

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ
Universidade Federal
do Rio de Janeiro



IDT
Instituto de
Doenças do Tórax



**Ministério
da Educação**



Coordenação Geral

Ouvidoria UFRJ

Cristina Ayoub Riche

Coordenação dos Trabalhos no IDT / UFRJ

Hermengarda Patrícia de Mello Santoro

Grupo de Trabalho

Denise Tomásia de Jesus

Hermengarda Patrícia de Mello Santoro

Marcia Diniz Paulo

Maurício Azevedo de Oliveira Costa

Rosangela Espírito Santo da Luz

Sumário

Mensagem da Direção	6
Organograma	7
Apresentação	8
Missão, Visão, Valores	9
Serviços	10
Ambulatório	10
Internação Hospitalar	11
SME - Serviços e Métodos Especiais	12
Compromissos de Atendimento do IDT/UFRJ	14
Reclamações, Sugestões e Elogios	15
Como chegar	16
Referências	18

Mensagem da Direção

Esta carta de Serviços ao Cidadão pretende ser um documento que expressa os principais compromissos da Instituição no atendimento aos seus diversos públicos, visando facilitar o acesso aos serviços e produtos da UFRJ. A UFRJ e seu corpo social estão cientes da sua responsabilidade e continua empenhada na busca contínua e efetiva do aperfeiçoamento dos serviços prestados e convictos dos compromissos permanentes com a excelência da gestão pública para a construção do bem comum.

Diretora Executiva

Fernanda Carvalho de Queiroz Mello (CRM 55.288-0)

Telefone: (21) 3938-2887

E-mail: direcao@idt.ufrj.br

Chefe da Divisão de Tisiologia e Pneumologia

Luiz Paulo Loivos (CRM 52.55152-0)

Telefone: (21) 3938-2633

E-mail: dtp@idt.ufrj.br

Diretor Adjunto de Saúde

Alexandre Pinto Cardoso (CRM 16.790-6)

Telefone: (21) 3938-2633

E-mail: das@idt.ufrj.br

Chefe da Divisão de Cirurgia Torácica

Carlos Henrique Ribeiro Boasquevisque (CRM 44.327-6)

Telefone: (21) 3938-2620

E-mail: cboasquevisque@idt.ufrj.br

Diretora Adjunta de Administração

Roberto Antonio Gambine Moreira

Telefone: (21) 3938-2879

E-mail: diretoriaadministrativa@idt.ufrj.br

Chefe da Divisão de Enfermagem

Luciana Figueiredo Costa

Telefone: (21) 3938-2192

E-mail: enfermagem@idt.ufrj.br

Diretor Adjunto de Pesquisa

José Roberto Lapa e Silva (CRM 18.046-2)

Telefone: (21) 3938-2669

E-mail: dap@idt.ufrj.br

Coordenação de Extensão

Michelle Moraes

Telefone: (21) 3938-2633

E-mail: extensao@idt.ufrj.br

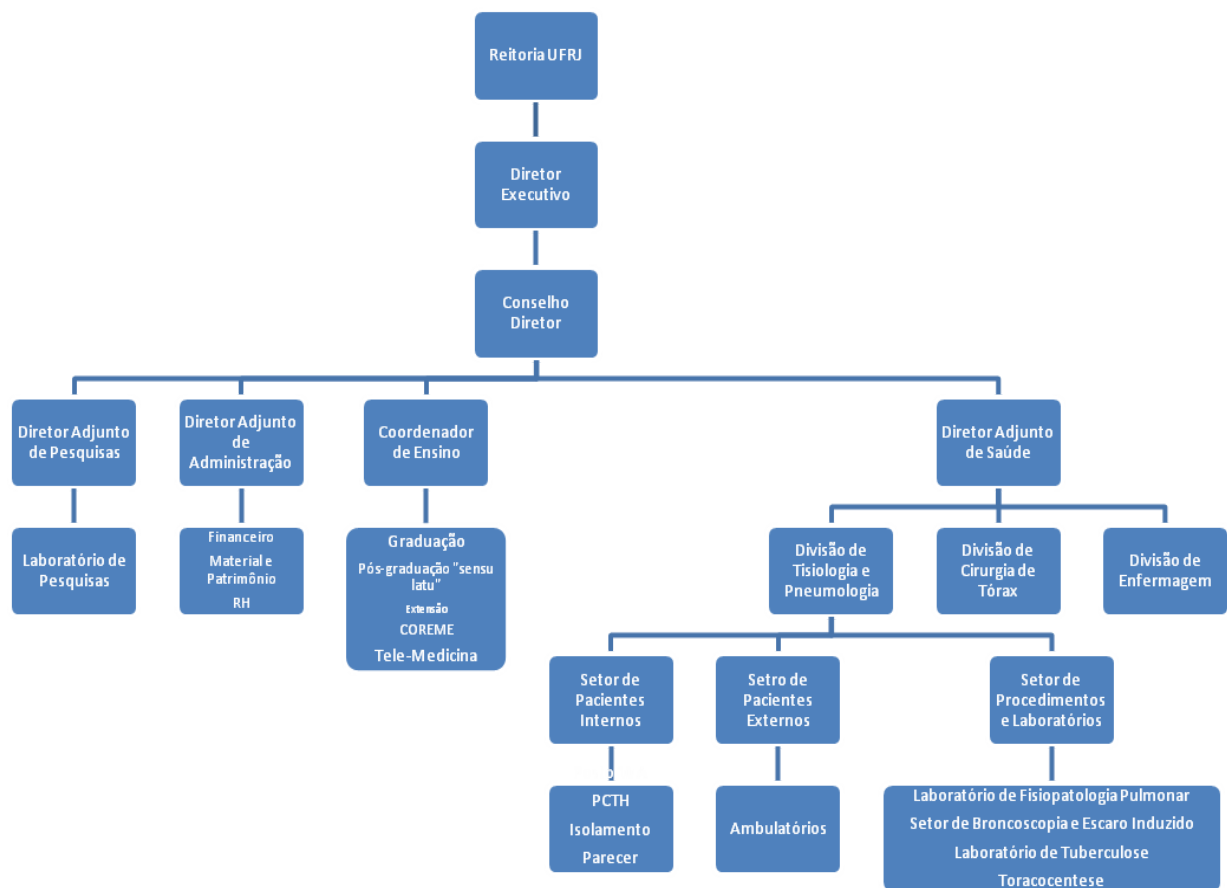
Coordenador de Ensino

Neio Lucio Boechat (CRM 43.419-4)

Telefone: (21) 3938-2432

E-mail: ensino@idt.ufrj.br

ORGANOGRAMA



APRESENTAÇÃO

O Instituto de Doenças do Tórax (IDT) é um Instituto Especializado da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que se destina a promover assistência a pessoas portadoras de doenças pulmonares.

O IDT/UFRJ, em sintonia com a Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, vem apresentar a **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**, como documento que representa uma conquista na luta em defesa dos direitos dos pacientes, importante ligação da Instituição com os seus usuários, atuando para facilitar a sua vida.

O NOSSO INSTITUTO

O IDT/UFRJ foi inaugurado em 1957 e integra a estrutura da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Trata-se de um Instituto de referência no diagnóstico e tratamento das doenças pulmonares. O IDT/UFRJ promove, também, atividades de pesquisa, ensino e extensão nas áreas de Pneumologia, Tisiologia e Cirurgia Torácica.

Hoje o Instituto atua em parceria com o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF/UFRJ), utilizando áreas do Hospital para a prestação de seus serviços.

O IDT/UFRJ faz parte do Sistema Único de Saúde (SUS), através da Rede SUS. Atende, preferencialmente, os usuários residentes na cidade do Rio de Janeiro, bem como os de outros municípios e até de outros Estados desde que a ele sejam referenciados.

O IDT/UFRJ não possui serviço de emergência.

MISSÃO

“Geração do saber na área da Pneumologia e a formação profissional para a melhoria da saúde da população e o contínuo aperfeiçoamento dos sistemas de saúde e de educação em saúde”.

VISÃO

“Ser referência no Rio de Janeiro nas áreas de assistência, ensino, pesquisa e extensão em Pneumologia, Tisiologia e Cirurgia Torácica na busca contínua da qualidade e da inovação”.

VALORES

- ✓ Integridade
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Respeito
- ✓ Ética
- ✓ Qualidade

Nossos valores estão pautados: na **INTEGRIDADE**, sendo verdadeiros em tudo que fazemos; na **RESPONSABILIDADE**, conscientes do nosso papel e do que buscamos; no **RESPEITO ÀS PESSOAS**, reconhecendo a diversidade; na paixão, de corpo e alma com o que fazemos; na **QUALIDADE**, buscando uma excelência sem limites; no compartilhar e no colaborar, disseminando conhecimentos e reconhecendo que as conquistas vêm do talento coletivo; na **ÉTICA**, pois estaremos sempre em busca do modo mais correto de agir.

SERVIÇOS

O IDT/UFRJ é um Instituto especializado que presta atendimento na área de Pneumologia, Tisiologia e Cirurgia Torácica. Além disso, atua na formação de novos médicos e na área de pesquisa.

Nossos atendimentos são prestados da seguinte forma:

- I. Ambulatório
- II. Exames e procedimentos especiais em Pneumologia (Serviço de Métodos Especiais - SME)
- III. Extensão
- IV. Graduação (Alunos)
- V. Internação
- VI. Laboratório de Micobacteriologia
- VII. Pesquisa Clínica
- VIII. Pós-Graduação (Residência Médica e Multiprofissional, Mestrado e Doutorado)

- **Ambulatório**

1. Asma brônquica
2. Bronquiectasias
3. Cirurgia de Tórax
4. Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica
5. Doenças do Interstício Pulmonar
6. Dor e Cuidados Paliativos
7. Hipertensão Arterial Pulmonar Primária
8. Oncologia Pneumológica
9. Pneumologia Geral
10. Tabagismo
11. Tisiologia (Tuberculose)

Requisitos para atendimento no Ambulatório

- Possuir registro no HUCFF, encaminhamento da triagem do ambulatório, encaminhamento do Sistema de Regulação de Vagas (SISREG).
- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência e cartão nacional do SUS.

Local e horário de atendimento

- Setor de Abertura de Prontuários - 1º andar do HUCFF (Entrada pela Triagem), junto à Central de Marcação de Exames.
- Horário: das 08 às 17 horas, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.
- Ambulatórios:

1. 1º e 2º andares do prédio do HUCFF

Telefones: (21) 2562-2613, 2562-2713

2. Ambulatório de Tisiologia Prof. Newton Bethlem, prédio anexo ao do HUCFF.

Telefones: 2562-6220, 2562-6222

- Responsável Técnico: Dr. Marcos Eduardo Paschoal (CRM 5240393-4)
- E-mail: mepaschoal@idt.ufrj.br
- **Agendamento**: determinado pelo SISREG.
- **Tempo de Espera** (no dia do atendimento): até 45 minutos do horário marcado.

● ***Internação Hospitalar***

- Horário: 24 horas, 7 dias na semana.
- Transferência externa: preferencialmente pela manhã.
- Localização: Enfermaria no 10º andar / Posto 10A
- Telefones: (21) 2562-2811/2562-2846
- Responsável Técnico: Dr^a. Michelle Cailleaux Cezar Ferreira (CRM 348248-2)
- E-mail: micailleaux@idt.ufrj.br

Requisitos para Internação na Pneumologia

- Internações eletivas: Setor de Admissão e Alta (SAA)
- Transferências internas: de outros setores do HUCFF, através de contato direto com a chefia do Posto 10A
- Transferências externas: via SISREG

Agendamento: conforme disponibilidade dos leitos do Posto 10 A.
Prioridade para pacientes internados no HUCFF.

- **SME - Serviço de Métodos Especiais**

- Horário: das 07 às 16 horas, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados
- Localização: 3º andar do prédio do HUCFF / Secretaria do SME da Pneumologia
- Telefones: (21) 2562-2585 / 2562-2536

Requisitos para atendimento no SME da Pneumologia

- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência e cartão nacional do SUS.
- Pedido médico: com indicação do exame a ser realizado e radiografia de tórax atualizada, isto é, até 30 dias.

No caso de suspensão do atendimento, os motivos serão justificados e o setor ficará obrigado a remarcar a consulta ou o procedimento na data de melhor conveniência para o usuário.

Broncoscopia

- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de espera: até 30 minutos do horário marcado
- Resultado: o laudo da broncoscopia será fornecido ao término do exame. As informações complementares relativas aos resultados decorrentes do exame serão fornecidas ao usuário em impresso próprio
- Responsável Técnico: Dr. Amir Szklo (CRM 43.610-6)
- E-mail: amir@idt.ufrj.br

Fisiopatologia Pulmonar

- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de espera: até 30 minutos do horário marcado
- Resultado: o laudo da prova de função pulmonar será fornecido ao término do exame
- Responsável Técnico: Dra. Maria Isabel Veiga dos Santos (CRM 5245786-4)
- E-mail: bebelveiga@idt.ufrj.br

Escarro Induzido

- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de espera: até 45 minutos do horário marcado
- Resultado: Este exame não gera laudo. Todas as informações para a obtenção dos resultados dele decorrentes são fornecidas ao usuário em impresso próprio
- Responsável técnico: Dr. Amir Szklo (CRM 43.610-6)
- E-mail: amir@idt.ufrj.br

Toracocentese

- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de espera: até 45 minutos do horário marcado
- Resultado: o laudo da toracocentese será fornecido ao término do exame. Todas as informações para a obtenção dos resultados dele decorrentes serão fornecidas ao usuário em impresso próprio
- Responsável Técnico: Dr. Amir Szklo (CRM 43.610-6)
- E-mail: amir@idt.ufrj.br

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO IDT/UFRJ AO CIDADÃO

1. Dar atendimento respeitoso, digno e humano.
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome.
3. Não ser identificado e tratado por números ou códigos.
4. Não haverá preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual ou nível social.
5. Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde deverão ter os nomes bem visíveis no crachá para que você possa identificá-los.
6. Quem estiver cuidando de você deverá respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.
7. Receber informações claras sobre seu estado de saúde, seu diagnóstico e sobre seu tratamento.
8. Ter acesso ao seu prontuário médico.
9. Consentir ou recusar os exames ou procedimentos diagnósticos e terapêuticos, assumindo a responsabilidade por este ato.
10. Receber receitas médicas de forma clara e legível.
11. Ser clara e previamente informado quando o tratamento proposto estiver relacionado a projetos de pesquisa em seres humanos.
12. Dar prioridade no atendimento de idosos, portadores de deficiência física, gestantes e aqueles pacientes em estado médico de maior gravidade.

RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES / ELOGIOS

- Utilizar as caixas próprias localizadas nos setores de atendimento, identificadas como IDT/UFRJ.
- Utilizar o site do IDT: www.idt.ufrj.br ou o e-mail: atendimento@idt.ufrj.br
- Utilizar o site da Ouvidoria do HUCFF : ouvidoria@hucff.ufrj.br
- Utilizar o site da Ouvidoria Geral da UFRJ: <http://www.ouvidoria.ufrj.br> ou o e-mail: ouvidoria@ufrj.br

COMO CHEGAR

Linhas de ônibus que trafegam no Campus Cidade Universitária (UFRJ)

LINHA	DESTINO
	Petrópolis / Cidade Universitária (ônibus executivo)
111 C	Central / Duque de Caxias
113 C	Duque de Caxias / Cidade Universitária
417 C	Vilar dos Teles / Cacua
485	Penha / Praça General Osório
485 B	Cidade Universitária / Praça General Osório
634	Saens Peña / Freguesia (via Cidade Universitária)
634 A	Del Castilho (Metrô) / Cidade Universitária
663	Méier / Praia do Dendê (via Cidade Universitária)
696 A	Del Castilho (Metrô) / Cidade Universitária
761 D	Charitas / Galeão (Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim)
905	Bonsucesso / Irajá (via Cidade Universitária)
932	Penha / Cidade Universitária
956 A	Invernada de Olaria / Hospital Universitário
956 B	Penha (IAPI) / Hospital Universitário
S-06	Cidade de Deus / Cidade Universidade

Linhas de ônibus que possuem parada na Estação de Integração UFRJ

LINHA	DESTINO
322	Castelo / Ribeira
324	Castelo / Ribeira
326	Castelo / Bancários
328	Castelo / Bananal
386 B	Anchieta / Cidade Universitária
634	Saens Peña / Freguesia
696	Méier / Praia do Dendê
901	Bonsucesso / Bananal
910	Madureira / Bananal
911	Bonsucesso / Cidade Universitária
914	Vigário Geral / Freguesia
915	Bonsucesso / Galeão (Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim)
945	Pavuna / Cidade Universitária
S-05	Bangu / Cidade Universitária
S-07	Campo Grande / Cidade Universitária

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA; Prêmio Nacional de Gestão Pública - PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008. 35 p.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília: CGU, 2011. 23 p.
- Carta dos Direitos do Usuário da Saúde - Ministério da Saúde - 2006
- Programa da Qualidade no Serviço Público - PQSP: Orientações Gerais - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, Brasília, 2000.



**Ministério
da Educação**

