



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO A SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA



Carta de Serviços ao Cidadão

Presidente da República
Michel Miguel Elias Temer Lulia

Ministro da Saúde
Ricardo José Magalhães Barros

Diretor Geral do Instituto Nacional de Cardiologia
José Oscar Reis Brito

Ouvidor
Célio Lopes

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DA CARTA
DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Carlos Roberto Couto de Mattos
Mônica Moura de Vasconcellos
Dionísio Cristovão Ferreira
Vera Pedro dos Santos
Carina Borges
Adair Grace Oliveira de Moura
Renata Emanuelle Vasconcelos Anhon

Esta Carta de Serviços ao Cidadão foi aprovada
pela Direção Geral do Instituto Nacional de Cardiologia,
em reunião realizada em abril de 2017.

Carta da Direção

Respeito e Responsabilidade

O Instituto Nacional de Cardiologia, Unidade de Atenção Especializada em Saúde, tem importante papel a desempenhar na esfera Pública e por isso tem se voltado para, através da capacitação e dedicação de seus profissionais, a busca do aperfeiçoamento nos processos resultando, assim, na melhoria da Assistência oferecida à população.

A parceria dos profissionais envolvidos nos processos e os pacientes tem sido grandes aliados na conquista dos nossos objetivos.

O paciente é, efetivamente, um membro colaborador em todo processo de cura e tratamento, contribuindo, assim, para o êxito da sua missão.

Através da Carta de Serviços ao Cidadão reafirmamos nosso compromisso com a sociedade, acreditando que isto esteja refletindo em nossas atitudes profissionais, éticas e humanitárias.

A Carta de Serviços ao Cidadão, na forma do §1º do Art. 11 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, tem como objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo Instituto Nacional de Cardiologia, a forma de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

SUMÁRIO

1- Introdução.....	6
2- Identidade Organizacional	7
3- Busca pela Segurança e Qualidade	9
4- Ações Educativas	12
5- Atendimento	13
6- Áreas de Atuação do INC	15
7- Relacionamento com a Sociedade	18
8- Como Chegar	19
9- Informações Gerais	20

1. INTRODUÇÃO

Este instrumento define as prioridades e expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviços de qualidade e eficientes ao cidadão, conforme as exigências do Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. É um instrumento proposto pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) para, concomitantemente, apoiar as instituições públicas e a sociedade no aperfeiçoamento contínuo da qualidade da gestão pública.

A Carta de Serviços do Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. A prática implica, para a organização, um processo de transformação, sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e o fortalecimento do controle social.

A CSC é uma ferramenta importante de comunicação entre o INC e o usuário de seus serviços e foi desenvolvida com a finalidade de estreitar a relação entre o paciente e a unidade hospitalar.

O objetivo principal da CSC é fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, fornecendo informações dos serviços oferecidos na unidade e indicando a forma de fazer a melhor utilização deles

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Originário do antigo Hospital Nossa Senhora das Vitórias, foi fundado em 1973 com o nome de Hospital de Clínicas de Laranjeiras. Vinculado ao Instituto Nacional de Previdência Social, foi instalado no atual endereço, onde funcionou a Casa das Comerciais. Em maio de 2000 torna-se Instituto Nacional de Cardiologia de Laranjeiras.

O Instituto Nacional de Cardiologia é um órgão específico do Ministério da Saúde. Conforme Decreto nº. 6860 de 27/05/ 2009, constitui uma unidade integrante da Secretaria de Atenção à Saúde, vinculada, técnica e administrativamente ao Ministro de Estado de Saúde, servindo como Centro de Referência de Alta Complexidade Cardiovascular do Ministério, em conformidade com a Portaria 210 - 15 / 06 / 2004.

São, basicamente, suas atribuições:

- I – Participar da formulação da política nacional de prevenção, diagnóstico e tratamento das patologias cardíacas;*
- II – Planejar, coordenar e orientar planos, projetos e programas a nível nacional compatível com a execução de atividades de prevenção, diagnóstico e tratamento das patologias cardíacas;*
- III – Desenvolver e orientar a execução das atividades de formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos em todos os níveis na área de cardiologia, cirurgia cardíaca e reabilitação;*
- IV – Coordenar programas e realizar pesquisas clínicas, epidemiológicas e experimentais em cardiologia, cirurgia cardíacas e afins;*
- V – Orientar e prestar serviços médicos assistenciais na área de cardiologia e afins;*
- VI – Estabelecer normas técnicas para padronização, controle e racionalização dos procedimentos adotados na especialidade.*
- VII – Fomentar estudos e promover pesquisas visando estimular a ampliação dos conhecimentos e a produção científica na área de cardiologia, cirurgias cardíacas e afins.*

O Instituto Nacional de Cardiologia é o centro de referência em alta complexidade cardiovascular, oferecendo cirurgia cardiovascular adulto e pediátrico, cardiologia intervencionista e laboratório de eletrofisiologia.

Localizado em um prédio de 20.000 m² situado na Rua das Laranjeiras 374, Laranjeiras, Rio de Janeiro, O Instituto Nacional de Cardiologia (INC) oferece serviços diferenciados na investigação diagnóstica e no tratamento das doenças cardiovasculares, além de ensino, pesquisa e formulação de políticas públicas de saúde.

Para executar suas atribuições, o INC definiu como sua Missão e Objetivos:

Missão: “Promover a saúde cardiovascular, formar profissionais, desenvolver e disseminar conhecimentos e tecnologias para o desenvolvimento social e econômico do país”.

Objetivo: Oferecer procedimentos de Alta Complexidade na área das doenças cardiovasculares, com equidade no acesso, resolutividade e com garantia de qualidade gerando e disseminando conhecimento através de pesquisas, treinamento e formação de recursos humanos.

Valores : A declaração de valores expressa o conjunto de crenças e princípios que orientam a instituição, guiando suas ações.

- ***Ética***
- ***Qualidade***
- ***Responsabilidade Social***
- ***Humanização***
- ***Gestão Participativa***

3. BUSCA PELA SEGURANÇA E QUALIDADE

O Instituto Nacional de Cardiologia está permanentemente em busca da melhoria dos seus processos operacionais através da implantação de metodologias para avaliação da assistência prestada em sua unidade hospitalar. Desde 2003 o Instituto Nacional de Cardiologia faz parte da Rede Sentinela do Projeto Hospitalar Sentinela da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) com a implantação da Gerência de Risco Sanitário Hospitalar.

O objetivo é a sistemática vigilância de produtos utilizados em saúde, como insumos, materiais e medicamentos, saneantes, kits para provas laboratoriais e equipamentos médico-hospitalares, e assim garantir melhores produtos no mercado e mais segurança e qualidade para pacientes e profissionais de saúde.

O INC como Hospital Sentinela, tem contribuído na geração de informações referentes a produtos em saúde nas áreas de Tecnovigilância, Farmacovigilância e Homovigilância:

FARMACOVIGILÂNCIA

O Programa de Farmacovigilância no Instituto Nacional de Cardiologia (INC) busca a promoção da qualidade, efetividade, segurança e uso racional de medicamentos e ações em Farmacovigilância. Constitui um sistema necessário à saúde pública, ao identificar, avaliar e prevenir as reações adversas ou qualquer problema relacionado ao medicamento (WHO,2002).

HEMOVIGILÂNCIA

A Hemovigilância constitui um conjunto de procedimentos para o monitoramento das reações transfusionais resultantes do uso terapêutico de sangue e seus componentes, visando a melhoria da qualidade dos produtos e processos em hemoterapia e o aumento da segurança do paciente, conforme ANVISA.

TECNOVIGILÂNCIA E O GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE

A Tecnovigilância constitui em um sistema de vigilância de eventos adversos e queixas técnicas de produtos para a saúde na fase de pós-comercialização, com vistas a recomendar a adoção de medidas que garantam a proteção e a promoção da saúde da população, de acordo com normas da ANVISA, visando à segurança sanitária de Equipamentos, Materiais, Artigos Médico-Hospitalares, Implantes e Produtos para Diagnóstico de Uso “in-vitro”.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH

A Infecção Hospitalar é reconhecida como um importante problema de saúde pública no mundo e uma das principais causas de morbidade e mortalidade. A Organização Mundial de Saúde (OMS) descreve que 1,4 milhões de pessoas no mundo sofrem por infecção hospitalar. Ao caracterizar a infecção hospitalar como um indicador de segurança ao paciente hospitalizado deve-se considerar a importância da atenção às medidas preventivas como um dos mecanismos utilizados para evitar este evento adverso. A Comissão de Controle da Infecção Hospitalar existe com o objetivo de colaborar com a equipe multiprofissional do hospital visando minimizar os riscos da ocorrência de infecção hospitalar e de suas complicações.

Gerência de Resíduos

Orienta o descarte de resíduos seguindo as melhores práticas. A gerência de resíduos tem foco no melhor uso dos recursos naturais, procurando minimizar os impactos ambientais e promover ambientes saudáveis, monitorando as atividades do instituto e avaliando seus impactos no ambiente e na saúde dos colaboradores e usuários. Com esta finalidade, diversas medidas foram tomadas tais como: a coleta seletiva dos resíduos com reciclagem de materiais, a retirada de produtos perigosos como o mercúrio.

Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente

A formação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente foi iniciativa da Coordenação Hospitalar do INC (Instituto Nacional de Cardiologia), a partir do Núcleo de Segurança do Paciente, constituído anteriormente por força da RDC N° 36, Ministério da Saúde / ANVISA, de 25 de julho de 2013, como elo para efetiva troca de novas ideias e sugestões, no alinhamento para a disseminação do propósito de atingir excelência em Segurança e Qualidade na Instituição.

A organização do NQSP do INC segue a lógica do desenvolvimento por meio da formação de Equipes de Trabalho (ET), que têm como objetivo desenvolver projetos de melhorias para usuários e servidores.

4. AÇÕES EDUCATIVAS

A educação de pacientes e familiares, além de ser um exercício de cidadania, visa a promoção contínua do autocuidado e a melhoria dos resultados dos seus tratamentos orientando e reforçando seus direitos e deveres.

A educação dos mesmos é feita de forma ampliada, identificando sua realidade. As principais ações desenvolvidas são:

- Reunião com acompanhantes, nas áreas de internação;
- Distribuição de cartilhas contendo informações gerais sobre a internação hospitalar, procedimentos cirúrgicos, anestesia e reabilitação;
- Orientação no ambulatório, durante as consultas pré-operatórias;
- Orientação no ato da internação;
- Reabilitação cardíaca
- Orientação sobre o uso de medicamentos anticoagulantes com controle de eventos adversos
- Orientação nutricional no ambulatório;

5. ATENDIMENTO

5.1 O INC não possui atendimento de emergência e não atende a procura espontânea;

5.2 A Unidade Hospitalar do INC funciona 24 horas por dia, de segunda a domingo, para internação de pacientes previamente agendados, provenientes do ambulatório ou de outras unidades de saúde regulados para o Instituto.

5.3 O ambulatório funciona de segunda à sexta-feira das 07h às 19h.

5.4 O encaminhamento para atendimento de primeira vez é feito pela rede básica de saúde do município. O paciente deverá ser atendido na Unidade Básica de Saúde (UBS) – por exemplo: Posto de Saúde, Clínica de Saúde da

Família – UPA's mais próximas do seu domicílio. Caso o paciente necessite de atendimento cardiológico de alta complexidade, a UBS solicita via Central de Regulação (REUNI) a consulta no INC.

Os pacientes residentes nos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro deverão procurar a Secretaria de Saúde do seu município a fim de agendar a consulta via REUNI. **A Central de Regulação está unificada (REUNI – estado e município)**

5.5 Pacientes residentes em outros estados, com indicação para realização de procedimentos de **alta complexidade** deverão ser encaminhados pela **Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade - CNRAC**, através da Secretaria de Estado da Saúde local. O encaminhamento de pacientes residentes fora do município do Rio de Janeiro para tratamento de procedimentos de **média complexidade** também deverá ser feito pelas Secretarias de Estado de Saúde locais, através do programa Tratamento Fora do Domicílio – TFD.

É responsabilidade do estado/município de origem prover acomodação ou meios financeiros que garantam a estadia do acompanhante durante o período em que ele não estiver internado.

5.6 No dia da consulta, o paciente deverá trazer o formulário de encaminhamento, seu documento de identidade (original e uma cópia) ou, quando menor de idade, certidão de nascimento e documento do responsável legal (original e uma cópia) e comprovante de residência (original e cópia). Deverá trazer também todos os exames referentes a seu tratamento: radiografias, tomografias, ressonâncias, exames laboratoriais, etc.

5.7 Nas enfermarias a visita a pacientes adultos internados é permitida diariamente, de 15h às 20h. Nas enfermarias de crianças e o POI diariamente das 16h às 18h.

Nas Unidades de Terapia Intensiva a visita é permitida, a saber:

UCIC – diariamente de 12h às 13hs e de 20h às 20:30hs

UTCIC – diariamente das 12h às 13:30h

Unidade Coronária – diariamente das 13h às 15h e das 20 às 20:30H

Nas Unidades de Terapias Intensivas o contato com as equipes assistentes é feito após o término do horário de visita.

6. AREAS DE ATUAÇÃO DO INC

6.1 Ensino e Pesquisa

A Coordenação de Ensino e Pesquisa tem como objetivo a disseminação do conhecimento e a formação de novos valores profissionais nas áreas médica, de pesquisa e multiprofissional.

A área de Ensino articula-se, usufrui e contribui com as práticas assistenciais, de pesquisa e desenvolvimento tecnológico do INC, potencializando a qualidade em atenção cardiovascular.

Desenvolve atividades de pesquisa clínica com o objetivo de desenvolvimento tecnológico do INC potencializando a qualidade em atenção cardiovascular.

Essas pesquisas seguem padrões internacionais de qualidade científica e ética, assegurando a credibilidade e a precisão dos dados e dos resultados, bem como a confidencialidade dos indivíduos participantes dos estudos.

PRINCIPAIS LINHAS DE PESQUISA:

- *Endocardite*
- *Miocardiopatia Dilatada*
- *Febre Reumática*
- *Eletrofisiologia e Arritmias*
- *Qualidade e Cirurgia Cardíaca*
- *Hipertensão Arterial*
- *Terapias Celulares*
- *Novos fármacos em cardiologia*
- *Riscos cardiovasculares em adolescentes*

6.2 Assistencial

Hoje reconhecido por toda a classe médica como hospital de referência, o INC mantém os seguintes serviços que seguem relacionados abaixo:

PERFIL HOSPITALAR DE ALTA COMPLEXIDADE

- *Serviço de Cirurgia Cardíaca Adulto*
- *Serviço de Cirurgia Cardíaca Infantil*
- *Divisão de Anestesia*
- *Unidade de Terapia Cardio-Intensiva Cirúrgica*
- *Unidade Cardio-Intensiva Clínica*
- *UNIDADE SEMI-INTENSIVA TRANSPLANTE*
- *Unidade de Pós-Operatório Infantil*
- *Unidade Coronariana*
- *Serviço de Doença Coronariana*
- *Serviço de Cardiopatia congênita do adulto e Doenças da aorta*
- *Serviço de Insuficiência Cardíaca e Transplante*
- *Serviço de Doença Orovalvar*
- *Serviço de Hipertensão Arterial*
- *Serviço de Arritmia*
- *Serviços de Cardiologia da Criança e do Adolescente*
- *Serviço de Dislipidemia e Prevenção Cardiovascular*
- *CCIH*
- *Serviço de Radiologia*
- *Serviço de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista*
- *Serviço de Ecocardiograma*
- *Serviço de Medicina Nuclear*
- *Serviço de Procedimentos Laboratoriais*
- *Hemonúcleo*
- *Serviço de Ergometria*
- *Serviço de Anatomia Patológica*
- *Serviço de Nutrição*
- *Serviço de Farmácia*
- *Serviço Social*
- *Serviço de Odontologia*
- *Serviço de Fisioterapia*
- *Serviço de Endoscopia*
- *Pareceristas*
- *Enfermagem*
- *Reabilitação*
- *Núcleo de Ações Externas em Saúde Coletiva*

ATIVIDADES PRINCIPAIS

- *Cirurgia Cardiovascular Adulto*
- *Cirurgia Cardiovascular Pediátrica*
- *Cardiologia Intervencionista*
- *Laboratório de Eletrofisiologia*
- *Transplante Cardíaco*
- *Ensino (graduação, residência, pós-graduação nos níveis de especialização, mestrado e doutorado)*
- *Pesquisa*
- *Laboratório de Análises Clínicas*
- *Radiologia Convencional*
- *Tomografia Computadorizada*
- *Ressonância Magnética*
- *Ultrassonografia*
- *Ecocardiograma*
- *Hemodiálise*
- *Laboratório de Biologia Molecular*
- *Laboratório de Terapia Celular*
- *Cardiologia Intervencionista Ergoespirometria*
- *Cirurgia Cardíaca Adulta e Pediátrica*
- *Mapa*
- *Holter*
- *Medicina Nuclear*
- *Laboratório de Eletrofisiologia*
- *Laboratório de Reabilitação Cardíaca*

7. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

No ano de 2006 o Instituto Nacional de Cardiologia passou a contar com a atuação, nos termos das Leis nºs 8080/90, 8142/90 e PT 1270/GM de 05/08/2005, do **Conselho de Gestão Participativa**, órgão colegiado consultivo e permanente. O C.G.P. tem por finalidade assegurar a participação da população no acompanhamento e fiscalização da execução das políticas públicas e ações da saúde, no âmbito de atuação da unidade.

O Conselho de Gestão Participativa tem a composição tripartite com nove membros titulares e igual número de suplentes, sendo composto:

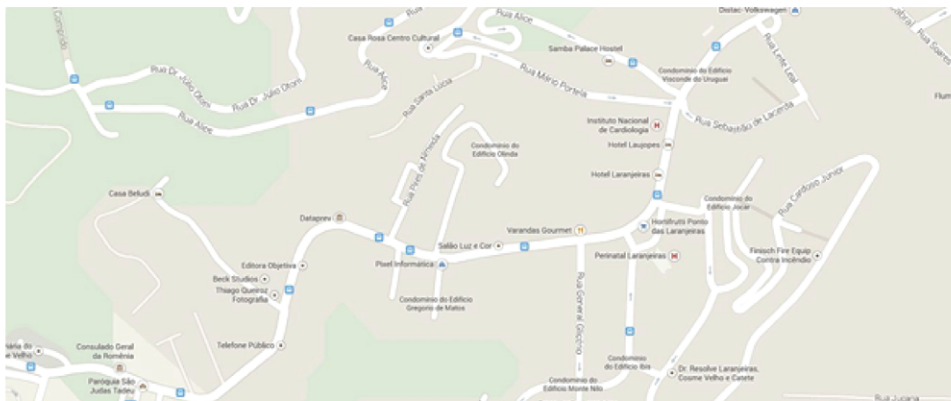
- 1/3 de representantes da Direção da unidade;
- 1/3 de representantes dos profissionais da unidade; e,
- 1/3 de representantes de usuários.

Dentre as iniciativas do INC no sentido de fortalecer o relacionamento com a sociedade e dirimir dúvidas ou potenciais equívocos de informação, designou um servidor da categoria médica para atuar nessas situações. Servidor este que promove o intercâmbio de forma a manter o usuário e a instituição em equilíbrio de comunicação.

Além disso, o Instituto mantém um setor de Ouvidoria de forma a facilitar a comunicação de pacientes, funcionários e usuários com o alto escalão da instituição.

8. COMO CHEGAR AO INC

A sede do INC fica na Rua das Laranjeiras, 374 – Rio de Janeiro – CEP:22 240 006.



Partindo da Zona Oeste para Laranjeiras

Supervia Deodoro / Central Laranjeiras - Troncal 7 (Central –Laranjeiras)
 Supervia Deodoro / Central Laranjeiras - Troncal 7 – (Central – Laranjeiras)
 Troncal 8 (Rodoviária - Cosme Velho)

Partindo do Centro para Laranjeiras

Rodoviária/ Laranjeiras - Troncal 8 (Rodoviária – Cosme Velho)
 Região Portuária/Laranjeiras - Troncal 8 (Rodoviária - Cosme Velho)
 Centro/ Laranjeiras - Troncal 8 (Rodoviária – Cosme velho)
 Grajaú/Laranjeiras – Linha 422 (Grajaú – Cosme Velho)

Partindo da Zona Sul para Laranjeiras

Zona Sul – Laranjeiras - 581e 582 (Cosme Velho Leblon via Urca)
 Zona Sul – Laranjeiras - 584 (Cosme Velho- Leblon)
 Zona Sul – Laranjeiras - 583 (Cosme Velho- Leblon)

Partindo Largo do Machado para Laranjeiras

Metro Largo do Machado – Laranjeiras - 580-Ônibus metro-Integração

9. INFORMAÇÕES GERAIS

9.1- Prioridades de atendimento:

De acordo com a Carta de Direitos dos Usuários da Saúde / Ministério da Saúde e Legislação Federal sobre atendimentos prioritários, deverá ser atendido primeiro o usuário mais grave e/ou com maior sofrimento e os portadores de necessidades especiais, idosos (acima de 60 anos), gestantes e lactentes.

Para os demais usuários não há prioridade por perfil, mas por criticidade e impacto clínico perante o universo de usuários.

9.2 - Tempo de espera para atendimento:

Reduzir o tempo de espera é importante para promover uma percepção positiva de qualidade e respeito pelos usuários em relação ao atendimento e o INC trabalha com este objetivo

O tempo de espera para atendimento é afetado por características relacionadas à complexidade clínica do usuário e ao número de consultas. Nos casos de atendimento de primeira vez a consulta no INC poderá ser mais longa.

9.3 - Prazos para a realização dos serviços:

Não há prioridade por perfil de usuário, mas por criticidade e impacto clínico perante o universo de usuários.

9.4 - Comunicação com os usuários:

9.4.1 - Fale Conosco INC:

9.4.2 - Atendimento Telefônico (Call Center) - Através do telefone (21) 2285-3344 – 24:00 horas

9.4.3 - Ouvidoria Institucional:

A Ouvidoria do INC é um órgão estratégico, de caráter sigiloso, que visa dar voz aos usuários através do recebimento de suas sugestões, elogios, reclamações e denúncias. O serviço tem como atribuições receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos usuários sobre o atendimento recebido. Acompanha as providências adotadas e informa ao usuário o desfecho da ocorrência.

Acesso presencial e telefônico: segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00h às 16:00h e telefone: 2285-3344 Ramal: 2425

9.5 - Outros Canais de Acesso

Para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões são oferecidos outros canais que contemplam informações gerenciais sobre o atendimento às demandas: Cartilhas, folhetos informativos

Página institucional: www.inc.saude.gov.br

Ouvidoria geral do SUS: 136

Página do Ministério da Saúde: www.saude.gov.br

Central telefônica INC (21) 2285-3344

E-mail INC: <http://www.incl.rj.saude.gov.br>

FACEBOOK

9.6 - Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: Os usuários são orientados a encaminhar as reclamações e sugestões e elogios imediatamente a Ouvidoria. Há ainda um canal direto por meio de relato escrito, depositada em caixa lacrada, localizada em frente ao balcão de atendimento da recepção do INC e através da página institucional. As reclamações são analisadas pela Ouvidoria que verifica as causas e direciona para as áreas envolvidas. Quando é possível identificar o usuário, a Ouvidoria do INC entra em contato para informar quanto às providências tomadas para atender às reclamações e agradecer as sugestões e/ou os elogios.

9.7 - Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos: Informações acerca de etapas referentes ao atendimento ao usuário devem ser realizadas através de atendimento presencial.

9.8 - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: O protocolo de solicitação de serviços pode ser realizado mesmo em caso de indisponibilidade de acesso à rede de computadores.

9.9 - Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: O tratamento a ser dispensado aos usuários do INC quanto ao atendimento será dentro dos princípios da cordialidade e presteza. O usuário poderá a qualquer tempo recorrer à Ouvidoria do INC.

9.10 - Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Todas as áreas de atendimento são sinalizadas mediante placas de identificação com acesso visual.

9.11 - Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto: O INC oferece acesso com rampas ao deslocamento de pessoas que apresentam dificuldade de locomoção bem como assentos para usuários idosos ou com limitação física. A Instituição conta com equipe para Serviços Gerais e Manutenção Predial 24 horas.

9.12 - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: No caso de pane ou problemas relacionados ao sistema informatizado do INC o atendimento presencial será realizado por meio de formulários que, assim que possível, serão registrados no sistema informatizado.

9.13 - Outras informações julgadas de interesse dos usuários:
O INC não possui atendimento de emergência.

O ambulatório funciona de segunda à sexta-feira das 07h às 19h.

O encaminhamento para atendimento de primeira vez é feito na forma descrita no Inciso 5.4.

CANAIS DE ATENDIMENTO – CARTA DE SERVIÇOS:

Críticas e sugestões sobre esta Carta de Serviços poderão ser enviadas à Ouvidoria do INC, através dos seguintes canais de atendimento

E-mail: http://www.ouvidor.sus@inc.saude.gov.br

Telefone: (21) 2285-3344 Ramal 2425

Endereço: Rua Das Laranjeiras nº 374 – Térreo – Laranjeiras – RJ.



Rua das Laranjeiras, 374 - Laranjeiras Rio de Janeiro
Tel: 55 21 2285-3344
www.inc.saude.gov.br



**Ministério
da Saúde**

