

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CENTRAL ESTADUAL DE TRANSPLANTES PROGRAMA ESTADUAL DE TRANSPLANTES

CET/PET



Diretoria Geral

Gabriel Teixeira e Mello Pereira

Diretoria Técnica

Rafaela Thaís de Souza Carvalho

Diretoria Administrativa

Onofre de Oliveira Barros Júnior

Ano de Publicação: 2018

Vigência: 2018 - 2019

Av. Padre Leonel Franca, 248 – Gávea. Rio de Janeiro/RJ CEP:22451-000

www.transplante.rj.gov.br

transplante@saude.rj.gov.br

Coordenação da Carta de Serviços: Thayse Menezes Feraz

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1. Missão	6
1.2. Visão	6
1.3. Valores	6
1.4. Compromissos e padrões de qualidade	6
2. INFORMAÇÕES GERAIS	7
2.1. Localização	7
2.2. Acesso por transporte público	7
2.3. Atendimento	8
2.3.1. Público-alvo	8
2.3.2. Prioridade no atendimento	8
2.3.3. Requisitos e documentos	8
3. SERVIÇOS OFERECIDOS	9
4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	11
4.1. Telefone	11
4.2. Site	11
4.3. Ouvidoria	11

1. APRESENTAÇÃO

A Central Estadual de Transplantes (CET) é uma organização pública da administração direta da Secretaria de Estado de Saúde (SES), em cogestão com a Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

Em abril de 2010, a SES lançou o Programa Estadual de Transplantes (PET) para aplicação do novo Regulamento Técnico elaborado pelo Ministério da Saúde por meio do Sistema Nacional de Transplantes (SNT) no Estado do Rio de Janeiro. Esse programa foi criado com o objetivo de aumentar o número de transplantes de órgãos e tecidos no Estado do Rio de Janeiro, tendo possibilitado o investimento em mudanças fundamentais para viabilizar a implementação de uma política que atendesse as demandas da sociedade e normas governamentais.

Histórico:

O primeiro transplante de órgão aconteceu em abril de 1964, no Hospital dos Servidores do Estado no Rio de Janeiro, mas somente na década de 70 foi efetivamente implantado um programa voltado para as ações de transplantes no país.

Em 1987, a fila única para transplante no Rio de Janeiro passou a ser gerenciada pelo laboratório de imunogenética do Hospital dos Servidores do Estado por meio do Programa Integrado de Transplantes de Órgãos- (PITO), que funcionaria até 1991.

Em 1992, foi criado o Programa Rio Transplante através da resolução nº 724 da SES/RJ.

Em 1997, através da lei 9434, foi criado o Sistema Nacional de Transplantes (SNT) e a Lista Única Nacional.

Em 2001, a SES realizou concurso público específico para profissionais da área de saúde, com a finalidade de compor equipes de captação de órgãos e tecidos do Programa Rio Transplante. Inicialmente, este programa funcionava no Hospital Universitário Pedro Ernesto.

Em 13 de setembro de 2004, a SES/RJ publica a resolução 2535 e cria Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos do Rio de Janeiro -CNCDO-RJ.

Em 2010, entre mudanças organizacionais e estratégicas, foi lançado o Programa Estadual de Transplantes (PET). No mesmo período, a construção de uma sede com localização estratégica para atender a necessidade de rápida resposta às demandas das diversas unidades, a criação do site como importante ferramenta de informação à

população, bem como a otimização da comunicação com a população através do Disque-Transplante (155), marcaram o início de grandes transformações no cenário de transplantes do Rio de Janeiro.

Em 2012, a Central Estadual de Transplante (CET) passou à cogestão com a Fundação Estadual de Saúde (FES), recebendo inicialmente apoio na área de recursos humanos.

A partir de janeiro de 2015, a Fundação Saúde assumiu efetivamente o abastecimento de insumos, serviços e recursos humanos de toda a Central Estadual de Transplantes, apoiando a execução de todas as atividades, alcance de metas e desdobramentos políticos e sociais do PET - Programa Estadual de Transplantes do Rio de Janeiro.

A partir da criação do programa, aumentou o número de hospitais credenciados junto ao SNT para realizar transplantes de coração, fígado, rins e córneas através do SUS. Tal crescimento também se deu devido à incorporação de um centro transplantador do próprio estado, no Hospital São Francisco de Assis, e a criação de uma equipe transplantadora no Hospital da Criança.

Esse desenvolvimento também foi possível com a formação de um novo modelo de gerenciamento do processo com a criação das Comissões Intra-Hospitalares de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT), que juntamente com a implantação das Organizações de Procura de Órgãos (OPO) e do setor de Relacionamento Hospitalar (RHO) formaram uma rede sistêmica, buscando o equilíbrio entre as partes, com o objetivo de aumentar a acessibilidade da população ao tratamento e a sua sensibilidade à causa.

O trabalho de capacitação de profissionais das diversas unidades de saúde do estado passou a ser constante através da organização e implantação de cursos, como o curso espanhol Transplant Procurement Management (TPM), um dos mais conceituados do mundo, que tornou o PET em uma das referências nacionais em capacitação na sua área de atuação.

A partir de então, o Setor de Educação e Pesquisa se organizou passando a oferecer treinamento para capacitação das equipes dos hospitais públicos, privados e filantrópicos do Estado do Rio de Janeiro. Essa capacitação foi desenvolvida com metodologias focadas para um ensino básico e intermediário no processo de doação/transplante, além da criação de módulos específicos para manutenção e entrevista familiar.

Todos esses cursos foram administrados atendendo à necessidade de cada unidade de saúde, de acordo com a abrangência regional da OPO responsável.

1.1. Missão

Coordenar as atividades de doação e transplantes de órgãos e tecidos, promover o acolhimento das famílias e a sensibilização da sociedade no Estado do Rio de Janeiro.

1.2. Visão

Ser reconhecido como referência em doação e transplante de órgãos e tecidos.

1.3. Valores

A instituição valoriza o compromisso e reconhece os resultados da equipe na busca por inovações que garantem assistência em transplantes de órgãos e tecidos no Estado do Rio de Janeiro.



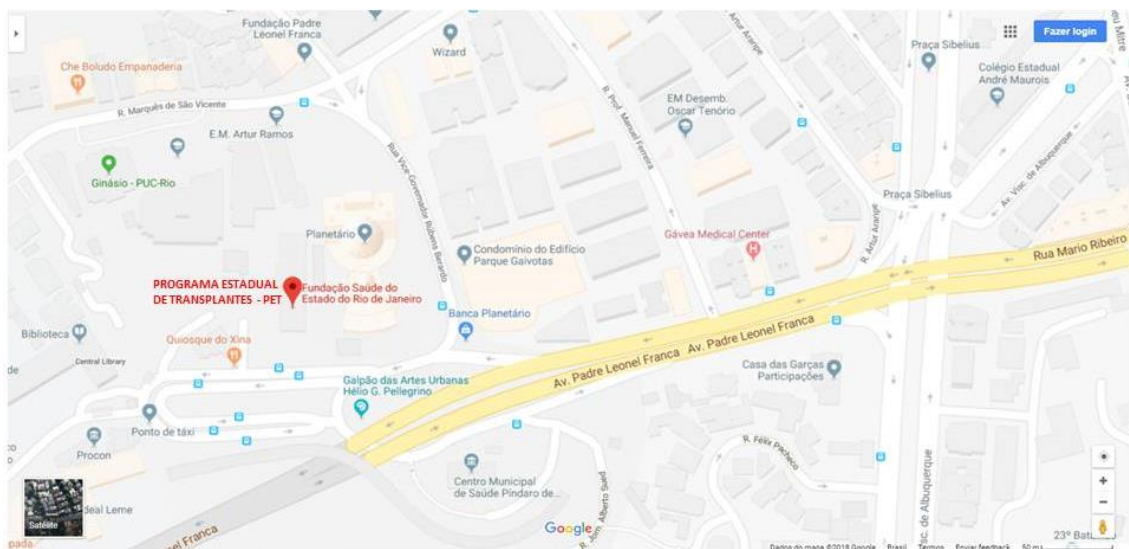
1.4. Compromissos e padrões de qualidade

Padrões de qualidade na prestação dos serviços, especialmente os de atendimento ao público – A definição dos compromissos da qualidade na prestação dos serviços e na identificação dos padrões de qualidade com os quais o órgão ou a entidade pública se comprometem a prestar constituem os componentes centrais de uma Carta de Serviços ao Cidadão. Devem ser estabelecidos em concertação e em necessidades do público-alvo, da capacidade de atendimento e da necessidade de investimento do órgão/entidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. Localização

A Central Estadual de Transplantes está situada na Av. Padre Leonel Franca, 248 – Gávea, no Estado do Rio de Janeiro.



2.2. Acesso por transporte público

Os usuários que desejam chegar a Central de Transplantes podem utilizar transporte público. A sede fica localizada em frente ao terminal de ônibus da PUC que, além das linhas de ônibus, recebe integração com o metrô.

Ônibus:

1) Terminal Rodoviário da Central do Brasil para PUC:

517 – Gávea x Glória

143 – Central x Gávea

157 - Central x Gávea

Troncal 5

2) Tijuca para PUC:

410- Praça Saens Peña x Gávea

3) Niterói para PUC:

750D- Charitas x Gávea

775D – Charitas x Gávea (via Lapa)

4) Alto Leblon para PUC :

503- Alto Leblon x Gávea

5) Rocinha para PUC:

539 – Rocinha x Leme

6) Metro:

Linhas 1 ,2 e 4 + integração para PUC

2.3. Atendimento

2.3.1. Público-alvo

Nosso público-alvo são os pacientes internados em unidades de saúde públicas, privadas e filantrópicas em todo o estado do Rio de Janeiro, que se encontrem em processo de avaliação diagnóstica através do protocolo de morte encefálica ou que evoluíram para óbito; e os receptores de órgãos e tecidos, em fila única no SNT.

2.3.2. Prioridade no atendimento

Potenciais doadores que se encontram em Escala de Glasgow 3 e com diagnóstico provável ou confirmado de morte encefálica, assim como aqueles em óbito, elegíveis para doação de tecidos.

Receptores que apresentem quadro clínico compatível com o status “urgência zero” (risco iminente de morte em até 72h).

2.3.3. Requisitos e documentos

Considerando a Portaria nº 2600/2009 que aprova o Regulamento Técnico do Sistema Nacional de Transplantes e cita no§ 4º:

A CNT* utilizará os seguintes formulários para realizar, autorizar e registrar os processos que envolvam alocação interestadual de órgãos e/ou tecidos, constantes no Anexo II a este Regulamento:

- I - Formulário I - Solicitação de Transporte Aéreo ou Rodoviário;
- II - Formulário II - Autorização de Transporte Terrestre;
- III - Formulário III - Solicitação de Passagem;
- IV - Formulário IV- Motivo de Recusa de Órgãos e Tecidos;
- V - Formulário V - Notificação de Transplante Realizado;
- VI - Formulário VI - Órgão Disponibilizado pela CNT e não utilizado pela CNCDO; e
- VIII - Formulário VII - Etiqueta para Transporte.

*A Central Nacional de Transplantes (CNT) é o órgão do Ministério da Saúde responsável pela articulação de ações relacionadas a transplantes de órgãos e tecidos entre diferentes estados da Federação e com os demais integrantes do Sistema Nacional de Transplantes (SNT).

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	FORMA DE AGENDAMENTO/ ACESSO
Orientações e informações	Esclarecimento de dúvidas da população, clientes externos e pacientes /receptores sobre o processo de doação/transplante	Central de Transplantes	2ª a 6ª em horário comercial	Acesso através do disque transplante: 155
Recebimento de notificação de casos de ME	Recebimento de notificação de casos de pacientes em provável quadro clínico de ME, internados em unidades hospitalares públicas ou privadas (potenciais doadores)	Central de Transplantes	De 2ª a domingo 24 h /dia	Acesso através do disque transplante: 155 Nº telefônico administrativo: (21) 2333-7550
Capacitação de equipe de saúde em Captação e Transplante de órgãos e tecidos	Cursos de capacitação para profissionais de saúde em 3 níveis (básico, intermediário e avançado)	Central de Transplantes ou Unidade de Saúde	2ª a 6ª em horário comercial	Acesso através do disque transplante: 155 Nº telefônico administrativo: (21) 2333-7550 – Ramal 1818 - Setor de

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	FORMA DE AGENDAMENTO/ ACESSO
				Educação Continuada
Recebimento de demandas das unidades de saúde notificadoras	Relacionamento da CET com as diversas unidades de saúde notificadoras com o objetivo de aperfeiçoar o fluxo de trabalho	Central de Transplantes	2ª a 6ª em horário comercial	Acesso através do disque transplante: 155 Nº telefônico administrativo: (21) 2333-7550 – Ramal 1820 - Relacionamento Hospitalar
Solicitação de credenciamento junto ao SNT e de renovação de credenciamento de equipe e instituições transplantadoras	Recebimento de documentação pertinente para encaminhamento ao SNT- Ministério da Saúde	Central de Transplantes	2ª a 6ª em horário comercial	Acesso através do disque transplante: 155 Nº telefônico administrativo: (21) 2333-7550 – Ramal 1815 - Setor de Protocolo

A Central Estadual de Transplantes tem como incumbência:

I - Coordenar as atividades de transplantes no âmbito estadual ou distrital;

II - Promover e fornecer as ferramentas para inscrição de potenciais receptores, com todas as indicações necessárias à sua rápida localização e a verificação de compatibilidade do respectivo organismo para o transplante ou enxerto de tecidos, órgãos e partes disponíveis de que necessite;

III - Classificar os potenciais receptores e agrupá-los segundo as indicações do inciso anterior, em ordem estabelecida pela data de inscrição, fornecendo-lhes o necessário comprovante;

IV - Manter atualizado o sistema de informações disponibilizado pelo SNT com as inscrições que efetuar para a organização do cadastro nacional de potenciais receptores;

V - Receber notificações de morte encefálica ou outra que enseje a retirada de tecidos, órgãos e partes para transplante, ocorrida em sua área de atuação;

VI - Determinar o encaminhamento e providenciar o transporte de tecidos, órgãos e partes retiradas ao estabelecimento de saúde autorizado, em que se encontrar o receptor selecionado, observado o disposto no inciso III deste artigo e em instruções deste Regulamento;

VII - Notificar a CNT de órgãos, tecidos e partes do corpo não utilizáveis entre os potenciais receptores inscritos em seus registros, para utilização entre os relacionados no cadastro nacional;

VIII - Encaminhar relatórios anuais à CGSNT sobre o desenvolvimento das atividades de transplante em sua área de atuação;

IX - Exercer controle e fiscalização sobre as atividades de que trata este Regulamento, entre outras atividades relacionadas ao Processo de Doação e Transplantes.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

4.1. Telefone

O contato com o PET pode ser realizado através da central telefônica, pelos números: (21)2333-7550, 2333-7552 ou 2333-7544 ou pelo 155.

4.2. Site

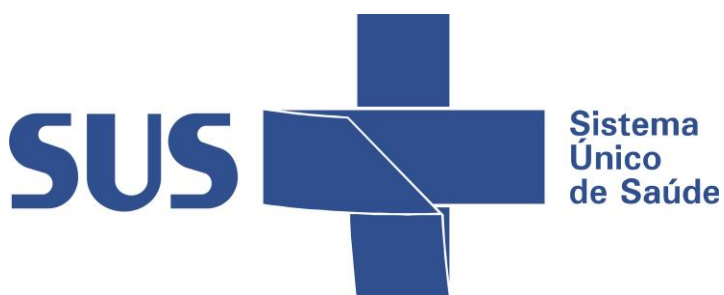
O portal eletrônico do Programa de Transplantes do Rio de Janeiro é lotado no endereço: www.transplante.rj.gov.br e www.fundacaosaude.rj.gov.br

4.3. Ouvidoria

A ouvidoria da Fundação Saúde realiza o acolhimento de manifestações presencialmente, com horário agendado pelo telefone 2334-5010 ramal 1304 ou pelo e-mail ouvidoria@fs.rj.gov.br.

Recebemos também demandas espontâneas através dos seguintes canais:

- Disque Transplante: 155
- Número telefônico administrativo: (21) 2333-7550
- “Fale Conosco”- canal de comunicação de acesso direto da população com o diretor administrativo através do site: www.transplante.rj.gov.br





**SECRETARIA
DE SAÚDE**



FUNDAÇÃO
SAÚDE



+PET
PROGRAMA ESTADUAL DE TRANSPLANTES
SECRETARIA DE SAÚDE