respectivamente. A consulta deve ser agendada nas unidades de saúde próximas à sua residência. Desse agendamento constará a data, horário e o Médico Assistente que irá atendê-lo. O paciente deverá trazer junto com o agendamento, documento de identificação com foto, número de telefone atualizado para eventual contato, para abertura do seu prontuário de atendimento. O usuário deverá procurar a Recepção do ambulatório no andar térreo do INDC.

Matrículas abertas para pacientes encaminhados ao INDC para a realização de exames, tais como tomografia, eletroencefalografia, audiometria, etc., não garantem o seu tratamento na Unidade, apenas receberão seu resultado de exame para ser apresentado ao serviço que o

solicitou e este será responsável pela continuidade do tratamento ou encaminhamentos necessários.

Pacientes que interrompam o seu tratamento e não compareçam para atendimento no INDC por período igual ou superior a 02 (dois) anos, deverão ter o seu retorno agendados seguindo as regras de pacientes de primeira vez.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O atendimento no INDC funciona de 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira.
O INDC não dispõe de Serviço de Emergência. Toda consulta é feita de forma ambulatorial e agendada pelo SISREG ou SER para pacientes de primeira vez ou que tenham interrompido o seu tratamento por período igual ou superior a 02 (dois) anos.

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 por meio de críticas, reclamações, sugestões e/ou elogios, visando sempre a 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 dos serviços prestados pela unidade INDC/UFRJ. A Ouvidoria está disponível para atender 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 Instituto;

- Encaminhar a opinião dos cidadãos às áreas responsáveis, a fim de viabilizar a averiguação dos fatos e as providências devidas, quando necessárias, visando a satisfação e os direitos do cidadão;

- Estimular a educação, a ética, o compromisso, o envolvimento e o respeito ao ser humano por todos os responsáveis pelos atendimentos;

-Divulgar os resultados obtidos, garantindo a eficácia da Ouvidoria.

PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CIDADÃO COM BASE NAS NORMAS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE E DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO:

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 nossa unidade, deverão ter assegurados os seguintes direitos:

I. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;

II. Ser identificado e tratado por seu nome;

III. Não ser identificado e tratado por números, códigos, desrespeitoso ou preconceituoso;

IV. Ter resguardado o sigilo sobre seus dados pessoais e condições de saúde, desde que não acarrete riscos a si próprio, à terceiros ou à saúde pública;

V. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome da instituição, nome completo, função, cargo e matrícula.

VI. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre a sua condição de saúde, a finalidade dos materiais coletados para exame, riscos, benefícios e inconvenientes provenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas, duração prevista para o tratamento proposto, as alternativas de diagnóstico e terapêuticas existentes no serviço em que está sendo atendido ou em outros serviços. Sempre que houver necessidade de anestesia, deverá autorizar por meio de Termo de Consetimento Informado sobre o tipo de anestesia, os efeitos colaterais, os riscos e conseqüências indesejáveis e a duração esperada do procedimento;

VII. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida com adequada informação,

procedimentos de diagnósticos e/ou terapêuticos a que será submetido, para os quais deverá conceder autorização por escrito, por meio do Termo de Consentimento;

VIII. Ter acesso às informações existentes em seu prontuário assistencial;

IX. 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.

LAUDO DE MEDICAÇÃO ESPECIAL (LME):

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

Lembrando que os medicamentos prescritos no LME para os pacientes do INDC são apenas os que fazem parte da lista do 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, você pode procurar a recepção do ambulatório, andar térreo do INDC, no horário de 07:00 às 15:00 horas, para agendar uma nova consulta ou enviar mensagem de texto para o WhatsApp (021 3938 5644) contendo seu nome completo, número do prontuário, nome do médico responsável pelo atendimento.

É importante atentar que o número telefônico não recebe chamada telefônica ou mensagem de voz!

INTERNAÇÃO

O INDC, no momento, não possui internação.

FISIOTERAPIA

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto dispõe de um Serviço de Fisioterapia, coordenado pelo Professor José Vicente Martins, do Curso de Fisioterapia da Faculdade de Fisioterapia da UFRJ. O Serviço atua com a participação de com alunos de graduação e pós-graduação em projetos de extensão e de pesquisa sobre o tratamento das doenças neurológicas que exigem reabilitação física.

NEUROLOGIA

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto conta com Serviço de Neurologia coordenado pela Dra. Cristiane Ribeiro de Almeida Afonso. O Serviço atua na investigação diagnóstica e no tratamento de doenças neurológicas, tais como: Acidente Vascular Encefálico (AVC), doença de Alzheimer e outras demências, doenças neuromusculares, doença de Parkinson e outras formas clínicas de doenças do sistema extrapiramidal, doença de Wilson, epilepsias, enxaquecas, esclerose lateral amiotrófica e outras formas clínicas de doenças do neurônio motor, esclerose múltipla, paralisias e paraplegias crônicas ou progressivas.

FONOAUDIOLOGIA

O Instituto de Neurologia Deolindo Couto mantém um Serviço de Fonoaudiologia, coordenado pela fomoaudióloga Simone Palermo e conta com a participação de professores do Curso de Fonoaudiologia da Faculdade de Medicina da UFRJ. Este Serviço presta uma assistência aos pacientes com distúrbios da fala, da linguagem, audição e da deglutição. O Serviço atua com a participação de com alunos de graduação e pós-graduação em projetos de extensão e de pesquisa sobre o tratamento das doenças neurológicas que exigem reabilitação da audição, fala, linguagem.

SERVIÇOS DE SUPORTE DE ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS DO INDC

Os pacientes atendidos no INDC têm acesso aos serviços de suporte, caso seja indicado pelos profissionais da Unidade. Compõem os serviços de suporte de assistência do INDC: Enfermagem, Farmácia, Nutrição, Psicologia,Serviço Social.

EXAMES COMPLEMENTARES

- **Eletroencefalograma**: este exame é realizado para pacientes externos por agendamento no Sistema Estadual de Regulação (SER) ou agendados pelo próprio INDC para pacientes em tratamento nesta Unidade.

- **Tomografia**: O INDC dispõe um Tomógrafo Computadorizado, que permite aos pacientes do INDC a realização do exame na própria unidade ou por meio de agendamento por meio do SISREG.

-

DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS PELO INDC

O serviço de Farmácia do INDC, atualmente, não fornece medicamentos para uso domiciliar. Todo o medicamento existente no setor é utilizado em pacientes que necessitem durante permanência na Unidade.

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.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O artigo 5º da Constituição Federal no seu inciso VII garante que 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: Clynton Lourenço Correa

Vice-Diretor: Nelson Cardoso de Almeida

Diretor de Atividades Administrativas: Marcelo Soares Ramos

Diretora de Atividades Assistenciais: Cristiane Ribeiro Afonso

Diretora de Atividades Acadêmicas: Claudia Márcia N. Drummond

Chefe do Serviço de Enfermagem: Fátima Maria Leite Martins Pereira

Chefe da Biblioteca: Robson Teixeira

Chefe do Serviço de Nutrição: Julia Maria Cabral Relvas Jacome Bertoldi

Chefe do Serviço de Fonoaudiologia: Simone Monteiro Palermo

Chefe do Serviço de Fisioterapia: José Vicente Martins

Chefe do Serviço de Psicologia: Karla Valviesse

Chefe do Serviço Social: Tatiane da Silva Ferreira

Chefe do Serviço de Farmácia: Flaminia Flammini

Chefe de Eletroencefalografia: Gisele Schenkell

Chefe da Tomografia Computadorizada: Ana Paula Almeida

Ouvidoria: Vera Lúcia Andrade Monteiro da Silva

Telefone: (021) 3938-56
E-mail: ouvidoria@indc.ufrj.br

Comitê de Ética em Pesquisa
Claudia Márcia N. Drummond
Telefone: (021) 3938-5644
E-mail: cep@indc.ufrj.br

TELEFONES DO INDC

Comentado [CC1]: Ainda operantes?

(21) 3938 -

AMBULATÓRIO/ZAP	5644
ENFERMARIA:	0526
SERV.SOCIAL	0527
CEP	0528
GUARITA	0529
ADMNISTRAÇÃO	0530
NIR	0531
SEC. DIREÇÃO	0532
RECEPÇÃO AMB.	0533
APOIO ADM.	0534
DIREÇÃO	0535

Como Chegar ao Instituto de Neurologia Deolindo Couto UFRJ - Campus Praia Vermelha

Rua Wenceslau Brás, 95. Botafogo

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

Comentado [CC2]: É obrigatório ter? Eu não conheço as linhas de ônibus

Google Maps;?

https://www.google.com/maps/dir//Neurology+Institute+Deolindo+Couto+Av.+Venceslau+Br%C3%A1s,+95+-+Botafogo,+Rio+de+Janeiro+-+RJ,+22290-140,+Brazil/@-22.9518018,-43.1844011,2782m/data=!3m2!1e3!4b1!4m9!4m8!1m0!1m5!1m1!1s0x997ff9b5d4a3f1:0x199b11d85ea6648f!2m2!1d-43.1762952!2d-22.9537841!3e0?authuser=0&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDcwOC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D