

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL ESTADUAL SANTA MARIA

HESM



Diretoria Geral

Márcia de Faria Martin

Diretoria Técnica

Hedi Marinho de Melo Guedes de Oliveira

Diretoria Administrativa

Joabe Serafim Nascimento

Carta publicada em 2018

Vigência 2018/2019

E-mail: direcaogeral.hesm@gmail.com

Coordenação da Carta de Serviços:

Debora Dufrayer – Assessoria de planejamento HESM

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	6
2.3.3. Requisitos e documentos	6
3. SERVIÇOS OFERECIDOS	7
4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	10
4.1. Telefone	10
4.2. Site	10
4.3. Email	10
4.4. Ouvidoria	10

1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Estadual Santa Maria, unidade da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro gerido pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro, desde 2013, é referência estadual em Tuberculose, que presta serviços na área de internação, com finalidade diagnóstica e terapêutica, para pacientes portadores de Tuberculose e Coinfecção TB/HIV, bem como disponibiliza serviços de broncoscopia e escarro induzido para a rede de saúde.

Tem como atividade principal a prestação de serviços de saúde, com assistência integral e humanizada de qualidade, aos pacientes portadores de Tuberculose e Coinfecção TB/HIV, com indicação de internação segundo os critérios do PNCT/MS, contribuindo para o controle da tuberculose no Estado do Rio de Janeiro. É a única unidade do estado que oferece internação para pacientes com Tuberculose Multirresistente (TBMR) e Extensivamente Resistente (TBXDR). Oferece atendimento multidisciplinar para serviços de diagnóstico e internação. A unidade atua em regime integral de 24 horas de atendimento, para pacientes adultos referenciados.

1.1. Missão

Prestar assistência terciária de qualidade em Tuberculose e Coinfecção TB/HIV e oferecer subsídios para formulação de políticas públicas.

1.2. Visão

Recuperar em médio prazo o status de referência estadual e o reconhecimento nacional na excelência em assistência terciária e em ensino e pesquisa de tuberculose.

1.3. Valores

- **Comportamento ético** – respeito à vida, às diferenças e aos direitos humanos;
- **Humanização** – priorização das relações estabelecidas junto aos pacientes, colaboradores e gestores;
- **Conhecimento** – valorização do conhecimento e experiência dos profissionais.

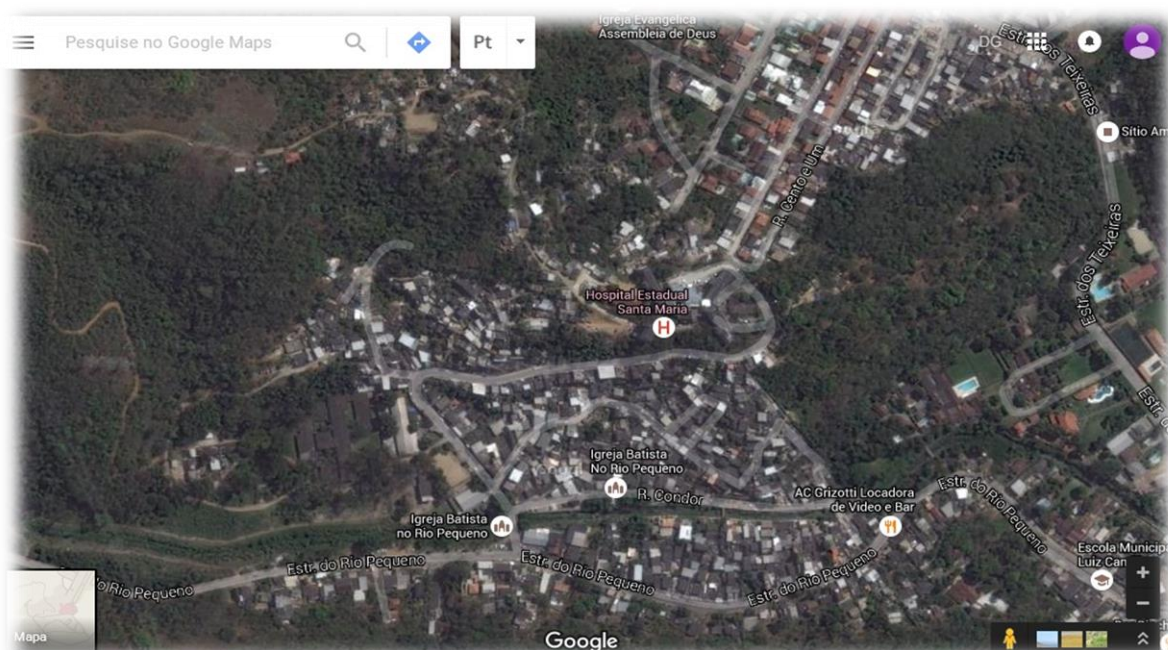
1.4. Compromissos e padrões de qualidade

A instituição atende de acordo com os padrões da Secretaria de Saúde do Estado do Rio de Janeiro e Fundação Saúde, cumprindo a legislação da Ouvidoria, acessível a todos os usuários SUS, ao Estatuto do Idoso – Lei 10741/03, ao Estatuto dos Servidores Públicos, as Normas Técnicas do Programa Nacional de Tuberculose do Ministério da Saúde, atuando com qualidade e efetividade dos serviços, prestando assistência multidisciplinar aos usuários, trabalhando em cumprimento da missão, visão e valores da instituição, com todos os esforços direcionados para a melhoria contínua da Gestão de Qualidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. Localização

Situado no bairro de Jacarepaguá, na estrada do Rio Pequeno, 656, Ladeira Santa Maria – Taquara.



2.2. Acesso por transporte público

- Chegar à unidade por meio de transporte público: apenas a **Van** regulamentada pela SMTU com trajeto **Hospital Santa Maria x Taquara**. É circular pelo bairro da Taquara com vários pontos de referência para acessá-la, como BRT, estações Taquara ou Araci Cabral, Praça Jauru, Estrada do Tindiba, Avenida Nelson Cardoso.
- Linha de ônibus **963** Santa Maria x Taquara não tem acesso ao hospital, apenas a localidade Santa Maria. Para o hospital, os únicos meios de transporte são van ou carro.

2.3. Atendimento

2.3.1. Público-alvo

Pacientes maiores de 18 anos, portadores de Tuberculose e com Tuberculose Coinfecção HIV, sendo também portador de TBMR e TBXDR, com diagnóstico feito pelas unidades de saúde básica, UPA's, clínicas da família e hospitais de todo o Estado do Rio de Janeiro.

2.3.2. Prioridade no atendimento

- Casos em situação de vulnerabilidade social, como ausência de residência fixa ou grupos com maior possibilidade de abandono do tratamento da TB, principalmente em caso de retratamento, falência ou multirresistência;
 - Estado geral que não permita tratamento em ambulatório;
 - Intercorrências clínicas ou não associado a TB, que necessitem de tratamento em unidade hospitalar;
 - Intolerância aos medicamentos anti TB incontrolável em ambulatório
- Referência: manual de tuberculose – Ministério da Saúde 2011.

2.3.3. Requisitos e documentos

- Documento de identidade com foto e original;
- Cartão Nacional do SUS;
- Comprovante de residência se houver;

- Encaminhamento para internação ou solicitação de exames;
- Exames anteriores;
- Obedecer aos critérios no perfil da unidade de acordo com o protocolo padrão para internação de pacientes portadores de tuberculose, tuberculose co-infecção HIV e SIDA nos hospitais de referência terciária para tuberculose na rede estadual de saúde.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

- BRONCOSCOPIA

Local: centro cirúrgico

Horário: 2ª, 3ª e 5ª feira, das 8h às 13h

Forma de acesso: solicitação via SER (Sistema Estadual de Regulação) e ou e-mail (caso a unidade solicitante não tenha acesso ao SER).

Etapas para atendimento: envio do pedido em formulário de procedimentos especiais SIA/SUS, exame de imagens e coagulograma recentes. Após o envio, os documentos são encaminhados ao médico broncoscopista para avaliação e, após autorização, é informado ao solicitante via SER ou por e-mail ou telefone juntamente com as orientações.

A previsão do prazo máximo para a prestação do serviço é de 7 dias.

- ESCARRO INDUZIDO

Local: sala de coleta de escarro induzido

Horário:

Público externo- 2ª feira, das 7h às 11h

Público interno- 4ª feira, das 7h às 11h

Forma de acesso: solicitação via SER ou e-mail (caso a unidade solicitante não tenha acesso ao SER).

Etapas para agendamento: o solicitante fornece via SER ou e-mail dados como nome do paciente, idade, telefone, unidade solicitante e se possui algum problema de saúde. É informado pelo funcionário do NIR a data, o horário e as orientações para a realização do exame.

A previsão do prazo máximo para a prestação do serviço é de 7 dias.

- INTERNAÇÃO

Local: setor de internação

Horário: 24h

Forma de acesso: solicitação via SER ou e-mail (caso a unidade solicitante não tenha acesso ao SER) e demanda espontânea.

Etapas para atendimento: a unidade recebe a solicitação e encaminha ao médico plantonista para avaliação do pedido da vaga. A resposta do médico é enviada ao SER ou a unidade solicitante.

No caso de demanda espontânea, o enfermeiro do setor de internação solicita a presença do médico plantonista para avaliação e dar sequência no atendimento.

Aos pacientes internados, a unidade oferece os serviços:

- **Serviço de Radiologia** - funcionamento 24h – localizado no 3º andar do prédio hospitalar. Solicitação feita pelo médico através de formulário próprio. Primeira solicitação no setor de internação.
- **Exames laboratoriais** - funcionamento 24 h – localizado no 1º andar do prédio hospitalar. Solicitação feita pelo médico através de formulário próprio. Primeira solicitação no setor de internação.
- **Ultrassonografia** - funcionamento 12h – localizado no 3º andar do prédio hospitalar. Solicitação feita pelo médico através de formulário próprio, onde será agendado o atendimento de acordo com a escala e disponibilidade do setor.
- **Serviço Social** – funcionamento 12h – localizado no 2º andar do prédio hospitalar. Todo paciente internado recebe a visita e as orientações do serviço social que o acompanha até a sua alta.
- **Fisioterapia** – funcionamento 12h – localizado no 2º andar do prédio hospitalar. Atende por parecer. Solicitação médica feita em formulário próprio.
- **Odontologia** – funcionamento 12h – localizado no 4º andar do prédio hospitalar. Atendimento por busca ativa diária feita pelo profissional dentista.
- **Serviço de farmácia/assistência farmacêutica** – funcionamento 24h - localizado no 1º andar do prédio hospitalar. Atendimento 24h para a liberação de medicamentos para a equipe de enfermagem administrar e orientação quanto ao uso, ao paciente no leito.

- **Sala de broncoscopia** – localizado no 2º andar do prédio hospitalar - funcionamento: 2ª, 3ª e 5ª, das 8h às 13h. Solicitação médica encaminhada ao setor NIR para agendamento de acordo com a disponibilidade na agenda.
- **Sala para escarro induzido** – localizada no 1º andar do setor de internação – funcionamento para pacientes internados – 4ª feira, das 7h às 11h. Solicitação médica encaminhada ao setor NIR para agendamento de acordo com a disponibilidade na agenda.
- **Terapia Ocupacional** – funcionamento 12h – localizado no 2º andar do prédio hospitalar. Todo paciente internado recebe a visita e a assistência dos profissionais da TO até a sua alta.
- **Psicologia** – funcionamento 12h – localizada no 1º andar do prédio hospitalar. Todo paciente internado recebe a visita e o suporte necessário durante o período de internação até a sua alta.
- **Nutrição** – funcionamento 12h – localizada no 2º andar do prédio hospitalar. Após a internação, é feita uma avaliação nutricional e prescrita a dieta adequada. Diariamente, cada paciente e sua evolução são reavaliados. O serviço de dietética é terceirizado e funciona 24 h, oferecendo aos pacientes internados seis refeições diárias.
- **Hotelaria** – funcionamento 12h – localizada no 1º andar do prédio hospitalar. Diariamente, o setor disponibiliza pijamas e roupas de cama e banho para todos os pacientes desde a internação. É responsável por manter atualizada a identificação dos leitos, assim como os profissionais responsáveis por cada paciente.
- **Teste Rápido Molecular para Tuberculose** – localizado na sala II do laboratório no 1º andar do prédio hospitalar – funcionamento 24h - sendo este também realizado para as unidades do município do Estado do Rio de Janeiro, seguindo orientação do Programa Estadual de Controle da Tuberculose (PCT-RJ). Para exames externos, o horário de funcionamento é até as 19h.

Os acessos à internação hospitalar, ao atendimento ambulatorial e aos Serviços de Apoio Diagnóstico são regulados exclusivamente pelo Sistema de Regulação vigente através da Central Estadual de Regulação, referenciados pelas unidades de saúde hospitalares e ambulatoriais. As vagas solicitadas pelas unidades de saúde ao Sistema de Regulação são, então, administradas pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), de acordo com a disponibilidade de leitos/vagas informada pelos serviços.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

4.1. Telefone

- Geral da unidade: **2333-6542 / 2333-6547 / 2333-6550**
- Setor de internação: **2333-6541**
- Núcleo Interno de Regulação: **2333-6548**

4.2. Site

- www.fundacaosaude.rj.gov.br
- <https://www.saude.rj.gov.br>

4.3. E-mail

- direcaogeral.hesm@gmail.com
- dirtecnica.hesm@gmail.com
- nir.hesm@gmail.com

4.4. Ouvidoria

O serviço de ouvidoria está localizado no 2º andar do HESM e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Os profissionais e usuários podem apresentar suas manifestações através de urnas localizadas em todos os andares (corredores das enfermarias e portaria), por e-mail (ouvidoria@hesm.fs.rj.gov.br), por telefone (2333-6542/2333-6547 / 2333-6550 – ramal 210) ou ainda por carta enviada através dos Correios (destinatário: Ouvidoria do Hospital Santa Maria. Estrada do Rio de Pequeno, nº 656, Taquara, Jacarepaguá, Rio de Janeiro, RJ. CEP 22723-195).

As manifestações podem ser reclamações, denúncias, informações, solicitações, sugestões ou elogios sobre ações e serviços de saúde. Elas são encaminhadas aos setores competentes para apuração, que fornecem resposta a ser entregue ao manifestante pela ouvidoria. É atribuição do ouvidor o zelo pela

agilidade e qualidade das respostas, bem como pela proteção da identidade do manifestante quando solicitada pelo próprio e desde que seu relato possua elementos mínimos para análise.

O cidadão recebe todas as informações sobre o andamento e a resposta de sua manifestação diretamente por e-mail fornecido. Caso não forneça e-mail para contato, deve aguardar o ouvidor lhe entregar a Carta de Resposta no leito (caso o usuário esteja internado) ou lhe informar que a mesma se encontra disponível para retirada na Ouvidoria. Além disso, a qualquer tempo o cidadão pode buscar informações sobre sua manifestação através dos canais de comunicação com a Ouvidoria.

