

Carta de Serviços ao Cidadão





MINISTÉRIO DA
SAÚDE



MINISTÉRIO DA SAÚDE - MS

SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE - SAES

INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra da Saúde

Nísia Verônica Trindade Lima

Diretora INC

Aurora Felice Castro Issa

Coordenador Assistencial

Alexandre Rouge Felipe

Coordenador de Planejamento

Thiago Targino da Conceição Davico

Coordenador de Administração

Cláudia de Amorim Pereira Paiva

Coordenador de Ensino e Pesquisa

Helena Cramer Veiga Rey

Elaboração da Carta de Serviços

Adair Grace de Oliveira de Moura

Carlos Roberto Couto de Mattos

Fabiana Bergamin Muccillo

Felippe Coelho

Lais Castro de Carvalho

Daniel Dias Soares

Lisamar Bastos Simões

Marcia Regina Vasques

Marina Pereira Coelho

Mônica da Cruz Antunes

Mônica Moura de Vasconcelos

Débora Simões

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Elaborado por Francijane Oliveira da Conceição, CRB7 6223)

I59c

Instituto Nacional de Cardiologia

Carta de serviços ao cidadão / Instituto

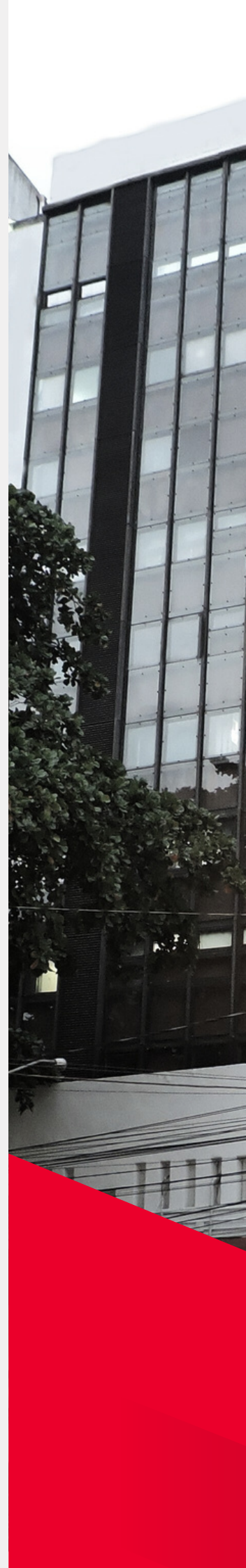
Nacional de Cardiologia. – Rio de Janeiro: INC, 2024.

18 p: il.color.

1. Anúncio de utilidade pública. 2. Cardiologia. 3. Sistema Único de Saúde (SUS). 4. Ministério da Saúde 5. Instituto Nacional de Cardiologia. I. Título.

Para citações à obra:

Brasil. Instituto Nacional de Cardiologia. Carta de Serviços ao Cidadão. Rio de Janeiro: INC, 2024.





Carta

de Serviços ao Cidadão

Sumário

- 03 Apresentação**
- 04 O Instituto Nacional de Cardiologia**
- 05 Informações Gerais**
- 06 Como Ser Atendido no INC**
- 08 Mais Informações Sobre Atendimento**
- 09 Linhas de Cuidado de Alta Complexidade
Realizados pelo INC**
- 10 Diagnóstico e Procedimentos em Cardiologia
de Alta Complexidade**
- 11 Ouvidoria**
- 13 Atividades de Ensino e Pesquisa**
- 14 Serviço Social**
- 14 Hemonúcleo**
- 15 Voluntariado**

Apresentação

A Carta de Serviços do Cidadão é um instrumento da gestão pública 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.

Esses padrões têm como premissas o foco no cidadão e o fortalecimento do controle social. Aqui serão encontradas informações sobre atividades do INC e serviços oferecidos à população, tanto assistenciais, ouvidoria, e programas de ensino e pesquisa.

O acesso a este documento também pode ser realizado nas informações aos pacientes no nosso portal na internet (www.inc.gov.br) onde poderão ser encontradas outras orientações aos usuários com informações específicas sobre procedimentos, cirurgias, acesso de acompanhantes, visitantes e recomendações dos diversos serviços do INC para a saúde da população.

O Instituto Nacional de Cardiologia



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 Comerciárias. Em maio de 2000 torna-se Instituto Nacional de Cardiologia de Laranjeiras.

Atualmente, o Instituto Nacional de Cardiologia (INC) é um Centro de Referência de Alta Complexidade Cardiovascular do Ministério da Saúde, em conformidade com a Portaria 210 - 15/06/2004. É uma unidade integrante da Secretaria Especializada de Atenção à Saúde (SAES), vinculada, técnica e administrativamente, ao Ministério da Saúde.

O INC atua no tratamento de alta complexidade para doenças cardiovasculares, possui atendimento em cardiologia, cirurgia cardíaca, cirurgia cardíaca neonatal, transplante cardíaco adulto, pediátrico e neonatal e transplante pulmonar adulto. Oferece exames altamente especializados para investigação diagnóstica e tratamento de doenças cardiovasculares em pacientes adultos e pediátricos do Sistema Único de Saúde (SUS). É um dos principais prestadores de cardiologia de alta complexidade do estado do Rio de Janeiro e atende pacientes de todo o país através da Central Nacional de Regulação da Alta Complexidade (CNRAC).

O instituto ainda tem importante papel no ensino, capacitação e formação de profissionais, realização de pesquisas e formulação de políticas públicas de saúde na área cardiovascular.



Informações Gerais

Central Telefônica

Telefone: (21) 2285-3344

Ambulatório

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

Marcação de consultas de retorno: (21) 3037-2197

Visitas

As visitas às unidades de internação do INC são permitidas diariamente, para pacientes adultos e pediátricos. Para maiores informações sobre horários e regramento de cada unidade consulte o documento de orientações aos pacientes e familiares.

Ouvidoria

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta das 7h às 16h para atendimento presencial. Consulte outras formas de contato no item Ouvidoria.

Atividades Administrativas

Os setores da administração e gerenciais funcionam de segunda a sexta das 8h às 19h e a Supervisão Administrativa atua 24h diariamente.

Atividades de Ensino e Pesquisa

Os setores da área de ensino e pesquisa funcionam de segunda a sábado das 7h às 19h.

Telefone CODEP: (21) 3037-2177

Seção de Ensino: (21) 3037-2413 / 2324





Como Ser Atendido no INC

O INC está localizado na Rua das Laranjeiras, 374, no bairro das Laranjeiras, na cidade do Rio de Janeiro. A Unidade Hospitalar do INC funciona 24 horas por dia, de segunda a domingo, no atendimento aos pacientes internados, **não possui atendimento de emergência** e não atende a procura espontânea.

Como ser atendido pela primeira vez?

Residentes do Município do Rio de Janeiro

Agendamento para consulta cardiológica de alta complexidade deve ser requerido pelo **Sistema Estadual de Regulação (SER)** via Central de Estadual de Regulação nas **Unidades Básicas de Saúde (UBS)** como: **postos de saúde, clínicas da família e UPA's**.

Residentes dos demais municípios do Estado do Rio de Janeiro

Agendamento para consulta cardiológica de alta complexidade deve ser requerido pelo **Sistema Estadual de Regulação (SER)** via Central de Estadual de Regulação nas **Unidades Básicas de Saúde (UBS)** como: postos de saúde, clínicas da família e UPA's ou requeridos pelas **Secretarias Municipais de Saúde**.

Residentes de todos os demais Estados do Brasil

Agendamento para consulta cardiológica de alta complexidade deve ser requerido pela **Secretaria Estadual de Saúde** local via **Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade - CNRAC** para todos os estados do país.



Como Ser Atendido no INC

O QUE É O SISTEMA DE REGULAÇÃO?

Os sistemas de regulação são os responsáveis por gerenciar as vagas disponíveis e definir onde será feito o atendimento, segundo critérios como proximidade com a moradia do paciente e complexidade do caso. O objetivo principal é proporcionar acesso mais rápido, evitar deslocamento por longas distâncias, e reduzir as filas de espera.

Caso o sistema de regulação **encaminhe o paciente para o INC**, no dia da consulta, o paciente deverá trazer:

- **Formulário de autorização de consulta e exame** (fornecidos pelo próprio Sistema)
- **Documento de identidade e CPF** (original e uma cópia).
- Quando **menor de idade, certidão de nascimento e documento do responsável legal** (original e uma cópia).
- **Comprovante de residência** (original e cópia)
- Todos os **exames** referentes a seu tratamento.



Como é o primeiro atendimento

A primeira consulta é realizada por médicos especialistas que avaliam cada caso individualmente. Após esta avaliação, **caso tenha indicação de realização de procedimento ou cirurgia** de alta complexidade é feita a abertura de prontuário médico. Os **casos que não tenham indicação** para tratamento no INC **serão reencaminhados à unidade de origem.**

Mais Informações Sobre o Atendimento no INC

1. Prioridades de atendimento

O universo dos pacientes atendidos no INC é composto principalmente de pessoas em situações prioritárias descritas em lei, como portadores de necessidades especiais, idosos (acima de 60 anos), gestantes e lactentes. Desta forma, a prioridade no atendimento é determinada pela complexidade, gravidade do caso e condições clínicas do paciente.

2. Tempo de espera para atendimento

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 no INC a consulta poderá ser mais longa.

3. Prazos para a realização dos serviços

Organização dos fluxos para recebimento dos pacientes encaminhados da rede do SUS para ofertar atendimento pleno às demandas atuais e suprimento da demanda gerada à partir do início da realização dos procedimentos.

4. Contra-referência e encaminhamentos

Os casos que não tenham indicação para tratamento cardiovascular de alta complexidade, que já tenham finalizado seu acompanhamento ou que necessitem de especialidades não relacionadas ao perfil do INC, serão reencaminhados à Unidade Básica de Saúde (UBS) de origem.



Linhas de cuidado de alta complexidade realizados pelo INC



> Linha de cuidado das Cardiopatias Orovalvares



> Linha de Cuidado de Coronariopatias



> Linha de Cuidado das Cardiopatias Congênitas



> Linha de Cuidado de Cardiooncologia



> Linha de Cuidado das Doenças da Aorta



> Linha de Cuidado das Arritmias



> Linha de Cuidado de Insuficiência Cardíaca



> Transplantes de Coração e Pulmão



> Reabilitação Cardíaca



> Linha de Cuidado de Hipertensão Arterial Resistente



Todas as linhas de cuidado, cirurgias e procedimentos de alta complexidade realizados no INC contam com suporte das **equipes multidisciplinares** de áreas como: Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

Diagnóstico e procedimentos em cardiologia de alta complexidade

O INC conta com um parque tecnológico capaz de realizar **exames, diagnóstico e procedimentos para as doenças cardiovasculares de alta complexidade**. Os exames e procedimentos são **indicados na avaliação individualizada**, realizada na consulta médica no INC de acordo com os protocolos institucionais e o caso do paciente. O tempo de agendamento para cada exame ou procedimento depende da **disponibilidade das agendas e da gravidade do caso**, que deve ser elencada pelo médico.

PROCEDIMENTOS E EXAMES REALIZADOS NO INC



Cirurgias Cardiovasculares e Transplantes;



Tratamento endovascular da aorta;

Procedimentos Hemodinâmicos;



Estudo Eletrofisiológico/Ablação;



Implantes de dispositivos de marcapasso e similares;



Procedimentos cardiovasculares em doenças congênitas;



Radiologia e Diagnóstico por Imagem: Tomografia Computadorizada, Radiologia Convencional, Ressonância Magnética;



Métodos Gráficos:
Ecocardiografia, Ergometria e Teste Cardiopulmonar;



Cintilografia;

Análises Clínicas;



Mapa;



Holter;



Ouvidoria

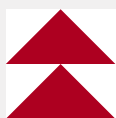
As ouvidorias são unidades estratégicas para a gestão do SUS. Ao possibilitar o **diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão**, elas contribuem para a participação do cidadão na **avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde**.

Nas Ouvidorias do SUS, a manifestação do cidadão pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de **sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias**.

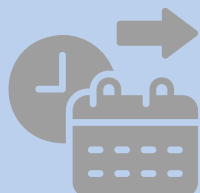
Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem sobre as providências adotadas.

Prazo de resposta das manifestações: é de **30 dias** prorrogável por mais 30 dias.





Ouvidoria



Como entrar em contato com a Ouvidoria INC

Através do Fala. BR

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao>

Presencialmente

Segunda-feira a sexta-feira das 07h às 16h

Outros canais

Telefone: (21) 3037-2374 e 3037-2425

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

VOCÊ SABIA?

O Fala. BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

Conheça e utilize a plataforma!





Atividades de Ensino e Pesquisa

O INC busca potencializar a atenção cardiovascular mediante o desenvolvimento de atividades de Ensino e Pesquisa, que seguem padrões internacionais de qualidade científica e ética. Capacitamos mais de 1000 alunos anualmente e promovemos cursos presenciais e à distância. Temos profissionais altamente qualificados e produzimos conteúdo científico na nossa Revista Digital OnScience <https://onscience.com.br>.

Além disso, seus Núcleos Especializados atuam institucionalmente e prestam consultoria a órgãos governamentais. O INC desenvolve projetos nas principais linhas de interesse da cardiologia. Atualmente também trabalhamos, com desenvolvimento tecnológico e inovação nas áreas da saúde 4.0, medicina de precisão, impressão 3D, biópsia líquida e análises epidemiológicas com aplicação das técnicas de ciência de dados e inteligência artificial.



Pesquisa

Clínica, Operacional e Translacional

Ensino

Pós Graduação Stricto Sensu (Mestrado Profissional em Ciências Cardiovasculares e em Avaliação Tecnológica em Saúde) e Latu Sensu, Atividades Acadêmicas, Cursos de Extensão e Educação Continuada.

Estrutura

Salas de Aula, Auditórios, Sala Multimídia, Biblioteca Virtual, Laboratório de Simulação Realística, Centro de Tecnologia Celular (CTC/INC), Consultórios.

Núcleos Especializados

Bioestatística e Bioinformática, Epidemiologia, Inovação, Cooperação internacional, Evidências, Investigação Cardiovascular e Avaliação de Tecnologia em Saúde.





Serviço Social

O atendimento do assistente social está **disponível para os pacientes em acompanhamento no INC** e tem como objetivo identificar, dentre os **benefícios e serviços sociais** existentes, quais o paciente tem direito, para facilitar a adesão ao tratamento e de forma a não comprometer a continuidade do cuidado.

Além disso, o profissional também realiza um trabalho de **educação em saúde** envolvendo o paciente e seus cuidadores **a respeito dos direitos sociais, adesão ao tratamento e internação hospitalar**.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM O SERVIÇO SOCIAL DO INC

Presencialmente: segunda-feira à sexta-feira, das 07h às 19h, 12º andar.

Telefone: (21) 3037-2165 e 3037-2232

E-mail: servico.social@inc.saude.gov.br



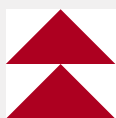
Hemonúcleo

Funciona de segunda a sexta das 8h às 14h, no térreo do INC.

PARA DOAR SANGUE É NECESSÁRIO:

- Documento oficial com foto.
- Ter entre 16 e 69 anos (entre 16 e 17 anos é necessário a presença do responsável e a assinatura do termo de consentimento).
- Pesar mais de 50kg.
- Ter boa saúde (não portar nenhuma doença crônica ou estar alguma infecção ativa).
- Não estar em jejum.

**Mais informações pelo telefone:
(21) 3037-2215**



Voluntariado



INC de Coração

O trabalho voluntário no INC tem foco no bem estar e qualidade de vida do paciente, tanto internado quanto em atendimento ambulatorial, assim como de todos os envolvidos no processo do cuidado.

O objetivo é promover a autoconfiança e o enfrentamento da doença de forma positiva, valorizando o potencial humano, encorajando a continuidade do tratamento e busca por qualidade de vida.

O voluntário irá contribuir com as equipes multiprofissionais desenvolvendo atividades complementares, de caráter lúdico, recreativo, educativo, cultural, de apoio e desenvolvimento social, entre outras, dentro do conceito ampliado de saúde, respeitando a dignidade e a cultura de todos.

Contato

Telefone: (21) 3037-2175

E-mail: inc.de.coracao@inc.saude.gov.br

O QUE É SER UM VOLUNTÁRIO?

“Voluntário é um indivíduo que presta serviços ou realiza atividades em benefício da comunidade sem remuneração em troca, doando parte de seu tempo e conhecimentos por um impulso solidário, que vem a atender tanto às suas motivações pessoais quanto aos imperativos de uma causa ou luta por um ideal, promovendo ou apoiando atividades de inclusão social e resgate da cidadania.”



Outros canais de informações



Site

<https://inc.saude.gov.br>



Instagram

[@instituto_nacional_cardiologia](https://www.instagram.com/instituto_nacional_cardiologia)



Facebook

[Instituto Nacional de Cardiologia](https://www.facebook.com/InstitutoNacionaldeCardiologia)





MINISTÉRIO DA
SAÚDE

