

Conheça o Hospital do Câncer I

Carta de Serviços ao Cidadão



INCA

2ª Edição

© 2011 Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA)/
Ministério da Saúde

É permitida a reprodução total ou parcial desta obra, desde que citada a fonte.
Esta obra pode ser acessada, na íntegra, na Área Temática Controle de Câncer da
Biblioteca Virtual em Saúde - BVS/MS (http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/controle_cancer) e no Portal do INCA (<http://www.inca.gov.br>).

Tiragem: 10.000 exemplares - 2ª edição - 2013

Elaboração, distribuição e informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA)

Rua Marquês de Pombal 125 - Centro

20230-240 - Rio de Janeiro - RJ

www.inca.gov.br

Realização e edição

Divisão de Comunicação Social

Rua Marquês de Pombal 125 - Centro

20230-240 - Rio de Janeiro - RJ

Impressão

Gráfica Flama

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

B823r Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva
Conheça o Hospital do Câncer I: orientações aos pacientes /
Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva - 2ª ed. -
Rio de Janeiro: INCA, 2013.

60 p.: il.

I. Institutos de Câncer. 2. Assistência ao Paciente. 3. Direitos do
Paciente. 4. Direito à Saúde. I. Instituto Nacional de Câncer José
Alencar Gomes da Silva II. Título.

CDD 362.11

**Ministério da Saúde
Instituto Nacional de Câncer
José Alencar Gomes da Silva (INCA)**

**Conheça o Hospital do Câncer I
Carta de Serviços ao Cidadão**

2ª Edição

**Rio de Janeiro, RJ
2013**

Coordenação de Elaboração

Marcos Vieira

Equipe de Elaboração

Assessoria de Gestão da Qualidade

Coordenação-Geral de Gestão Assistencial

Divisão de Comunicação Social

INCAvoluntário

Ouvidoria

Política de Humanização do INCA

Supervisão Editorial

Coordenação-Geral de Gestão Assistencial

Edição

Marcos Vieira / Divisão de Comunicação Social

Revisão

Daniella Daher / Divisão de Comunicação Social

Capa, projeto gráfico e diagramação

Divisão de Comunicação Social

Normalização editorial

Taís Facina / Serviço de Edição e Informação Técnico-Científica

SUMÁRIO

Apresentação	07
Missão do HC I, Visão de futura, Acesso ao hospital	08
Atividades educativas	09
Prontuário do paciente.	12
Consentimento informado, Medicamentos	14
Pronto atendimento interno (Serviço de Emergência), Internação e alta.	16
Internação para cirurgia.	17
Acompanhantes de pacientes, Visitas	18
Informações sobre pacientes, Nutrição	19
Acesso a transporte, Suporte espiritual	20
Ouvidoria, Direitos sociais, Fumantes	21
Serviços oferecidos	22
Telefones úteis.	24
Como chegar ao HC I	27

Apresentação

O Hospital do Câncer I (HC I) é uma unidade hospitalar do INCA, que faz parte da rede de alta complexidade do Sistema Único de Saúde (SUS).

O HC I trata diversas doenças da área oncológica, exceto mastologia, ginecologia e cuidados paliativos. Também realiza tratamento cirúrgico, com quimioterapia e com radiações.

O objetivo desta cartilha é fornecer informações sobre os serviços oferecidos pelo Hospital do Câncer I e esclarecer as dúvidas de seus pacientes e acompanhantes, proporcionando mais qualidade nas etapas de tratamento.



Missão do HC I

Tratamento do câncer através da pesquisa do ensino e da assistência.

Visão de futuro

Ser o centro de excelência nacional na pesquisa, ensino e assistência em cancerologia, com ampla delegação administrativa, profissionais qualificados e foco no atendimento humanitário do cidadão, com qualidade e agilidade.

Acesso ao hospital

A recepção está preparada para atendê-lo em até 15 minutos. Tenha à mão os documentos necessários para agilizar o atendimento.



Paciente

Para ter acesso ao hospital você precisará apresentar um documento de identificação com foto, juntamente com o seu cartão de matrícula.

O cartão de matrícula é tão importante quanto a sua carteira de identidade. Guarde-o com cuidado. Nele serão anotados as marcações e os horários de exames e de consultas. Cada paciente terá direito a apenas um cartão de matrícula.

Acompanhante e visitante

A entrada de acompanhantes e visitantes será feita com o uso de crachá específico. Para isso, deverão apresentar um documento de identidade na recepção. O crachá de identificação deve ser usado sempre, preso à roupa, na altura do peito.

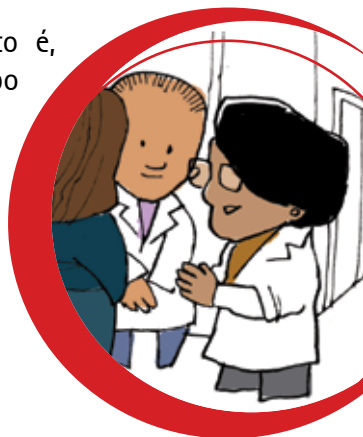
Equipe de saúde

O atendimento no HC I é feito por uma equipe de saúde composta por médicos, enfermeiros, assistentes sociais, técnicos de enfermagem, nutricionista, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos e farmacêuticos. É importante que você saiba que além destes profissionais citados, outros estarão atuando para que possamos melhor assisti-lo no transcurso do tratamento, seja no ambulatório ou na enfermaria.



Como será o seu tratamento?

O tratamento neste hospital é individualizado, isto é, varia de acordo com cada pessoa. A indicação do tipo de tratamento é feita levando-se em consideração aspectos como a idade, o tipo e o tamanho do tumor, além de outras doenças que possam interferir nas condições de saúde. Por isso, não compare o seu tratamento com o de outros pacientes.



Atividades educativas

As atividades educativas são desenvolvidas pela equipe de saúde com o objetivo de informar e capacitar pacientes e acompanhantes para lidar melhor com as necessidades surgidas durante o tratamento. É muito importante a sua participação nestas atividades, como as listadas a seguir:

Sala de espera

Encontros realizados por assistentes sociais com o objetivo de informar os direitos sociais da pessoa portadora de câncer. Eles acontecem diariamente, pela manhã, de segunda a sexta-feira, no espaço de espera dos ambulatórios e são abertos à participação de todos presentes no local.

Encontro com o Serviço Social

Esta atividade é realizada semanalmente em local reservado e tem por objetivo informar e acolher as dúvidas sobre os direitos sociais do paciente com câncer. Acontece às terças-feiras, das 14h às 15h, no auditório II do 4º andar.



Reunião interdisciplinar com acompanhantes

Destina-se a orientar os acompanhantes sobre os cuidados oferecidos aos pacientes. Ocorre todas as quintas-feiras, às 9h, no auditório II do 4º andar.

Reuniões com acompanhantes de pacientes internados

Coordenadas por assistentes sociais nos andares de enfermarias, acontecem todas as segundas-feiras. Têm por objetivo esclarecer dúvidas e orientar o fluxo e a dinâmica do processo de internação hospitalar. Para participar, informe-se com o assistente social que atua na enfermaria onde o paciente está internado.



Grupo de Família da Pediatria

Grupo operativo de ensino-aprendizagem, que tem o objetivo de conscientizar o acompanhante do seu papel durante a internação na Pediatria (alas A e B). Também visa a diminuir a ansiedade de pais e responsáveis neste período, por meio do esclarecimento de dúvidas sobre a patologia e o tratamento. Ocorre semanalmente, às quartas-

feiras, às 10h30, na Classe Hospitalar, no 5º andar. O grupo é coordenado por enfermeiros e conta com a participação de vários profissionais de saúde.

Grupo de Orientação para Preparo de Alta dos Pacientes da Cabeça e Pescoço

Este grupo tem como objetivo orientar a utilização da sonda nasointestinal e cânula de traqueostomia no domicílio. Ocorre às quartas-feiras, das 14h às 15h, na sala de reuniões do 6º andar. Coordenado pela Enfermagem, tem a participação da Nutrição e da Fonoaudiologia.

Prontuário do Paciente

Todo paciente matriculado no HC I recebe um número permanente de matrícula, que estará registrado no seu prontuário, assim como todos os atendimentos e procedimentos a que for submetido.

É importante que você contribua com as informações corretas solicitadas pela equipe de saúde, pois elas serão úteis para a condução do seu tratamento.

Consultas

A marcação de Consultas deve ser feita pelos telefones (21) 3207-1840 / (21) 3207-1841, no horário de 7h30 às 16h30. Ao ligar, peça o ramal do setor desejado, ou ligue diretamente para o local.

A partir do horário agendado, o tempo de espera para a consulta médica será de até duas horas. Para consultas de Enfermagem, o tempo de espera será de até uma hora a partir do horário agendado. Caso ocorra alguma alteração no atendimento, serão





dadas as devidas informações.

Para realizar uma marcação de consulta você deve estar com o seu cartão de matrícula e informar o seu número de registro.

É muito importante que você compareça a todas as consultas agendadas pela equipe de saúde. Faltar prejudica o andamento do seu tratamento e também impede o atendimento de outros usuários.

No dia da consulta, não adianta chegar cedo demais. Sua entrada só será liberada a partir de uma hora antes do horário marcado para a consulta. O cartão deverá ser entregue à recepção do setor de consulta com meia hora de antecedência do horário marcado.

Para ter acesso a laudo e/ou relatório médico, solicite orientação de como obtê-lo no setor onde você está em tratamento.

Se for necessário adquirir um comprovante de comparecimento relativo ao tempo de permanência no hospital, inclusive para o acompanhante, solicite-o ao profissional que está atendendo você.

Exames



A marcação dos exames deverá ser feita pessoalmente nos setores. É muito importante observar as orientações fornecidas sobre o preparo e a hora de sua chegada para o exame. Siga corretamente a prescrição e compareça a todos os exames agendados.

A partir da data de realização, o resultado dos exames de laboratório sairá em até cinco dias.

É muito importante que você compareça a todos os exames agendados. Faltar aos exames prejudica o seu tratamento e impede que outros usuários possam realizá-los.

Saiba que os profissionais que realizam os exames não são os mesmos que irão informá-lo sobre os resultados. Aguarde o dia da consulta com o seu médico para obter informações sobre esses resultados, que serão anexados ao seu prontuário.

Consentimento Informado

Quando houver necessidade de realizar um procedimento mais complexo, isto será informado pelo médico ou enfermeiro, que também esclarecerão suas dúvidas e solicitarão ou não o seu consentimento. A sua decisão deve ser compartilhada com o profissional de saúde e formalizada num documento que será anexado ao seu prontuário, assinado por você ou pelo seu representante legal, assim como pelo profissional que está realizando esta abordagem.

Medicamentos

A farmácia do hospital só libera medicamentos com a apresentação da receita médica (prescrita pelo médico do hospital) e do cartão de matrícula do paciente.

O setor de dispensação de medicamentos, localizado no andar térreo do prédio, é responsável pela orientação e entrega de medicamentos prescritos pelo médico para tratamento em domicílio. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e às quartas-feiras das 9h às 18h.

Nos finais de semana e feriados os medicamentos serão fornecidos pelo setor de dispensação de medicamentos, localizado no 7º andar.

Os pacientes em Protocolo de Pesquisa Clínica receberão seus medicamentos prescritos também no setor de dispensação de medicamentos, localizado no 7º andar, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17 horas.



Os medicamentos que não forem utilizados devem ser devolvidos ao Setor de Estoque da Farmácia, localizado no térreo do hospital, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Faça o controle de outras doenças, como pressão alta e diabetes. Use sua medicação regular conforme orientação médica.

A aspirina (AAS) e alguns medicamentos fitoterápicos ou homeopáticos tornam mais difícil a coagulação do sangue. Portanto, não use anticoagulantes e aspirina nos dez dias antes da cirurgia. Se você necessitar tomar esses medicamentos ou quaisquer outros, informe antes ao seu médico da Unidade.

Se você faz parte de programas para tratamento de tuberculose ou AIDS em outras instituições, traga os medicamentos recebidos para este tratamento, ao ser internado no HC I.

Ao ser internado, informe ao seu médico os medicamentos que você está utilizando.

Em caso de dúvida quanto ao uso de medicamentos ou ocorrência de efeitos colaterais, recorra ao farmacêutico pelos telefones (21) 3207-1038 ou (21) 3207-1050.



Pronto Atendimento Interno (serviço de emergência)

O HC I dispõe de um serviço de pronto atendimento para os pacientes matriculados e em tratamento no hospital. As situações que envolvam outras patologias devem ser atendidas nos hospitais gerais da rede SUS próximos à sua residência.

Internação e Alta

A data de sua internação será definida pelo seu médico, e pode ser comunicada por telefone ou telegrama. Venha sempre acompanhado por algum responsável, que será dispensado somente no momento em que você estiver internado. Sua alta será programada e informada a você e ao seu familiar pela equipe de saúde. Cabe ao seu familiar tomar as providências necessárias ao seu retorno para casa. Neste caso, procure organizar-se com bastante antecedência. O êxito no planejamento de sua alta é fundamental para que possamos programar as internações dos próximos pacientes. Nas internações de pacientes maiores de 60 anos, é muito importante que já se tenha definido os acompanhantes para estar com o paciente em esquema de revezamento durante seu período de internação.



O que trazer ?

- Documento de identificação;
- Cartão do hospital;
- Objetos de uso pessoal, como sabonete, escova, pasta de dente, roupa íntima, touca para o banho, chinelo emborrachado;
- Algo para sua distração, como livros e revistas;
- Sua medicação de uso diário, que deve ser entregue à enfermeira.

O hospital fornecerá roupa de cama, toalhas e camisolas.

Não traga objetos de valor, como joias, dinheiro e aparelhos elétricos. O hospital não se responsabiliza pelo desaparecimento de objetos que não estejam sob sua guarda.

Condições de higiene e conforto

Nossos hospitais obedecem a padrões rigorosos de limpeza e conforto e suas instalações são limpas diariamente. A água dos bebedouros encontra-se permanentemente em condições e consumo e o sistema de refrigeração tem sua manutenção rigorosamente controlada.



Internação para cirurgia

É importante que você tenha alguns cuidados em casa antes da data de internação, para diminuir os riscos de complicações:

- Na véspera da internação, faça higiene pessoal rigorosa, como um bom banho, lavando bem os cabelos;
- Corte e limpe as unhas dos pés e mãos e não use esmaltes;
- Não use nenhum tipo de tintura, creme ou sabonete com o qual não esteja acostumada;
- Não depile nem raspe seus pelos.

Impedimento para cirurgia

Caso você tenha algum problema que não permita seu comparecimento no dia marcado para internação cirúrgica, comunique antecipadamente a sua clínica de origem. Informe também sobre qualquer sinal ou sintoma de processo infeccioso ou contagioso como febre (temperatura acima de 38°C), calafrios, resfriado, amigdalite, abscesso e outros.

Acompanhantes de Pacientes

Internados

Durante a internação os pacientes são acompanhados diariamente, das 8h às 20h, junto ao leito.

No ato de sua internação será necessário que você ou seu responsável forneça os nomes dos acompanhantes que poderão ser autorizados a acompanhá-lo.

Em ambulatórios

Para acesso ao hospital e aos atendimentos ambulatoriais os pacientes poderão ser acompanhados por apenas uma pessoa.

Visitas

O horário de visitas aos pacientes internados nas enfermarias do HC I começa às 13h e termina às 17h, diariamente. O acesso dos visitantes ao leito deverá ser feito em sistema de revezamento, organizado pelos familiares, para que não haja acúmulo de pessoas nas enfermarias.

As visitas a pacientes internados no CTI, quando autorizadas, são feitas das 14h às 15h. Na UPO, o horário de visitas é das 13h às 14h. São permitidas no máximo quatro visitas por dia.

Não traga flores nem alimentos para o hospital. Eles podem trazer insetos e germes (vírus, bactérias) que causam infecções e colocam em risco a vida dos pacientes.

As solicitações de visitas de crianças (menores de 12 anos) serão avaliadas pela equipe do hospital, que disponibilizará um local adequado. A criança deverá ser sempre acompanhada por um responsável.



Informações sobre pacientes

Quando muitas pessoas procuram os profissionais para pedir informações, acabam por interromper o atendimento, o que pode prejudicar os outros pacientes cuidados por esses profissionais. Escolha um interlocutor somente para obter as informações e repassar ao restante da família.

Nutrição

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital do Câncer I atende a todos os pacientes matriculados durante todo o seu tratamento. As orientações nutricionais são dadas por profissionais especializados para recuperar o seu estado nutricional.

O atendimento acontece no ambulatório de segunda à sexta, das 7h às 17h, nas salas 18 e 20 do térreo, ao lado da Central de Internação e Alta.

O hospital não fornece alimentação para pacientes ambulatoriais.

Não é permitido que o paciente receba alimentação de fora do hospital.

Caso você tenha dúvida quanto a sua alimentação procure-nos para mais esclarecimentos pelo telefone (21) 3207-1317 / (21) 3207-1037, das 7h às 16h.

Acesso a transporte

O hospital dispõe de transporte exclusivo para atender a necessidades institucionais, transportando material de uso hospitalar ou paciente internado, quando necessitar de atendimento em outro serviço externo.

Os pacientes que estão em tratamento, residentes no município do Rio de Janeiro, podem requerer



o RioCard; os que residem em outros municípios podem requerer o Vale Social ou cadastrar-se nas secretarias de saúde dos municípios, no Programa de Tratamento Fora do Domicílio (TFD). Em todos estes casos você poderá solicitar atendimento no Serviço Social para receber orientações e encaminhamentos.

O hospital não dispõe de transporte para apanhá-lo à sua residência.

Suporte espiritual

O Núcleo de Assistência Voluntária Espiritual (NAVE) do Hospital do Câncer I tem como missão "O desenvolvimento de um conjunto de ações voltadas para a boa prática dos credos e cultos, para os pacientes, familiares e servidores, assegurando a autonomia de cada um".

Assim, é nossa finalidade prestar assistência espiritual e religiosa, promovendo consolo, acolhimento, renovando a força para lutar. É respeitado o credo de cada um.

Nossa principal finalidade é o trabalho ecumênico, onde as religiões sejam a base para a assistência espiritual. O trabalho é voluntário, e é regido pela legislação federal – Lei 9982 de 14/07/2000 que regula a forma de prestar esta assistência.

Consideramos que esse trabalho oferece aos nossos pacientes familiares e funcionários o apoio indispensável à condução desse momento de dificuldade, e que dessa forma poderemos revitalizar as pessoas que estão de alguma forma envolvidas com os processos de tratamento.



Não será fornecida nenhuma informação detalhada sobre o paciente por telefone.

O HC I dispõe de atividades no Espaço Ecumênico situado no 4º andar, onde são desenvolvidas atividades de celebração das diversas religiões que atendem ao Hospital. Você pode freqüentar qualquer reunião mesmo sendo de uma religião diferente da sua, pois nossa diretriz é de acolhimento em primeiro lugar. Não deixe de verificar os horários das atividades disponíveis no hospital. Teremos também a oportunidade de oferecer assistência espiritual nas enfermarias de maneira espontânea e quando solicitado.

Deste modo, não será permitida a entrada de pessoas não autorizadas para desenvolver atividades de natureza religiosa na nossa unidade. No caso de haver solicitação específica de algum paciente de algum tipo de suporte do seu orientador espiritual, o religioso deve se apresentar à sala do NAVE, situada no 4º andar, após ser identificado na recepção.

Ouvidoria

Recebe elogios e avalia as sugestões, reclamações e solicitações, para encaminhá-las aos setores envolvidos, a fim de que sejam tomadas providências cabíveis. A Ouvidoria localiza-se no 4º andar, junto à direção do hospital.

Direitos Sociais

Alguns direitos sociais estão vinculados a critérios definidos por lei. Se quiser saber mais, agende um atendimento no Serviço Social ou participe dos grupos informativos e educativos descritos nesta cartilha. O tempo de espera para consulta do Serviço Social será de até uma hora a partir do horário agendado.



Fumantes

É proibido por lei fumar em todas as dependências do hospital

Serviços oferecidos

Térreo - 1º andar

Ambulatório de Abdome e Urologia
Ambulatório de Cabeça e Pescoço
Ambulatório de Cirurgia Plástica
Aparelho Clinac 2300
Aparelho Clinac 600
Braquiterapia
Central de Internação e Alta
Enfermagem – Banco Nacional de Tumores (BNT)
Farmácia
Laboratório (Coleta)
Nutrição
Posto Avançado HCIV
Pronto Atendimento Infantil
Pronto Atendimento Adulto
Recepção Principal
Serviço de Zeladoria
Serviço Social
Central de Captação de Doadores



2º andar

Ambulatório de Tórax
Ambulatório de Clínica da Dor
Anatomia Patológica
Aparelho
Aparelho THC
Aparelho THX
Ambulatórios : Oncologia Clínica
Banco de Sangue
Consultório de enfermagem
Eletrocardiograma
Farmácia
Hematologia



Neurocirurgia
Psiquiatria
Radioterapia
Repouso da Radioterapia
Sala de Biópsia
Sala de curativo

3º andar

Arquivo médico
Medicina Nuclear PET/CT
Radiologia Intervencionista
Raio X
Ressonância
Simulador da Radioterapia
Tomografia
Ultrassonografia



4º andar

Chefia de Enfermagem
Direção do hospital
Enfermaria Ala A – Urologia, Plástica e
Iodoterapia
Enfermaria Ala B – Abdome
Espaço Ecumênico
Ouvidoria
Secretaria do Núcleo de
Assistência Voluntária Espiritual



5º andar

CTI Infantil
Enfermaria Ala A – Hematologia
Pediátrica
Enfermaria Ala B – Pediatria
Nutrição
Refeitório

6º andar

Enfermaria Ala A – Neuro e Tórax
Enfermaria Ala B – Cabeça e Pescoço

7º andar

Cateter Adulto
Farmácia
Quimioterapia Adulto

8º andar

Endoscopia
Enfermaria Ala A – Oncologia – Hematologia Adulto

9º andar

Centro Cirúrgico

10º andar

CTI Adulto
Programa Livre do Cigarro
Unidade Pós operatória (UPO)

11º andar

Ambulatório: Pediatria
Banheiros para banho dos acompanhantes
Cateter Infantil
Fonoaudiologia Infantil
Hematologia infantil
Oftalmologia
Psicologia Infantil
Psiquiatria infantil
Quimioterapia Infantil
Recreação



Telefones úteis:

Central: (21) 3207-1000

Central de internação e alta: (21) 3207-1020 / (21) 3207-1018

Farmácia: (21) 3207-1160

Nutrição: (21) 3207-1317 / (21) 3207-1037

Ouvidoria: (21) 3207-1276 / (21) 3207-1399 / (21) 3207-1613

Pronto Atendimento Adulto: (21) 3207-1089

Pronto Atendimento Pediátrico: (21) 3207-1628 / (21) 3207-1629

Serviço Social: (21) 3207-1317 / (21) 3207-1037

Visite o site do INCA na internet (www.inca.gov.br) e conheça nossas cartilhas de orientações aos pacientes e cuidadores.



Anotações importantes

A white rounded rectangular area with horizontal red lines for writing, set against a red background. The lines are evenly spaced and extend across the width of the white area.

www.inca.gov.br

