

CARTA DE SERVIÇOS



2024

Instituto Estadual de
Hematologia Arthur Siqueira -
HEMORIO

FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Embasamento Legal da Carta

A Carta de Serviço ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Sob a Lei Estadual no 6.052 de 23 de setembro de 2011 e reforçada por meio do Decreto no 46.836 de 22 de novembro de 2019, com o objetivo de informar os serviços prestados pelas Instituições Públicas do Poder Executivo Estadual, e saber como acessá-los, formas e compromissos de atendimento, prazos, e outras informações pertinentes aos serviços prestados pela unidade.

Neste documento são esclarecidas as informações sobre o Instituto Estadual de Hematologia Arthur Siqueira - HEMORIO, unidade da Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ) sob gestão conforme Lei Nº 5164 de 17 de dezembro de 2007, Art º 7.

Em conformidade com a Lei Federal 8080/90, todos os serviços prestados pela Unidade e citados nesse documento são gratuitos e respeitam os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) de universalidade, equidade, integralidade e sem nenhum tratamento diferenciado.

Apresentação

O HEMORIO busca manter e consolidar a excelência dos produtos e serviços oferecidos à população. Para isso, desenvolve programas e projetos voltados para aumentar o conforto dos cidadãos/usuários, humanizar o atendimento aos pacientes, ampliar a coleta de sangue de doadores, disponibilizar tecnologias mais eficazes e disseminar conhecimento em hematologia e hemoterapia.

Respeitando os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS - Lei Federal 8080/90), de universalidade, equidade e integralidade, o HEMORIO garante o direito ao atendimento gratuito e igualitário para todos os pacientes.

Em função disto, e em conformidade com a Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública, apresentamos este documento que “tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”, como está expresso no artigo 7º, §1º da referida lei.

Esta diretriz norteou o HEMORIO na preparação da presente carta, que visa informar, de forma clara e objetiva, quais são as atividades que desenvolve na área da saúde, enquanto instituição da esfera estadual integrante do SUS.

Missão, Visão e Valores

Missão

Prestar assistência e serviços de qualidade em hematologia e hemoterapia, desenvolver ações de ensino e pesquisa e coordenar a Hemorrede do Estado.

Visão

Ser um Centro de Excelência em Hemoterapia e Hematologia.

Valores

Comprometimento

Desenvolvimento

Humanização

Integração

Reconhecimento

Segurança

Serviços

- ASSISTÊNCIA - Atendimento a pacientes com doenças hematológicas, primárias, benignas e malignas. Realizamos consultas ambulatoriais, internações, atendimentos de emergência, exames de laboratório e imagem para pacientes já em acompanhamento no HEMORIO. Realizamos também transplantes de medula autólogos. Somos responsáveis pelos exames de histocompatibilidade para transplantes de órgãos em todo o estado, e fazemos exames de HLA para transplantes de medula óssea.
- SERVIÇOS - Recebemos doações de sangue na sede e também em coletas externas, buscando dar ao doador maiores possibilidades para que possa exercer este ato de solidariedade com o próximo; testamos e processamos o sangue doado, de forma a garantir que as bolsas a serem disponibilizadas aos pacientes tenham a máxima qualidade; distribuimos e transfundimos sangue.
- ENSINO - Programação permanente de atividades de treinamento e desenvolvimento (incluindo pós-graduação) em hematologia, hemoterapia e em áreas relacionadas com o aprimoramento das práticas de gestão em saúde, com o objetivo de atualizar o conhecimento sobre os temas referentes às melhores práticas, com foco no público alvo do instituto.
- PESQUISA - A pesquisa institucional é realizada através de projetos internos e em parceria com instituições de renome, reconhecimento científico e tecnológico.
- HEMORREDE - O HEMORIO é o hemocentro coordenador do Estado do Rio de Janeiro, e tem sob sua coordenação técnica o conjunto de Serviços de Hemoterapia do estado, organizados de forma hierarquizada, pelas regiões do estado do Rio de Janeiro.

Como acessar:

HEMOCENTRO

- **DOAÇÃO DE SANGUE:** é um ato voluntário da pessoa, e pode ser coletado na forma do sangue total, que é a mais habitual, de aproximadamente 450 ml de sangue em uma bolsa produzida com materiais e soluções que permitem a preservação do

sangue. Já na doação por aférese, coleta-se apenas um componente específico do sangue (plaquetas ou hemácias). As condições básicas para se doar somente plaquetas são as mesmas para quem doa sangue; já para doação de hemácias, há critérios específicos. Ao ser convidado a doar por aférese, estas informações serão repassadas ao doador.

Todo o material utilizado é estéril e descartável, por isso não há risco de se contrair doenças doando sangue.

O sangue coletado será submetido a testes de laboratório que verificarão se apresenta algum problema, em havendo neste caso, a bolsa é descartada e o doador é chamado ao HEMORIO e orientado quanto ao tratamento que precisa fazer.

REQUISITOS: o doador deverá apresentar documento oficial de identidade com foto, estar bem de saúde, ter entre 16 e 69 anos e pesar no mínimo 50 Kg. Não deve estar em jejum, apenas evitar alimentos gordurosos nas 3 horas que antecedem a doação. Atendendo a estes requisitos, antes da doação ele passará por uma entrevista clínica em que se terminará de verificar se está apto para a doação. A doação também pode ser agendada, no site ou pelo telefone 08002820708.

Todo o processo de coleta do sangue dura aproximadamente 1 hora (se é por aférese, cerca de 1 hora e meia), e este sangue é submetido a testes de laboratório para que o paciente não corra riscos de contrair doenças transmissíveis pelo sangue, ao recebê-lo.

MAIORES INFORMAÇÕES

Disque Sangue: 0800-2820708 Site: www.hemorio.rj.gov.br

E-mail: doasangue@hemorio.rj.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

Diariamente das 7h às 18h. O salão de doação de sangue não funciona no dia 1º de

janeiro.

Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.

- DOAÇÃO DE SANGUE AUTÓLOGA

Consiste em coletar, antes de uma cirurgia, o sangue do paciente que vai ser operado, para aplicação nele próprio durante a cirurgia. É feita a partir de uma solicitação médica, para pacientes que irão submeter-se a uma cirurgia eletiva (programada) em hospitais cadastrados para receber sangue do HEMORIO.

- PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As doações autólogas são feitas com intervalo de uma semana, com a última doação ocorrendo 3 dias antes da cirurgia. Um médico hemoterapeuta fará a avaliação clínica e laboratorial do paciente.

COMO ACESSAR

Disque Sangue: 0800-2820708

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

2ª a 6ª feira – 7h às 16h.

Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.

- COLETA MÓVEL

Enviamos toda a infraestrutura necessária para coletas móveis em universidades, empresas, igrejas, serviços de saúde, condomínios, etc, visando chegar mais próximo do doador de sangue, a partir da solicitação do usuário. Temos duas equipes de coleta móvel, que funcionam de segunda a sábado.

REQUISITOS

A partir do contato da pessoa/instituição interessada em receber a coleta móvel, o Setor de Coleta Externa avalia as condições do local. A solicitação de agendamento da coleta é feita pelo telefone ou e-mail abaixo informados.

CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Um profissional do HEMORIO marca uma visita ao local para avaliar as instalações. Se houver um espaço adequado para a coleta, ela é agendada e inicia-se então o processo de sensibilização do público alvo para a doação de sangue, através de divulgação e palestras de orientação e esclarecimentos, realizadas por profissionais do setor de coleta externa.

COMO ACESSAR

Telefone: (21) 2332-8611 - ramal 2255.

E-mail: coleta.externa@hemorio.rj.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

2ª a 6ª feira – 7h às 15h

Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.

HEMATOLOGIA

Todo paciente do HEMORIO tem um médico hematologista de referência, esteja internado ou em acompanhamento ambulatorial. Médicos das outras especialidades dão suporte ao hematologista e atendem ao paciente por solicitação daquele.

CADASTRAMENTO DE PACIENTES

MARCAÇÃO DE CONSULTA DE TRIAGEM – AMBULATÓRIO

Os pacientes de qualquer idade com diagnóstico de hemopatia hereditária e com idade acima de 1 ano, com suspeita de hemopatia, são agendados por meio da Central Estadual de Regulação. Deverão estar munidos de encaminhamento médico, exames, documentos pessoais e comprovante de residência. Serão avaliados por um médico do HEMORIO que, de posse dos exames trazidos, da anamnese realizada e exames diagnósticos realizados no Instituto, identificará se este paciente é de fato elegível para matrícula no HEMORIO.

AMBULATÓRIO

Clientela atendida: Na qualidade de unidade pública de saúde e por oferecer serviço de nível terciário, especializado em hematologia, o Hemorio atende pacientes encaminhados por unidades de saúde públicas e privadas, através da Central Estadual de Regulação (CER) que tenham diagnóstico ou suspeita de doença hematológica primária e que atendam aos seguintes requisitos:

Pacientes novos:

- Ter suspeita de hemopatia primária
 - Idade acima de 1 ano, exceto portadores de hemopatias hereditárias
 - Apresentar relatório médico e exames realizados anteriormente
- Pacientes de seguimento:
- Ser portador de hemopatia primária
 - Ter matrícula ativa
 - Estar em acompanhamento regular com médico hematologista

O HEMORIO é uma unidade de saúde de nível terciário, especializado em doenças do sangue. Por conta disso, toda a assistência médica é voltada para os pacientes matriculados. O paciente é cadastrado, tem um prontuário médico aberto e acesso aos serviços de saúde ofertados pelo HEMORIO, incluindo consultas com diferentes especialidades médicas, nutricionistas, psicólogos, farmacêuticos, dentistas e outros, de acordo com suas necessidades e orientado pelo seu médico assistente. Também terá direito a exames diagnósticos e procedimentos médicos que lhes sejam necessários. Ao ser cadastrado como paciente do HEMORIO, receberá o manual do paciente com todas as orientações em relação ao agendamento de consultas, direitos sociais etc. Terá direito ainda a uma primeira consulta com diversos profissionais de saúde, como assistente social, psicólogo, enfermeiro etc.

COMO ACESSAR

O paciente com suspeita de doença hematológica deve ser encaminhado pelo seu médico ao posto de saúde / clínica da família de sua região de moradia, que o inscreverá no Serviço Estadual de Regulação (SER).

Pacientes internados em outros hospitais, cujo médico assistente, de posse dos resultados dos exames, tenha suspeita fundamentada de hemopatia grave, poderão ser admitidos se houver vaga, e sempre que encaminhados pela regulação.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

2ª a 6ª feira – das 7h às 17h. (Obs.: agendamento pela CER ou pelo médico assistente). Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO

O HEMORIO dispõe de um Serviço de Pronto Atendimento, que recebe os

pacientes matriculados com agravamento do quadro de saúde.

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Pacientes matriculados no HEMORIO em quadro de emergência devem procurar o SPA, munidos do número da matrícula, para atendimento imediato. Ao chegar ao SPA, este paciente será submetido à classificação de risco por um enfermeiro, e o risco avaliado para o seu caso balizará o tempo máximo de espera a que poderá ser submetido.

Pacientes classificados como risco vermelho terão prioridade no atendimento; amarelo, verde e azul são os demais níveis de risco avaliado em ordem decrescente de gravidade, de acordo com protocolo estabelecido.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

Funciona 24 horas por dia, ininterruptamente. Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.

INTERNAÇÃO

O paciente que vem de sua residência para internação programada. Deve se apresentar ao SAC, onde é liberada a AIH e dali, ele é encaminhado à enfermaria de quimioterapia ou ao quarto de transplante, conforme o motivo da internação. O paciente também pode ser proveniente do Setor de Pronto Atendimento (SPA), caso tenha vindo por à emergência devido a uma intercorrência aguda. Neste caso ele pode ser admitido em leito de enfermaria geral ou na Unidade de Cuidados Avançados (UCA), seguindo critérios pré-definidos. Pacientes pediátricos entre 2 e 12 anos incompletos são internados na enfermaria de pediatria, os de 12 a 17 anos na enfermaria de adolescentes.

PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO:

HEMORIO:

- Rua Frei Caneca, nº 8, Centro, Rio de Janeiro.
- Telefone: (21) 2332-8611.
- Funciona ininterruptamente com horários estabelecidos de acordo com a especificidade de cada serviço.

Disque Sangue:

Disque Sangue: 0800-2820708

2ª a 6ª feira – 7h às 18h. Salão de Doadores – Sala 128.

Home Page e redes sociais:

<http://www.hemorio.rj.gov.br/>

Facebook: www.facebook.com/hemorio.

Instagram: @hemorio.

Twitter.com/HEMORIO

Requisitos de Atendimento:

Possuir documento de identidade oficial do paciente ou responsável legal e cartão SUS.

Qualidade do atendimento

Humanização, respeito e cortesia no tratamento aos usuários.

- O HEMORIO reconhece seus clientes como parceiros, primando pela humanização, respeito, cortesia e disciplina no atendimento de suas necessidades;
- O cidadão/usuário, ao chegar à recepção, receberá uma identificação correspondente ao setor a que se destina. Será orientado pelos colaboradores da instituição e encaminhado em todas as fases de seu atendimento / necessidades de acordo com as normas vigentes;

- Para garantir a continuidade da assistência frente às situações extraordinárias que possam comprometer a prestação de serviços, será acionado o Plano de Contingência específico para cada segmento do hospital.

Tempo de espera e prioridade no atendimento

- O tempo de espera para atendimento nos Serviços, seções e setores depende da característica do serviço solicitado, sendo informado em cada local;
- Prioridade no atendimento aos pacientes cadastrados no HEMORIO com urgências hematológicas;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e os obesos: conforme o art. 1º da LEI Nº 10.048/2000;
- Crianças e Adolescentes: Estatuto da criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90;
- Portadores de Necessidades Especiais: Lei nº 7.853/89, art. 2º parágrafo único.

Identificação dos colaboradores

- Todos os colaboradores do HEMORIO são identificados por meio de crachá, contendo nome, foto e número de matrícula funcional;
- Para facilitar o atendimento e a visualização, os colaboradores lotados na área técnica atuam uniformizados.

Condições de acessibilidade, sinalização visual, limpeza e conforto

- As instalações físicas do HEMORIO são sinalizadas por placas que indicam o nome dos setores. São de fácil acesso, limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde;
- Dispõe de áreas como a recepção principal, o salão de doadores e o prédio de ambulatórios, com sanitários, cadeiras, TV e ar condicionado; gerando conforto e bem estar aos usuários.

Ensino

O HEMORIO, como hemocentro coordenador do estado do Rio de Janeiro, deve prestar serviços de assistência as áreas a que se propõe, de ensino e pesquisa, na formação de RH, em apoio à política do sangue no Rio de Janeiro. Sendo, ainda,

Hospital de Ensino credenciado pelo MEC/MS, dispõe de condições técnico-operacionais para o desenvolvimento das atividades inerentes ao processo de ensino/aprendizado, atendendo ao corpo funcional do instituto e profissionais de saúde externos, nas modalidades presencial e à distância, em cursos elaborados para atender às demandas internas e também da hemorrede.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

O Centro de Estudos do HEMORIO funciona de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h.

Telefone: (21) 2332-8611, ramal 2215

E-mail: ce@hemorio.rj.gov.br

Rua Frei Caneca, nº 08, sala Centro, Rio de Janeiro.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre os usuários, profissionais de saúde e gestores. Seu papel é garantir ao cidadão que sua voz seja conhecida, analisada e respondida.

Qualquer usuário pode registrar sua manifestação, são acolhidas reclamações, denúncias, informações, solicitações, sugestões e elogios, através do telefone 0800 025 5535 ou pelo endereço eletrônico: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

A Ouvidoria exerce sua função em conjunto com os demais setores da instituição, seguindo organizações e fluxos estabelecidos internamente e obedecendo as legislações específicas. Não possui caráter deliberativo, executivo ou judicativo e sua ação está fundamentada nos princípios da ética, integridade, transparência e imparcialidade.

Ouvidoria - Formas de contato:

Presencial: Sala 132, de segunda a sexta, das 7 às 18h

– Telefone: (21) 2332-8611, ramal 2310

e-mail: ouvidoria@hemorio.rj.gov.br

A Ouvidoria dispõe ainda de urnas localizadas na recepção principal, recepção do prédio de ambulatórios, salão e refeitório dos doadores, onde o cidadão

poderá colocar seu registro de opinião.

As respostas da ouvidoria para o cidadão ocorrerão dentro dos prazos: 2, 15 ou 30 dias, dependendo do caso da complexidade do relato, de forma precisa e objetiva, com transparência, integridade, imparcialidade e sigilo às solicitações dos cidadãos.

Localização

Instituto Estadual de Hematologia Arthur Siqueira - HEMORIO

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro - Rio de Janeiro –CEP 20.211-030.

Telefone: (21) 3916-8300

Site:

<https://www.hemorio.rj.gov.br/>

<http://www.fs.rj.gov.br/unidades-hospitalares/hemorio/>