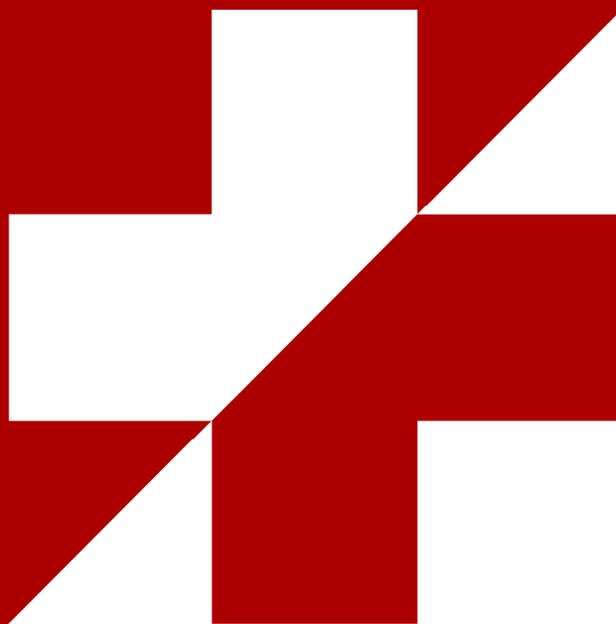


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ
Universidade Federal
do Rio de Janeiro



IG
Instituto de
Ginecologia

JUNHO / 2013 (1º Edição)



Ministério da Educação



Diretor Geral

Prof. Gutemberg Leão de Almeida Filho

Tel: (21) 2232-2970

E-mail: diretor@gineco.ufrj.br

Vice-Diretor

Prof. Jacir Luiz Balen

Tel: (21) 2509-1778

E-mail: jacirbalen@gineco.ufrj.br

Gabinete do Diretor

Chefe de Atividades Gerenciais: *Neusa Gomes de Almeida*

Secretária da Direção: *Dayse Eliane Braga da Silva*

Tel: (21) 2232-2970

E-mail: gabinete@gineco.ufrj.br

Diretor da Divisão de Ensino e Pesquisa

Prof. Jacir Luiz Balen

Tel: 2509-1778 / 2232-7154 Ramal: 1168

E-mail: jacirbalen@gineco.ufrj.br

Secretária: Rosanna Cupolillo Yunes

Diretor da Divisão Médica-Cirúrgica

Prof. José Augusto Machado

Tel: 2232-7154 Ramais: 1126 e 1127

E-mail: ja.machado@gineco.ufrj.br

Secretária: Viviane de Oliveira

Comissão de Elaboração e Implementação da Carta de Serviços ao Cidadão do Instituto de Ginecologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro

Coordenação dos trabalhos:

Prof. Gutemberg Leão de Almeida Filho.

Organização e consolidação final:

José Roberto Silva.

Brasil. Ministério da Educação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Instituto de Ginecologia. Carta de Serviços ao Cidadão; Rio de Janeiro; MEC, UFRJ, 2013. Versão 1/2013. 38 p.

1. Gestão Pública 2. Excelência 3. Qualidade 4. Serviço Público

©2013 UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

1ª edição - 100 exemplares

MENSAGEM DA DIREÇÃO

A complexidade do trabalho em saúde e a magnitude dos problemas que cercam esse campo colocam a cada dia maiores desafios à gestão de unidades de saúde. Construir uma cultura da qualidade e da excelência é um processo permanente de aprendizagem na gestão.

O Instituto de Ginecologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IG/UFRJ), buscando aprimorar sua gestão, vem incorporando práticas que visam agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos. Assim, a proposta de uma Carta de Serviços que apresenta a instituição, melhorando o diálogo com a sociedade é coerente com os nossos objetivos institucionais.

No atual modelo de gestão do IG/UFRJ, focado na inovação e melhoria dos processos institucionais, a carta representa mais um significativo passo dado na gestão da qualidade e a favor do interesse público. Ela dá visibilidade e transparência às nossas ações e nos aproxima mais da sociedade, com a qual assumimos o compromisso de um atendimento ético e resolutivo.

O principal objetivo da Carta de Serviços ao Cidadão do IG/UFRJ é facilitar o acesso à nossa unidade de saúde. Nossa carta afirma o direito dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e o compromisso da universidade com a saúde pública. Nela os usuários, os alunos, os profissionais, os gestores e as outras instituições, terão disponíveis relevantes informações sobre os serviços oferecidos, os compromissos assumidos e as principais formas de contato conosco.

A Alta Administração do IG/UFRJ compromete-se com a melhoria do atendimento prestado ao cidadão e responsabiliza-se por garantir os recursos necessários à implementação da Carta de Serviços, assim, assume seu papel de coordenar um processo disparador de mudanças na forma como os serviços são prestados, ciente do constante aprendizado mútuo desse processo e da necessária interface com os profissionais que executam os serviços.

A efetivação do que está proposto na carta no cotidiano do IG/UFRJ envolve um trabalho conjunto que requer o comprometimento de todas as pessoas que integram a instituição. Ao assumir o compromisso com a excelência da gestão pública, nossos profissionais empenham-se em aprimorar os serviços prestados, cientes que a participação das nossas usuárias possibilitará o alcance de melhores resultados.

A divulgação dessa carta é um estímulo à participação e ao monitoramento dos serviços prestados, resultando na melhoria contínua da qualidade do atendimento. Ela pretende dar voz aos usuários, alunos e profissionais, bem como abrir espaço para a participação social e relações mais democráticas. Enfim, ela nos convida a construirmos, a cada dia, um novo IG/UFRJ.

Gutemberg Leão de Almeida Filho

Diretor do IG/UFRJ

SUMÁRIO

Apresentação	8
Introdução	9
Instituto de Ginecologia: instituição pública a serviço da vida, da promoção da saúde e da dignidade humana	9
Eficiência e Qualidade na Atenção ao Cidadão	11
Conteúdo da Carta de Serviços ao Cidadão	12
O que é a Carta de Serviços ao Cidadão	12
Benefícios da Carta de Serviços	13
Público-Alvo da Carta de Serviços	13
Missão, Visão e Valores	14
Compromissos no atendimento ao cidadão	15
Canais de Comunicação	18
Horário de Funcionamento	18
Organograma	18
Direção Geral	19
Ouvidoria	20
Órgãos de Assistência Direta à Direção Geral	20
Seções e Setores de Apoio	21
Serviços Especializados e Profissionais de Saúde	24
Atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão	31
Direitos dos Usuários	33
Como chegar (Mapa de Localização)	36
Referências Bibliográficas	37
Anexos	37
Glossário	37

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988, conhecida como “constituição cidadã” por seus valores, democráticos e universais, é a lei maior que rege o ordenamento jurídico do país e assegura os direitos do cidadão brasileiro. Dentre os direitos, por ela elencados, destaca-se o direito à saúde e o direito de acesso à informação pública.

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.” (Art.196, CF).

“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. (Art. 5, CF).

Leis posteriores regulamentam os direitos constantes nessa Constituição. Assim, na saúde têm-se as leis 8.080 e 8.142 de 1990, dispondo sobre a política de saúde, detalhando a organização e funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) e assegurando a participação social de todos os cidadãos na gestão desse sistema.

A transparência e o acesso à informação, previstos como direito do cidadão e dever do Estado, regulam-se pela Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF (Lei Complementar nº 101/00), pela Lei da Transparência (Lei Complementar nº 131/09), e, mais recentemente, pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11).

Tais leis, de cumprimento obrigatório para todos os entes governamentais, produzem impactos na gestão pública e exigem dos governos democráticos o compromisso com sua implementação, adotando medidas favoráveis. Com este entendimento, o Decreto Presidencial nº 6.932/2009, dispôs sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e instituiu a “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Simplificar a vida do cidadão tem sido tema de atenção especial da gestão pública. Os processos de melhoria do serviço público enfrentam os desafios de elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos e fomentar a participação induzindo ao controle social.

A Carta de Serviços ao Cidadão alinha-se ao esforço do Governo Federal em estabelecer padrões de qualidade no atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal, logo, apoia as instituições públicas na melhoria contínua de seus processos de gestão.

Tendo em vista o cumprimento das exigências legais, o IG/UFRJ apresenta a “Carta de Serviços ao Cidadão do Instituto de Ginecologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro”, em atenção às mulheres e aos casais que atende.

Esta Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo ampliar o conhecimento da sociedade sobre as atividades do IG/UFRJ, informando ao cidadão, de forma clara, os principais serviços prestados, as formas de acessá-los e avaliá-los, horários de atendimento e os compromissos com os padrões de atendimento junto aos seus diversos públicos (usuários-cidadãos, estudantes, profissionais de saúde e outras instituições).

INTRODUÇÃO

Instituto de Ginecologia: instituição pública a serviço da vida, da promoção da saúde e da dignidade humana.

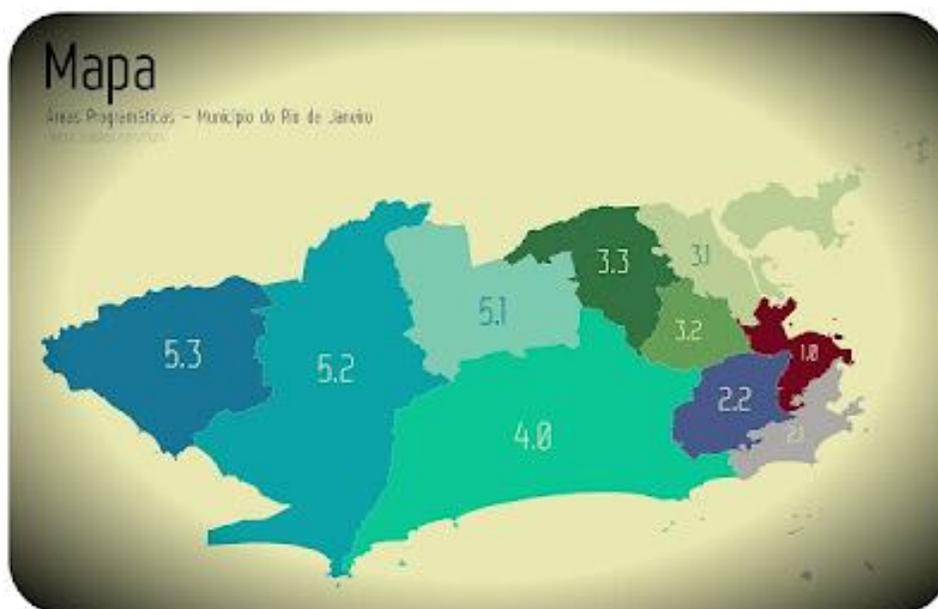
O Instituto de Ginecologia (IG) é uma das unidades de assistência, ensino e pesquisa em saúde da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), vinculada ao Ministério da Educação (MEC). Participa do SUS, logo, tem o dever de assegurar: o acesso universal aos serviços, a integralidade da assistência, a autonomia das pessoas, a igualdade na assistência à saúde, o direito à informação e a participação da comunidade, conforme as legislações em saúde.

Nasceu com a missão de promover a saúde e o bem-estar das mulheres, enfrentando os grandes problemas da saúde pública, na área de saúde da mulher. Para isso, moldou-se ao longo de sua história como centro de formação de recursos humanos em saúde altamente qualificado, detentor de vasto conhecimento da realidade epidemiológica, por sua expertise em média complexidade no SUS.

Tem como objetivos produzir, disseminar e compartilhar conhecimentos e tecnologias voltados para o fortalecimento e consolidação do SUS, que contribuam para a melhoria da saúde e da qualidade de vida da população brasileira e para a redução das desigualdades sociais, tendo a defesa do direito à saúde, da cidadania ampla, da valorização da vida e da dignidade humana como valores centrais.

Enquanto serviço universitário público de atenção à saúde da mulher, suas prioridades e projetos orientam-se pelo seguinte princípio constitucional: “*As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, obedecendo ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão*” (Art. 207, Constituição Federal Brasileira).

O IG/UFRJ localiza-se no centro do município do Rio de Janeiro, próximo à Central do Brasil, no prédio do conhecido Hospital Moncorvo Filho, Região Administrativa II (RA II), inserido na Área de Planejamento de Saúde 1.0 (AP 1.0), conforme definição do SUS. O município do Rio de Janeiro é dividido em áreas programáticas, regiões de saúde, que visam facilitar a gestão local, conforme demonstra o mapa a seguir.



Mapa das Áreas Programáticas do Município do Rio de Janeiro.

As usuárias do IG/UFRJ residem, predominantemente, na Região Metropolitana do Município do Rio de Janeiro, porém, atendem-se também a Baixada Fluminense e todos os municípios do estado.

O IG/UFRJ realiza atividades de assistência à saúde, nas quais atuam profissionais de saúde (docentes e técnicos) e alunos (graduandos e pós-graduandos), sob supervisão técnica. Para além da assistência, o ensino vincula-se ao desenvolvimento de pesquisas e as atividades de extensão universitária.

A equipe multiprofissional de assistência à saúde é composta por: médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos e nutricionistas. Suas ações compreendem consultas individuais e/ou em grupo. Todos os profissionais responsáveis pelos serviços são servidores públicos federais, prestaram concurso público e são regidos pelo Regime Jurídico Único (RJU), integrando o quadro permanente da UFRJ/MEC.

Os ambulatórios médicos contam com as seguintes especialidades: clínica ginecológica, infanto-puberal, adolescente, endocrinologia ginecológica, saúde reprodutiva, histeroscopia, homeopatia, mastologia, patologia cervical, patologia vulvar, avaliação anestésica e cirurgia. Realizam-se exames complementares de ultrassonografia, mamografia, colposcopia, e histeroscopia.

A gestão atual do IG/UFRJ trabalha para consolidá-lo e expandi-lo como centro de referência na atenção integral à saúde das mulheres e casais no estado do Rio de Janeiro. Em julho de 2012, assumiu um compromisso com a Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil do Rio de Janeiro (SMSDC/RJ) na prestação de serviços descritos no Plano Operativo Anual do IG/UFRJ (2012-2013).

Atualmente, o IG/UFRJ está em processo de reestruturação e adequação das suas atividades às bases legais do SUS, aos direitos dos usuários e trabalhadores da saúde e às indicações do Conselho Nacional de Saúde, das Conferências de Saúde, da Comissão Nacional de Determinantes Sociais da Saúde e das novas Diretrizes Curriculares das Profissões da Saúde.

Em conformidade com as diretrizes e princípios da Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Mulheres do Ministério da Saúde, os objetivos e metas do IG/UFRJ visam responder às demandas de acesso das mulheres aos serviços e tecnologias da saúde, através das ações de ensino, pesquisa e extensão.

Caso tenha interesse, o PLANO OPERATIVO ANUAL (POA) do IG/UFRJ 2012-2013 encontra-se disponível no seguinte endereço: www.ginecologia.ufrj.br e em meio impresso no Gabinete do Diretor.

Eficiência e Qualidade na Atenção ao Cidadão.

Mundialmente, as rápidas transformações da sociedade têm acarretado mudanças de necessidades e expectativas da população, exigindo da administração pública um novo posicionamento frente às lacunas, principalmente de comunicação com seus cidadãos. Uma organização eficiente e de qualidade precisa incluir seus usuários, por meio da participação cidadã, na formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.

O IG/UFRJ tem buscado construir um modelo de gestão que privilegia práticas participativas e democráticas, com controle social, visando reafirmar seu compromisso social como instituição pública, estatal e estratégica na área de saúde da mulher. Seu compromisso histórico, expresso por mais de meio século de serviços prestados à sociedade brasileira, é ratificado na proposição desta Carta de Serviços ao Cidadão.

Desde 1947, o IG/UFRJ tem prestado serviços relevantes à saúde das mulheres. Foi o primeiro a realizar exames médicos no diagnóstico e prevenção de câncer ginecológico. Sempre unindo ensino, pesquisa, inovação e assistência, criou o primeiro ambulatório de prevenção de câncer do país, tornando-se também pioneiro no estudo e tratamento dos problemas hormonais, endocrinológicos, de fertilidade e esterilidade conjugal.

Hoje se defronta com mudanças no quadro de saúde das mulheres decorrentes do contexto socioeconômico, como as precárias condições de trabalho, a desigualdade social e de gênero, as novas configurações das relações e arranjos familiares e sexuais, a poluição ambiental, a violência urbana e doméstica e as dificuldades de acesso aos serviços de atenção básica e especializada em saúde, dentre outras.

A atuação do IG/UFRJ está restrita ao atendimento de média complexidade, sendo referência na atenção complementar e especializada, junto à rede pública de saúde, para a definição de diagnósticos, realização de procedimentos terapêuticos, cirúrgicos e exames

especializados. Integra-se ao SUS, às unidades do Complexo Hospitalar da UFRJ e cumpre o princípio constitucional da indissociabilidade entre assistência, ensino, pesquisa e extensão.

A UFRJ como instituição pública de ensino superior tem a responsabilidade de formar profissionais altamente qualificados e criar condições para que o ensino e a pesquisa na área de saúde possam desenvolver-se dentro de um alto padrão de qualidade assistencial ao usuário, em conformidade com os padrões do Ministério da Educação (MEC).

O corpo docente do IG/UFRJ integra a equipe de professores da Faculdade de Medicina da UFRJ. O ensino, a pesquisa e a extensão, tendem a acompanhar o padrão de excelência da UFRJ, caracterizado, dentre outras questões, por: adequada titulação do seu corpo docente, qualidade dos cursos de graduação e pós-graduação, qualificação dos servidores, interessante produção científica e bom relacionamento com a sociedade.

O IG/UFRJ deseja ser excelente na atenção prestada, oferecendo serviços com altos padrões de qualidade e eficiência em saúde da mulher. Ser excelente na atenção implica facilitar o acesso, focar nas necessidades dos usuários e criar canais de comunicação com o cidadão que viabilize suas manifestações (críticas, elogios e sugestões), pois é um direito do cidadão-usuário acompanhar, fiscalizar, avaliar e propor melhorias aos processos de trabalho institucional.

Conteúdo da Carta de Serviços ao Cidadão

O que é a Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é o documento que apresenta a instituição e expressa seu compromisso com a qualidade e eficiência dos serviços prestados ao cidadão, conforme as exigências do Decreto Presidencial nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. Trata-se de um instrumento proposto pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) para apoiar as instituições públicas na melhoria contínua da qualidade da gestão pública.

No IG/UFRJ o documento foi elaborado por uma equipe técnica instituída e coordenada pelo diretor geral. O trabalho da comissão de elaboração e implementação da Carta de Serviços ao Cidadão do IG/UFRJ buscou seguir orientações propostas pelo MPOG e contou com a valiosa colaboração da Ouvidoria da UFRJ, a qual acompanhou a elaboração das cartas das unidades de saúde do Complexo Hospitalar da UFRJ.

Portanto, a Carta de Serviços ao Cidadão do IG/UFRJ dará visibilidade e transparência ao serviço público que realiza. Informa aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. Sua elaboração possibilitou ao IG/UFRJ repensar seu processo de trabalho e assumir um compromisso permanente com a excelência, por meio do aperfeiçoamento constante dos serviços prestados e do estímulo ao controle social.

A Carta de Serviços ao Cidadão tem como princípios fundamentais: participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

O setor público deve atender às necessidades do cidadão. Ter foco no cidadão-usuário significa, no caso da saúde, identificar seu público-alvo, conhecer suas necessidades de saúde e expectativas, para então orientar seus processos de trabalho, capacitar seus profissionais e avaliar a sua capacidade de atendimento. O foco no cidadão também implica avaliar sua satisfação e implementar ações de melhoria.

A indução do controle social implica disponibilizar condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar do Estado a implementação e a otimização contínua de serviços públicos. Assim, o IG reconhece que a participação do cidadão é imprescindível para o aprimoramento dos serviços, conseqüentemente, busca estimular o cidadão a manifestar a sua opinião. O controle social é requisito essencial para a administração pública contemporânea, daí a importância de garantir a transparência de suas ações e instituir canais de participação social.

A Carta de Serviços tem por finalidade: melhorar a relação da administração pública com os cidadãos; divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimentos para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade; fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia; garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Benefícios da Carta de Serviços

Ao implementar a Carta de Serviços o IG/UFRJ estará ajustando a atuação do setor público às expectativas dos cidadãos. Isso traz inúmeros benefícios ao cidadão, ao IG/UFRJ e a sociedade.

Para o cidadão, conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de o procurar, é um dos benefícios da divulgação da Carta de Serviços. O IG/UFRJ visando ser útil ao cidadão facilita sua vida, indicando os caminhos para o acesso aos serviços e os canais de comunicação.

Para o IG/UFRJ, a prática da elaboração da Carta, legitima a sua imagem perante a sociedade e restabelece a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.

Para a sociedade, há maior credibilidade em relação à Administração Pública e maior visibilidade dos serviços públicos.

Público-Alvo da Carta de Serviços

O público-alvo da Carta de Serviços são os cidadãos-usuários que demandam e utilizam os serviços do IG/UFRJ, a saber: seu público interno (alunos e profissionais) e o público externo (cidadãos- usuários, gestores e outras instituições).

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Reafirmar e expandir a função social do IG/UFRJ na Atenção à Saúde da Mulher, através das atividades de ensino, pesquisa e extensão, articuladas à assistência especializada, na média complexidade, com excelência técnica, atendimento ético e humanizado, de acordo com a autonomia universitária e os princípios e diretrizes do SUS, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática.

Visão

Consolidar o IG/UFRJ como Centro de Referência na Atenção Especializada à Saúde da Mulher no SUS, através da excelência na assistência, ensino e pesquisa, provendo cuidado multiprofissional, integral e humanizado, atividades acadêmicas de relevância social, a formação de recursos humanos de alto potencial e a participação ativa na formulação das políticas públicas.

Valores

- ▶ Ética no exercício das atividades, com consciência e responsabilidade social e ambiental.
- ▶ Excelência na assistência, ensino, pesquisa e extensão, por meio da melhoria contínua dos processos e resultados.
- ▶ Transparência e participação democrática de usuários, alunos e profissionais.
- ▶ Autonomia universitária, acadêmico-científica e de gestão, administrativa e financeira, buscando estratégias de gestão eficientes e efetivas.
- ▶ Autonomia dos usuários e dos profissionais de saúde.
- ▶ Respeito aos usuários, alunos, profissionais de saúde e demais colaboradores, considerando a diversidade étnica, de gênero e sociocultural, tratando-os com profissionalismo e dignidade.
- ▶ Humanização no tratamento com atendimento personalizado.
- ▶ Democratização do conhecimento, por meio do intercâmbio de saberes e práticas, tendo a educação como processo emancipatório.
- ▶ Valorização do ensino, da pesquisa e da extensão como bem público, democrático e laico.
- ▶ Cooperação, integração e constante comunicação com a sociedade.

COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Da Gestão

- ▶ Afirmar os princípios e diretrizes do SUS com ênfase na universalidade do acesso e na igualdade do atendimento, sem preconceitos ou privilégios.
- ▶ Afirmar os Direitos dos Usuários da Saúde com ênfase na defesa do direito à saúde e da cidadania ampla.
- ▶ Buscar uma relação ética e transparente com os usuários, alunos e profissionais.
- ▶ Garantir a participação dos profissionais e/ou alunos em fórum de decisão visando um processo de gestão democrático e participativo.
- ▶ Garantir a participação do Conselho Distrital de Saúde da AP 1.0 no acompanhamento e avaliação da gestão e do projeto institucional do IG/UFRJ.
- ▶ Participar nos Conselhos de Saúde e de Direitos e considerar as posições do Conselho e Conferência Nacional de Saúde.
- ▶ Estabelecer mecanismos proativos de levantamento das necessidades dos cidadãos-usuários e alunos, adotando ações inovadoras que contribuam para a redução das desigualdades e iniquidades em saúde.
- ▶ Definir responsabilidades e buscar a complementaridade de serviços com os outros órgãos do Complexo Hospitalar da UFRJ e/ou da rede externa de saúde.
- ▶ Realizar planejamento integrado, entre a área acadêmica e assistencial, utilizando a epidemiologia social na definição de prioridades e aplicação de recursos.
- ▶ Realizar avaliações periódicas, tais como pesquisas de satisfação, sistematizar, analisar e divulgar os dados, utilizando-os na avaliação e planejamento institucional.
- ▶ Atender permanentemente às prescrições da legislação que regulamenta a proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores e usuários.
- ▶ Capacitar anualmente os profissionais de atendimento direto à população nos requisitos expressos nesta Carta de Serviços ao Cidadão.
- ▶ Disponibilizar exemplar da carta de Serviços ao Cidadão para consulta em cada setor do IG/UFRJ.

Da Assistência

- ▶ Desenvolver práticas de acolhimento comprometidas com a Política Nacional de Humanização do SUS, promovendo atendimento personalizado, de maneira acolhedora, dialogada e informativa, respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a legalidade e o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.
- ▶ Adotar uma linguagem simples e clara em toda e qualquer forma de comunicação com os cidadãos/usuários, favorecendo o acesso, sem incorrer em qualquer tipo de preconceito, respeitando a dignidade da vida humana e a diversidade social e cultural.
- ▶ Dar informações transparentes aos usuários, inclusive via telefone, se identificando de modo cortês, fornecendo o nome e comprometendo-se a buscar a informação, quando não a tiver, e dar retorno ao usuário.
- ▶ Garantir acompanhamento por equipe multidisciplinar, buscando a integralidade das ações de saúde e produzindo resultados confiáveis na análise e diagnóstico.
- ▶ Adequar as salas de espera e de atendimento, com acomodação e ventilação apropriadas, disponibilizando material educativo e equipamentos de comunicação que veiculem programas relacionados à saúde e de interesse público.
- ▶ Garantir atendimento preferencial, conforme legislação vigente, às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, respeitando a classificação de risco à saúde.
- ▶ Viabilizar instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais, facilitando o acesso.
- ▶ Realizar a Notificação de Suspeita de Maus Tratos à Criança e Adolescente.
- ▶ Realizar a Notificação Compulsória de Casos de Violência Doméstica.
- ▶ Realizar a Notificação de Casos Infectocontagiosos aos serviços de vigilância epidemiológica.
- ▶ Assegurar à população o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara, em linguagem de fácil compreensão.
- ▶ Disponibilizar aos cidadãos diversos canais de comunicação, com garantia de sigilo e segurança da informação, tal como: caixas de críticas e sugestões nos ambulatórios e enfermarias.
- ▶ Divulgar em seu sítio na internet as informações de interesse coletivo ou geral, tal como a Carta de Serviços ao Cidadão.
- ▶ Viabilizar que os funcionários do IG/UFRJ, no ambiente de trabalho, estejam identificados por meio de crachás contendo nome, foto e número de matrícula funcional.

- ▶ Identificar os setores com placas sinalizadoras do acesso.
- ▶ Conservar os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, limpos e higienizados, gerando conforto e bem-estar aos usuários, alunos e profissionais.

Do Ensino

- ▶ Estreitar a relação com os diversos Departamentos de Ensino da UFRJ, viabilizando adequada integração docente assistencial (ensino em serviço).
- ▶ Atuar em equipe multiprofissional, tendo por base programas interdisciplinares, criando assim condições para que os princípios de interdisciplinaridade e transdisciplinaridade ocorram na assistência, ensino e pesquisa.
- ▶ Formar profissionais de saúde altamente qualificados, críticos, criativos, competentes e comprometidos com o SUS, para atuarem com responsabilidade, como agentes de mudanças, promotores de igualdade e justiça social, participando ativa e democraticamente de mudanças no cenário epidemiológico atinente à saúde da mulher.
- ▶ Disseminar o conhecimento produzido, mantendo Centro de Estudos que discuta inovações técnico-científicas em saúde.

Da Pesquisa

- ▶ Desenvolver pesquisas de interesse social, tendo por base os dados epidemiológicos e/ou os problemas de saúde do país definidos como prioritários.
- ▶ Garantir o direito do usuário à informação e solicitar seu consentimento, quando se tratar de pesquisa.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As organizações públicas devem estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando canais de comunicação para que ele possa reclamar e/ou sugerir melhorias quando não estiver satisfeito com os serviços prestados.

O IG/UFRJ disponibiliza ao cidadão os seguintes meios de comunicação:

Portal do IG/UFRJ: www.ginecologia.ufrj.br **Em manutenção!**

E-mail: gabinete@gineco.ufrj.br

Telefone: (21) 2232-2970

Fax: (21) 2252-1379

Atendimento presencial ou por carta:

Rua Moncorvo Filho, 90. Centro. Rio de Janeiro - RJ, CEP 20.211-340.

Caixa de Críticas e Sugestões:

Localizadas nos setores que prestam serviços diretamente ao cidadão.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

De segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, exceto feriados.

A enfermaria funciona 24 horas, todos os dias da semana, incluindo feriados.

ORGANOGRAMA

O organograma do IG/UFRJ encontra-se defasado e em processo de atualização.

DIREÇÃO GERAL

A Direção Geral comporta a Alta Administração do IG/UFRJ, a qual responde pela qualidade das ações desenvolvidas, de acordo com as diretrizes do SUS, a autonomia universitária, os códigos de ética profissionais e os direitos dos usuários.

O acesso à direção é livre para os usuários, alunos, profissionais e demais interessados.

Atende-se por ordem de chegada, respeitando a disponibilidade da agenda do diretor.

Como acessar:

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, de 8 às 15h.

Por telefone: (21) 2232-2970

Por fax: (21) 2252-1379

Por carta ou pessoalmente:

Rua Moncorvo Filho, 90. Centro. Rio de Janeiro - RJ, CEP 20.211-340.

Pela internet: gabinete@gineco.ufrj.br

Caixas de críticas e sugestões: Disponíveis na unidade de saúde.

OUVIDORIA

Ouvidoria IG/UFRJ

Receberá reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços prestados pelo IG/UFRJ. Atenderá ao público interno (alunos e profissionais) e externo (cidadãos-usuários e outras instituições) com foco na satisfação destes, via constante implementação de estratégias de melhoria dos processos de trabalho e resultados do IG/UFRJ.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Serviço centralizado na Ouvidoria do IG/UFRJ para o recebimento dos pedidos de informação enquadrados pela Lei de Acesso à Informação de nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Receberá solicitações de informações sobre determinados conteúdos dos documentos institucionais, exceto aqueles classificados como sigilosos pela legislação vigente. Atenderá de forma presencial, na Ouvidoria do IG/UFRJ, ou pela internet, via portal institucional.

Fale conosco

Receberá solicitações relacionadas às diversas atividades do IG: cursos, pesquisas, serviços em saúde, entre outras.

OBS: Serviços em processo de implantação. No momento, acessar diretamente a Ouvidoria Geral da UFRJ. www.ouvidoria.ufrj.br (21) 2598-1619/1620, das 9 às 17h.

ORGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA À DIREÇÃO GERAL

Divisão de Ensino e Pesquisa

Divisão Médica-Cirúrgica

SEÇÕES E SETORES DE APOIO

ÁREA ADMINISTRATIVA

► **RECURSOS HUMANOS** / Tel: 2232-7154 Ramal 1208

Chefe da Seção de Pessoal: Francisca Maria Nunes de Almeida.

Subst. Eventual Chefe Seção de Pessoal: Tiago dos Santos.

Assistentes em Administração: Jandira dos Reis Tenório.

Lúcia Yamamoto e Souza.

► **ADMINISTRAÇÃO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1208

Chefe da Administração da Sede: Márcio Chevallier Ferreira Coelho.

Assistente em Administração: Cristiane Pereira dos Santos

► **PATRIMÔNIO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1147

Assistentes em Administração: Barbara de Carvalho e Silva.

Edna do Nascimento.

► **ALMOXARIFADO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1147

Assistente em Administração: Cláudia Cristina Batista Miguel.

Mário Alves de Oliveira Junior

► **FINANCEIRO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1114

Chefe Seção Financeira: Erli Santana Gracindo Marques.

Assistente em Administração: Ronaldo Cesar Ferreira Dutra

► **FATURAMENTO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1147

Assistentes em Administração: Kátia Ramos Coutinho

Joélia Ribeiro Viana.

Alexandre Praga Guimarães.

► **COMPRAS** / Tel: 2232-7154 Ramal 1114

Assistentes em Administração: Monike Delesposti Coelho.

Gabriela Fernandes Medeiros Souza

► **MANUTENÇÃO PREDIAL** / Tel: 2232-7154 Ramal 1116

Mestre de Obras: Tobias Francisco de Sales.

Auxiliares de Manutenção: Márcio da Silva Fernandes.

José Junior Oliveira.

► **PORTARIA**

Vigilante: Sebastião Pedro dos Santos.

SETORES DE APOIO

► **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)** / Tel: 2232-7154 Ramal 1149

Analista de TI: José Augusto Pereira de Carvalho.

Técnico de Informática: Daniel Silva Neto Oliveira.

► **BIBLIOTECA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1139

Bibliotecárias: Mara Lucia Alves leitão Corrêa / Luciana Narciso Fernandez de Moraes.

► **CENTRO DE ESTUDOS** / Tel: 2232-7154 Ramal 1113

Coordenador: Ricardo Vasconcellos Bruno.

► **COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1113

Coordenadora: Michele Lopes Pedrosa.

► **NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO – NIR** / Tel: 2232-7154 Ramal 1150

Coordenador: José Roberto Silva.

Médica Reguladora: Michele Lopes Pedrosa.

Operadora SISREG: Fabiana Fernandes da Silveira.

► **ARQUIVO MÉDICO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1120

Auxiliares em Administração: Benedito Aguinaldo Eleoterio / Fábio de Souza Francisco.

► **RECEPÇÃO/MARCAÇÃO DE CONSULTAS** / Tel: 2232-7154 Ramal 1120

Recepcionistas: Maria de Lourdes Franco Velho / Edineide de Fátima Rodrigues da Silva

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Como acessar os serviços?

Primeiro atendimento (primeira vez no IG/UFRJ):

Comparecer a Marcação de Consultas levando relatório médico que especifique o motivo do encaminhamento, além de documento de identidade com foto. Recomenda-se levar resultados de exames realizados. Será agendada consulta de avaliação, na qual a equipe do IG/UFRJ identificará se o acompanhamento será feito na unidade de saúde.

Pessoas já em acompanhamento no IG/UFRJ:

Comparecer a Marcação de Consultas e agendar atendimento de acordo com a disponibilidade da agenda dos profissionais de saúde. Os agendamentos de exames de laboratório e de imagem são marcados pessoalmente, conforme disponibilidade.

Internação hospitalar: apenas para as pacientes acompanhadas no IG/UFRJ, mediante disponibilidade de vaga e solicitação médica. O cuidado nas enfermarias é prestado 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados. As informações sobre normas de funcionamento para pacientes e familiares são fornecidas pela equipe de saúde antes e durante a hospitalização.

ATENÇÃO: O IG/UFRJ não possui emergência aberta para a população.

As pacientes, em acompanhamento no IG/UFRJ, em caso de intercorrências, algum mal estar ou dúvidas, poderão ser atendidas nas seguintes condições: por consulta extra no ambulatório; pelo médico plantonista ou por antecipação de consulta, autorizada por profissional de saúde (médico, enfermeiro, assistente social, psicólogo e nutricionista) do IG/UFRJ.

Marcação de Consultas e/ou exames

Funciona na entrada do hospital, de segunda a sexta-feira, das 8 às 15h.

As vagas de primeira vez são agendadas, prioritariamente, pela Central de Regulação do Rio de Janeiro, por meio do Sistema de Regulação (SISREG), com base nos critérios determinados pelo IG/UFRJ. Porém, ainda recebemos demanda espontânea de pacientes com encaminhamentos, de profissionais de saúde, destinados especificamente ao IG/UFRJ e/ou encaminhados pelas Secretárias de Saúde.

A marcação de consultas e exames requer parecer interno de um dos profissionais de saúde do IG/UFRJ. Alguns exames são marcados nos próprios setores que os realizam.

► **Enfermagem**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 15h, exceto feriados.

Enfermeiros (as): Renata Porto dos Santos / José Ricardo de Souza dias / Regina Pires da Silva Dias / Rodolfo Sidnei Meira Lima / Suzane Maria Zacca Maciel Nogueira / Márcia Cristina Pimentel Moreira Duarte / Paula Siciliano Maia.

Telefone: (21) 2221-8302 **E-mail:** chefiaenfermagem@gineco.ufrj.br

► **Serviço Social**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 15h, exceto feriados.

Assistentes Sociais: José Roberto Silva / Roseni Lana Motta.

Telefone: (21) 2332-7154 Ramal: 1149 **E-mail:** social@gineco.ufrj.br

► **Psicologia**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 15h, exceto feriados.

Psicólogas: Lúcia Camillo Coura / Claudia Wymberg Goldman.

Telefone: (21) 2332-7154 Ramal: 1115 **E-mail:** psicologia@gineco.ufrj.br

► **Nutrição**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 15h, exceto feriados.

Nutricionista: Clarissa Viana Demézio da Silva / Carolina Ferraz Figueiredo Moreira.

Telefone: (21) 2332-7154 Ramal: 1126 **E-mail:** nutricao@gineco.ufrj.br

► **Farmácia**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 15h, exceto feriados.

Farmacêutica: Vera Lúcia Vantol Amaral.

Auxiliar Administrativo: Manoel Alves dos Santos / Elisabeth de Oliveira.

Telefone: (21) 2332-7154 Ramal: 1176 **E-mail:** farmacia@gineco.ufrj.br

► **AMBULATÓRIO DIDÁTICO DE GINECOLOGIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1150

Funciona de segunda a sexta-feira das 12h às 15h. Tel: 2232-7154 Ramal 1150

É a principal porta de entrada do IG/UFRJ. Após atendimento nesse ambulatório a paciente será encaminhada aos diversos ambulatórios especializados. Além da especialidade médica há consultas em Enfermagem, Serviço Social, Psicologia e Nutrição.

Médicos (a): Ângela Rosa Império Meyrelles Thomaz da Silva.

Christiani Ribeiro Pereira.

Filomena Aste da Silveira.

Lílian Padron da Silveira.

Mary Juciane Galvão Zamboni Vettore

Michele Lopes Pedrosa.

Paula Ribeiro de Miranda Maldonado.

Raphael Câmara Medeiros Parente.

Ronaldo Carauta de Souza.

Ricardo Vasconcellos Bruno.

Chefe de Enfermagem: José Ricardo de Souza Dias.

Enfermeira: Regina Pires da Silva Dias.

Técnicas de Enfermagem: Eliane de Oliveira Santos.

Mônica Rosa de Oliveira Gonçalves.

Maria Luiza Gino Dias.

Mariza Ribeiro Ramos.

Ângela Maria Silva de Oliveira.

Recepcionista: Fabiana Fernandes da Silveira.

► **REPRODUÇÃO HUMANA ASSISTIDA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1113

Médicos (as): Ricardo Vasconcellos Bruno.

Michele Lopes Pedrosa.

Técnica de Enfermagem: Vera Lúcia Pinheiro do Amaral.

Auxiliar de Enfermagem: Sandra Silva dos Santos.

Copeira: Deolinda Gaspar.

► **PATOLOGIA VULVAR** / Tel: 2232-7154 Ramal 1170

Prof. Adjunto: Gutemberg Leão de Almeida Filho.

Médica: Adriana de Carvalho Correa.

Técnica de Enfermagem: Ariete Teles Souza de Araujo.

► **PATOLOGIA CERVICAL** / Tel: 2232-7154 Ramal 1150

Médicas: Paula Ribeiro de Miranda Maldonado.

Ângela Rosa Império Meyrelles Thomaz da Silva.

Christiani Ribeiro Pereira.

Técnica de Enfermagem: Lídia Barbosa da Silva.

► **MASTOLOGIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1150

Prof. Associado: Jacir Luiz Balen.

Auxiliar de Enfermagem: Regina Ribeiro da Silva.

► **INFANTO-PUBERAL E ADOLESCENTE** / Tel: 2232-7154 Ramal 1121

Médica: Filomena Aste da Silveira.

Técnica de Enfermagem: Vera Lúcia Pinheiro do Amaral.

► **HOMEOPATIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1121

Médico: Jorge José Ferreira.

Técnica de Enfermagem: Vera Lúcia Pinheiro do Amaral.

► **PATOLOGIA / CITOLOGIA** // Tel: 2232-7154 Ramal 1180

Prof. Assistente: Roberto José de Lima.

Profª Auxiliar: Andrea Dale Figueiredo.

Médica: Cristina Mendonça Costa.

Técnicos (a) de Laboratório: Andrea Souza de Jesus.

Cleocema de Barros Moura.

Nadia Maria dos Santos Marques.

Patrícia Menezes Gomes.

Wilén Norat Siqueira.

Secretária: Valéria Cristina Ramos Oliveira.

► **MAMOGRAFIA** // Tel: 2232-7154 Ramal 1154

Prof. Adjunto: Euderson Kang Tourinho.

Técnicos (as) de Radiologia: Ivan Francisco da Silva.

Rosimeri Gontijo de Noronha.

Assistente em Administração: Bárbara Verônica.

► **HISTEROSCOPIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1115

Médicos (as): Lílian Padron da Silveira.

Raphael Câmara Medeiros Parente.

Auxiliar de Enfermagem: Rita de Cássia Soares Salgado.

► **ULTRASSONOGRRAFIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1158

Médico: Marco Antonio Pessanha Lourenço.

Técnica de Enfermagem: Rosane Borges da Boa Morte.

► **CENTRO CIRÚRGICO** / Tel: 2232-7154 Ramal 1127

Médicos (as) Anestesistas: Ana Maria Oliveira Macedo.

Nair de Barros Ferreira.

Tarcísio Borges.

Médicos (as) Cirurgiões: Gutemberg Leão de Almeida Filho.

Jacir Luiz Balen.

José Augusto Machado.

Ronaldo Carauta de Souza.

Christiani Ribeiro Pereira

Mary Juciane Galvão Zamboni Vettore

Enfermeiras: Suzane Maria Zacca Nogueira.

Paula Siciliano Maia.

Técnicos (as) de Enfermagem: Alexandra Correa da Silva.

Leda Carmem da Silva.

Luiz Fernando Cabral de Souza.

Maria da Gloria S Cerqueira.

Elisabete Maria da Silva.

Ivonete Matias Cavalcante.

Heloisa Maria Paula Dias.

Márcia Pires da Silva.

Maria das Neves Alves de Carvalho Florentino.

Regina de Oliveira Santos.

► **CIRURGIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1121

Prof. Adjunto: José Augusto Machado.

Auxiliar de Enfermagem: Solange Guimarães de Santana.

► **ENFERMARIA** / Tel: 2232-7154 Ramal 1126

Chefe de Enfermagem: Renata Porto dos Santos Mohamed.

Enfermeiros (as): Rodolfo Sidnei Meira Lima.

Márcia Cristina Pimentel Moreira Duarte.

Técnicos (as) de Enfermagem: Elenice dos Santos.

Elisabete de Oliveira Fernandes.

Ieda Farias Noronha.

Sonia dos Santos Pacheco.

Lucia Lopes dos Santos.

Marco Antonio de Almeida Sampaio.

Maria da Glória Severino da Cruz Sabino.

Rosana Dias da Purificação.

Sueli Santana Santos.

Diana Maria Oliveira.

Maria aparecida Vasconcelos.

Marisa Silva Bezerra.

Regina Rodrigues Santos.

Copeira: Vilma Rodrigues da Silva Leal.

ATIVIDADES DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Todas as informações sobre as atividades de ensino, pesquisa e extensão, podem ser consultadas diretamente com a Secretaria Acadêmica ou no site www.ginecologia.ufrj.br.

► **SECRETARIA ACADÊMICA** / Tel: 2232-7154 Ramal: 1168

Secretária: Rosanna Cupolillo Yunes

Assistente em Administração: Vinicius Guimarães Mascarenhas.

► **Ensino**

O ensino no IG/UFRJ tem como importante canal teórico o **Centro de Estudos**, o qual funciona todas as terças, das 8h às 12h, no Auditório Arnaldo de Moraes do IG/UFRJ. A programação inclui: discussão de casos clínicos da unidade de saúde e apresentação de temas relevantes em Saúde da Mulher, podendo incluir convidados externos.

Todos os eventos culturais e científicos realizados contam com a participação da equipe multiprofissional de saúde, idealizando a construção de um conhecimento transversal em saúde.

Graduação

Disciplina em Ginecologia (9º Período).

Internato Rotatório e Eletivo.

Estágio de alunos da UFRJ em Medicina, Serviço Social, Psicologia, Enfermagem e Nutrição.

Treinamento e Aperfeiçoamento

Treinamento profissional em Colposcopia e Histeroscopia.

Aperfeiçoamento em Mastologia e Reprodução Humana.

Pós-Graduação (*lato sensu*)

Curso de Especialização em Ginecologia.

Pós-Graduação (*stricto sensu*)

Pesquisa em *Biologia Molecular e Patologia Cervical e Vulvar*, inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciências Cirúrgicas do Departamento de Cirurgia da Faculdade de Medicina/UFRJ, com alunos de mestrado e doutorado regularmente matriculados.

Residência Médica e Residência Multiprofissional

Programa de Residência Médica em Ginecologia e Obstetrícia integrado à Maternidade Escola/UFRJ.

Programa de Residência Médica em Ginecologia e Obstetrícia integrado ao Hospital Estadual Adão Pereira Nunes (Saracuruna).

Campo de estágio do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Mulher do Hospital Escola São Francisco de Assis (HESFA/UFRJ).

Bolsistas de Iniciação Científica

O Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) agrega alunos inseridos nos projetos de extensão.

► Pesquisa

Pesquisa em *Biologia Molecular e Patologia Cervical e Vulvar*, inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciências Cirúrgicas do Departamento de Cirurgia da Faculdade de Medicina/UFRJ, com alunos de mestrado e doutorado regularmente matriculados.

► Extensão

Projetos em andamento:

“O Direito de Decidir na Hora de Planejar a Família: o Ambulatório de Reprodução Humana do IG/UFRJ”, com ações multiprofissionais e facilitação do acesso aos serviços.

“Inclusão Social e Proteção aos Grupos Vulneráveis”, em parceria com a Faculdade de Direito da UFRJ.

Participação na Comissão Coordenadora da Rede Colaborativa para a Qualificação de Diagnóstico e Tratamento das Lesões Precursoras do Câncer do Útero.

DIREITOS DOS USUÁRIOS

Os direitos civis e sociais do cidadão, como liberdade de expressão, religião e movimentação, condições de saúde, educação, trabalho, condições de vida e de assistências em situações de risco social, estão assegurados na Constituição Federal de 1988. A partir do previsto na Constituição, diversas outras normas regulam o campo dos direitos, por exemplo, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Estatuto do Idoso.

Visando organizar os direitos fundamentais em saúde, o Ministério da Saúde publicou a “Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde”, a qual destaca seis princípios básicos de cidadania que asseguram ao cidadão o ingresso digno nos sistemas de saúde. Conheça seus direitos e ajude o IG/UFRJ a oferecer um serviço de maior qualidade.

PRINCÍPIOS DA CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE:

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

A carta pode ser acessada na íntegra em:

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf

DEVERES DOS USUÁRIOS

- ▶ Participar ativamente do seu tratamento, assumindo responsabilidades, prestando informações apropriadas nos atendimentos, solicitando esclarecimentos, principalmente nas dúvidas e seguindo, quando concordar, as recomendações da equipe de saúde responsável por seu cuidado.
- ▶ Contribuir para o bem-estar de todos que circulam no serviço de saúde, colaborando com a limpeza do ambiente e adotando comportamento respeitoso e cordial com os demais usuários e trabalhadores da saúde.
- ▶ Desenvolver hábitos e atitudes saudáveis que melhorem sua qualidade de vida, reduzindo as possibilidades de adoecimento.

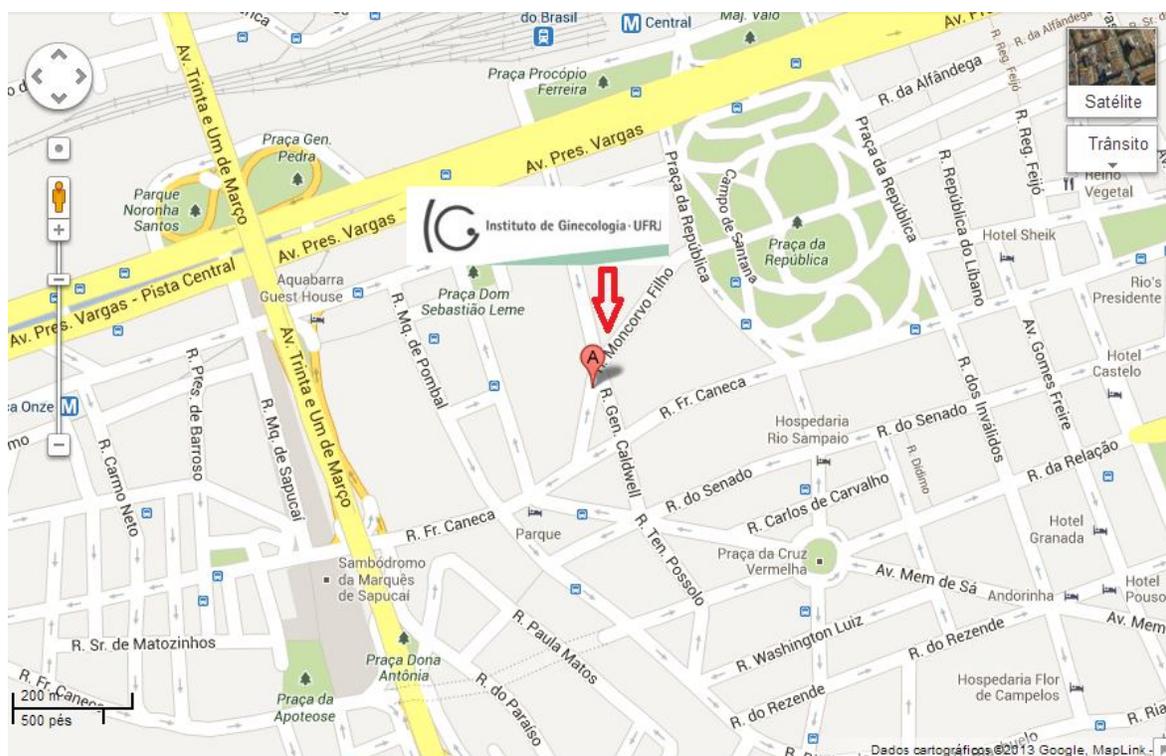
DIREITOS DOS USUÁRIOS

- ▶ Receber atendimento acolhedor de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa vivendo com deficiência.
- ▶ Ser identificado pelo nome e sobrenome, devendo existir em todo documento de identificação do usuário um campo para se registrar o nome pelo qual prefere ser chamado, nome social, independentemente do registro civil, não podendo ser tratado por número, nome da doença, códigos, de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.
- ▶ Ter individualidade, privacidade e conforto nas consultas, procedimentos e internações. As pessoas que vivem com deficiências, idosos e gestantes tem direito a condições de atendimento adequadas às suas necessidades.
- ▶ Saber o nome dos profissionais que trabalham nas unidades de saúde, bem como dos gerentes e/ou diretores e gestor responsável pelo serviço. Os profissionais devem estar identificados por meio de crachás visíveis, legíveis ou por outras formas de identificação de fácil percepção.
- ▶ Receber informações sobre o seu estado de saúde, extensivas aos seus familiares e/ou acompanhantes, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível e adaptada à condição cultural, respeitados os limites éticos por parte da equipe de saúde.
- ▶ Receber informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica, considerando as evidências científicas e a relação custo-benefício das alternativas de tratamento, com direito à recusa.
- ▶ Ter acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento.

- ▶ Receber atenção multiprofissional no preparo e decisão de internação e alta hospitalar.
- ▶ Receber informações claras sobre limitação circunstancial ou interrupção de alguma ação de saúde ofertada pelo IG/UFRJ, sendo encaminhado adequadamente.
- ▶ Ser encaminhado para um estabelecimento de saúde com capacidade para recebê-lo, quando não for possível o tratamento de saúde no IG/UFRJ.
- ▶ Ser atendido, nas urgências/emergências, em qualquer unidade emergencial do SUS.
- ▶ Aceitar ou recusar, depois de adequada informação, a quaisquer procedimentos, salvo se isso acarretar risco à saúde pública. Revogar sua decisão a qualquer instante.
- ▶ Ter sigilo e confidencialidade de todas as informações pessoais, mesmo após a morte, salvo quando houver expressa autorização do usuário ou em caso de imposição legal.
- ▶ Receber laudos, receitas e prescrições terapêuticas em escrita legível.
- ▶ Ter registro em seu prontuário de modo legível e atualizado, identificando o responsável pelas anotações.
- ▶ Ter acesso a qualquer momento, o paciente ou terceiro por ele autorizado, a seu prontuário, bem como ter garantido o encaminhamento de cópia a outra unidade de saúde, em caso de transferência.
- ▶ Ser acompanhado por pessoa de sua livre escolha nas consultas, exames e internações, em todas as situações previstas em lei (criança, adolescente, pessoas vivendo com deficiências ou idoso). Se criança ou adolescente, em casos de internação, direito a continuidade das atividades escolares, bem como desfrutar de alguma forma de recreação. O acompanhante terá direito a todas as refeições.
- ▶ Receber visita diária, não inferior a duas horas durante as internações, ressalvadas as situações técnicas não indicadas. Incluindo, visita de médico de sua referência.
- ▶ Indicar um representante legal de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia.
- ▶ Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
- ▶ Ter acesso a informações sobre a organização dos serviços, disponíveis nos diversos setores do IG/UFRJ e nos espaços de controle social, tal como os Conselhos de Saúde.
- ▶ Ter acesso aos mecanismos de escuta para apresentar sugestões, reclamações e denúncias, sendo respeitada a privacidade, o sigilo e a confidencialidade.
- ▶ Participar nas instâncias e nos órgãos de controle social do SUS.

COMO CHEGAR

(MAPA DE LOCALIZAÇÃO)



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004. 20 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde. – 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 9 p.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, SEGES, 2009. Versão 1/2009. 42 p.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: CGU, 2011. 23 p.

ANEXOS

Anexo I - Fotos IG/UFRJ.

Anexo II – Mapa das Áreas Programáticas do Município do Rio de Janeiro.

Anexo III - Mapa de Localização do IG/UFRJ.

GLOSSÁRIO

IG - Instituto de Ginecologia.

UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro.

IG/UFRJ – Instituto de Ginecologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

MEC – Ministério da Educação.

MPOG – Ministério do Planejamento.

SUS – Sistema Único de Saúde.

CF – Constituição Federal.

GESPÚBLICA - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO

UFRJ

