

# CARTA DE SERVIÇOS



2024

**Hospital Estadual de  
Traumatologia e Ortopedia  
Vereador Melchiades Calazans  
(HTO Baixada)**

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 Hospital Estadual de Traumatologia e Ortopedia Vereador Melchiades Calazans (HTO Baixada), unidade da Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ) sob gestão da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro (FSERJ) conforme Resolução SES nº 3240 de 17 de janeiro de 2024.

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 Hospital Estadual de Traumatologia e Ortopedia da Baixada Fluminense Vereador Melchiades Calazans, reúne consultórios de especialidades Ortopédicas, salas de exames, salas cirúrgicas e o centro de tratamento de Queimados (CTQ).

A unidade é destinada a tratamentos de Traumatologia e Ortopedia de média e alta complexidade e tratamento de Queimaduras. Oferece também, exames laboratoriais e de imagem. Prestando serviços desde junho de 2017, o HTO Baixada tornou-se referência em Traumatologia, Ortopedia e tratamento de Queimados na Baixada Fluminense.

## Missão, Visão e Valores

**Missão** Prestar assistência de forma segura e humanizada, com foco na vida e na qualidade dos serviços prestados.

### Visão

Ser referência no estado do Rio de Janeiro em cirurgias de ortopedia, traumatologia e tratamento de queimados.

### Valores

**ÉTICA**

**HUMANIZAÇÃO**

**RESPEITO**

**SEGURANÇA**

**TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO E MELHORIA CONTÍNUA**

# Organograma



Conforme LEI 5.164 de 2007 Capítulo VIII, Art 21, e regimento interno da FSERJ (Portaria nº1/2009, aprovada no Conselho Curador de 8/6/2009), sendo este o corpo da direção do HTO BAIXADA de acordo com a obrigação da FSERJ.

## Serviços

- Atendimento médico clínico – cirúrgico em ortopedia e Traumatologia nas diversas especialidades: Quadril, Joelho, Ombro, Pé, Mão, Trauma e SEFIX;
- Atendimento médico: Clínica Médica, Anestesiologia, Cirurgião Geral, Cirurgião Vascular, Cardiologia, Pneumologia, Urologia, Endocrinologia, Cirurgião Plástico, Cirurgião Vascular, Neurologia, Nefrologia, Ginecologia e Gastroenterologia;
- Atendimento Multidisciplinar: Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Odontologia, Psicologia, Serviço Social, Nutrição, Farmácia;
- Atendimento ao Centro de Tratamento de Queimados incluindo os seguintes serviços: tratamento hospitalar, desbridamento cirúrgico, curativos diários, cirurgias reparadoras, atendimento multidisciplinar;
- Outros serviços: esterilização, agência transfusional, imagem, laboratório e SAMU.

### Como acessar:

Destina-se à realização de consultas especializadas para tratamento cirúrgico de traumatologia e ortopedia de pacientes regulados pelo Sistema Estadual de Regulação (SER).

### Requisitos de Atendimento:

Possuir documento de identidade oficial e cartão SUS.

### Forma e Horário de Atendimento:

Segunda a Sábado das 7 às 17 horas.

## 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.

## Localização

Hospital Estadual de Traumatologia e Ortopedia da Baixada Fluminense  
Vereador Melchiades Calazans – HTO Baixada

Endereço: Rua João de Castro, 1250 - Nilópolis – Rio de Janeiro – RJ

CEP: 26.540.390

Telefone: (21) 3236-9550

Site: [www.fs.rj.gov.br](http://www.fs.rj.gov.br)

E-mail: [ouvidoria@fs.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@fs.rj.gov.br)