

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Instituto Estadual de Diabetes e
Endocrinologia Luiz Capriglione
IEDE**

2018



Diretoria Geral

Ricardo Martins da Rocha Meirelles

Diretoria Assistencial

Rosa Rita dos Santos Martins

Diretoria Administrativa

Rosangela Macario

Publicação: 2018

Vigência: 2020

iede@iede.fs.rj.gov.br

Sumário

1. Apresentação	4
1.1. Missão.....	4
1.2. Visão.....	4
1.3. Valores.....	4
1.4. Compromissos e padrões de qualidade.....	4
2. Informações gerais.....	5
2.1. Localização.....	5
Mapa: localização e meios de transporte – ônibus, trem e metrô.....	5
2.2. Acesso por transporte público	5
2.3. Atendimento	5
2.3.1. Público-alvo.....	5
2.3.2. Prioridade no atendimento	6
2.3.3. Requisitos e documentos.....	6
Requisitos.....	6
3. Serviços oferecidos.....	6
3.1. Serviço de Obesidade, Transtornos Alimentares e Metabologia (SOTAM)	6
3.2. Serviço de endocrinologia	7
3.3. Serviço de Diabetes.....	8
3.4. Serviço de Endocrinologia Pediátrica	8
3.5. Serviço de Cirurgia Geral.....	9
3.6. Serviço de Apoio Diagnóstico	10
3.7. Farmácia.....	12
3.8. Serviço de apoio multiprofissional	13
3.8.1. Serviço Social.....	13
3.8.2. Serviço de Nutrição	14
3.8.3. Unidade do Pé Diabético	14
3.8.4. Núcleo Interno de Regulação (NIR)	15
4. Ouvidoria	17
4.1. Quem somos?	17
4.2. Como participar?.....	17
4.3. Como serão as respostas?.....	17

5. Contato.....	17
5.1. Telefones úteis.....	17
5.2. Site e e-mail.....	17

1. Apresentação

O Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione – IEDE teve sua origem em 1952, a partir do Centro de Diabetes e Endocrinologia do Hospital Moncorvo Filho. Em 1967, foi criado o Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione, sendo o Dr. Francisco Arduíno seu primeiro Diretor Geral. A Resolução SES/GAB 645/1991 classificou o IEDE como “Centro Estadual de Referência para as atividades de Endocrinologia, Diabetologia, Metabologia e Nutrição”. É a única instituição pública de saúde do Brasil dedicada exclusivamente a estas especialidades. Em dezembro de 2013, o IEDE passou a exercer suas atividades sob administração da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

O IEDE é um hospital terciário voltado para a assistência, ensino e pesquisa na área de Endocrinologia e Metabologia. Adota o sistema de assistência multidisciplinar que serve de base para o aprendizado de médicos residentes, pós-graduandos e estagiários de diversas áreas da saúde. Inúmeras pesquisas são desenvolvidas em âmbito interno e em parcerias com outras instituições, tanto em nível nacional quanto internacional. O maior volume de serviços prestados se concentra na assistência multidisciplinar ambulatorial, ficando o regime de internação reservado às situações de investigação diagnóstica mais complexa, necessidade de suporte clínico mais vigoroso, intervenções cirúrgicas e educação intensiva de pacientes.

1.1. Missão

Promover assistência, ensino e pesquisa das doenças endócrinas e metabólicas.

1.2. Visão

Ser reconhecido como centro de excelência internacional em endocrinologia e metabologia.

1.3. Valores



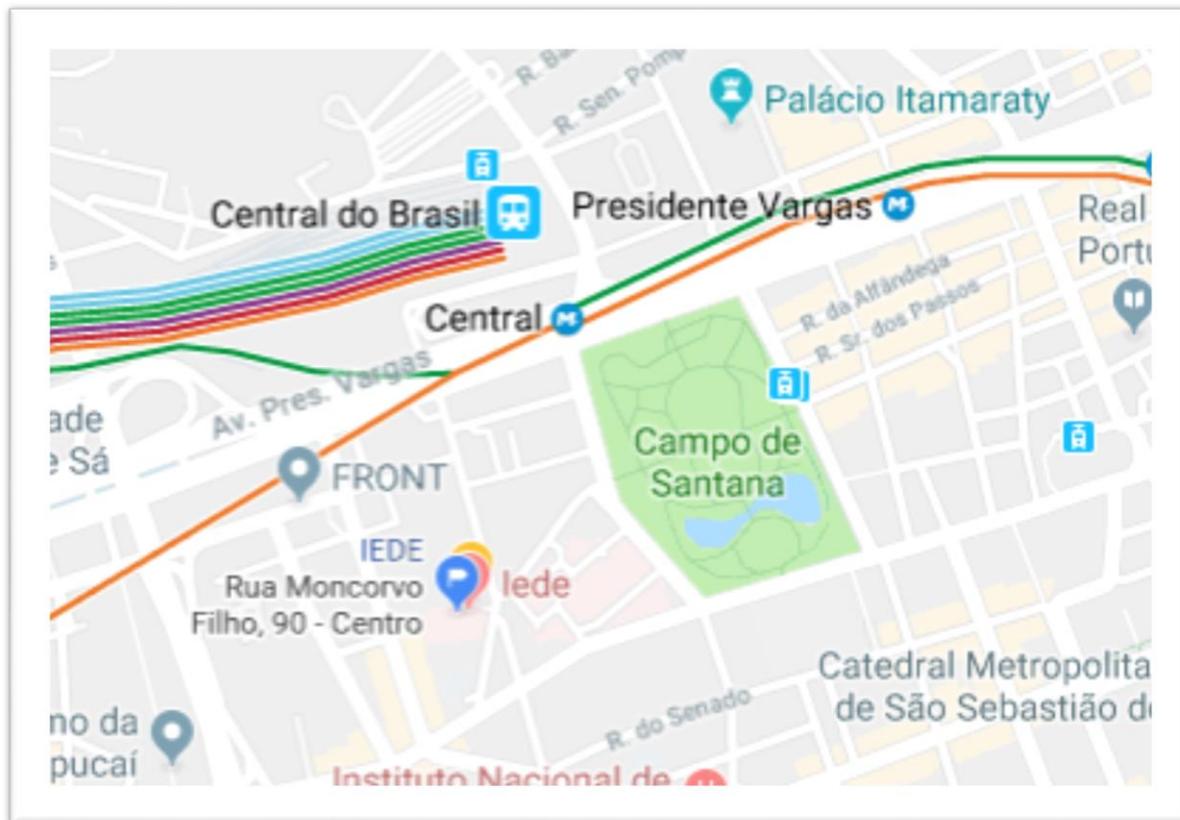
1.4. Compromissos e padrões de qualidade

O IEDE tem o compromisso de oferecer serviços de elevado padrão de qualidade, humanizado e seguro, contando com profissionais competentes e altamente capacitados.

2. Informações gerais

2.1. Localização

Rua Moncorvo Filho, nº 90 – Centro / Rio de Janeiro, RJ – CEP: 20211-340.



Mapa: localização e meios de transporte – ônibus, trem e metrô.

2.2. Acesso por transporte público

Transportes públicos utilizados para chegar ao IEDE: ônibus, trem, metrô e barca. Em caso de ônibus, trem ou metrô, descer na estação Central do Brasil/Av. Pres. Vargas e dirigir-se à Rua General Caldwell que fica ao lado do Rio Imagem. Em caso de uso da Barca, pegar qualquer ônibus que passe na Central do Brasil e dirigir-se à Rua General Caldwell.

Linhas de ônibus – BRS 1, 2, 3, 4 e 5 – Av. Pres. Vargas

Ônibus 383: Realengo – Pç. República

Ônibus 426: Usina - Copacabana

2.3. Atendimento

2.3.1. Público-alvo

Pacientes portadores de doenças endócrinas e metabólicas

Atendimento ambulatorial: todas as faixas etárias

Internação: a partir de 12 anos

2.3.2. Prioridade no atendimento

Terão prioridade no atendimento as pessoas com deficiência, crianças, adolescentes e idosos, conforme legislação em vigor.

2.3.3. Requisitos e documentos

Requisitos

Para abrir um prontuário o usuário deve ser encaminhado pelo **Sistema Estadual de Regulação (SER)**, disponível nas Unidades Básicas de Saúde - UBS (ex. Clínica da Família, Postos de Saúde, Centros Municipais de Saúde) e também nas Secretarias de Saúde das cidades fora do município do Rio de Janeiro.

Por ocasião da abertura do prontuário, os usuários deverão apresentar os seguintes documentos: certidão de nascimento, se criança, os adultos e responsáveis deverão apresentar documento de identificação com foto (carteira de identidade ou passaporte ou carteira nacional de habilitação ou carteira de trabalho ou carteira do conselho profissional), CPF, comprovante de residência e, se caso tenham, o Cartão Nacional do SUS.

OBS: Em caso de roubo, extravio ou perda dos documentos, deverão apresentar o Boletim de Ocorrência policial.

Documentos exigidos

Para os atendimentos são exigidos os seguintes documentos:

- ▷ Cartão de matrícula do IEDE;
- ▷ Identidade com foto (original);
- ▷ Comprovante de agendamento.

3. Serviços oferecidos

O IEDE está organizado em quatro serviços clínicos ambulatoriais principais:

- ▷ Serviço de Obesidade, Transtornos alimentares e Metabologia (SOTAM);
- ▷ Serviço de Endocrinologia;
- ▷ Serviço de Diabetes;
- ▷ Serviço de Endocrinologia Pediátrica;

É importante ressaltar a importância de comparecer regularmente às consultas marcadas e no horário agendado e manter endereço e telefone atualizados no setor de Documentação Médica para avisos de feriados ou pontos facultativos não conhecidos previamente.

3.1. Serviço de Obesidade, Transtornos Alimentares e Metabologia (SOTAM)

O SOTAM tem como princípio o atendimento multidisciplinar. Nesse serviço são oferecidas vagas para pacientes obesos grau 3, obesos grau 2 com comorbidades associadas ao excesso de

peso (como diabetes, hipertensão...), pacientes que já foram submetidos a cirurgia bariátrica, pacientes com transtornos alimentares (como bulimia, anorexia, compulsão alimentar), pacientes com lipodistrofias, dislipidemias graves ou de difícil controle e pacientes que apresentem critérios para síndrome metabólica.

Principais etapas para o atendimento

Os usuários encaminhados pelo SER são avaliados quanto à indicação do encaminhamento e fichados caso a indicação esteja correta. Após este primeiro atendimento, o usuário se dirige ao setor de Documentação Médica para abrir prontuário e marca a consulta de retorno. Caso contrário, são contra-referenciados de volta para o Serviço que os encaminhou.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As marcações das consultas de retorno são realizadas pela própria equipe do SOTAM com o objetivo de otimizar as consultas das diversas especialidades no mesmo dia, garantindo, assim, maior adesão ao tratamento e menor absenteísmo.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Os usuários devem se dirigir às Unidades Básicas de Saúde (ex. Clínica da Família, Postos de Saúde, Centros Municipais de Saúde), onde serão atendidos e cadastrados no Sistema Estadual de Regulação (SER), ou devem se dirigir as Secretarias Municipais de Saúde das cidades fora do município do Rio de Janeiro.

3.2. Serviço de endocrinologia

Nesse serviço são oferecidas vagas para pacientes adultos com patologias de tireoide, paratireoide, hipófise, adrenal e também, acompanhamento de neoplasia de tireoide, endocrinologia feminina, andrologia, disforia de gênero, gestantes com disfunções endócrinas, adultos e crianças com síndromes genéticas, síndrome de Turner, osteogênese imperfeita e outras doenças osteo-metabólicas.

Principais etapas para o atendimento

Os usuários encaminhados pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) são avaliados quanto à indicação do encaminhamento e fichados caso a indicação esteja correta. Após este primeiro atendimento, o usuário se dirige ao setor de Documentação Médica para abrir prontuário e marca a consulta de retorno. Caso contrário, são referenciados de volta para o Serviço que os encaminhou.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

A periodicidade dos retornos é dada de acordo com a patologia e definida pelo médico assistente. Em geral, a consulta de retorno (ou subsequente) é agendada em média entre três meses a seis meses.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Os usuários devem se dirigir às Unidades Básicas de Saúde (ex. Clínica da Família, Postos de Saúde, Centros Municipais de Saúde), onde serão atendidos e cadastrados no Sistema Estadual de Regulação (SER), ou devem se dirigir as Secretarias Municipais de Saúde das cidades fora do município do Rio de Janeiro.

3.3. Serviço de Diabetes

Nesse serviço são oferecidas vagas para pacientes maiores de 18 anos com Diabetes tipo 1, pacientes maiores de 18 anos com Diabetes tipo 2 e necessidade de insulinição e também para Gestantes com Diabetes.

Principais etapas para o atendimento

Os usuários encaminhados pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) são avaliados quanto à indicação do encaminhamento e fichados caso a indicação esteja correta. Após este primeiro atendimento, o usuário se dirige ao setor de Documentação Médica para abrir prontuário e marca a consulta de retorno. Caso contrário, são referenciados de volta para o Serviço que os encaminhou.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

A periodicidade dos retornos é dada de acordo com a patologia e definida pelo médico assistente. Em geral, a consulta de retorno (ou subsequente) é feita a cada 3 meses (no caso de Diabetes tipo 1) ou 4 meses (no caso de Diabetes tipo 2).

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Os usuários devem se dirigir às Unidades Básicas de Saúde (ex. Clínica da Família, Postos de Saúde, Centros Municipais de Saúde), onde serão atendidos e cadastrados no Sistema Estadual de Regulação (SER), ou devem se dirigir as Secretarias Municipais de Saúde das cidades fora do município do Rio de Janeiro.

3.4. Serviço de Endocrinologia Pediátrica

O Serviço de Endocrinologia Pediátrica oferece vagas para pacientes em: endocrinologia pediátrica, alterações de crescimento, síndrome de Prader Willi, obesidade infantil, diabetes para menor de 18 anos e Núcleo de Atendimento Neonatal (NAN).

Principais etapas para o atendimento

Os usuários encaminhados pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) são avaliados quanto à indicação do encaminhamento e fichados caso a indicação esteja correta. Após este primeiro

atendimento, o usuário se dirige ao setor de Documentação Médica para abrir prontuário e marca a consulta de retorno. Caso contrário, são referenciados de volta para o Serviço que os encaminhou.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

A periodicidade dos retornos é dada de acordo com a patologia e definida pelo médico assistente. Em geral, pacientes com alterações em endocrinologia pediátrica, alterações de crescimento, síndrome de Prader Willi e obesidade infantil são agendados a cada 3 a 6 meses, pacientes portadores de diabetes tipo 1 a cada 3 meses e pacientes com alterações no teste do pezinho (do Núcleo de Atendimento Neonatal) a cada mês, inicialmente, sendo as consultas espaçadas após o início do acompanhamento.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Os usuários devem se dirigir às Unidades Básicas de Saúde (ex. Clínica da Família, Postos de Saúde, Centros Municipais de Saúde), onde serão atendidos e cadastrados no Sistema Estadual de Regulação (SER) ou devem se dirigir às Secretarias Municipais de Saúde das cidades fora do município do Rio de Janeiro.

O Núcleo de Atendimento Neonatal recebe pacientes encaminhados de acordo com resultado do teste do pezinho realizado pela APAE ou por livre demanda com encaminhamento médico.

3.5. Serviço de Cirurgia Geral

Principais etapas para o atendimento



Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- ▷ Agendamento no Ambulatório para consulta em torno de 30 dias.
- ▷ Agendamento de Cirurgia em torno de 03 meses.

Previsão de espera para atendimento

Para o atendimento ambulatorial são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Para ter acesso ao Serviço de Cirurgia, os pacientes já matriculados serão encaminhados pelos serviços clínicos e deverão marcar consulta no setor de Marcação de Consultas, de acordo com dias e horários disponíveis na tabela 1.

OBS: Só serão realizadas as cirurgias que não exigirem unidade fechada de cuidados intensivos no pós-operatório.

3.6. Serviço de Apoio Diagnóstico

Este serviço é o responsável por exames/procedimentos complementares ao atendimento médico.

Serviços Oferecidos

- ▷ Patologia Clínica/Medicina Laboratorial;
- ▷ Anatomia Patológica;
- ▷ Citogenética (Cariótipo);
- ▷ Raios-X;
- ▷ Ultrassonografia.

Principais etapas para o atendimento

É necessário a apresentação da requisição em formulário próprio ou receituário, bem como identidade original do usuário e, se for menor, também do responsável. Para os serviços que necessitam de agendamento, o usuário receberá orientações quanto à dieta, jejum, suspensão de medicamentos, requisição de outros exames quando necessário e cuidados a serem tomados no quesito de radioproteção

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- ▷ Patologia Clínica/Medicina Laboratorial: não necessita agendamento. O prazo de entrega dos resultados pode chegar a 30 dias, salvo casos que possuam alguma intercorrência;
- ▷ Anatomia patológica: o prazo de entrega dos resultados pode chegar a 30 dias, salvo casos que possuam alguma intercorrência.
- ▷ Citogenética: para o agendamento, a espera é de 15 a 30 dias e o resultado prazo de 60 dias;
- ▷ Raio-X: não necessita agendamento. Orientamos que os exames sejam realizados 20 dias antes da consulta, pois o prazo de entrega do resultado é de 7 dias;
- ▷ Ultrassonografia: abrimos a agenda de 3 em 3 meses. São realizados exames de ultrassonografia geral, com exceção de musculoesquelética e obstétrica, já que não é o perfil do Hospital. Prazo de espera para prestação do serviço é de até 40 dias, dependendo do tipo de exame realizado. O laudo é entregue na hora.

Previsão de espera para atendimento

Para os procedimentos que necessitam agendamento, o atendimento é realizado conforme horário marcado, os demais são organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Prestar atendimento para esse serviço é necessário que o usuário tenha sido atendido por seu médico assistente que, de acordo com sua avaliação, solicitará os exames complementares que achar necessários.

3.7. Farmácia

Principais etapas para o atendimento

Para dispensação ambulatorial de medicamentos padronizados pela SES/RJ, exige-se:

- Receita atualizada e cópia com data de até três (3) meses ou menos, dependendo do medicamento.

Para dispensação de insulinas, exige-se:

- Comprovante de marcação da próxima consulta;
- Receita atualizada e cópia com data de até três (3) meses;
- Isopor com gelo.

Para dispensação de componente especializado da assistência farmacêutica - CEAF, exige-se:

- Cartão Nacional do SUS;
- Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos - LME - manuscrito e emitido em quatro vias ou gerado pelo aplicativo "Automatizador de LME" da SES/RJ;
- Receita médica atualizada e com cópia;
- Estar cadastrado no programa CEAF pelo IEDE e não estar há mais de seis (6) meses sem retirar o medicamento.

Para o cadastro de pacientes no programa de dispensação de componente especializado da assistência farmacêutica - CEAF, exige-se:

- Documentos Pessoais do Paciente originais;
- Cópia da Identidade com foto original apresentada;
- CPF e cópia do paciente;
- Comprovante de Residência ou, caso não exista, o preenchimento formulário de Declaração de Residência (Lei Nº 7.115/1983) disponível no serviço;
- Cartão Nacional do SUS;
- Documentos Emitidos pelo Médico;
- Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos - LME - manuscrito e emitido em quatro vias ou gerado pelo aplicativo "Automatizador de LME" da SES/RJ;
- Receita médica atualizada e com cópia;
- Termo de Consentimento Informado original assinado pelo paciente ou pelo responsável legal e pelo médico conforme previsto nos PCDT.
- Termo de Responsabilidade;
- Cópia dos exames laboratoriais e de imagem estabelecidos no protocolo de cada medicamento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Conforme a demanda.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

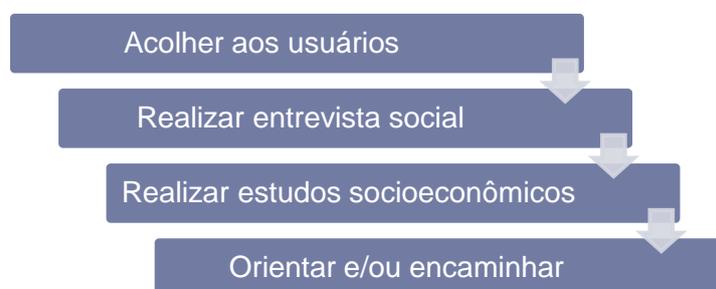
Para este serviço prestar atendimento é necessário que o usuário tenha sido atendido por seu médico assistente que, de acordo com sua avaliação, prescreverá os medicamentos necessários para o tratamento.

3.8. Serviço de apoio multiprofissional

3.8.1. Serviço Social

O serviço tem por objetivo acolher o usuário e também famílias ou responsáveis, fornecer orientações sobre direitos dos usuários, fazer encaminhamentos para redes socioassistenciais, para rede de proteção de direitos e demais órgãos competentes, emissão de documentos pertinentes e necessários aos suprimentos da demanda em questão. As assistentes sociais de referência trabalham nos seguintes serviços e ambulatórios: Diabetes, Serviço de Obesidade e Transtorno Alimentar e Metabologia (SOTAM), Disforia de Gênero, Obesidade Infantil e Endocrinologia Pediátrica. Há atendimento também nas enfermarias e Plantão Social, onde se atende a demandas espontâneas.

Principais etapas para o atendimento



Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Conforme a demanda apresentada.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, mas organizados pela ordem chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

Existem duas formas de acessar o serviço:

- ▷ Demanda espontânea - o usuário dirige-se diretamente ao setor sem necessidade de encaminhamento;
- ▷ Por agendamento - Os atendimentos agendados ocorrem por ocasião de encaminhamentos realizados por qualquer profissional do IEDE. Neste caso, o usuário deve se dirigir ao Setor de marcação de consulta. Se não tiver vaga na agenda do profissional, o usuário poderá procurar o Serviço Social para um atendimento “extra”.

3.8.2. Serviço de Nutrição

Locais de atendimento

- ▷ Ambulatório Geral de Nutrição
- ▷ SOTAM
- ▷ NAN
- ▷ Educação em Nutrição

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

A marcação da consulta leva em torno de um mês, podendo chegar a três meses de espera de acordo com as condições.

Previsão de espera para atendimento

Os atendimentos são agendados em três turnos, organizados pela ordem de chegada dos usuários. Por isso o tempo de espera é variável.

Forma de acesso ao serviço

- ▷ O usuário é encaminhado pelo médico que o assiste através de formulário próprio de encaminhamento à marcação de consulta, onde é efetuado o agendamento conforme a disponibilidade da agenda.

3.8.3. Unidade do Pé Diabético

Principais etapas para o atendimento

O usuário comparecerá para primeira avaliação dos pés, onde se estabelece o grau de risco para o desenvolvimento de lesões e amputações. Em casos de alterações ou intercorrências nos pés, os usuários serão encaminhados aos serviços especializados. Concluída a avaliação, o usuário é agendado para participar do grupo de orientação de cuidados básicos com os pés e do grupo de exercícios para os pés. Encerrada a rotina básica, os usuários deverão ser submetidos às reavaliações periódicas dos seus pés de acordo com o grau de risco, cujo intervalo varia de 3 meses a 1 ano. Por se tratar de questão relacionada a doença crônica, não é prevista a alta do usuário e sim o acompanhamento continuado.

Demais Serviços Oferecidos (aberto a todos os usuários do IEDE)

- ▷ Terapia ocupacional
- ▷ Fisioterapia

▷ Ortopedia

▷ Massoterapia

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Havendo vaga, a admissão do usuário é imediata. Do contrário, o usuário deverá comparecer à secretaria do setor para obter maiores informações sobre tempo de espera.

Previsão de espera para atendimento

Ao iniciar o tratamento, as consultas serão agendadas e os atendimentos realizados de acordo com a ordem de chegada dos pacientes, com tolerância de 10 minutos de atraso.

Forma de acesso ao serviço

- ▷ Unidade do Pé Diabético: busca ativa nas enfermarias ou encaminhamento de outros profissionais ao setor;
- ▷ Demais serviços (abertos a todos os usuários do IEDE): encaminhamento dos fisioterapeutas que atuam nas enfermarias, médicos e profissionais de outros ambulatórios, mediante agendamento no próprio setor de segunda a sexta, das 7h30 às 15h30.

3.8.4. Núcleo Interno de Regulação (NIR)

Principais etapas para o atendimento

Atendimento aos pacientes vindos do SER (Sistema Estadual de Regulação) para consultas previamente agendadas e de livre demanda (após triagem no serviço de endocrinologia); e marcação de exames para pacientes ambulatoriais ou internos. Existem alguns exames que não são marcados pelo NIR, pois não recebemos vaga para eles, como por exemplo: ressonância magnética, densitometria óssea, endoscopia digestiva e colonoscopia. Nesses casos, o usuário deve procurar a Clínica da Família a qual pertence ou a Secretaria de Saúde do seu município para realizar a marcação. Para os usuários internados, conseguimos marcar no Rio Imagem apenas a ressonância magnética.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

A marcação de exames de imagem dos usuários do IEDE é realizada no NIR, internados ou não. No caso de paciente ambulatorial, o mesmo se dirige ao NIR, munido do pedido do exame, cartão do SUS e carteira de identidade. O NIR faz uma consulta no site do RIO IMAGEM e, no caso de ter a vaga, o mesmo é marcado imediatamente. Se não houver a vaga disponível, o pedido de exame é cadastrado em uma planilha de controle. A disponibilidade das vagas pelo RIO IMAGEM é verificada todos os dias e, assim que a vaga é liberada, os exames são marcados e os pacientes são comunicados. Alguns exames exigem um tempo maior de espera, como o doppler venoso ou arterial de membros inferiores, chegando a mais de um ano. No geral, os exames mais demorados são marcados dentro de 30-45 dias.

Previsão de espera para atendimento

A espera para atendimento gira em torno de 15 minutos aproximadamente.

Forma de acesso ao serviço

Conforme a demanda.

Serviço	Localização	Dias de atendimento	Horário de atendimento
Serviço de Obesidade, Transtornos Alimentares e Metabologia	Térreo	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
Serviço de Endocrinologia	Térreo	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
Serviço de Diabetes	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
Serviço de Endocrinologia Pediátrica	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
Serviço de Cirurgia Geral	Ambulatório (Térreo)	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
	Centro Cirúrgico (1º andar)	De segunda a sexta	Conforme agendamento
Serviço de Apoio Diagnóstico	Laboratório (Térreo)	De segunda a sexta	Cadastro: Das 6h30 h às 11 h, por ordem de chegada Coleta: Das 7 h às 11 h, por ordem de chegada Entrega de resultado: Das 7 h às 15 h, por ordem de chegada
	Citogenética (1º andar)	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
	Medicina Nuclear (Térreo)	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
	Radiologia (Subsolo)	De segunda a sexta	Das 8h às 14 h, por ordem de chegada
	Ultrassonografia (Subsolo)	De segunda a sexta	Conforme agendamento
Serviço de Farmácia	Térreo	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, por ordem de chegada
Unidade do Pé Diabético	Térreo	De segunda a sexta	Das 7:30 h às 15h30 h, conforme agendamento
Serviço Social	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 19 h, por ordem de chegada
Serviço de Nutrição	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 16 h, conforme agendamento
NIR	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 19 h, por ordem de chegada
Ouvidoria	1º andar	De segunda a sexta	Das 7 h às 19 h, por ordem de chegada

Tabela 1 - Localização e horário de funcionamento dos setores

4. Ouvidoria

4.1. Quem somos?

O Serviço de Ouvidoria do IEDE é um canal que possibilita aos usuários e profissionais de saúde a manifestação de opinião, reclamação, crítica ou elogio acerca da assistência prestada. A participação do cidadão é fundamental no processo de melhoria do Sistema Único de Saúde e fortalecimento da gestão participativa, identificando os principais problemas. Sendo assim, nosso papel é possibilitar a comunicação dos cidadãos com os diversos setores e as manifestações, positivas ou negativas, serão recebidas e encaminhadas às áreas competentes.

4.2. Como participar?

A participação pode ser feita por meio das manifestações encaminhadas ao nosso setor, sejam elas na forma de sugestões, solicitações, reclamações, informações, denúncias ou elogios. Isso pode ser feito de forma presencial, na sala da ouvidoria ou busca ativa nos setores, através dos formulários nas urnas disponíveis na unidade, e ainda por telefone, e-mail ou carta.

A ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e o telefone de contato é o 2332-7154 – ramal 1204. E-mail: ouvidoria@iede.fs.rj.gov.br. As correspondências deverão ser enviadas em envelope lacrado para o endereço do Hospital com destinatário Ouvidoria IEDE. Não existe um formulário padrão para as solicitações. As manifestações também podem ser depositadas em urnas localizadas no setor de Marcação de Consultas, no setor de Coleta de Material do Laboratório e no Ambulatório de Diabetes.

4.3. Como serão as respostas?

As manifestações serão recebidas e encaminhadas aos setores competentes, acompanhadas pela ouvidoria. As respostas dadas pelos responsáveis serão fornecidas por telefone, e-mail ou por escrito em nossa sala. O prazo estimado pode ser de 02, 15 ou 30 dias, dependendo do teor da manifestação.

5. Contato

5.1. Telefones Úteis

Setor	Telefone/Ramal
Telefonista	2332-7154
Portaria	1110
Secretaria da Direção Geral	1197
Serviço Social	1142
Marcação de Consulta	1175
Ouvidoria	1204
NIR	1191

5.2. Site e e-mail

Site: <http://www.fundacaosaude.rj.gov.br/unidades-hospitalares/iede/>

E-mail: iede@iede.fs.rj.gov.br

