



CARTA DE SERVIÇOS



HOSPITAL ESTADUAL
CARLOS CHAGAS

2024

Hospital Estadual Carlos
Chagas (HECC)

FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Embasamento Legal da Carta

A Carta de Serviço ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Sob a Lei Estadual no 6.052 de 23 de setembro de 2011 e reforçada por meio do Decreto no 46.836 de 22 de novembro de 2019, com o objetivo de informar os serviços prestados pelas Instituições Públicas do Poder Executivo Estadual, e saber como acessá-los, formas e compromissos de atendimento, prazos, e outras informações pertinentes aos serviços prestados pela unidade.

Neste documento você irá conhecer os serviços prestados no Hospital Estadual Carlos Chagas (HECC), unidade da Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ) sob gestão da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro (FSERJ) conforme Lei 5164/07 Art. 6 de 17 de dezembro de 2007.

Além disso, em conformidade com a Lei Federal 8080/90, todos os serviços prestados pela unidade e citados nesse documento deverão ser gratuitos e respeitar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) de universalidade, equidade, integralidade e sem nenhum tratamento diferenciado.

Apresentação

O Hospital Estadual Carlos Chagas (HECC) inaugurado pelo então presidente da República, Getúlio Vargas em 26 de junho de 1937, é a unidade de urgência e emergência mais antiga da rede Estadual de Saúde. Recebe usuários através de demanda espontânea, transferência via Sistema Estadual de Regulação (SER), CBMERJ e SAMU com classificação vermelho e amarelo.

Na unidade, também funcionam o Programa de Cirurgia Bariátrica, que consiste em um procedimento por meio de videolaparoscopia (uma cirurgia minimamente invasiva e que traz menos riscos) e o Projeto Mais Sorriso, que consiste no atendimento odontológico especializado a pacientes – crianças, jovens e adultos – com deficiências como paralisia cerebral, autismo, síndrome de Down, entre outras.

Missão, Visão e Valores

Missão

Garantir o atendimento de qualidade a pacientes de urgência e emergência clínico/cirúrgico adultos.

Visão

Ser reconhecido na qualidade do atendimento e conceituado pela rede e usuários.

Valores

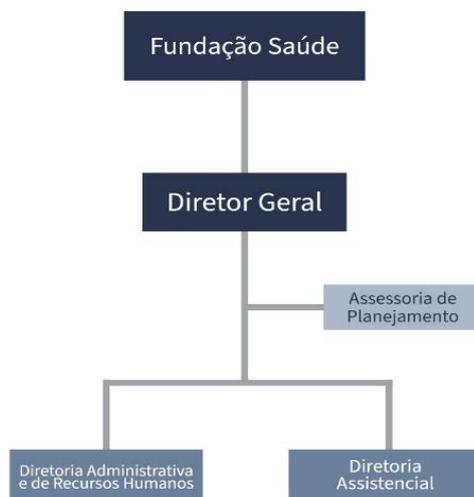
HUMANIZAÇÃO

EFICIÊNCIA

COMPROMETIMENTO

CREDIBILIDADE

Organograma



Conforme LEI 5.164 de 2007 Capítulo VIII, Art 21, e regimento interno da FSERJ (Portaria nº1/2009, aprovada no Conselho Curador de 8/6/2009), sendo este o corpo da direção do HECC de acordo com a obrigação da FSERJ.

Serviços

- Atendimento de urgência e emergência clínico-cirúrgico
- Internação em terapia intensiva/unidade pós operatória
- Internação em clínica médica e clínica cirúrgica
- Centro cirúrgico
- Ambulatório de follow-up da cirurgia geral e vascular
- Apoio terapêutico
- Núcleo de atendimento familiar (NAF)
- Núcleo administrativo da emergência (NAE)
- Banco de Sangue
- Programa cirurgia bariátrica
- Programa mais sorriso

Como acessar:

O atendimento destina-se à usuários provenientes de demanda espontânea ou referenciada via sistema central de regulação e seguimento pós cirúrgicos realizados na unidade.

Requisitos de Atendimento:

Possuir documento de identidade oficial e cartão SUS.

Forma e Horário de Atendimento:

Emergência e internação: Todos os dias 24 horas;

Ambulatório de follow-up cirúrgico (cirurgia geral): conforme agendamento;

Ambulatório de follow-up cirúrgico (cirurgia vascular): conforme agendamento;

Núcleo de atendimento familiar (NAF): Todos os dias de 7h às 19h;

Núcleo administrativo da emergência (NAE): Segunda à sexta de 8h às 17h.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre os usuários, profissionais de saúde e gestores. Seu papel é garantir ao cidadão que sua voz seja conhecida, analisada e respondida.

Qualquer usuário pode registrar sua manifestação, são acolhidas reclamações, denúncias, informações, solicitações, sugestões e elogios, através do telefone 0800 025 5535 ou pelo endereço eletrônico: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

A Ouvidoria exerce sua função em conjunto com os demais setores da instituição, seguindo organizações e fluxos estabelecidos internamente e obedecendo as legislações específicas. Não possui caráter deliberativo, executivo ou judicativo e sua ação está fundamentada nos princípios da ética, integridade, transparência e imparcialidade.

Localização

Hospital Estadual Carlos Chagas – HECC

Endereço: Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, 466 – Marechal Hermes – RJ

CEP: 21610-480

Telefone: (21) 2110-3100

Site: <http://www.fs.rj.gov.br/unidades-hospitalares/hecc/>

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