****

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**INSTITUTO ESTADUAL DE DOENÇAS DO TÓRAX ARY PARREIRAS**

**IETAP**



**Diretoria Geral**

Eliene Denites Duarte Mesquita

**Diretoria Assistencial**

Eliane Dias Pancha Pintor

**Diretoria Administrativa**

Virgilio da Silva Campos Brum

**DIREÇÃO ADMINISTRATIVA E DE RECURSOS HUMANOS**

Maria de Fátima Ribeiro dos Santos**ID: 3126423-9**

**DIREÇÃO ASSISTENCIAL**

**GERÊNCIA DE SERVIÇOS MÉDICOS**

**GERÊNCIA DE ENFERMAGEM**

**DIREÇÃO GERAL**

**ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO**

**Vigência: 2018 – 2019**

[dg@ietap.fs.rj.gov.br](mailto:dg@ietap.fs.rj.gov.br) / [dass@ietap.fs.rj.gov.br](mailto:dass@ietap.fs.rj.gov.br)

[darh@ietap.fs.rj.gov.br/](mailto:darh@ietap.fs.rj.gov.br/)[asplan@ietap.fs.rj.gov.br](mailto:asplan@ietap.fs.rj.gov.br)

**Coordenação da Carta de Serviços**: Renata Camara Cavalcante (Assessora de Planejamento)

Sumário

[**1.** **APRESENTAÇÃO** 3](#_Toc526409320)

[**1.1.** **Missão** 4](#_Toc526409321)

[**1.2.** **Visão** 4](#_Toc526409322)

[**1.3.** **Valores** 4](#_Toc526409323)

[**1.4.** **Compromissos e padrões de qualidade** 4](#_Toc526409324)

[**2.** **INFORMAÇÕES GERAIS** 5](#_Toc526409325)

[**2.1.** **Localização** 5](#_Toc526409326)

[**2.2.** **Acesso por transporte público** 6](#_Toc526409327)

[**2.3.** **Atendimento** 6](#_Toc526409328)

[**2.3.1.** **Público-alvo** 6](#_Toc526409329)

[**2.3.2.** **Prioridade no atendimento** 7](#_Toc526409330)

[**2.3.3.** **Requisitos e documentos** 7](#_Toc526409331)

[**3.** **PROCEDIMENTOS OFERECIDOS** 8](#_Toc526409332)

[**4.** **COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO** 10](#_Toc526409333)

[**4.1.** **Telefone** 10](#_Toc526409334)

[**4.2.** **Site** 11](#_Toc526409335)

[**4.3.** **Ouvidoria** 11](#_Toc526409336)

1. **APRESENTAÇÃO**

A história do Instituto Estadual de Doenças do Tórax Ary Parreiras (IETAP) inicia-se nos últimos anos do século XIX, quando uma modesta construção abrigou pacientes durante o surto de varíola. Ao longo dos anos, recebeu também indivíduos portadores de gripe espanhola e tuberculose. A construção do hospital foi finalizada em 1947, destinado ao tratamento de pacientes com tuberculose. Em 1993, passou a acolher pacientes com Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (SIDA). Desde 2004 a unidade conta com o Ambulatório de Tuberculose Multirresistente Dra. Margareth Pretti Dalcolmo.

O IETAP é um órgão público, vinculado a Superintendência das Unidades Hospitalares II da Subsecretaria de Atenção à Saúde, da Secretaria de Estado de Saúde do Governo do Estado do Rio de Janeiro sem fins lucrativos. Atua desde 2012 com o modelo de gestão de Fundação Estatal através da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

O IETAP é referência para internação e tratamento multiprofissional dos casos de Tuberculose (TB) e Co-infecção TB/HIV e ocupa a área construída de 4.132,38 m² no Barreto, em Niterói. Recebe pacientes de todo o Estado do Rio de Janeiro, principalmente da Região Metropolitana II. Para o ambulatório, é referência desta região para o tratamento ambulatorial da Tuberculose Multirresistente.

* 1. **Missão**

Prestar assistência de qualidade, promovendo o ensino e pesquisa em Tuberculose e HIV no Estado do Rio de Janeiro.

* 1. **Visão**

Ser reconhecido como serviço de excelência em atendimento para Tuberculose e HIV.

* 1. **Valores**
* Transparência
* Humanização
* Respeito
* Inovação
* Comprometimento
* Integração
  1. **Compromissos e Padrões de qualidade**

O IETAP prima pela qualidade e efetividade dos serviços, prestando **assistência** multidisciplinar com foco nas metas internacionais de segurança do paciente. Na área de **ensino**, justifica-se a característica institucional, promovendo a expansão do conhecimento em TB e TB / HIV para os profissionais de saúde. Ainda pautado na premissa de desenvolvimento institucional, a unidade vem atuando em **pesquisa,** promovendo a produção científica na área de TB. Preocupado em acompanhar as mudanças do cenário político estratégico, o IETAP vem aprimorando sua **gestão** por processos focados nos resultados. Com **responsabilidade socioambiental,** atua utilizando recursos materiais de forma sustentável para reduzir o impacto ambiental. Por fim, a unidade preza pela sua visibilidade no mercado, atuando com práticas que possam fortalecer sua **imagem** como referência nacional em TB e TB/HIV. A política institucional estabelece diretrizes para o cumprimento da Missão com todos os esforços direcionados para a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

**A Política de Qualidade do IETAP**

*Compromisso com os clientes, com a força de trabalho, com o meio ambiente e com a sociedade, sempre baseada nos valores institucionais e atendimento com qualidade às necessidades específicas dos usuários.*

1. **INFORMAÇÕES GERAIS**
   1. **Localização**

|  |  |
| --- | --- |
| **Razão Social** | Secretaria de Estado de Saúde – SES |
| **Nome Fantasia** | Instituto Estadual de Doenças do Tórax Ary Parreiras (IETAP). |
| **Tipo de estabelecimento** | Hospital de médio porte de referência em Pneumologia Sanitária (Tisiologia).  Não possui emergência. |
| **Atividade** | Ambulatorial  Hospitalar |
| **Tipo de Atenção** | Média complexidade |
| **Natureza institucional** | Público (Estadual) |
| **CNPJ** | 42.498.717 / 0018-01 |
| **Endereço** | Rua Dr. Luiz Palmier, 762 |
| **Bairro** | Barreto |
| **Município** | Niterói |
| **Estado** | Rio de Janeiro |
| **CEP** | 24.110-310 |



* 1. **Acesso por transporte público**

O IETAP fica localizado no município de Niterói, possuindo duas linhas de ônibus que fazem travessia no seu entorno:

* Ônibus 42 – Viação Expresso Barreto
* Ônibus 67 –Viação Brasília
  1. **Atendimento**
     1. **Público-alvo**

O IETAP possui como público-alvo pacientes com tuberculose (TB) e co-infecção TB/HIV. Recebe pacientes de todo o Estado do Rio de Janeiro, principalmente da Região Metropolitana II. A clientela é adulta e mista quanto ao gênero.

* + 1. **Prioridade no atendimento**
* De acordo com a portaria nº 280, de 07 de abril de 1999, o paciente maior de 60 anos (idoso) tem direito a um acompanhante durante todo o tempo em que estiver internado (Portaria nº 280, de 07 de abril de 1999). Porém, por se tratar de um ambiente para internação de doença infecto-contagiosa, esta informação é repassada aos familiares.
  + 1. **Requisitos e documentos**

A solicitação de internação no IETAP é realizada através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER), sendo todos os documentos necessários anexados no próprio sistema pela unidade solicitante (formulário de solicitação de internação e exames comprobatórios da doença). As solicitações são encaminhadas pela Central Estadual de Regulação para o Núcleo Interno de Regulação (NIR) da unidade, de acordo com o perfil de internação da instituição:

* Pacientes com tuberculose cujo estado geral não permita tratamento em ambulatório;
* Pacientes com tuberculose, com intolerância medicamentosa incontrolável em ambulatório;
* Pacientes com tuberculose, em casos sociais, como ausência de residência fixa, condições de moradia e sobrevivência muito precárias ou grupos com maior possibilidade de abandono, especialmente se for um caso de *retratamento* ou falência;

NOTA: Retratamento: indivíduo já tratado para tuberculose por mais de 30 dias, que venha a necessitar de tratamento após abandono ou casos com recidiva da doença, mesmo após curado;

* Pacientes com co-infecção tuberculose e HIV (TB/HIV), sendo a tuberculose a principal indicação para internação, e não outras comorbidades;
* Pacientes portadores de TBMR ou TBXDR.

O IETAP interna pacientes acima de 18 anos.

Todos os exames previamente realizados e relacionados à situação clínica atual do paciente, como radiografias, tomografias, exames laboratoriais de escarro e sangue, culturas, assim como eventuais relatórios e laudos médicos, devem ser apresentados no momento da internação.

1. **PROCEDIMENTOS OFERECIDOS**

O IETAP oferece os seguintes procedimentos ambulatoriais: broncoscopia e escarro induzido pelo serviço de endoscopia respiratória, toracocentese e biopsia de pleura pelo serviço de cirurgia de tórax, biopsia de gânglio (linfonodo) pelo serviço de cirurgia geral.

O Ambulatório de Tuberculose Multirresistente Dra. Margareth Pretti Dalcolmo realiza consultas referenciadas para pacientes portadores de tuberculose multirresistente (TBMR), tuberculose extensivamente resistente (TBXDR) e micobacteriose não tuberculosa (MNT). Mantém acompanhamento pós-alta dos pacientes com tuberculose multirresistente e extensivamente resistente.

O IETAP também realiza teste rápido molecular para tuberculose (TRM – TB), podendo receber amostras de escarro para testagem vindas de outras unidades do Estado do Rio de Janeiro, principalmente da Região Metropolitana II.

| **PROCEDIMENTOS** | **LOCAL DE ATENDIMENTO** | **HORÁRIOS DE ATENDIMENTO** | **FORMA DE AGENDAMENTO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Broncoscopia** | Endoscopia Respiratória/IETAP | Segunda-feira (manhã) 9h/10h/11h  Segunda-feira (tarde)  13h/13h45/14h30  Terça-feira (manhã)  9h/10h/11h  Quarta-feira (tarde)  13h/13h45/14h30  Quinta-feira (manhã)  9h/10h/11h  Quinta-feira (tarde)  13h/13h45/14h30  Sexta-feira (manhã)  9h/10h/11h  Sexta-feira (tarde)  13h/13h45/14h30 | O agendamento é realizado através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) |
| **Escarro Induzido** | Endoscopia Respiratória/IETAP | Terça-feira (tarde)  13h/14h/15h/16h/17h/18h  Quarta-feira (manhã)  08h/09h/10h/11h | O agendamento é realizado através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) |
| **Toracocentese/**  **Biopsia Pleural** | Centro Cirúrgico/IETAP | Segunda-feira (manhã) 8h/9h  Segunda-feira (tarde)  13h/14h  Terça-feira (manhã)  8h / 9h  Quarta-feira (manhã)  8h / 9h  Quinta-feira (tarde)  13h /14h  Sexta-feira (manhã)  8h / 9h | O agendamento é realizado através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) |
| **Biopsia Linfonodo** | Centro Cirúrgico/IETAP | Terça-feira (manhã)  8h/9h/10h/11h  Terça-feira (tarde)  13h  Quarta-feira (manhã)  8h/9h/10h/11h  Quarta-feira (tarde)  13h  Quinta-feira (manhã)  8h/9h/10h/11h  Quinta-feira (tarde)  13h | O agendamento é realizado através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER) |
| **Teste Rápido Molecular - TRM-TB** | Laboratório | 24h, devendo ser feito contato pela unidade referenciada para informar sobre o envio da amostra do paciente | O material deverá ser enviado pela unidade solicitante e enviado diretamente para o laboratório, após contato prévio com o setor de laboratório do IETAP. 2607-2628/2607-2562 Ramal: 211 |
| **Pacientes Portadores TBMR, TBXDR e MNT** | Ambulatório/IETAP | Terça-feira  13h30 às 18h  Quarta-feira  13h30 às 18h  Quinta-feira  7h às 13h | O paciente é referenciado pelas unidades de saúde.  2607-2546 /2607-2628 Ramal: 238 |

**Serviços ofertados aos pacientes internados no IETAP:**

**APOIO MULTIDISCIPLINAR**

* Tisiologia • Serviço Social
* Psiquiatria • Fisioterapia
* Cirurgia Geral • Terapia Ocupacional
* Cirurgia de Tórax
* Enfermagem
* Nutrição
* Odontologia
* Psicologia

**aPOIO Diagnóstico e terapêutico**

* Laboratório, realizando também exames específicos para tuberculose (BAAR, cultura, identificação e teste de sensibilidade, teste rápido molecular para TB (TRM-TB);
* Centro de imagens com radiologia convencional;
* Equipe de suporte nutricional;
* Enfermagem com comissão de curativo.

O acesso à internação hospitalar e aos procedimentos ambulatoriais (Serviços de Apoio Diagnóstico) são regulados exclusivamente pelo Sistema Estadual de Regulação – SER, referenciados pelas unidades de saúde solicitantes. As vagas solicitadas pelas unidades de saúde ao SER são, então, administradas pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), de acordo com a disponibilidade de leitos/vagas informada pelos serviços. As consultas no ambulatório de tuberculose multidrogarresistente são referenciadas pelas unidades da Região Metropolitana II, área de abrangência do IETAP.

1. **COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**
   1. **Telefone**

|  |  |
| --- | --- |
| **Telefones** | (21) 2607-2628 Portaria Principal  (21) 2607-2562 Portaria Principal  (21) 2607-2450 Direção Administrativa e de Recursos Humanos  (21) 2607-2005 Direção Assistencial  (21) 2607-2005 Direção Geral |

* 1. **Site**

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

* 1. **Ouvidoria**

A Ouvidoria possui como principal atribuição o acolhimento das manifestações dos cidadãos, usuários dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde– SUS, em âmbito estadual. Recebe manifestações classificadas em reclamações, informações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira. O departamento recebe as manifestações dos usuários de forma presencial, por busca ativa, por e-mail, por carta ou via telefônica. As respostas são transmitidas aos usuários por meio presencial ou por e-mail. Os usuários podem verificar o andamento da manifestação presencialmente, via telefônica ou por e-mail, fornecendo o número da manifestação realizada. O setor conta com uma sala de atendimento. São recebidas correspondências ou demais documentos impressos, com vistas à Ouvidoria, que faz o devido tratamento, considerando sua pertinência, encaminhando cópia do original à área envolvida e/ou transcrevendo em síntese o teor na folha do relato da manifestação, caso necessário. O preenchimento também pode ser anônimo ou sigiloso. As manifestações podem ser entregues em uma das quatro urnas instaladas na unidade ou encaminhadas para o endereço da instituição. O documento deve conter o relato detalhado da situação para melhor apuração pelos órgãos responsáveis.

**Formas de Contato:**

E-mail: ouvidoria@ietap.fs.rj.gov.br

Telefone: (21) 2607/2628 – 26072562 - ramal: 226

Endereço: Rua Dr. Luiz Palmier nº 762 – Barreto – Niterói – RJ – CEP: 24.110-310

**Horário de atendimento da Ouvidoria**:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.







