

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Diretoria Geral

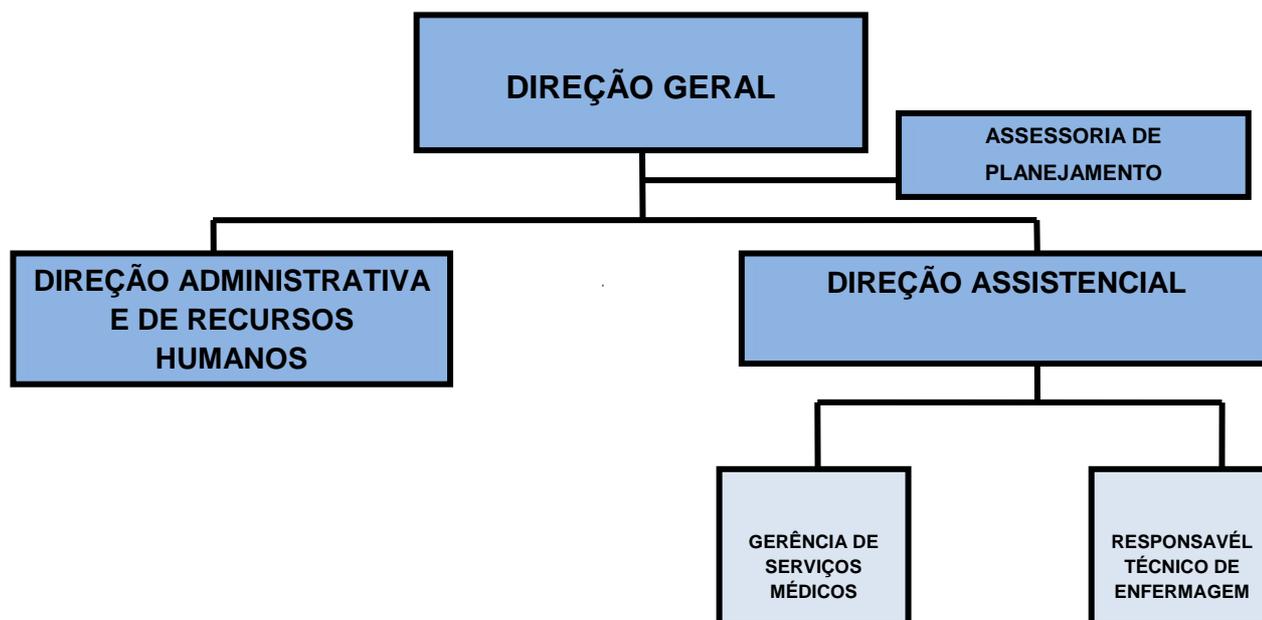
Dra Eliene Denites Duarte Mesquita

Diretoria Assistencial

Dra Eliane Dias Pancha Pintor

Diretoria Administrativa

Joseane Belizário de Souza



Vigência: 2019 – 2020

dg@ietap.fs.rj.gov.br / dass@ietap.fs.rj.gov.br

darh@ietap.fs.rj.gov.br/asplan@ietap.fs.rj.gov.br

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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1. Missão	4
1.2. Visão	4
1.3. Valores	4
1.4. Compromissos e Padrões de qualidade	5
2. INFORMAÇÕES GERAIS	5
2.1. Localização	5
2.2. Acesso por transporte público	6
2.3. Atendimento	6
2.3.1. Público alvo	6
2.3.2. Prioridade no atendimento	7
2.3.3. Requisitos e documentos	7
3. PROCEDIMENTOS OFERECIDOS	8
4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	11
4.1. Telefone	11
4.2. Site	11
4.3. Ouvidoria	11

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 também 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 da Subsecretaria de Atenção à Saúde, da Secretaria de Estado de Saúde do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Atua desde 2012 com o modelo de gestão de Fundação Estatal através da Fundação Saúde.

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 (TBMR), tuberculose extensivamente resistente (TBXDR) e micobacteriose não tuberculosa (MNT);

1.1. Missão

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

1.2. Visão

Ser reconhecido como serviço de excelência em atendimento para Tuberculose.

1.3. Valores

- Transparência
- Humanização
- Respeito
- Inovação
- Comprometimento
- Integração

1.4. Compromissos e Padrões de qualidade

O IETAP prioriza a qualidade e efetividade nos seus 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 fomenta **pesquisa** e 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. 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.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. 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



2.2. Acesso por transporte público

O IETAP fica localizado no município de Niterói e há uma linha de ônibus que faz travessia no seu entorno, a saber:

- Ônibus 42 – Viação Expresso Barreto

2.3. Atendimento

2.3.1. Público alvo

O IETAP possui com o público alvo pacientes com tuberculose (TB) eco-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.

2.3.2. Prioridade no atendimento

- De acordo com o artigo 16, da Lei Federal 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) de 01 de Outubro de 2003, o paciente maior de 60 anos (Idoso) tem direito a um acompanhante durante todo o tempo em que estiver internado.
- De acordo com o artigo 22, da Lei Federal 13.146/2015 (Estatuto da pessoa com deficiência), o paciente com deficiência tem direito a um acompanhante durante todo o tempo em que estiver internado.

2.3.3. 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, escala de MEWS (*Modified Early Warning Score*, usada para avaliação da deterioração clínica do paciente) 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;
- 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.

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.

3. PROCEDIMENTOS OFERECIDOS

O IETAP oferece os seguintes procedimentos ambulatoriais: Broncoscopia, Escarro Induzido, Toracocentese, Biopsia de pleura e Biopsia de gânglio (linfonodo).

Pelo 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 oferece ainda a realização de Teste Rápido Molecular para Tuberculose (TRM – TB), podendo receber amostras de material (escarro e demais indicações) para testagens vindas de outras unidades de todo o Estado do Rio de Janeiro, principalmente da Região Metropolitana II. As solicitações do exame dos pacientes devem estar inseridas no sistema GAL (Gerenciador de Ambiente Laboratorial) para lançamento dos resultados.

PROCEDIMENTOS	LOCAL DE ATENDIMENTO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	FORMA DE AGENDAMENTO
Broncoscopia	Endoscopia Respiratória/IETAP	Segunda feira (manhã) 09h/10h/11h Segunda feira (tarde) 13h/13:45h/14:30h Terça feira (manhã) 09h/10h/11h Quarta feira (tarde) 13h/13:45h/14:30h Quinta feira (manhã) 09h/10h/11h Quinta feira (tarde) 13h/13:45h/14:30h Sexta feira (manhã) 09h/10h/11h Sexta feira (tarde) 13h/13:45h/14:30h	O agendamento é realizado através da Central Estadual de Regulação, pelo Sistema Estadual de Regulação (SER).

PROCEDIMENTOS	LOCAL DE ATENDIMENTO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	FORMA DE AGENDAMENTO
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	Sala de Procedimentos /IETAP	Segunda feira (manhã) 08h/09h Terça 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	Sala de Procedimentos /IETAP	Terça feira (manhã) 08h/09h/10h/11h Quarta feira (manhã) 08h/09h/10h/11h Quarta feira (tarde) 13h/14h Quinta feira (manhã) 08h/09h/10h/11h Quinta feira (tarde) 13h/14h	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 solicitante para informar sobre o envio da amostra do paciente. O paciente e seu exame devem estar inseridos no GAL.	O material deverá ser enviado pela unidade solicitante e entregue diretamente no laboratório, após contato prévio com este setor do IETAP. 2607-2628/2607-2562 Ramal: 211
Pacientes Portadores TBMR, TBXDR e MNT	Ambulatório/IETAP	Terça feira 13:30h às 18h Quarta feira 13:30h às 18h Quinta feira 7h às 13h	O paciente é referenciado pelas Unidades de Saúde solicitantes. 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)
- 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.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

4.1. 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
------------------	--

4.2. Site

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

4.3. 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. O IETAP possui o serviço de Ouvidoria de segunda a sexta feira. A Ouvidoria 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 eletrônico (e-mail). Os usuários podem verificar o andamento da manifestação presencialmente, via telefônica ou por meio eletrônico (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 04 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

Horários de atendimento da Ouvidoria:

Segunda-feira: 07h às 19h

Terça-feira: 08h às 17h

Quarta-feira: 07h às 14h

Quinta-feira: 08h às 17h

Sexta-feira: 08h às 17h



FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

IETAP
INSTITUTO ESTADUAL DE DOENÇAS DO TÓRAX ARY PARREIRAS



Atualizado em 08/10/2019