



Carta de Serviços ao Usuário

2ª edição

DISTRIBUIÇÃO
VENDA PROIBIDA
GRATUITA

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer (INCA)

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer (INCA)

Carta de Serviços ao **Usuário**

2ª edição

Rio de Janeiro, RJ
INCA
2023



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons - Atribuição - Não Comercial - Compartilha igual 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Esta obra pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde Prevenção e Controle de Câncer (<http://controlecancer.bvs.br/>) e no Portal do INCA (<http://gov.br/inca>).

Tiragem: 2.000 exemplares - 2ª edição - 2023

Elaboração, Distribuição e Informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER (INCA)
Gabinete da Direção-Geral
Serviço de Comunicação Social
Rua Marquês de Pombal, 125
Centro - Rio de Janeiro - RJ
Cep 20230-240
Tel.: (21) 3207-5994
E-mail: comunicacao@inca.gov.br
www.gov.br/inca

Colaboração

Cristiane Sanchotene Vaucher
Luiza Real de Andrade Amaral
Raquel Celia Vieira Santana

Edição

GABINETE DA DIREÇÃO-GERAL
Serviço de Comunicação Social
Rua Marquês de Pombal, 125
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20230-240
Tel.: (21) 3207-5994

Edição e Produção Editorial

Marcos Vieira
Marcelo Mello Madeira

Revisão e Copidesque

Daniella Daher

Projeto Gráfico

Approach

Ficha Catalográfica

Simone Freire Pinheiro (CRB 7/5190)
Juliana Moreira (CRB 7/7019 - 2ª edição)

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

RJ OFFSET

FICHA CATALOGRÁFICA

I59c Instituto Nacional de Câncer.
Carta de serviços ao usuário / Instituto Nacional de Câncer - 2. ed. - Rio de Janeiro :
INCA, 2023.

36 p. : il.

1. Institutos de Câncer. 2. Assistência ao Paciente. 3. Direitos do Paciente. 4. Direito à Saúde. I. Título.

CDD 362.11

Sumário

Apresentação	5
1. O Instituto Nacional de Câncer	6
2. Horários de funcionamento do INCA	7
3. Serviços e ações do INCA	9
3.1. Serviços e ações do INCA para o cidadão-usuário	9
3.1.1. Atendimento assistencial	9
3.1.2. Ouvidoria	17
3.1.3. Voluntariado	19
3.1.4. Suporte espiritual no INCA	21
3.2. Ensino	22
3.3. Pesquisa	25
4. Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA	26
5. Tratamento pelo Sistema Único de Saúde	32





Apresentação

A Carta de Serviços do Instituto Nacional de Câncer (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 (gov.br/inca/orientacoes-aos-pacientes), 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 setores 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

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

Atividades administrativas: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Atividades acadêmicas: de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

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

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

Hospital do Câncer I:

Atendimento ambulatorial: das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com intervalo para almoço. Algumas especialidades, devido à complexidade do atendimento e discussão dos casos clínicos, têm horário especial, um dia por semana. Mais informações nos ambulatórios correspondentes.

Visita: Enfermaria e CTI Pediátrico - das 14h às 16h, todos os dias; CTI Adulto - das 14h às 15h; e Unidade de Pós-Operatório (UPO) - das 13h às 14h, todos os dias.

Hospital do Câncer II:

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

Visita: Enfermaria - das 11h às 16h, todos os dias; CTI - das 11h às 12h e das 15h às 16h, todos os dias.

Hospital do Câncer III:

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

Visita: das 14h às 16h, todos os dias. É permitido somente uma pessoa por vez.

Hospital do Câncer IV:

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

Visita: das 14h às 16h, todos os dias.

Centro de Transplante de Medula Óssea (CEMO):

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

Visita: Enfermaria - das 14h às 16h, todos os dias.



3. Serviços e ações do INCA

3.1. Serviços e ações 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 analisado de forma adequada 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

O INCA é parte integrante do Sistema Único de Saúde (SUS). Suas unidades hospitalares, todas localizadas no município do Rio de Janeiro, oferecem assistência integral às pessoas em tratamento contra o câncer.

O tratamento contra o câncer é considerado de alta complexidade. Para realizar tratamentos em unidades de alta complexidade, como o INCA, é necessário atendimento prévio em unidades de saúde de atenção básica (como centros municipais de saúde e clínicas da família, por exemplo) ou de média complexidade (clínicas especializadas ou hospitais) onde o paciente 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 (teleterapia e braquiterapia), Dermatologia Oncológica, Hematologia, Oftalmologia Oncológica, Oncologia e Hematologia Pediátrica.**

O agendamento das avaliações iniciais para moradores de todo o Estado 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 de consultas de primeira vez, para pacientes diagnosticados com câncer e que moram no município do Rio de Janeiro, é realizada na plataforma do Sistema Estadual de Regulação, nas Unidades Básicas de Saúde ou nos hospitais onde esses pacientes foram atendidos.



Pacientes dos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro têm os pedidos de atendimento encaminhados para as secretarias de Saúde dos seus municípios, que solicitam o agendamento.

Já moradores de outros estados são encaminhados pelas secretarias municipais ou secretarias estaduais de Saúde para cadastro na Central Nacional de Regulação da Alta Complexidade (CNRAC).

O Sistema Estadual de Regulação gerencia as vagas disponíveis e define onde será feito o atendimento, segundo critérios como proximidade com a moradia do paciente e complexidade do caso.

O objetivo principal destas medidas é proporcionar maior conforto para o paciente, que não precisará se deslocar por longas distâncias para atendimento, além de 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 a autorização de consulta e exame (fornecidos pelo próprio Sistema Estadual de Regulação), além de original e cópia dos seguintes documentos:

identidade, CPF, comprovante de residência e todos os laudos/exames recentes que comprovem o diagnóstico de câncer.

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, quanto nas unidades de internação, 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 informatizado estiver fora do ar, a realização de consultas e demais atendimentos são mantidos normalmente. Nessas ocasiões, os registros, as receitas e as demais prescrições são feitas por meio físico (em papel) de modo a minimizar possíveis 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 quatro 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: Avenida Binário do Porto, 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.

Endereço: 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 habilitado 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 habilitados 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 Centro de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon) - que são os



hospitais habilitados para o tratamento do câncer - somente serão atendidos no INCA em situações excepcionais.

Alta institucional

A alta institucional é um processo natural e automático que permite a alta segura dos pacientes que tenham terminado o tratamento oncológico no Instituto (cirurgia, quimioterapia ou radioterapia) há cinco anos ou mais, sem voltar a apresentar sintomas da doença.

A ação será sinalizada seis meses antes de ocorrer, para que toda a equipe que presta atendimento individual aos pacientes e apoia os familiares possa explicar ao paciente e à sua família sobre o procedimento.

Durante os seis meses após a alta, os pacientes ainda podem realizar uma consulta médica ou odontológica, além de exames previamente agendados e obter medicamentos referentes à última receita.

Vale destacar que os pacientes que necessitarem continuar em acompanhamento no INCA, em decorrência de volta do tumor, segunda neoplasia ou por outro motivo justificado, poderão ter a matrícula reativada, após o aval da equipe médica.

O Instituto orienta ainda que os pacientes mantenham de maneira ativa o acompanhamento de condições gerais de saúde - não relacionadas à neoplasia - na Rede de Atenção Primária à Saúde.

Meu INCAApp

O INCA disponibiliza o aplicativo móvel *Meu INCAApp* para facilitar a comunicação da instituição com os pacientes (no momento, disponível apenas para o sistema Android).

Para utilizar o aplicativo, o paciente deverá ser cadastrado no portal Gov.br (<http://acesso.gov.br/>) e baixar o aplicativo móvel *Meu INCAApp*, preferencialmente de lojas e sites oficiais (ex.: Play Store).

O *Meu INCAApp* disponibiliza, dentre outras, as seguintes funcionalidades:

- **Informações gerais:** onde é feito o tratamento no INCA; os direitos e as responsabilidades dos pacientes em acompanhamento no INCA; os direitos sociais da pessoa com câncer; o que é necessário saber para a internação no INCA; informações sobre Ouvidoria e INCAvoluntário; e Carta de Serviços ao Usuário.
- **Carteira digital:** visualização do cartão de matrícula, contendo as informações principais de identificação do paciente.
- **Agenda:** exibe as consultas e os exames agendados, com as informações sobre data, horário, local e como chegar à unidade. Caso o agendamento seja cancelado, essa informação também será exibida na Agenda. O *Meu INCAApp* emite notificação para que o paciente seja lembrado de cada agendamento.
- **Informações médicas:** breve resumo do quadro clínico do paciente.



- **Medicamentos em uso:** apresenta a lista com os medicamentos que estão em uso pelo paciente.
- **TV INCA:** direciona para o canal do INCA no YouTube, com diversos vídeos de temas variados.
- **Saiba como doar sangue:** encaminha para a página do INCA na internet, com informações importantes sobre a doação aos pacientes do Instituto.

3.1.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do INCA tem como finalidade aprimorar a prestação de serviços e agilizar a busca da qualidade na detecção de falhas nos processos hospitalares e administrativos, gerando melhorias no atendimento ao paciente e, na outra ponta, satisfazendo também aos funcionários, prestadores de serviços, voluntários e o público de uma forma geral. Na gestão, funciona como ferramenta gerencial e de transformação, promovendo os instrumentos de participação, compartilhamento e transparência.

A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha as reivindicações ou reclamações à direção das unidades a que se referem. Atua sugerindo mudanças de acordo com as solicitações, envia relatórios a Direção-Geral, Coordenação de Assistência e diretores das unidades hospitalares. Nos relatórios, aponta as principais deficiências ou irregularidades, na ótica dos cidadãos. A Ouvidoria também acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cidadão informado.

O cidadão pode e deve entrar em contato com a Ouvidoria para fazer pedidos, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre o atendimento do INCA, bem como sobre as relações e o ambiente de trabalho.



Fale com a Ouvidoria

Pelo formulário no site: <https://www.gov.br/inca/pt-br/canal-de-atendimento/ouvidoria>

Pessoalmente: na Ouvidoria-Geral, na sede do Instituto, Praça Cruz Vermelha 23, 4º andar, Ala D, Centro, Rio de Janeiro. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoria.geral@inca.gov.br

Pelos telefones: (21) 3207-1399 / 3207-1420 / 3207-1613



No HC II

Pessoalmente: na Ouvidoria HC II, Avenida Binário do Porto, 831 - Santo Cristo, Rio de Janeiro, no térreo, junto à Triagem. Atendimento de segunda a quinta-feira, das 8h às 14h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoria.hc2@inca.gov.br

Pelos telefones: (21) 3207-2827 / 3207-2864



No HC III e IV

Pessoalmente: na Ouvidoria HC III/IV (no prédio do HC III), Rua Visconde de Santa Isabel, 274, 3º andar, ao lado da Direção, Vila Isabel, Rio de Janeiro. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br

Pelo telefone: (21) 3207-4061

3.1.3. Voluntariado

O que é o INCAvoluntário

A área de ações voluntárias do INCA, ou INCAvoluntário, é responsável pelo planejamento e promoção das ações voluntárias no Instituto. Além disso, a área busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, por meio de atividades de inclusão social e resgate da cidadania. Por isso, conta com a colaboração de pessoas que promovem ou apoiam as suas atividades com os usuários em tratamento no Instituto.

Nos núcleos de atendimento do INCAvoluntário nas unidades hospitalares do INCA, os pacientes recebem doações de itens de higiene pessoal, perucas, lenços e podem solicitar, ainda, o empréstimo de cadeira de rodas e cadeira higiênica para usar durante todo o período de tratamento em casa.

Além disso, o INCAvoluntário distribui cerca de 950 bolsas de alimentos por mês para pacientes em vulnerabilidade social, o que é essencial para que o paciente mantenha uma dieta equilibrada em sua casa durante o tratamento.

Além da equipe de voluntários que diariamente promovem ações em prol dos usuários, o INCAvoluntário possui diversos parceiros que colaboram com as iniciativas, seja por meio de doações de recursos ou como mobilizadores e divulgadores do trabalho da área.

Como atua o INCAvoluntário

Apoio às mobilizações do INCA:

A Área de Ações Voluntárias do INCA também apoia os grandes eventos do Instituto, como o Dia Mundial Sem Tabaco, o Dia Nacional de Combate ao Câncer, o Outubro Rosa e as campanhas internas, como a captação de doadores de sangue e de plaquetas.

Mais informações:

<https://incavoluntario.org.br/apoio-as-mobilizacoes-do-inca/>

Humanização do ambiente hospitalar:

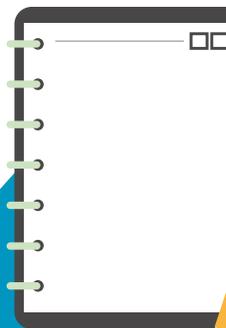
Para tornar a estrutura hospitalar mais parecida com a de uma casa, proporcionando sensação de bem-estar e segurança ao paciente, o INCAvoluntário adquire móveis e objetos de decoração para clínicas e setores das unidades hospitalares. São aparelhos de televisão, quadros, cadeiras mais confortáveis, entre outros objetos.

Mais informações:

<https://incavoluntario.org.br/humanizacao-do-ambiente-hospitalar/>

Formas de contribuir

Todas as ações desenvolvidas pelo INCAvoluntário são mantidas por meio de doações de pessoas físicas ou empresas. Para ter mais informações e entregar doações, entre em contato com a Central de Recebimento de Doações, (21) 3207-4574, whatsapp (21) 99656-8231 ou pelo e-mail incavoluntario@inca.gov.br. A Central de Recebimento de Doações fica na Rua Washington Luís, 35, Centro, Rio de Janeiro.



As doações financeiras podem ser feitas direto na conta bancária:

Banco Itaú (341)

Agência: 0541

CC: 02908-8

Favorecido: Fund Ary Fra INCAVOLUNTARIADO

CNPJ: 40.226.946/0001-95 (chave PIX)

3.1.4. Suporte espiritual

O INCA reconhece a importância da espiritualidade no cuidado aos pacientes e no suporte às suas famílias.

Criado em 2007, o Núcleo de Assistência Voluntária Espiritual (NAVE) integra a Política Nacional de Humanização e não tem foco em uma religião, mas organiza e facilita o suporte religioso. 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 entrevista, curso preparatório 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 - Centro, Rio de Janeiro, RJ. Tel.: (21) 3207-1718

E-mail: nave.hc1@inca.gov.br

3.2. Ensino

O INCA tem o compromisso de promover a qualificação de equipes multiprofissionais para atuação em todos os níveis de cuidado na Rede de Atenção Oncológica.

A Coordenação de Ensino (COENS) do INCA é responsável por planejar, coordenar e avaliar a implementação de cursos de formação, qualificação, atualização, aperfeiçoamento, especialização, residências médica e multiprofissional, mestrado e doutorado nas diferentes áreas de atuação em Oncologia.

Os cursos do INCA têm ampla oferta anual regular, orientação e preceptoria especializada.

Para informações sobre processos seletivos abertos, acesse:
<https://www.gov.br/inca/pt-br/assuntos/ensino/cursos>

Principais ações educacionais da COENS:

- Ensino *Stricto Sensu*: Programa de Pós-graduação em Oncologia (PPGO) - Mestrado e Doutorado Acadêmico; Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva e Controle do Câncer (PPGCan) - Mestrado Profissional; e Programa de Pós-doutorado em Oncologia.
- Ensino *Lato Sensu*: Programas de Residência Médica, Programa de Residência Multiprofissional em Oncologia e em Física Médica e Cursos de Aperfeiçoamento nos Moldes Fellow;
- Cursos Técnicos: Especialização, Formação, Qualificação, Aperfeiçoamento e Atualização;

- Cursos de Aperfeiçoamento e de Atualização em Oncologia;
- Cursos em modalidade de educação a distância;
- Estágio para residentes;
- Rodízio Acadêmico;
- Visitas Técnicas;
- Projeto “INCA de Portas Abertas”.

Como entrar em contato com a Coordenação de Ensino

Serviço de Gestão Acadêmica (Segac)

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

Atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

Tel.: (21) 3207-6021

E-mail: 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.

Biblioteca do 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

E-mail: biblioteca1@inca.gov.br

Biblioteca do Hospital do Câncer II

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

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

Avenida Binário do Porto, 831 - 3º andar - Prédio anexo - Santo Cristo, Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 3207-2982

E-mail: biblioteca2@inca.gov.br

Biblioteca do 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
- Busca bibliográfica na Internet
- Comutação Bibliográfica (SCAD) paga pelo usuário
- Consulta local e remota
- Orientação de usuários
- Reprografia (cópias)

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 e Inovação, como nos laboratórios no Hospital do Câncer I, no Hospital do Câncer III e no 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 e Inovação

Rua André Cavalcanti, 37, 5º andar - Centro, Rio de Janeiro, RJ.
CEP: 20.231-050
Tel.: (21) 3207-6513



4. Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA

Quanto aos princípios gerais

O paciente tem direito a:

- ser tratado com cortesia, atenção, respeito e interesse pelos profissionais do INCA;
- ser identificado pelo nome completo e, quando houver, pelo nome social, 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 e foto do profissional;
- ser atendido dentro do horário agendado, 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;
- ter a garantia de 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 um acompanhante durante a fase ambulatorial de seu tratamento;
- ter um acompanhante durante a internação quando for idoso com idade igual ou superior a 60 anos (conforme dispõe Portaria 830, de 24 de junho de 1999, do Ministério da Saúde) e menor de 18 anos (conforme Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90);
- ter acompanhante durante a hospitalização, independentemente de idade, se for pessoa com deficiência física ou mental (conforme Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146, de 6 de julho de 2015);
- ter acompanhante nos casos em que a equipe de saúde, após a 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.

Todo acompanhante deve estar em condições físicas e emocionais adequadas para permanência no ambiente hospitalar. Caso julgue necessário, a equipe do hospital solicitará a troca por outra pessoa.

Em caso de internação de crianças ou adolescentes, os pacientes devem ter acesso ao lazer, por meio de material lúdico, e podem permanecer com

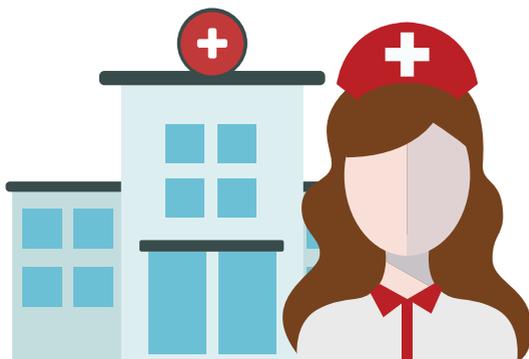
* Em situações de emergência de saúde pública, a regra de permanência de acompanhantes poderá ser revista.

material eletroeletrônico pessoal. Além disso, crianças e adolescentes têm 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 provenientes dos exames diagnósticos e terapias propostas;
 - > custos relativos ao tratamento pagos pelo SUS.



- 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 de sua unidade hospitalar, durante as 24 horas do dia, em casos de situações relacionadas ao seu tratamento oncológico;

ATENÇÃO: o Pronto Atendimento Interno (Emergência) atende exclusivamente pacientes matriculados 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 e obter cópia do mesmo, 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 e o número do registro do profissional no órgão de regulamentação e controle da profissão (ver cartilha *Direitos Sociais da Pessoa com Câncer*);
- receber, quando necessário, receitas (com 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 do seu tratamento oncológico, com o objetivo de informar rotinas institucionais, orientações quanto ao seu autocuidado e esclarecimentos de situações relacionadas ao tratamento.

Cabe ao paciente e familiares

- Informar ao médico sobre sua história de saúde anterior. Dessa 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 na data e horário previamente marcados.
- Seguir as recomendações e orientações feitas 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 (por exemplo, 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.
- Conhecer e respeitar as informações que constam nesta cartilha.



5. 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 e dos Centros de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia. 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 com 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 qual hospital o paciente, que precisa entrar no sistema público de saúde por meio da Rede de Atenção Básica, deverá ser encaminhado.



DISQUE SAÚDE 136

Biblioteca Virtual em Saúde Prevenção e Controle de Câncer
<http://controlecancer.bvs.br/>

www.gov.br/inca

