



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

Carta de Serviços ao Cidadão



Programa Nacional de Gestão Pública
e Desburocratização - Gespública

Versão 02 –15/12/2016

RIO DE JANEIRO | 2016

MENSAGEM DA DIREÇÃO

Carinho e Respeito

Os profissionais do INTO buscam através de capacitação e de extrema dedicação, oferecer um atendimento de excelência a seus clientes em todas as áreas em que atua. Adotando como lema a Humanização e a Qualidade, o Instituto oferece a todos um tratamento especial focado na transparência, na dignidade e no respeito.

A Organização Mundial da Saúde e o Ministério da Saúde recomendam que os pacientes sejam envolvidos nos processos de tratamento, sendo educados não somente sobre os riscos e as complicações de suas terapias, como também sobre a importância de seguirem as orientações técnicas, especialmente as relacionadas ao cumprimento dos horários de medicação, a troca de curativos, a fisioterapia e aos exames de revisão. A parceria entre paciente e profissional de saúde é o passo fundamental para o alcance de melhores resultados nos tratamentos.

Através da Carta de Serviços ao Cidadão o INTO reafirma seu compromisso público com a cidadania, refletido na atitude de respeito de seus profissionais por todos aqueles a quem lhes é confiado seu bem mais precioso, a saúde.



SUMÁRIO

1- Introdução	4
2- Identidade Organizacional.	5
3- Qualidade e Segurança	7
4- Ações Educativas	8
5- Atendimento.	9
6- Áreas de Atuação do INTO	11
7- Fale Conosco.	22
8- Como Chegar.	23

1. INTRODUÇÃO

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública, elaborado a partir do Programa de Qualidade do Serviço Público do Governo Federal – PQSP, tem como finalidade transformar as organizações públicas, tornando-as cada vez mais acessíveis ao cidadão/usuário.

Através da apresentação da sua Carta de Serviço ao Cidadão – CSC, o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad – INTO pretende não apenas legitimar sua identidade organizacional perante a sociedade, como também dar maior visibilidade aos padrões de qualidade que são utilizados no atendimento que presta aos seus clientes.

A **CSC** é uma ferramenta importante de comunicação entre o INTO e o usuário de seus serviços e foi desenvolvido com a finalidade de estreitar a relação entre o paciente e a unidade hospitalar.

O objetivo principal da CSC é fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, fornecendo informações dos serviços oferecidos na unidade e indicando a forma de fazer o melhor uso deles. Desta forma o cidadão além de ser beneficiado com estas informações, poderá emitir sugestões para melhoria dos serviços ou até mesmo enviar reclamações, antes de sair de casa e procurar o instituto.

Pilares de sustentação do INTO:

- Participação;
- Comprometimento;
- Informação;
- Transparência;
- Aprendizagem e envolvimento do cidadão.

Fonte: Decreto de criação nº 6.932 de 11/08/2009 e Decreto de regulamentação nº 7.724 de 16/05/2012.

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O INTO originou-se do Hospital Central de Acidentados, inaugurado em 1943 na Rua do Resende nº. 156 - Centro do Rio de Janeiro, com a finalidade de atender aos funcionários e segurados do Lloyd Brasileiro. A partir de 1973, este hospital, que já se diferenciava pela excelência dos serviços prestados, passou a integrar a rede do Instituto Nacional de Previdência Social - INPS, com a missão de prestar atendimento nas áreas de traumatologia e ortopedia. Para assumir a direção desta unidade hospitalar, que foi renomeada de Hospital de Traumatologia-Ortopedia-HTO, foi selecionada uma equipe do Hospital de Bonsucesso (ex-IAPETEC), chefiada pelo Dr. Oscar Rudge. Em 1984, foi acrescentado a esta denominação o nome Dr. Mário Jorge, em homenagem ao primeiro chefe do serviço de ortopedia da instituição.

A procura por atendimento no HTO aumentou rapidamente como resultado da qualidade do trabalho desenvolvido e logo a unidade assumiu destaque em âmbito nacional.

Como consequência do movimento de implantação do Sistema Único de Saúde - SUS pelo Governo Federal, preconizando uma estrutura hierárquica por competências, o HTO foi estadualizado em 1991. Apesar das dificuldades encontradas nesta fase, com baixas dotações orçamentárias repassadas pelo gestor estadual, o HTO deu continuidade a prestação do atendimento de alta complexidade.

O objetivo principal da diretoria que assumiu a unidade em 1992 foi sensibilizar as autoridades de saúde da necessidade de reconduzir o Hospital de Traumatologia-Ortopedia a esfera federal, mudança ocorrida em 1993, quando o hospital, voltando a ter vinculação direta ao Ministério da Saúde, assumiu a posição de referência nacional em Traumatologia e Ortopedia.

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO, vinculado à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, foi criado em 1994 e renomeado de Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad em julho de 2011. Em novembro de 2011 a nova sede do INTO situada na Av. Brasil nº 500, Caju, foi inaugurada, com a finalidade de ampliar substancialmente o seu atendimento a população.

MISSÃO E VISÃO DO INTO

MISSÃO: Promover ações como instituto de referência do Sistema Único de Saúde (SUS) na assistência, no ensino, na pesquisa, na prevenção e formulação de políticas públicas em traumatologia, ortopedia e reabilitação.

Visão: Ser reconhecido nacional e internacionalmente como centro de excelência em assistência, ensino, pesquisa e gestão nas áreas de traumatologia, ortopedia e reabilitação.

VALORES E PRINCÍPIOS

- Humanização e Empatia
- Foco no paciente
- Qualidade e Segurança
- Inovação
- Trabalho em equipe
- Transparência e Ética
- Geração e Disseminação do Conhecimento

LEMA

INTO - Humanização e Qualidade

MISSÃO E VISÃO DA UNIDADE HOSPITALAR

MISSÃO: Oferecer a melhor assistência para pacientes com afecções ortopédicas de alta complexidade, baseado em ensino e pesquisa, com foco na melhoria contínua.

Visão: Consolidar o reconhecimento nacional e internacional em qualidade e inovação na assistência e reabilitação em Traumatologia e Ortopedia.

3. QUALIDADE E SEGURANÇA

O INTO está permanentemente em busca da melhoria dos seus processos operacionais através da implantação de metodologias para avaliação da assistência prestada em sua unidade hospitalar. A primeira metodologia de qualidade aplicada na instituição foi a Acreditação Hospitalar baseada no manual de padrões da *Joint Commission Internacional* (CBA/JCI), que levou o INTO a ser acreditado em 2006 e recertificado posteriormente nos anos de 2009 e 2012 e 2016.

Uma segunda metodologia foi adicionada em 2007, utilizando o Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ). O INTO passou a participar das avaliações anuais do Prêmio Qualidade Rio - PQRIO, tendo sido premiado com duas medalhas de prata e uma de ouro.

Atualmente o INTO está em busca da certificação específica para alguns centros de especialidades, considerados de excelência dentro da sua área de atuação.

Com o objetivo de promover e apoiar a implementação de iniciativas voltadas à segurança do paciente em nossa instituição foi instituído em Diário Oficial de setembro de 2013, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) em cumprimento à Portaria nº 529 de abril de 2013 que instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC- ANVISA nº36. A Segurança dos processos operacionais tem por objetivo identificar e propor ações para mitigar possíveis riscos e/ou minimizar os seus efeitos. Para esta finalidade é necessária a interface entre três serviços, além da Qualidade:

-Gerência de Risco - O gerenciamento de risco busca garantir a segurança dos pacientes, profissionais e do ambiente, identificando as circunstâncias e oportunidades que apresentam risco e agindo na prevenção e no controle dos mesmos.

-Serviço de Controle de Infecção: tem como principais ações a busca ativa dos casos de infecção e o acompanhamento assistencial dos mesmos, inclusive após a alta. Além disso, também se ocupa da vigilância epidemiológica de germes multirresistentes, do treinamento contínuo e da supervisão de medidas preventivas, tais como lavagem das mãos e precaução de contato a todos os profissionais e acompanhantes. Este serviço também é responsável pela prevenção de acidentes

biológicos em profissionais, pacientes e familiares e pela assistência às vítimas destes acidentes.

-Gerência de Resíduos – orienta o descarte de resíduos seguindo as melhores práticas. O INTO faz parte da rede de Hospitais Verdes e Sustentáveis e por isso a gerência de resíduos tem foco no melhor uso dos recursos naturais, procurando minimizar os impactos ambientais e promover ambientes saudáveis, monitorando as atividades do instituto e avaliando seus impactos no ambiente e na saúde dos colaboradores e usuários. Com esta finalidade, diversas medidas foram tomadas tais como: a coleta seletiva dos resíduos com reciclagem materiais, a retirada de produtos perigosos como o mercúrio, a reutilização da água através de estação de tratamento e o uso de energia limpa através de placas solares.

-Gerência de Risco - O gerenciamento de risco busca garantir a segurança dos pacientes, profissionais e do ambiente, identificando as circunstâncias e oportunidades que apresentam risco e agindo na prevenção e no controle dos mesmos.

4. AÇÕES EDUCATIVAS

A educação de pacientes e familiares, além de ser um exercício de cidadania, orientando e reforçando seus direitos e deveres, visa à promoção contínua do autocuidado e a melhoria do resultado de seus tratamentos. O INTO identifica como extremamente importante a participação de pacientes e familiares na sua recuperação e posteriormente na manutenção de sua saúde. A educação dos mesmos é feita de forma ampliada, identificando sua realidade e proporcionando mecanismos para torná-lo sujeito ativo, com autonomia para agir em prol da sua saúde. As principais ações desenvolvidas são:

- Reunião com acompanhantes, nas áreas de internação;
- Distribuição de folhetos/ cartilhas contendo informações gerais sobre a internação hospitalar, procedimentos cirúrgicos, anestesia e reabilitação;
- Orientação no ambulatório, durante as consultas pré-operatórias;
- Orientação no ato da internação;

- Orientação de reabilitação;
- Orientação sobre o uso de medicamentos para osteoporose e prevenção de trombose venosa profunda;
- Orientação nutricional no ambulatório;
- Programa FORTALECER, programa de educação em saúde para crianças, visando a prevenção de acidentes e de doenças crônicas, especialmente a osteoporose. A educação é feita através de cartilhas, filmes em 3D e de um site interativo: fortalecer.into.saude.gov.br

5. ATENDIMENTO

5.1 O INTO não possui atendimento de emergência e não atende a procura espontânea.

5.2 A Unidade Hospitalar do INTO funciona 24 horas por dia, de segunda a domingo, para internação de pacientes previamente agendados, provenientes do ambulatório ou de outras unidades de saúde regulados para o Instituto, já que o INTO não presta atendimento de emergência.

5.3 O ambulatório funciona de segunda à sexta-feira das 07h às 17h.

5.4 O encaminhamento para atendimento de primeira vez é feito pela rede básica de saúde do município, através do Sistema de Regulação-SISREG, coordenado pelas Secretarias Estadual e Municipal de Saúde.

O agendamento para residentes da cidade do Rio de Janeiro pode ser realizado na unidade básica de saúde mais próxima de sua residência.

Os pacientes residentes nos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar a Secretaria de Saúde do seu município a fim de agendar a consulta pelo Sistema de Regulação (SISREG/RJ).

Para esclarecer dúvidas ou obter mais detalhes o Núcleo Interno de Regulação de Vagas do INTO poderá ser acionado. Por telefone: (21) 2134-5021 ou por e-mail: nir@into.saude.gov.br.

5.5 Pacientes residentes em outros estados, com indicação para realização de procedimentos de **alta complexidade** deverão ser encaminhados pela **Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade - CNRAC**, através da Secretaria de Estado da Saúde local. O encaminhamento de pacientes residentes fora do município do Rio de Janeiro para tratamento de procedimentos de **média complexidade** também deverá ser feito pelas Secretarias de Estado de Saúde locais, através do programa Tratamento Fora do Domicílio – TFD.

É responsabilidade do estado/ município de origem prover acomodação ou meios financeiros que garantam a estadia do paciente durante o período em que ele não estiver internado.

Para esclarecer dúvidas ou obter mais detalhes entrar em contato com o Tel. Fax: (21) 2134-5089 / (21) 2134-5251 ou e-mail: tfd@into.saude.gov.br.

5.6 No dia da consulta, o paciente deverá trazer o formulário de encaminhamento, seu documento de identidade (original e uma cópia) ou, quando menor de idade, certidão de nascimento e documento do responsável legal (original e uma cópia) e comprovante de residência (original e cópia). Deverá trazer também todos os exames referentes a seu tratamento: radiografias, tomografias, ressonâncias, exames laboratoriais, etc.

5.7 O acompanhamento de sua posição na lista de espera para a marcação cirúrgica pode ser feito através do site do instituto (www.into.saude.gov.br).

5.8 Nas enfermarias a visita a pacientes internados é permitida diariamente, das 08h às 09h e das 14h às 17h. O contato com a equipe assistente deverá ser feito das 8h às 9h. Na Unidade de Terapia Intensiva a visita é permitida das 11h às 12h de segunda a sexta-feira e das 14h às 17h nos finais de semana.

6. ÁREAS DE ATUAÇÃO DO INTO

6.1 ENSINO E PESQUISA

A Coordenação de Ensino, Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico tem como missão a disseminação do conhecimento e a formação de novos valores profissionais nas áreas médica, de pesquisa e multiprofissional.

Área de Ensino

Nesta área são ofertados programas de residência médica e multiprofissional, além de cursos de aperfeiçoamento e visitas técnicas nas áreas médica e multiprofissional. O INTO oferece cooperação técnica, através da criação de parcerias com instituições públicas de ensino, nos níveis técnico e superior, com a finalidade de promover o intercâmbio e a disseminação do conhecimento.

Desde 2013 o INTO oferece o curso de Mestrado Profissional em Ciências Aplicadas ao Sistema Músculoesquelético que tem por finalidade capacitar profissionais das áreas biológicas e da saúde, envolvidos com diagnóstico, tratamento e reabilitação de pacientes com doenças do sistema locomotor.

Área de Pesquisa

Desenvolve atividades de pesquisa clínica com o objetivo de possibilitar a detecção precoce de afecções traumatológicas e ortopédicas, realizando estudos sobre a origem, a natureza e o desenvolvimento de doenças ósseas, do aparelho locomotor e do movimento em geral, considerando aspectos genéticos, bioquímicos, anatomopatológicos e imunológicos. Uma das pesquisas mais importantes envolve a medicina regenerativa, utilizando a terapia celular e a bioengenharia tecidual como principais ferramentas. Essas pesquisas seguem padrões internacionais de qualidade científica e ética, assegurando a credibilidade e a precisão dos dados e dos resultados, bem como a confidencialidade dos indivíduos participantes dos estudos.

Laboratório de Fisiologia do Esforço

Desenvolve estudos sobre as adaptações cardiopulmonares ao exercício e o uso do exercício físico como terapia adjuvante ao tratamento ortopédico. Também presta assessoria no desenvolvimento de qualquer projeto relacionado à atividade física, esporte e reabilitação.

6.2. ASSISTENCIAL

6.2.1. Centros de Atenção Especializada

O atendimento no INTO é realizado através de 13 Centros de Atenção Especializada (CAEs), que contam com equipes multidisciplinares específicas, para acompanhamento integral dos pacientes, desde a fase de avaliação ambulatorial pré-operatória até a recuperação pós-operatória, passando pelo procedimento cirúrgico e todos os cuidados durante a internação.

Centro de Atenção Especializada em Cirurgia da Dismetria – (Fixador Externo)

Este centro tem por objetivos a correção da discrepância de comprimento de membros, a reconstrução óssea e a correção de deformidades de diversas causas e apresentações, através de procedimentos como:

- ALONGAMENTO ÓSSEO – Correção de discrepâncias de comprimento dos membros inferiores e superiores
- TRANSPORTE ÓSSEO – Correção de perdas ou falhas de substância óssea em razão de trauma, infecção ou tumoração óssea (pós-ressecção).
- TRATAMENTO DA PSEUDARTROSE – Derivada da ausência ou retardo de consolidação pós-fratura.
- TRATAMENTO DA DEFORMIDADE ÓSSEA DOS MEMBROS – Em suas várias etiologias: congênita, desenvolvimental, pós-traumática ou pós-infecciosa.

Centro de Atenção Especializada Ortopédica da Criança e Adolescente

A Ortopedia Pediátrica é uma especialidade que tem como foco a correção de doenças e defeitos congênitos além da correção das alterações do desenvolvimento. Também é responsável pelo tratamento de lesões traumáticas, principalmente fraturas em lactentes, crianças e adolescentes.

Através do Programa FORTALECER, CAE Infantil do INTO também desempenha um importante papel na educação em saúde das crianças e seus familiares. Esta iniciativa de educação é feita através de cartilhas, filmes em 3D e de um site interativo: fortalecer.into.saude.gov.br.

Centro de Atenção Especializada do Joelho

Este centro é responsável pelo tratamento das lesões do joelho relacionadas à prática desportiva, principalmente em ligamentos e meniscos que acometem

primordialmente indivíduos em idade produtiva. Também são tratados pacientes vítimas de acidentes graves de trânsito com lesões multiligamentares do joelho, e pacientes portadores de complicações mecânicas ou infecciosas após artroplastias do joelho. As lesões degenerativas, como as gonartroses, representam 50% do nosso atendimento e tem como consequência a necessidade de utilização de próteses.

Centro de Atenção Especializada do Pé e Tornozelo

Este Centro tem por objetivo principal o tratamento das doenças de diversas origens que acometem o pé e o tornozelo, sejam elas congênitas, degenerativas ou traumáticas. Grande parte do movimento cirúrgico do centro vem de traumas, principalmente os causados por motocicletas, automóveis e quedas de grandes alturas.

Centro de Atenção Especializada do Quadril

O centro é responsável pela realização de procedimentos de alta complexidade resultantes de doenças do quadril, como a coxartrose, as sequelas de traumas, e as doenças congênitas.

Centro de Atenção Especializada em Microcirurgia Reconstructiva

Este centro atua em parceria com outros centros do INTO para atender, principalmente, os pacientes com necessidades de microcirurgia e cirurgia plástica reparadora. Atua principalmente nas reconstruções dos membros superiores e inferiores e os procedimentos mais realizados são as correções de lesões por trauma do plexo braquial no adulto e nas crianças e por trauma obstétrico do plexo braquial nos bebês. São também prioridades do centro a correção das sequelas de osteomielite, de defeitos congênitos dos membros inferiores e superiores e de fraturas expostas. Ainda se responsabiliza pela retirada de tumores e pela realização de transplantes microcirúrgicos cutâneos.

Centro de Atenção Especializada em Oncologia Ortopédica

O centro tem como principal objetivo o tratamento de tumores musculoesqueléticos, realizando consultas ambulatoriais, biopsias, cirurgias e internações. Também presta consultoria a outros serviços na sua área de atuação, sendo considerado um dos maiores serviços de oncologia ortopédica do Rio de Janeiro.

Obs.: O INTO não realiza tratamento clínico oncológico com quimioterapia ou radiologia.

Centro de Atenção Especializada em Cirurgia Crânio-Maxila-Facial

Dentro de uma proposta humanizada de atendimento ao paciente, o foco principal deste centro é o tratamento de deformidades de nascença e adquiridas do esqueleto craniofacial e a reabilitação de suas sequelas. As doenças mais frequentemente tratadas são as sequelas de fraturas de face e os tumores ósseos da cabeça e da face. As deformidades dento-esqueléticas e os tumores dos maxilares também são vistas como prioridades.

Centro de Atenção Especializada da Mão

Este centro tem como objetivo o tratamento das lesões traumáticas e das lesões degenerativas pós-traumáticas e inflamatórias (artroses e artrite reumatoide) da mão, que requerem tratamento cirúrgico para suas sequelas são também alvo de nosso atendimento.

O objetivo primordial do centro é o tratamento de lesões de alta complexidade, sejam elas primárias ou sequelas.

Centro de Atenção Especializada do Trauma Ortopédico

O Centro é especializado no tratamento das lesões complexas da pelve e acetábulo por trauma agudo, geralmente decorrentes do trauma de alta energia, como acidentes automobilísticos e queda de grandes alturas.

O INTO possui material específico para o tratamento de fraturas complexas e de suas sequelas, sejam elas advindas do trauma agudo ou do trauma envelhecido.

Centro de Atenção Especializada das Doenças da Coluna

O centro trata todas as patologias cirúrgicas da coluna vertebral em crianças e adultos, principalmente as deformidades estruturais, como as escolioses, as fraturas, os tumores, a osteomielite e as doenças degenerativas.

Centro de Atenção Especializada em Cirurgia do Ombro e Cotovelo

O foco principal deste centro é o tratamento das doenças ortopédicas que acometem as articulações, ossos, músculos, ligamentos e nervos na região do ombro e do cotovelo. Dentre os procedimentos cirúrgicos mais realizados, destacam-se a

artroplastia (próteses), as reconstruções ligamentares do cotovelo e da cintura escapular e os tratamentos de sequelas de traumas complexos das articulações do ombro e do cotovelo, com auxílio da videoartroscopia.

Centro de Medicina do Esporte

O centro é responsável pelo atendimento de pacientes atletas federados com lesões do sistema musculoesquelético relacionadas a atividades esportivas.

6.2.2. Serviços Multiprofissionais:

Reabilitação

Presta atendimento aos pacientes do INTO no pré-operatório por meio de equipes multiprofissionais. Também atua em programas específicos como:

- PREOCUPC: Programa de Educação e Orientação para Cuidadores de Pacientes Portadores de Paralisia Cerebral - atende as famílias de pacientes com disfunção neuromotora grave, portadores de deformidades ortopédicas e sem condições de atendimento em outras unidades de reabilitação. Tem como objetivo a avaliação destes pacientes e a prescrição de cadeiras de rodas adaptadas às necessidades individuais do paciente, além da orientação a seus familiares e cuidadores.
- CAMPU: Programa de atendimento e cessão de próteses a pré e pós-amputados, incluindo crianças e adolescentes.

Fisiatria

Tem como objetivo restaurar a funcionalidade do paciente e melhorar sua qualidade de vida. Sua atuação compreende diagnosticar, planejar e prescrever o tratamento de diferentes deficiências e incapacidades, avaliando o potencial de reabilitação com a finalidade de estabelecer prognósticos. Também é responsável por apoiar diferentes ações médico-cirúrgicas e prevenir o descondicionamento físico e psicológico e todas as sequelas decorrentes do imobilismo e isolamento dos pacientes internados. Busca facilitar e estimular os processos de recuperação e regeneração natural, maximizar e compensar as capacidades residuais e promover a integração sócio/profissional (educacional).

Fonoaudiologia

Tem por competência supervisionar, controlar e prestar atendimento fonoaudiólogo em regime ambulatorial e de internação, no tratamento pré e pós-operatório.

Terapia Ocupacional

Tem como finalidade supervisionar, controlar e prestar atendimento aos pacientes que necessitam de reintegração à vida social em razão de problemas físicos e emocionais, em regime ambulatorial e de internação, no tratamento pré e pós-operatório.

Fisioterapia

Este serviço é responsável por realizar a avaliação físico-funcional dos pacientes no pré e pós-operatório em regime ambulatorial e de internação, assim como a prescrição do tratamento, a indução do processo terapêutico, o atendimento especializado na área de traumatologia e ortopedia, a reavaliação sucessiva e a alta fisioterapêutica do paciente. O atendimento ambulatorial fisioterápico está setorizado em unidades diferenciadas: Unidade de Membro Superior, Unidade de Membro Inferior, Unidade Infantil, Unidade da Coluna e Unidade de Mão (terapia ocupacional, fisioterapia da mão, amputados, trauma ombro e cotovelo).

Psicologia

Denominado funcionalmente de Serviço de Saúde Mental, assegura a assistência psicológica aos pacientes internados no INTO, seus familiares e cuidadores, dentro de uma abordagem multidisciplinar, minimizando o sofrimento e as dificuldades emocionais causadas pelo adoecimento e consequente hospitalização.

Também atua no ambulatório, em atendimento pré e pós-operatório com o objetivo de facilitar a reabilitação dos pacientes, sempre que é necessário.

É de responsabilidade da desta equipe cuidar do estado emocional dos pacientes e de seus familiares/ cuidadores assim como das demandas da equipe multidisciplinar, atuando como facilitadora do processo de humanização hospitalar.

Serviço Social

Ao Serviço Social cabe realizar uma leitura do contexto sócio familiar econômico e cultural de cada paciente e entender sua influência no processo de adoecimento e recuperação de sua saúde. Cria estratégias político institucionais em conjunto com pacientes, familiares e rede de apoio para enfrentamento destas questões. Realiza atendimento a pacientes e familiares, internados e também no atendimento ambulatorial.

Enfermagem

A esta área compete planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades relacionadas à prestação de assistência de enfermagem a pacientes na área de traumatologia e ortopedia em tratamento hospitalar e ambulatorial. Além disso, é responsável por propor normas técnicas, rotinas e procedimentos para padronização de atividades de enfermagem, no âmbito do hospital.

Clínica Médica

À Divisão de Clínica Médica cumpre prestar assistência clínica pré e pós-operatória aos pacientes internados no INTO, bem como realizar a avaliação pré-operatória dos mesmos em regime ambulatorial.

Anestesiologia

Tem como finalidade supervisionar, controlar e prestar assistência em Anestesiologia aos pacientes, em regime ambulatorial e de internação, no tratamento pré, trans. e pós-operatório.

Clínica da Dor

A esta clinica compete registrar, avaliar, supervisionar, tratar e reavaliar a queixa dolorosa dos pacientes em regime ambulatorial e de internação, no tratamento pré e pós-operatório.

Nutrição

À Nutrição compete planejar, dirigir, coordenar, executar e controlar os procedimentos referentes à assistência nutricional dos pacientes e clientela do INTO (servidores, estagiários, residentes, acompanhantes e outros), além de prover a

cobrança e o faturamento por empresa contratada e supervisionar os estagiários de nutrição.

Farmácia

O Serviço de Farmácia tem como principal objetivo garantir a qualidade de assistência farmacêutica prestada ao paciente promovendo o uso seguro e racional de medicamentos e correlatos. Sua atuação está comprometida com os resultados da assistência prestada ao paciente e não apenas com a provisão de produtos e serviços, cabendo-lhe atuar em todas as fases da terapia medicamentosa, cuidando em cada momento, de sua adequada utilização nos planos assistencial, econômico, de ensino e de pesquisa.

Imagem

Este serviço opera de segunda a sexta feira em horário comercial com profissional médico e em regime de plantão de 24 horas diário com apoio técnico operacional. Atende exclusivamente a pacientes em tratamento no INTO.

Patologia Clínica

Ao Serviço de Patologia Clínica compete controlar, supervisionar e executar a realização de exames relativos à sua área de atuação tais como: parasitologia, imunologia, hematologia, bioquímica, urinálise e bacteriologia. O laboratório funciona 24 horas incluindo sábado, domingo e feriado.

Anatomia Patológica

Ao Serviço de Anatomia Patológica compete controlar, supervisionar e executar os procedimentos relativos aos exames cito e histopatológicos com finalidade de diagnóstico. Atende também a demanda de Banco de Tecidos e processamento do material para as áreas de pesquisa do instituto.

Exames Endoscópicos

O Serviço de Exames Endoscópicos tem por objetivo congrega as especialidades de saúde que dão suporte técnico clínico aos pacientes do INTO na realização de exames endoscópicos digestivos e broncoscópicos.

Esterilização

Ao Serviço de Esterilização cabe controlar o processamento de artigos médicos hospitalares incluindo áreas de limpeza, preparo, esterilização, armazenamento e distribuição de materiais.

Gerência de Lista de Espera

À Gerência de Lista de Espera cumpre gerenciar o processo de cadastramento e movimentação dos pacientes na lista de espera para realização dos procedimentos cirúrgicos realizados no INTO, separados por centro de atenção especializada.

6.2.3. OUTROS SERVIÇOS

Projeto Suporte

Criado em 2005 através da Portaria Nº 401/GM, o Projeto de Estruturação e Qualificação dos Serviços Existentes de Ortopedia, Traumatologia e Reabilitação Pós-Operatória no Sistema Único de Saúde – PROJETO SUPORTE - tem como objetivo promover a estruturação de serviços de traumatologia, ortopedia e de reabilitação pós-operatória, por meio do apoio técnico e financeiro às Secretarias Estaduais e às Municipais de Saúde na implantação e implementação de serviços de ortopedia, traumatologia e reabilitação pós-operatória de média e alta complexidade, prioritariamente nas regiões com baixa capacidade de oferta e de produção nas referidas especialidades.

O SUPORTE tem entre suas atribuições:

- Apoiar a organização da rede de atenção em traumatologia, ortopedia e reabilitação de forma hierarquizada;
- Elaborar protocolos operacionais de referência e contra referência e protocolos técnicos de procedimentos;
- Apoiar a realização de procedimentos cirúrgicos em traumatologia e ortopedia - preferencialmente em alta complexidade - disponibilizando equipe multiprofissional e insumos especializados, por períodos não superiores há sete dias consecutivos;

- Promover a educação permanente durante a realização dos procedimentos cirúrgicos em traumatologia e ortopedia por meio de cursos teórico/práticos e a distância;
- Assessorar a implantação de programas de residência médica em traumatologia e ortopedia e residência em enfermagem ortopédica das unidades da região;
- Assessorar a padronização e aquisição de implantes ortopédicos.

HEMOINTO

O posto de coleta e transfusão do INTO permite o melhor gerenciamento do estoque de sangue, reduzindo o número de cirurgias suspensas por falta de sangue e facilita a doação por parte dos familiares e amigos dos pacientes, que não precisam sair do INTO para doar. Também possibilitou a estruturação de um programa de doação autóloga, onde o paciente doa o sangue para ele mesmo utilizar em sua cirurgia nos Centro de Atenção Especializada do joelho e quadril.

Atendimento Domiciliar

Responsabiliza-se por prestar atenção domiciliar voltada a pacientes em pós-operatório imediato de cirurgias ortopédicas, de acordo com as necessidades individuais de cada paciente. O atendimento domiciliar tem sido uma das alternativas assistenciais utilizada pelo INTO para garantir a continuidade da assistência que é prestada ao paciente após a alta hospitalar e contribuir para a otimização do leito hospitalar. O atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional atuando na cidade do Rio de Janeiro e nas regiões metropolitanas.

Doação de Tecidos

O INTO possui um Banco de Tecidos responsável pela triagem, captação, processamento e distribuição de tecido musculoesquelético e ocular para transplante. Os tecidos musculoesqueléticos disponibilizados para transplantes beneficiam principalmente os pacientes com perdas ósseas decorrentes de tumores, trocas de próteses e traumatismos, além dos portadores de deformidades da coluna, congênitas e problemas odontológicos. Os tecidos oculares disponibilizados para transplantes beneficiam pacientes com perda de visão decorrente de problemas

na córnea, além de pacientes submetidos a cirurgias oftalmológicas que necessitem de esclera durante o procedimento cirúrgico.

O tecido ósseo retirado de um único doador, após seu falecimento, pode beneficiar até 30 pessoas e o tecido ocular captado de um doador beneficia até 04 pessoas.

A doação é feita através de notificação do hospital ao Programa Estadual de Transplantes através do telefone 155.

Área de Desenvolvimento de Políticas de Humanização

Responsável por elaborar, desenvolver e monitorar o Plano das Ações de Humanização do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO, pautado na Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde - PNH e no Plano Diretor do Instituto. Tem como ações principais:

- CRER - Comitê de Reconforto Espiritual e Religioso - formado por uma equipe de voluntários religiosos tem o objetivo de oferecer solidariedade, conforto humano e espiritual aos pacientes e familiares em situações críticas e de sofrimento, respeitando a individualidade e as crenças religiosas de cada um.
- GERC - Grupo de Estudo e Reflexão Cristã – tem por objetivo reunir para estudo, reflexão e oração, pessoas que se identificam com a fé cristã. Esta atividade é aberta a todas as pessoas que desejam o conhecimento cristão, sejam membros da força de trabalho, acompanhantes de pacientes internados, voluntários ou visitantes.

INTO Voluntário

Este projeto tem como missão promover ações de recreação, lazer e estética (corte de cabelo e embelezamento das mãos) visando uma melhoria da qualidade de vida dos pacientes internados e em atendimento ambulatorial. Através de práticas voluntárias busca proporcionar a redução do nível de ansiedade dos pacientes, gerando maior interação entre os usuários, elevação da autoestima e diminuição da dor, na medida em que tira o foco do adoecimento, resultando em aumento do seu bem-estar, de seus familiares e da equipe multidisciplinar. As atividades são realizadas pelos voluntários no ambulatório e nas enfermarias e são baseadas em dois modelos:

- Voluntariado Pontual: suas atividades são desenvolvidas nas enfermarias da Unidade Hospitalar de acordo com a disponibilidade dos grupos parceiros.
- Voluntariado Regular: suas atividades são regulares e previamente planejadas e desenvolvidas por voluntários fixos.

O recrutamento pode ser feito mediante agendamento telefônico pelo telefone (21)2134-5523.

Laudo Médico

O laudo médico só pode ser requerido por pacientes que já tenham sido atendidos nas especialidades e tem validade de 90 dias. O formulário para sua solicitação está disponível no site do INTO: <http://www.into.saude.gov.br>

É importante ressaltar que os laudos médicos só serão confeccionados após a consulta do paciente com o médico especialista.

Para maiores informações entrar em contato pelos telefones: (21) 2134-5010 | 2134-5011.

7. FALE CONOSCO

Existem várias formas para o paciente e seus familiares entrarem em contato com o INTO.

7.1 Área Central de Atendimento Telefônico (*Call Center*)

Através do telefone (21) 2134-5000 oferece informações 24 horas por dia referentes a assuntos como:

- Posição na lista de espera;
- Laudo médico;
- Esclarecimento sobre o atendimento no INTO;
- Atualização de cadastro.

7.2 Ouvidoria Institucional

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre os usuários e a administração do INTO. É um órgão estratégico, de caráter sigiloso, que visa dar voz aos usuários através do recebimento de suas sugestões, elogios, reclamações e denúncias. O serviço tem como atribuições receber, examinar e encaminhar às áreas competentes

as manifestações dos usuários sobre o atendimento recebido, acompanhando as providências adotadas e informando ao usuário o desfecho do problema.

Acesso por e-mail: ouvidoria@into.saude.gov.br

Acesso pessoal: de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00h as 16:00h

Acesso por telefone: 2134-5569; 2134-5275; 2134-5278; 2134-5268; de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 16h

Acesso por fax: 2134-5276; 24 horas do dia, todos os dias

7.3 Outros canais de acesso disponíveis ao cidadão:

Para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões são oferecidos outros canais contemplando informações gerenciais sobre o atendimento às demandas:

- Cartilhas, folhetos informativos e similares.
- Página institucional: www.into.saude.gov.br
- Gabinete da direção do INTO: 2134-5107
- Ouvidoria geral do SUS: 136
- Página do Ministério da Saúde: portalsaude.saude.gov.br
- Consórcio Brasileiro de Acreditação: www.cbacred.org.br/site/contato

8 COMO CHEGAR

A sede do INTO fica na Avenida Brasil nº 500 – Rio de Janeiro – CEP: 20940-070. O prédio está localizado a 1km da rodoviária Novo Rio. A entrada de pedestres fica na Rua Eduardo Luiz Lopes e a entrada de automóveis deve ser feita pela Avenida Rio de Janeiro, no último portão do prédio.

No site do INTO está disponível o Guia de ônibus da FETRANSPOR, e com apenas com um clique o cidadão pode visualizar as diversas linhas que passam em frente ao instituto.

