



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CENTRO PSIQUIÁTRICO RIO DE JANEIRO

CPRJ



Diretoria Geral

FRANCISCO DE PAULA N. SAYÃO LOBATO FILHO

CRM: 52.37153-3

MATR.0931668-8

Diretoria Técnica

MARCOS DE MIRANDA GAGO

CRM: 52.48318-1

MATR.0866148-0

Diretoria Administrativa

GILNER DA SILVA NUNES

MAT.508647-85

Ano de publicação da Carta: 2018

Vigência da Carta de Serviços: 2018/2019

E-mail: cprj.rj@gmail.com

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1. Missão	4
1.2. Visão	4
1.3. Valores	5
1.4. Compromissos e padrões de qualidade	5
2. INFORMAÇÕES GERAIS	6
2.1. Localização	6
2.2. Acesso por transporte público	6
2.3. Atendimento	7
2.3.1. Público-alvo	7
2.3.2. Prioridade no atendimento	7
2.3.3. Requisitos e documentos	7
3. SERVIÇOS OFERECIDOS	8
4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	9
4.1. Telefone	9
4.2. Site	9
4.3. Ouvidoria	9

1. APRESENTAÇÃO

Inaugurado em 1998, o Centro Psiquiátrico do Rio de Janeiro, órgão da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro gerido pela Fundação Saúde, oferece atendimento a pacientes com transtornos mentais e conta com ambulatório de psiquiatria e psicologia, emergência, hospital-dia, enfermaria e ambulatório da terceira idade. Além disso, o Centro realiza um trabalho especial com seus pacientes, visando gerar maior integração e qualidade de vida para eles e suas famílias. O CPRJ conta com 23 leitos de enfermaria psiquiátrica e 85 leitos no hospital-dia. Também possui emergência aberta 24 horas/dia, enfermaria de crise e um programa de atendimento à população em situação de rua (IPUB).

A unidade possui um Centro de convivência e desenvolveu ao longo dos anos projetos como o Programa de Atenção à Terceira Idade (PATER). O atendimento realizado no CPRJ é referenciado através do Sistema de Regulação Estadual (SER).

A instituição oferece ainda Residência Médica e Residência Multiprofissional (Enfermagem – Serviço Social – Psicologia).

ATIVIDADES EXTRA HOSPITALARES

Atividades acadêmicas (RM, RMP -UERJ e estágios em saúde mental - Faetec);

Termo de cooperação técnica de geração de trabalho e renda (NUSAMT – SETRAB);

Programa de penas alternativas;

Conselho distrital de saúde;

Conselho comunitário de segurança;

Intervenções artísticas e culturais (BAZARTE, musicoterapia, coral “Pra lá de mil” e do hospital-dia, Harmonia Enlouquece e exposições).

1.1. Missão

Garantir acesso, continuidade e integralidade do atendimento à população portadora de transtorno mental, conforme diretrizes do SUS, e promover a formação de profissionais técnicos na área de saúde mental.

1.2. Visão

Ser um centro de excelência e de alta credibilidade.

1.3. Valores

- Humanização
- Inovação
- Comprometimento
- Comunicação
- Segurança

1.4. Compromissos e padrões de qualidade

O CPRJ é uma unidade que busca sempre o aperfeiçoamento na prestação de serviços à população, por meio de estratégias para diminuir o tempo de espera nas consultas e melhor qualidade no atendimento prestados ao paciente. Nosso desafio é acolher as dificuldades encontradas e manter a qualidade no atendimento.

Foram implantadas diversas novidades na unidade como humanização, climatização, reforma na enfermaria e inauguração da rádio interna (veículo que facilita a comunicação entre usuários e profissionais de saúde). Tivemos também a criação do PATER (Programa de Assistência a Terceira Idade), projeto de assistência especializada ao usuário idoso, com direito a sessão de filmes exibida toda sexta-feira, no auditório da unidade. No segundo sábado do mês, no mesmo local, é realizado o ponto de cultura e lazer para pacientes de outros serviços (IPUB e PINEL) e as terças à tarde, para comunidade e outros.

No ano de 2001, a unidade foi agraciada pelo Ministério da Saúde com o prêmio de atenção à população em situação de rua. Em 2004, participou do Conselho Distrital de Saúde com o membro delegado. Já em 2018, foi qualificada pelo Programa Nacional de Avaliação de Sistemas Hospitalares (PNASH), portadora de transtornos mentais. Convênio feito com o Instituto de Psiquiatria da UFRJ e Conselho Regional de Assistência Social.

Desde que recebeu do Ministério da Saúde o prêmio de melhor instituição mental do Estado do Rio de Janeiro, a unidade busca excelência nos programas e metodologias que

Os usuários que desejam chegar ao CPRJ podem utilizar o transporte público. Diversas linhas de ônibus da Baixada Fluminense e da rodoviária Novo Rio passam por aqui.

Principais linhas de ônibus:

222 – Central x Bairro de Fátima

C 010 – Vila Izabel x Praça Mauá

VLT (veículo leve sobre trilhos) – estação da Praça da Harmonia (fica em frente a unidade).

2.3. Atendimento

2.3.1. Público-alvo

Pacientes portadores de transtorno mental. Por ser uma unidade de portas abertas, atende toda a demanda espontânea na emergência. No ambulatório e nas oficinas, atende a população residente na AP 1.

2.3.2. Prioridade no atendimento

Avaliar e encaminhar, se necessário, para continuidade do tratamento, conforme normas em vigor.

O atendimento é por ordem de chegada, por demanda espontânea, sem necessidade de regulação, com prioridade para pacientes com agitação psicomotora, pacientes acompanhados de viaturas oficiais e maiores de 60 anos. No setor de emergência, o atendimento não tem restrição de idade. Menores de 18 anos somente de emergência (avaliar e encaminhar, se necessário, para continuidade do tratamento).

2.3.3. Requisitos e documentos

Por se tratar de uma unidade de portas abertas com emergência, não há necessidade de documentação para o atendimento, porém, para continuidade de atendimento ambulatorial, solicita-se comprovante de residência e documento de identidade. Em caso de atendimento de usuário menor de idade, após o atendimento de emergência, o mesmo é encaminhado a instituição de referência.

Em caso de prosseguimento de atendimento na unidade, é solicitado documento de identificação e comprovante de residência.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços Oferecidos	Local de Atendimento	Horário de Atendimento	Forma de acesso / Responsável
Consulta de emergência	3 consultórios 1 sala de repouso	24h	Demanda espontânea ou referenciada
Internação	Enfermarias 1 -2 -3	24h	Acesso através da emergência
Consultas ambulatoriais	10 consultórios	Atendimento de 2ª a 6ª feira das 7h30 às 17h	Acesso através da emergência/serviço social
Consultas PATER	1 consultório 1 sala de atendimento multiprofissional	Atendimento de 2ª a 6ª feira das 7h30 às 17h	Acesso através do ambulatório
Hospital dia	2º andar da unidade	Atendimento de 2ª a 6ª feira das 7h30 às 17h	Acesso através da emergência/ambulatório/serviço social

DETALHAMENTO:

Consultas de emergência:

Hospital de portas abertas, atende demanda espontânea 24 horas.

Internação:

Atende demanda interna (emergência- ambulatório- hospital dia).

Consultas ambulatoriais:

Atendimento prioritário a pacientes com transtornos mentais da área AP1. Para ingressar ao serviço, é necessária avaliação do setor de emergência do próprio CPRJ e apresentar documento de identificação e comprovante de residência.

Consultas Pater:

Atendimento prioritário a pacientes com transtornos mentais da área AP1, com mais de 60 anos. Para ingressar ao Pater, deve-se passar pela avaliação da emergência.

Hospital dia:

Atendimento prioritário a pacientes com transtornos mentais da área AP1, com características de hospital dia. O ingresso é concedido conforme avaliação da equipe multiprofissional.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

4.1. Telefone

21- 2332-5680 e 2332-5687

4.2. Site

www.fundacaosaude.rj.gov.br

4.3. Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal importante tanto para a instituição quanto para os usuários. A partir dele, pode-se tomar decisões importantes na melhoria do atendimento e nos serviços prestados, contribuindo para o crescimento da unidade. Por isso, tentamos facilitar ao máximo esse processo.

Qualquer usuário (paciente/acompanhante/familiar/profissional de saúde) pode registrar sua manifestação (elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e informação) através dos seguintes canais:

- Pessoalmente (funciona de 2ª a 6ª feira);
- Urna itinerante (circula diariamente por alguns setores do hospital – ambulatório/hospital dia/emergência);
- Através do telefone da Ouvidoria CPRJ – 2332-5684;
- Através do e-mail da Ouvidoria CPRJ: ouvidoria@cprj.fs.rj.gov.br;
- Busca Ativa – profissionais da ouvidoria percorrem semanalmente setores de concentração de usuários (ambulatório, emergência e enfermaria), fazendo a divulgação do serviço e oferecendo o registro de alguma manifestação.

A resposta do manifestante ocorre através de 3 canais:

- Pessoalmente (resposta disponível por carta, na Ouvidoria);
- Através do sistema (e-mail disponibilizado pelo usuário).
- O manifestante pode ser informado sobre o andamento de sua manifestação através de um número de registro que é informado ao mesmo, no momento da inclusão da manifestação no sistema Ouvidor SUS.



