



HEAN
HOSPITAL ESTADUAL ANCHIETA
SECRETARIA DE SAÚDE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL ESTADUAL ANCHIETA

HEAN



Diretoria Geral

Dilson da Silva Pereira

Diretoria Técnica

Claudia Regina Neto Pereira

Diretoria Administrativa

Regina da Silva Caldeira Engel

Coordenação da Carta de Serviços: Regina da Silva Caldeira Engel e Cinara Reis Pinho
Sant'Anna

Ano de publicação da Carta: 2018

Vigência da Carta de Serviços: 2018-2019

Direção Administrativa e RH – HEAN

Regina da Silva Caldeira Engel

Rua Carlos Seidl nº 785 – Caju – Rio de Janeiro

Cep: 20931-002

regina.engel@hean.fs.rj.gov.br

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1. Missão	4
1.2. Visão	4
1.3. Valores	4
1.4. Compromissos e padrões de qualidade	4
2. INFORMAÇÕES GERAIS	4
2.1. Localização	5
2.2. Acesso por transporte público	5
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	8
Telefones	8
4.1.1. Site	8
4.1.2. Ouvidoria	8

1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Estadual Anchieta (HEAN), órgão da Secretaria de Estado Saúde do Rio de Janeiro gerido pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro, recebe pacientes de média e baixa complexidade, provenientes da rede pública de saúde, através de seus sistemas de regulação. Atua principalmente na área de clínica médica, como hospital de retaguarda, viabilizando desocupação de leitos nos grandes hospitais da rede pública de saúde.

1.1. Missão

Prestar assistência clínica de média e baixa complexidade, em regime de internação, como retaguarda das demais unidades de saúde da rede do Estado do Rio de Janeiro.

1.2. Visão

Tornar-se hospital de referência da Fundação Estadual de Saúde do Rio de Janeiro em assistência de clínica médica de baixa e média complexidade em regime de internação.

1.3. Valores

Humanização, Transparência, Ética, Comprometimento, Eficiência

1.4. Compromissos e padrões de qualidade

Todos os serviços são prestados com qualidade técnico-científico, baseados em indicadores e padrões de qualidade fundamentados em protocolos operacionais padrão – POP.

O uso destes nos permitirá melhorar os níveis de desempenho com o compromisso da melhoria contínua da qualidade na assistência.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

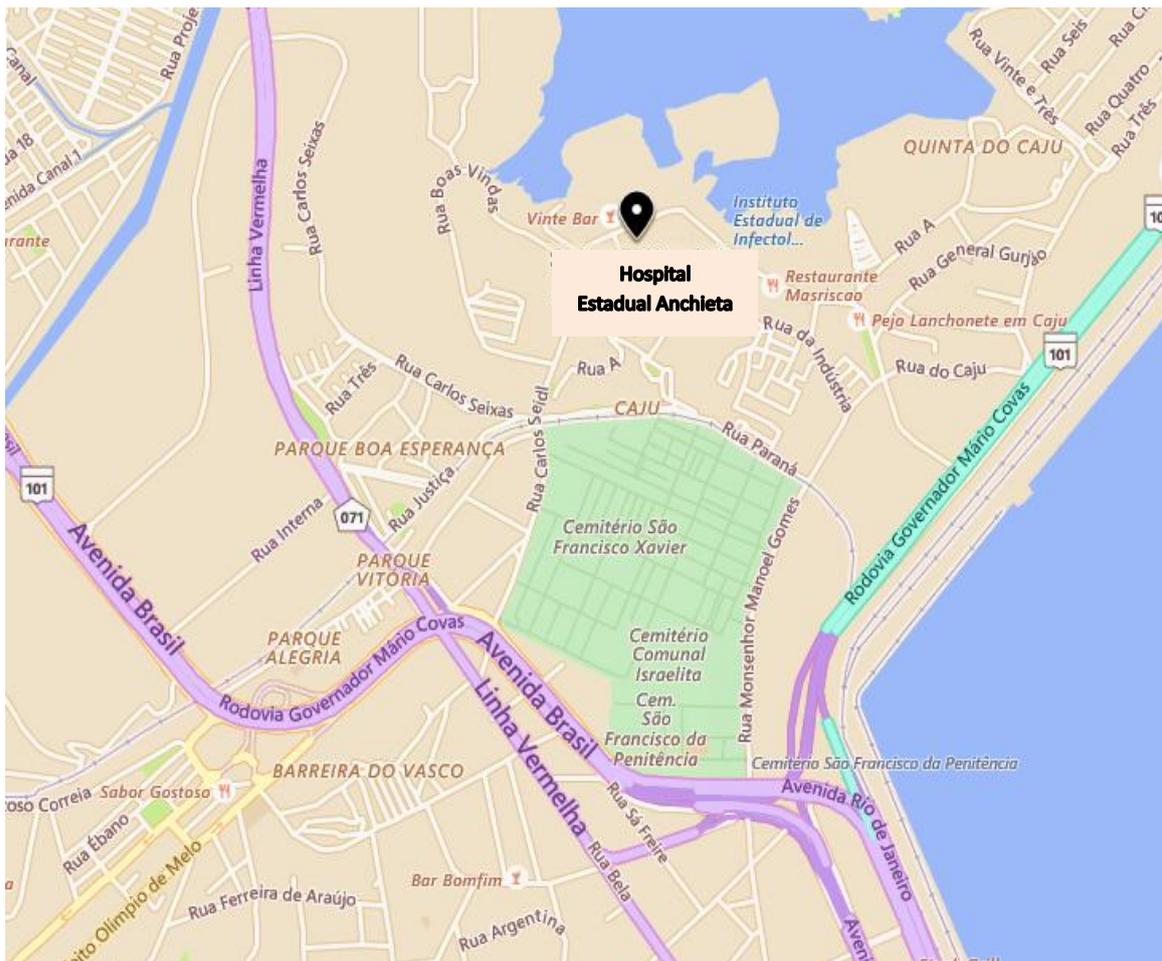
2.1. Localização

O Hospital Estadual Anchieta está localizado na rua Carlos Seidl, 785, no bairro do Caju.

2.2. Acesso por transporte público

Acompanhantes e visitantes chegam ao HEAN principalmente de ônibus ou transporte alternativo que circula na área.

Os ônibus 209 e 210 têm parada na porta do HEAN e podem ser acessados na Central do Brasil ou em seu itinerário, passando pela rodoviária Novo Rio (Av. Rodrigues Alves), pista do canto da Av. Brasil, e no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia – INTO (Av. Rio de Janeiro).



2.3. Atendimento

2.3.1. Público-alvo

Pacientes internados em hospitais da rede pública e Unidades de Pronto Atendimento – UPAs do Estado do Rio de Janeiro, que sejam considerados de média e baixa complexidade.

2.3.2. Prioridade no atendimento

Pacientes que se enquadrem no perfil assistencial do HEAN e para os que apresentam média e baixa complexidade em clínica médica.

2.3.3. Requisitos e documentos

O HEAN, através do Núcleo Interno de Regulação – NIR, recebe as solicitações de vaga por meio do sistema de regulação vigente, para pacientes acima de 18 anos.

São solicitados os seguintes documentos, além do relatório médico e exames laboratoriais e de imagem:

- Identidade
- CPF
- Cartão Nacional do SUS
- Comprovante de residência

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços Oferecidos	Local de Atendimento	Horário de Atendimento	Forma de acesso / Responsável
Internação	Enfermarias / unidade intermediária	24 h	Através do Sistema de Regulação
Gasometria Arterial	Enfermarias / unidade intermediária	24 h	Para pacientes internados
Exames Laboratoriais	Enfermarias / unidade intermediária	24 h	Para pacientes internados
Ultrassonografia	Enfermarias / unidade intermediária	2ª feiras 8h às 12 h	Para pacientes internados
Eletrocardiografia	Enfermarias / unidade intermediária	24 h	Para pacientes internados
Radiologia simples sem contraste	Sala de Radiologia	24 h	Para pacientes internados

O acesso à internação hospitalar é regulado exclusivamente pelo sistema de regulação vigente, através da Central Estadual de Regulação, referenciados pelas unidades de saúde hospitalares. As vagas da unidade são disponibilizadas pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR) para a Central Estadual de Regulação (CER), que as ocupará de acordo com o perfil do usuário.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Telefones

- NIR – 2332-4570
- Secretaria da Direção – 2332-4562

4.1.1. Site

www.fs.rj.gov.br

4.1.2. Ouvidoria

O serviço de Ouvidoria do HEAN funciona de 2^a a 6^a feira, das 8h às 16h.

Está localizado no corredor de acesso ao Posto 4, em sala própria, e pode receber as manifestações de forma presencial, escrita, por e-mail ouvidoria@hean.fs.rj.gov.br ou telefone 2332-4569, de forma anônima, utilizando formulário próprio, disponibilizado junto às caixas coletoras instaladas em pontos estratégicos do HEAN, nas entradas dos postos de enfermagem, dando acesso a usuários, acompanhantes e equipes.

Todas as manifestações recebidas no HEAN são registradas sob protocolo fornecido ao manifestante e encaminhadas à direção geral, que delega a apuração dos fatos narrados e responde em 2 dias para manifestações urgentes, 15 dias para não urgentes e 30 dias para as manifestações que demandem abertura e análise de processo administrativo. O manifestante pode consultar a resposta no setor de Ouvidoria do HEAN com a apresentação do protocolo recebido.

As manifestações anônimas são apenas apuradas e as providências tomadas caso sejam consideradas verídicas.



**SECRETARIA DE ESTADO
DE SAÚDE - SES**





HEAN
HOSPITAL ESTADUAL ANCHIETA
SECRETARIA DE SAÚDE