



**Instituto Nacional de Câncer**  
**José Alencar Gomes da Silva**

# **Carta de Serviços ao Usuário**

**Janeiro de 2018**



## Sumário

Apresentação.....	3
1. O Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva .....	4
2. Horários de funcionamento do INCA .....	5
3. Serviços e ações do INCA.....	6
3.1 Serviços e ações do INCA para o cidadão-usuário .....	6
Compromissos do INCA no atendimento ao cidadão-usuário .....	6
3.1.1 Atendimento assistencial .....	6
Como é feito o primeiro atendimento no INCA? .....	7
Saiba mais sobre o atendimento no INCA.....	9
Quem faz o primeiro atendimento?.....	9
Onde é feito o tratamento no INCA? .....	9
O INCA não é o único hospital capacitado para atender pacientes com câncer no município do Rio .....	10
3.1.2 Ouvidoria-Geral .....	11
3.1.3 Voluntariado .....	12
3.2 Ensino .....	15
3.3 Pesquisa .....	18
3.4 Programa de Estágio.....	19
4. Anexos .....	20
4.1 Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA .....	20
Quanto aos princípios gerais .....	20
Quanto ao seu atendimento .....	21
Quanto à documentação .....	22
Quanto ao paciente e aos familiares.....	23
4.2 Tratamento pelo Sistema Único de Saúde .....	24



## **Apresentação**

A Carta de Serviços do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA) tem o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Instituição, formas de acesso e quais são os nossos compromissos. Esta carta foi preparada para você. Aqui você encontra informações sobre atividades do INCA e serviços oferecidos à população, como assistência hospitalar, voluntariado, ouvidoria, suporte espiritual, além de programas de ensino e pesquisa em Oncologia.

Você também poderá ter acesso, por meio do nosso portal na internet (<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/orientacoes/site/home/>), às cartilhas dirigidas a pacientes e seus cuidadores, com informações específicas para cada serviço e etapa do tratamento: direitos sociais, cuidados para pacientes acamados, preparação para procedimentos, como cirurgias, radioterapia ou quimioterapia, acesso de acompanhantes e visitantes às nossas unidades, além de recomendações dos Serviços de Nutrição, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia e demais áreas envolvidas no atendimento assistencial.

O compromisso de atender bem a você é reforçado aqui. E é por isso que pedimos que nos ajude a melhorar nossos serviços, entrando em contato com nossos canais de comunicação sempre que houver algum tipo de dificuldade. É sua participação que faz com que o atendimento do INCA seja permanentemente aprimorado.



## **1. O Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva**

O INCA, fundado por meio do Artigo 58 da Lei 378, de 13 de janeiro de 1937, é um dos responsáveis pela estruturação e implementação da Política Nacional para Prevenção e Controle do Câncer do Ministério da Saúde (Portaria nº 874, de maio de 2013). Além de ser referência para a prestação de serviços oncológicos no Sistema Único de Saúde (SUS), exerce atividades de pesquisa e ensino, tendo como objetivo a formação multiprofissional em Oncologia e a disseminação do conhecimento para a saúde pública.

O Instituto está empenhado na consolidação da Rede de Atenção Oncológica, que tem como finalidade a geração, disseminação, articulação e implantação de políticas e ações de atenção ao câncer. Dessa rede, participam instâncias governamentais em seus vários níveis (federal, estaduais e municipais), entidades não governamentais, empresas privadas e a sociedade civil.



## 2. Horários de funcionamento do INCA

### **Triagem**

Hospital do Câncer I (segunda a sexta-feira): das 7h às 11h30

Hospital do Câncer II – câncer ginecológico, de segunda a quinta-feira: das 7h às 11h

Hospital do Câncer II – câncer do tecido ósseo e conectivo, de terça a sexta-feira: das 7 às 11h

**Atividades administrativas** (segunda a sexta-feira): das 8h às 17h

**Atividades acadêmicas** (segunda a sexta-feira): das 9h às 16h

**Ouvidoria** (segunda a sexta-feira): das 8h às 17h

**Voluntariado** (segunda a sexta-feira): das 8h às 17h



### **3. Serviços e ações do INCA**

#### **3.1 Serviços e ações do INCA para o cidadão-usuário**

##### **Compromissos do INCA no atendimento ao cidadão-usuário**

O INCA tem como compromisso promover e zelar pela garantia do direito do paciente de ser bem acolhido, ter o seu problema de saúde bem analisado e ter acesso ao tratamento de qualidade que for mais adequado ao seu caso. O paciente tem, ainda, direito a ter respeitados os seus valores e garantida sua participação nas decisões sobre o tratamento.

Confiamos que a divulgação desse trabalho poderá contribuir para a melhoria constante da atenção prestada pelo INCA, por meio da responsabilidade compartilhada entre os profissionais, os pacientes, seus familiares e acompanhantes.

##### **3.1.1 Atendimento assistencial**

As unidades hospitalares do INCA integram o Sistema Único de Saúde (SUS) e oferecem tratamento integral às pessoas que têm câncer. Estão localizadas na cidade do Rio de Janeiro e são classificadas como de alta complexidade. Isso significa que para ser paciente do INCA é necessário passar anteriormente por unidades de saúde de atenção básica (posto de saúde, ambulatório) ou de média complexidade (clínica especializada, hospital) onde tenha recebido o diagnóstico de câncer.



## Como é feito o primeiro atendimento no INCA?

Depende do tipo de câncer, pois, de acordo com a localização do tumor, o atendimento será feito por um determinado serviço, conforme detalhamento a seguir:

**1) Serviços de Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral – Oncologia (todo o aparelho digestivo), Cirurgia Torácica Oncológica, Ginecologia Oncológica, Mastologia (câncer de mama), Neurocirurgia Oncológica, Tecido Ósseo e Conectivo (cirurgia de tumores malignos ósseos e de partes moles), Urologia, Radioterapia e Braquiterapia.**

O agendamento das avaliações iniciais para moradores do **Estado do Rio de Janeiro** (incluindo o município do Rio de Janeiro) é feito pelo Sistema Estadual de Regulação (SER), e para moradores de outros estados, pela Central Nacional de Regulação da Alta Complexidade (CNRAC).

A solicitação de agendamento para pacientes do **município do Rio de Janeiro** no SER pode ser feita **diretamente nas Unidades Básicas de Saúde** onde foram atendidos. **Pacientes dos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro** devem procurar as **Secretarias de Saúde dos seus municípios** para solicitar o agendamento. Já moradores de **outros estados** são encaminhados pelas **Secretarias Municipais ou Secretarias Estaduais de Saúde** para cadastro na CNRAC.

Os sistemas de regulação **gerenciam as vagas disponíveis e definem onde será feito o atendimento**, segundo critérios como **proximidade com a moradia** do paciente e **complexidade do caso**. O objetivo principal é dar mais conforto para o paciente, que não precisará se deslocar por longas distâncias, e reduzir as filas de espera.

Caso o sistema de regulação encaminhe o paciente para o INCA, é necessário que ele se apresente na data agendada com: autorização de consulta e exame (fornecidos pelo próprio Sistema de Regulação), original e cópia dos seguintes documentos: identidade, CPF e comprovante de residência, e todos os laudos/exames atuais que comprovem o diagnóstico de câncer.



## **2) Serviços de Dermatologia, Hematologia e Pediatria**

Os pacientes devem comparecer à **Triagem**, localizada na Rua do Rezende, 124, Centro – Rio de Janeiro (atrás do prédio-sede do INCA, que fica na Praça Cruz Vermelha). Eles precisam levar o encaminhamento médico e original e cópia dos seguintes documentos: identidade, CPF e comprovante de residência, e todos os laudos/exames atuais que comprovem o diagnóstico de câncer.

O horário de funcionamento é das 7h às 11h30, de segunda a sexta-feira, e os telefones para contato são (21) 3207-4579 e (21) 3207-4508.

### **Prazo para prestação do serviço**

O prazo para atendimento em cada uma das clínicas pode variar segundo a oferta dos serviços. Uma vez matriculado no INCA, o prazo para realização de exames, consultas e tratamento está relacionado à complexidade do caso, condições clínicas do paciente e disponibilidade dos serviços.

### **Prioridade no atendimento**

A idade média dos pacientes matriculados no INCA é de 60 anos, todos portadores de neoplasia maligna. Desta forma, a prioridade no atendimento é relacionada à gravidade do caso. No ambiente dos serviços de pronto-atendimento, utiliza-se o protocolo de classificação de risco de Manchester, que define a prioridade de atendimento de acordo com a gravidade do caso.

### **Condições mínimas de acessibilidade, limpeza e conforto das unidades de atendimento**

Todas as unidades assistenciais do INCA possuem rampas de acesso e elevadores para os pacientes e acompanhantes que apresentem dificuldade de locomoção. As instalações do Instituto são limpas e higienizadas por empresa terceirizada. Tais empresas passam por auditorias constantes por parte das respectivas administrações hospitalares.

O INCA disponibiliza itens de conforto aos pacientes e acompanhantes, tanto no ambiente ambulatorial, como nas unidades de internação, tais como poltronas para descanso e aparelhos de



TV. Todas as áreas são climatizadas (ar-condicionado) e possuem acesso a banheiros e bebedouros.

#### **Procedimentos quando o sistema informatizado estiver indisponível**

Quando o sistema de informação, por alguma excepcionalidade, encontra-se inoperante, a realização de consultas e demais atendimentos são mantidos normalmente. Nesse caso, os registros, as receitas e as demais prescrições são feitas por meio físico de modo a minimizar potenciais prejuízos aos usuários.

### **Saiba mais sobre o atendimento no INCA**

#### **Quem faz o primeiro atendimento?**

O primeiro atendimento é feito por médicos especialistas, que avaliam cada caso. Após essa análise, e havendo possibilidade de tratamento oncológico (cirurgia, quimioterapia ou radioterapia), é feita a matrícula do paciente no Instituto, com a abertura do prontuário médico. Quando não há indicação para tratamento no INCA, os casos são reencaminhados, com orientação, às unidades de origem.

#### **Onde é feito o tratamento no INCA?**

O INCA possui cinco unidades hospitalares no município do Rio de Janeiro, que atendem pacientes de acordo com a localização da doença.

**O Hospital do Câncer I** atende crianças com diversos tipos de câncer e adultos com câncer nas regiões do aparelho digestivo, cabeça e pescoço, tórax, pele, além de prestar atendimento em neurocirurgia oncológica, urologia oncológica, hematologia oncológica, radioterapia e braquiterapia. Endereço: Praça Cruz Vermelha, 23 - Centro. Tel.: (21) 3207-1000.



**O Hospital do Câncer II** trata cânceres ginecológicos e do tecido ósseo e conectivo (tumores malignos ósseos e de partes moles). Endereço: Rua Equador 831 - Santo Cristo. Tel.: (21) 3207-2800.

**O Hospital do Câncer III** cuida exclusivamente de doentes com câncer de mama. Endereço: Rua Visconde de Santa Isabel 274 - Vila Isabel. Tel.: (21) 3207-3700.

**O Hospital do Câncer IV** admite apenas pacientes encaminhados pelas unidades do próprio Instituto para cuidados paliativos. Rua Visconde de Santa Isabel, 274 A - Vila Isabel. Tel.: (21) 3207-3700.

**O Centro de Transplante de Medula Óssea** recebe doentes do INCA ou encaminhados por especialistas de outras instituições. Endereço: Praça Cruz Vermelha, 23 / 7º andar - Centro. Tel.: (21) 3207-1214.

### **O INCA não é o único hospital capacitado para atender pacientes com câncer no município do Rio**

Existem outros hospitais no Rio de Janeiro onde pode ser feito o tratamento de câncer. Unidades hospitalares federais e hospitais universitários localizados na cidade do Rio de Janeiro, integrantes do Sistema Único de Saúde, assim como o INCA, estão capacitados a tratar pacientes com diagnóstico de câncer, oferecendo tratamento integral. Pacientes provenientes de hospitais federais, hospitais universitários ou que morem em cidades que disponham de Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Unacon) ou de Centros de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon) – que são os hospitais habilitados para o tratamento do câncer – deverão ser atendidos no INCA somente em situações excepcionais.



### **3.1.2 Ouvidoria-Geral**

A Ouvidoria-Geral é um canal de comunicação pelo qual pacientes, familiares, acompanhantes, servidores e funcionários podem fazer críticas, elogios e sugestões à instituição, além de obter orientações e informações. Tem como principal objetivo solucionar, rapidamente, os problemas apresentados, de forma satisfatória e justa, proporcionando um serviço de qualidade.

A Ouvidoria-Geral funciona como um elo entre a instituição, os funcionários, os usuários, seus acompanhantes e cidadãos em geral, e atua de forma comprometida com os direitos dos usuários e trabalhadores. Isso quer dizer que sempre vai buscar a melhor solução, dentro da realidade do Instituto, sem colocar nem o INCA nem o usuário em risco.

A Ouvidoria-Geral encaminha as demandas para a direção das unidades hospitalares, cobrando soluções e garante, assim, os direitos dos cidadãos.

Sugere aos diretores, coordenadores e à Direção-Geral mudanças estratégicas, de acordo com a percepção do que pode ser melhorado.

#### **Como entrar em contato com a Ouvidoria-Geral**

- **Pessoalmente:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Praça Cruz Vermelha, 23 / 4º andar - Direção-Geral (Ala D)

Telefones: (21) 3207-1276 / 1399

- **Correspondência:**

Praça Cruz Vermelha, 23 / 4º andar - Direção Geral (Ala D) – Centro, Rio de Janeiro, RJ - CEP: 20.230-130

- **E-mail: [ouvidoria.geral@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@inca.gov.br)**



### **3.1.3 Voluntariado**

A Área de Ações Voluntárias do INCA, o INCAvoluntário, planeja e coordena as atividades dos voluntários do Instituto, que hoje somam cerca de 600 pessoas. Recrutados e selecionados pelo INCAvoluntário, todos são treinados por uma equipe multidisciplinar de profissionais do Instituto antes de começarem a desenvolver suas atividades.

O INCAvoluntário oferece ações de apoio ao paciente (acolhimento, ações para melhoria da autoestima, humanização, recreação, geração de renda), apoio assistencial (distribuição de bolsas de alimentos e fraldas descartáveis infantis e geriátricas e empresta cadeiras de rodas, perucas e outros equipamentos a pacientes ambulatoriais) e institucional (captação de doadores de sangue e plaquetas e participação nas campanhas internas e nos eventos do INCA).

#### **Doações**

Todas as ações do INCAvoluntário são mantidas por meio de doações de pessoas físicas e jurídicas. Além disso, voluntários trabalham em bazares e feirinhas especiais com o objetivo de arrecadar recursos para as atividades desenvolvidas. As doações (roupas, brinquedos, fraldas, alimentos não perecíveis) devem ser entregues na Central de Recebimento de Doações do INCAvoluntário, Rua Washington Luiz, 35 (pátio), Centro, Rio de Janeiro/RJ, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 16h. Para a doação de grandes volumes, pede-se entrar em contato previamente pelo telefone (21) 3207-4574.

#### **Como se tornar um voluntário**

Para ser voluntário do INCA é necessário atender a alguns requisitos, pois a pessoa assume um compromisso com a instituição e, principalmente, com os pacientes.

O candidato precisa ser maior de 21 anos e estar com documentação em dia; ter amadurecimento emocional e psicológico para enfrentar a realidade de uma instituição que trata de câncer; possuir disponibilidade de quatro horas fixas por semana; ter disciplina para respeitar rigorosamente as normas e não prejudicar a assistência ao paciente. Uma vez assumido o compromisso de prestar



serviço em um determinado dia e horário, esta deve ser a prioridade do voluntário. Os voluntários recrutados e selecionados pelo INCAvoluntário trabalham junto às equipes de saúde do INCA.

Além disso, saiba que:

- Caso seja ex-paciente de câncer, o fim do tratamento precisa ter ocorrido há pelo menos um ano (fase de controle);
- Caso tenha tido casos de câncer na família (paciente em controle da doença ou que tenha falecido) é necessário ter pelo menos um ano do fim do tratamento ou do falecimento.
- O voluntário não desenvolve atividades religiosas, pois o INCA é uma instituição pública e, portanto, segue os princípios da filosofia laica, ou seja, a neutralidade em relação às religiões;
- O voluntário, ainda que profissional da área da saúde, não pode trabalhar na assistência.
- Não é oferecida ajuda de custo para transporte e alimentação.

#### **Como se candidatar?**

Os interessados devem entrar em contato com o INCAvoluntário, às segundas-feiras, pelo telefone (21) 3207-4617, e agendar sua participação em uma reunião de recrutamento. As vagas são limitadas. Mais informações [www.facebook.com/incavoluntario](http://www.facebook.com/incavoluntario).

#### **Como entrar em contato com o INCAvoluntário**

Rua Washington Luiz, 35, sala 317 – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.230-024

Atendimento: de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h.

Telefones: (21) 3207-4873/ (21) 3207-4617

E-mail: [incavoluntario@inca.gov.br](mailto:incavoluntario@inca.gov.br)



### **3.1.4 Suporte espiritual no INCA**

O INCA reconhece a importância da espiritualidade no cuidado aos pacientes e no suporte às suas famílias. Esse apoio não tem seu foco em uma religião específica, mas organiza e facilita o suporte religioso.

Criado em 2007, o Núcleo de Assistência Voluntária Espiritual (NAVE) integra a Política Nacional de Humanização. Conta com representantes católicos, espíritas, evangélicos de diversas denominações, messiânicos e um muçulmano. Seus voluntários propiciam o acolhimento nos leitos ou no espaço inter-religioso, localizado no HC I. A assistência é prestada após solicitação do paciente ou familiar ou oferecida espontaneamente durante visitas às enfermarias.

#### **Como se tornar um voluntário do NAVE**

O voluntário precisa participar de curso preparatório, entrevista e treinamento preliminar de observação por 90 dias.

Como entrar em contato com o NAVE

Hospital do Câncer I – Praça Cruz Vermelha, 23, 4º andar

Telefone: (21) 3207-1718

E-mail: [nave.hc1@inca.gov.br](mailto:nave.hc1@inca.gov.br)



## 3.2 Ensino

O INCA tem o compromisso de promover, com base em parcerias com instituições formadoras, prestadoras de serviços e gestores, a qualificação de equipes multiprofissionais, com perfis ajustados ao trabalho, para atuação em todos os níveis de cuidado na Rede de Atenção Oncológica.

A Coordenação de Ensino (COENS) é a área do INCA responsável por promover estratégias de descentralização da formação em Oncologia e planejar, coordenar e avaliar a implementação de cursos para a Rede de Atenção Oncológica.

Os cursos do INCA congregam iniciativas dos serviços assistenciais, tendo oferta anual regular, ampla estrutura organizacional e preceptoria especializada, caracterizando-se pelo treinamento em serviço.

Para informações sobre processos seletivos abertos, acesse:

<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/ensino-pesquisa/site/home/processo-seletivo>

### Principais programas e cursos da COENS:

- Cursos Técnicos: Especialização, Formação, Qualificação, Aperfeiçoamento e Atualização
- Programa de Iniciação Científica
- Programas de Aperfeiçoamento em Pesquisa I e II
- Cursos de atualização em Oncologia
- Programas *Lato sensu*: Residência Médica, Residência Multiprofissional, Especialização e Especialização Pós-Residência Médica
- Programas *Stricto sensu*: mestrado e doutorado nas áreas Clínica, Epidemiológica, Básica e Translacional em Oncologia; Doutorado Interinstitucional (Dinter); Programa de Desenvolvimento Acadêmico (Procad); Curso de Verão e Projeto “INCA de portas abertas”
- Programa de Pós-Doutorado em Oncologia



- Educação a distância
- Estágio para estudantes de pós-graduação, de graduação e educação profissional técnica de nível médio
- Visitas técnicas

#### **Como entrar em contato com a Coordenação de Ensino**

Secretaria Acadêmica (Secad)

Rua Marquês de Pombal, 125, 3º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.230-240

Atendimento ao público: 9h às 16h

Telefone: (21) 3207-6021

Fax: (21) 3207-6109

E-mail: [secad@inca.gov.br](mailto:secad@inca.gov.br)

#### **Sistema Integrado de Bibliotecas do INCA (SIBI/INCA)**

O SIBI/INCA é formado por três bibliotecas localizadas em hospitais do Instituto. Possui um extenso acervo de títulos de periódicos, livros, teses, dissertações, monografias, fitas de vídeo e CD-ROMs na área de Oncologia, que podem ser solicitados por usuários de fora do INCA, por meio de contato direto com a biblioteca específica, e internamente acessando o Sistema Caribe (Catalogação, Recuperação e Informação Bibliográfica) na intranet do Instituto.

Hospital do Câncer I

Especialidade do acervo: oncologia, biomedicina, patologia, prevenção do câncer, tabagismo e programas nacionais de câncer

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Praça Cruz Vermelha, 23 - 8º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 3207-1331

Fax: (21) 3207-1337

E-mail: [biblioteca1@inca.gov.br](mailto:biblioteca1@inca.gov.br)



#### Hospital do Câncer II

Especialidade do acervo: ginecologia oncológica e patologia (citopatologia e histopatologia)

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h

Rua Equador, 831 - 3º andar – Prédio anexo - Santo Cristo, Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 3207-2982

E-mail: biblioteca2@inca.gov.br

#### Hospital do Câncer III/IV

Especialidade do acervo: câncer de mama e cuidados paliativos

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h

Rua Visconde de Santa Isabel, 274 - Vila Isabel, Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 3207-3881

E-mail: biblioteca3@inca.gov.br

#### Serviços prestados

- Atendimento à comunidade científica interna e externa
- Atendimento ao público em geral
- Reprografia (cópia)
- Comutação Bibliográfica (SCAD) paga pelo usuário
- Consulta local e remota
- Busca bibliográfica na Internet
- Orientação de usuários



### **3.3 Pesquisa**

A atuação do INCA na área de Pesquisa destina-se a integrar as atividades assistenciais à geração do conhecimento e formação de recursos humanos especializados em câncer. Os pesquisadores contam com estruturas laboratoriais da mais alta complexidade tecnológica, não só no prédio dedicado à Coordenação de Pesquisa, como nos laboratórios no Hospital do Câncer I, Hospital do Câncer III e Centro de Transplante de Medula Óssea.

As pesquisas desenvolvidas pelo Instituto estão organizadas em 10 programas científicos nas áreas básico-translacional, clínica e epidemiológica. Pacientes podem ser convidados a participar de estudos clínicos, nos quais medicamentos inovadores são testados.

#### **Como entrar em contato com a Coordenação de Pesquisa**

Rua André Cavalcanti, 37, 5º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.231-050

Telefone: (21) 3207-6513



### **3.4 Programa de Estágio**

O Programa de Estágio do INCA oferece aos estudantes universitários um ambiente em que possam pôr em prática seus conhecimentos teóricos, vinculados à experiência de uma atmosfera profissional. Os estágios têm duração de no mínimo seis meses e no máximo de dois anos. Para participar do processo seletivo, o estudante deve estar regularmente matriculado numa instituição de ensino superior, estar em dia com obrigações civis e militares e atender aos requisitos específicos para cada vaga.

Para se candidatar a uma das vagas é preciso se inscrever no portal do Instituto. Consulte a página do programa (<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/sobreinca/site/oinstituto/programa-de-estagio>) ou entre em contato pelo e-mail: [estagio.rh@inca.gov.br](mailto:estagio.rh@inca.gov.br), para mais informações.



## **4. Anexos**

### **4.1 Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA**

#### **Quanto aos princípios gerais**

O paciente tem o direito a:

- Ser tratado com cortesia, atenção, respeito e interesse pelos profissionais do INCA.
- Ser identificado pelo nome completo e matrícula, não devendo ser tratado pelo número do leito, códigos, nome da patologia, de modo genérico ou desrespeitoso.
- Identificar os funcionários responsáveis, direta ou indiretamente, por sua assistência, por meio de comunicação verbal individual e de crachás visíveis e legíveis que contenham nome do profissional e foto.
- Ser atendido dentro do horário agendado, com tolerância, cabendo justificativa verbal pelos profissionais do setor quando houver atraso.
- Ter assegurado durante consultas, exames, procedimentos e internação, o atendimento às suas necessidades fisiológicas, sociais, psicológicas e religiosas para garantir sua integridade física; privacidade; individualidade; respeito a seus valores éticos e culturais; sigilo de toda e qualquer informação pessoal; segurança e atendimento por uma equipe de saúde.
- Ter resguardado o sigilo sobre seu histórico pessoal, diagnóstico, exame físico, exames laboratoriais e radiológicos, ainda que desconhecidos pelo paciente. O sigilo só poderá ser quebrado com autorização (que pode ser verbal) ou quando venha a colocar em risco terceiros ou a saúde pública.
- Receber apoio religioso, conforme sua solicitação, de acordo com a rotina do hospital.
- Ser tratado com dignidade e respeito mesmo após a morte, cuja ocorrência deve ser comunicada imediatamente aos familiares ou responsáveis.
- Ter acesso ao hospital com acompanhante durante a fase ambulatorial de seu tratamento.



- Ter acompanhante durante a internação quando for idoso acima de 60 anos (conforme dispõe a Portaria nº 830, de 24/06/99, do Ministério da Saúde) ou menor de 18 anos (conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90).
- Ter acompanhante durante a hospitalização, independentemente da idade, se for portador de alguma deficiência física ou mental.
- Ter acompanhante nos casos em que a equipe de saúde, após avaliação, julgar necessário para sua melhor recuperação.
- Ter assegurada, em sua estada na instituição, a identificação visual de áreas e serviços por meio de sinalização visual clara e objetiva.
- Acompanhante em condições físicas e emocionais adequadas para permanência no ambiente hospitalar. Caso julgue necessário, a equipe do hospital solicitará a troca por outro que seja mais adequado.
- Ter acesso a telefone público (orelhão) para garantir a comunicação com familiares e amigos fora do hospital.

\*Em caso de internação de crianças ou adolescentes, os pacientes deverão ter acesso ao lazer por meio de material lúdico e poderão permanecer com material eletroeletrônico pessoal. Além disso, crianças e adolescentes terão garantida participação em classe escolar. O profissional responsável pela assistência ao paciente poderá contraindicar tais atividades, registrando em prontuário o fundamento para tal decisão e comunicar aos familiares.

## **Quanto ao seu atendimento**

O paciente tem direito a:

- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - hipótese diagnóstica e diagnósticos confirmados;
  - alternativas atuais existentes para seu tratamento no INCA;
  - medicamentos que serão administrados;



- finalidade dos exames solicitados e materiais coletados;
- riscos, benefícios, sequelas e efeitos indesejáveis causados pelos exames diagnósticos e terapias propostas;
- Ser esclarecido sobre a necessidade ou não de anestesia, os tipos possíveis, efeitos colaterais, riscos e efeitos indesejáveis e duração esperada para cada procedimento;
- Conceder ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, depois de adequada informação, quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo se isso acarretar risco à saúde pública;
- Revogar a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, o consentimento ou a recusa dados anteriormente, sem que lhe sejam impostas punições morais, administrativas ou legais;
- Receber os medicamentos, prescritos pelo médico do INCA, para seu tratamento oncológico;
- Ser informado quando houver possibilidade de escolha entre duas ou mais opções de tratamento existentes, sendo esclarecido sobre as vantagens e desvantagens de cada uma delas;
- Receber assistência para o controle da dor, durante o tratamento oncológico;
- Ter acesso ao Pronto Atendimento Interno (SPA) de sua unidade hospitalar, durante as 24 horas do dia, em situações relacionadas ao seu tratamento oncológico.

ATENÇÃO: o SPA atende exclusivamente pacientes em tratamento no INCA.

## **Quanto à documentação**

O paciente tem direito a:

- ter sua história clínica e social documentada em prontuário pela equipe de saúde participante do processo de cuidado. O prontuário deve ser mantido em local seguro de danos e extravios;
- receber documentação institucional e encaminhamento para outros serviços de saúde para a realização de exames e serviços não existentes no INCA (tratamento e/ou acompanhamento de outras patologias benignas);



- consultar seu prontuário, que deverá ser elaborado de forma legível, completa e atualizada, conforme as rotinas da instituição;
- solicitar e receber, por escrito e em tempo hábil, relatório médico com o diagnóstico e tratamento indicado, com a assinatura, o nome legível do profissional e seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão (vide cartilha *Direitos Sociais da Pessoa com Câncer*);
- receber, quando necessário, receitas com o nome genérico das substâncias prescritas, com letra legível, sem utilização de abreviaturas, além do nome e assinatura do profissional, o número de seu registro no órgão de regulamentação e controle da profissão;
- receber material institucional informativo de acordo com as etapas de seu tratamento oncológico, com o objetivo de informar rotinas institucionais, orientações quanto ao seu autocuidado e esclarecimentos de situações relacionadas ao tratamento.

## **Quanto ao paciente e aos familiares**

Cabe ao paciente e aos familiares:

- informar ao médico sobre sua história de saúde anterior. Desta forma, estará contribuindo para o seu tratamento;
- comparecer ao hospital sempre portando sua documentação pessoal (carteira de Identidade, CPF e cartão do hospital);
- comparecer às consultas e exames nas datas e horários previamente marcados;
- seguir as recomendações e orientações dadas pelos profissionais responsáveis por seu tratamento;
- esclarecer, com os profissionais responsáveis, as dúvidas referentes ao seu tratamento;
- tratar com cortesia e respeitar os demais pacientes, acompanhantes e os profissionais de todas as áreas da instituição;



- vestir-se de maneira adequada ao ambiente hospitalar (evitar roupas curtas, shorts, roupas de banho, apresentar-se sem camisa ou qualquer outro item que venha a causar constrangimento aos usuários e profissionais da instituição);
- zelar pelo patrimônio da instituição;
- tratar com dignidade e respeito as crenças religiosas de outros pacientes e seus familiares ou acompanhantes dentro das dependências do INCA;
- conhecer e respeitar as informações que constam nesta carta.

## **4.2 Tratamento pelo Sistema Único de Saúde**

A Política Nacional de Prevenção e Controle do Câncer garante o atendimento integral a qualquer doente com câncer, por meio das Unidades de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Unacon) e dos Centros de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon). Esse é o nível da atenção capacitado para determinar a extensão da neoplasia (estadiamento), tratar, cuidar e assegurar a qualidade dos serviços de assistência oncológica, conforme a Portaria nº 874/GM de 16 de maio de 2013.

### **Rede ampliada**

Existem 284 unidades e centros de assistência habilitados no Sistema Único de Saúde para o tratamento do câncer no País. Todos os estados brasileiros têm pelo menos um hospital habilitado em oncologia, onde o paciente de câncer encontrará desde exames até cirurgias mais complexas.

Cabe às secretarias estaduais e municipais de Saúde organizar o atendimento dos pacientes na rede assistencial, definindo para que hospitais os pacientes, que precisam entrar no sistema público de saúde por meio da Rede de Atenção Básica, deverão ser encaminhados.