



Instituto Nacional de Câncer

José Alencar Gomes da Silva

Carta de Serviços ao Cidadão

Maio de 2013



Sumário

Apresentação.....	4
1. O Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva	5
1.1 Ao Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva compete:	5
1.2 Base jurídica da estrutura organizacional e das competências e Regimento Interno.....	5
2. Missão, Visão Estratégica e Objetivos Estratégicos do INCA	6
3. Marcos Legais.....	7
4. Horário de funcionamento do INCA.....	8
5. Estrutura regimental	9
6. Direção-Geral	10
6.1 Competências.....	10
6.2 Compõem a Direção-Geral:	10
Gabinete da Direção- Geral	10
6.3 Coordenações e unidades técnico-administrativas diretamente ligadas à Direção-Geral	13
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO.....	13
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS.....	14
COORDENAÇÃO DE ASSISTÊNCIA.....	15
COORDENAÇÃO DE PESQUISA.....	15
COORDENAÇÃO DE ENSINO E DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	16
COORDENAÇÃO DE PREVENÇÃO E VIGILÂNCIA	17
7. Serviços e ações do INCA	20
7.1 Serviços para o usuário-cidadão	20
Compromissos do INCA no atendimento ao cidadão-usuário.....	20
Atendimento assistencial.....	20



Ouvidoria	23
Voluntariado	24
Suporte espiritual no INCA	25
7.2 Serviços para os trabalhadores do INCA.....	25
Saúde do Trabalhador	25
Tratamento do Tabagismo	25
8. Anexos	26
8.1 Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA.....	26
Quanto aos princípios gerais.....	26
Quanto ao seu atendimento.....	27
Quanto à documentação.....	28
Quanto ao paciente e aos familiares.....	28
8.2 Tratamento pelo Sistema Único de Saúde.....	29



Apresentação

A Carta de Serviços do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA) tem o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Instituição, formas de acesso e quais são os nossos compromissos. Esta carta foi preparada para você. Aqui você encontra informações sobre todas as atividades do INCA e serviços oferecidos, como assistência hospitalar, cuidados paliativos, voluntariado, ouvidoria, comunicação em saúde, suporte espiritual, além de programas de ensino e pesquisa em oncologia.

Você também poderá ter acesso, por meio do nosso portal na internet (<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/orientacoes/site/home/>), às cartilhas dirigidas a pacientes e seus cuidadores, com informações específicas para cada serviço e etapa do tratamento: direitos sociais, cuidados para pacientes acamados, preparação para procedimentos, como cirurgias, radioterapia ou quimioterapia, acesso de acompanhantes e visitantes às nossas unidades, além de recomendações dos Serviços de Nutrição, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia e demais áreas envolvidas no atendimento.

O compromisso de atender bem a você é reforçado aqui. E é por isso que pedimos que nos ajude a melhorar nossos serviços, entrando em contato com nossos canais de comunicação sempre que houver algum tipo de dificuldade. É sua participação que faz que o atendimento do INCA seja permanentemente aprimorado.



1. O Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva

O INCA, fundado por meio do Artigo 58 da Lei 378, de 13 de janeiro de 1937, é um dos responsáveis pela estruturação e implementação da Política Nacional para a Prevenção e Controle do Câncer. Além de ser referência para a prestação de serviços oncológicos no SUS, exerce atividades de pesquisa e ensino, tendo como objetivo a formação multiprofissional e a disseminação do conhecimento para a saúde pública.

O Instituto está empenhado na consolidação da Rede de Atenção Oncológica, que tem como finalidade a geração, disseminação, articulação e implantação de políticas e ações de atenção ao câncer. Dessa rede, participam instâncias governamentais em seus vários níveis, entidades não governamentais, empresas privadas e a sociedade civil.

1.1 *Ao Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva compete:*

- I - participar da formulação da política nacional de prevenção, diagnóstico e tratamento do câncer;
- II - planejar, organizar, executar, dirigir, controlar e supervisionar planos, programas, projetos e atividades, em âmbito nacional, relacionados à prevenção, ao diagnóstico e ao tratamento das neoplasias malignas e afecções correlatas;
- III - exercer atividades de formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos, em todos os níveis, na área de cancerologia;
- IV - coordenar, programar e realizar pesquisas clínicas, epidemiológicas e experimentais em cancerologia; e
- V - prestar serviços médico-assistenciais aos portadores de neoplasias malignas e afecções correlatas.

Fonte: Decreto 7.797 de 30/08/2012

1.2 *Base jurídica da estrutura organizacional e das competências e Regimento Interno*

A base jurídica da estrutura organizacional e das competências do INCA constam do Decreto presidencial 7.797, de 30/08/2012.

O Regimento Interno do INCA foi definido pela Portaria 3.965, de 14 de dezembro de 2010, a partir do Artigo 360.



2. Missão, Visão Estratégica e Objetivos Estratégicos do INCA

Missão – Promover ações nacionais integradas para a prevenção e o controle do câncer.

Visão Estratégica - Exercer plenamente o papel governamental na prevenção e controle do câncer, assegurando a implantação das ações correspondentes em todo o Brasil, e, assim, contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população.

Objetivos Estratégicos

1. Promover a produção, disseminação e aplicação do conhecimento para o fortalecimento das ações de controle do câncer.
2. Contribuir para a estruturação das redes de atenção à saúde, com foco nas ações para o controle do câncer.
3. Contribuir para o desenvolvimento científico e tecnológico em saúde, otimizando sua aplicação nas ações para o controle do câncer.
4. Aprimorar processos e instrumentos de gestão, visando a maior efetividade das ações para o controle do câncer.



3. Marcos Legais

- Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990

Art. 41 - As ações desenvolvidas (...) pelo Instituto Nacional de Câncer, supervisionadas pela direção nacional do Sistema Único de Saúde (SUS), permanecerão como referencial de prestação de serviços, formação de recursos humanos e para transferência de tecnologia.

- Portaria nº 2.439/GM, de 8 de dezembro de 2005

Institui a Política Nacional de Atenção Oncológica e define o papel do Instituto na articulação da Rede de Atenção Oncológica. O Instituto passa a ser o Centro de Referência de Alta Complexidade do Ministério da Saúde, em conformidade com a Portaria nº 2.123/GM, de 7 de outubro de 2004 (Regimento Interno do Ministério da Saúde).

- Decreto nº 7.336, de 19 de outubro de 2010 - Atribuições:

- Assistir ao Ministro de Estado da Saúde na formulação da Política Nacional de Atenção Oncológica.
- Ações nacionais, relacionadas à prevenção, ao diagnóstico e ao tratamento das neoplasias malignas e afecções correlatas.
- Serviços médico-assistenciais.
- Pesquisas clínicas, epidemiológicas e experimentais.
- Formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos.

- Portaria nº 874, de 16 de maio de 2013

Institui a Política Nacional para a Prevenção e Controle do Câncer na Rede de Atenção à Saúde das Pessoas com Doenças Crônicas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).



4. Horário de funcionamento do INCA

Triagem

HC I (segunda a sexta): das 7h às 11h30

HC II – câncer ginecológico, de segunda a quinta: das 7h às 11h

HC II – câncer do tecido ósseo e conectivo, de terça a sexta das 7 às 11h

Atividades administrativas (segunda a sexta): 8h às 17h

Atividades acadêmicas (segunda a sexta): 9h às 16h

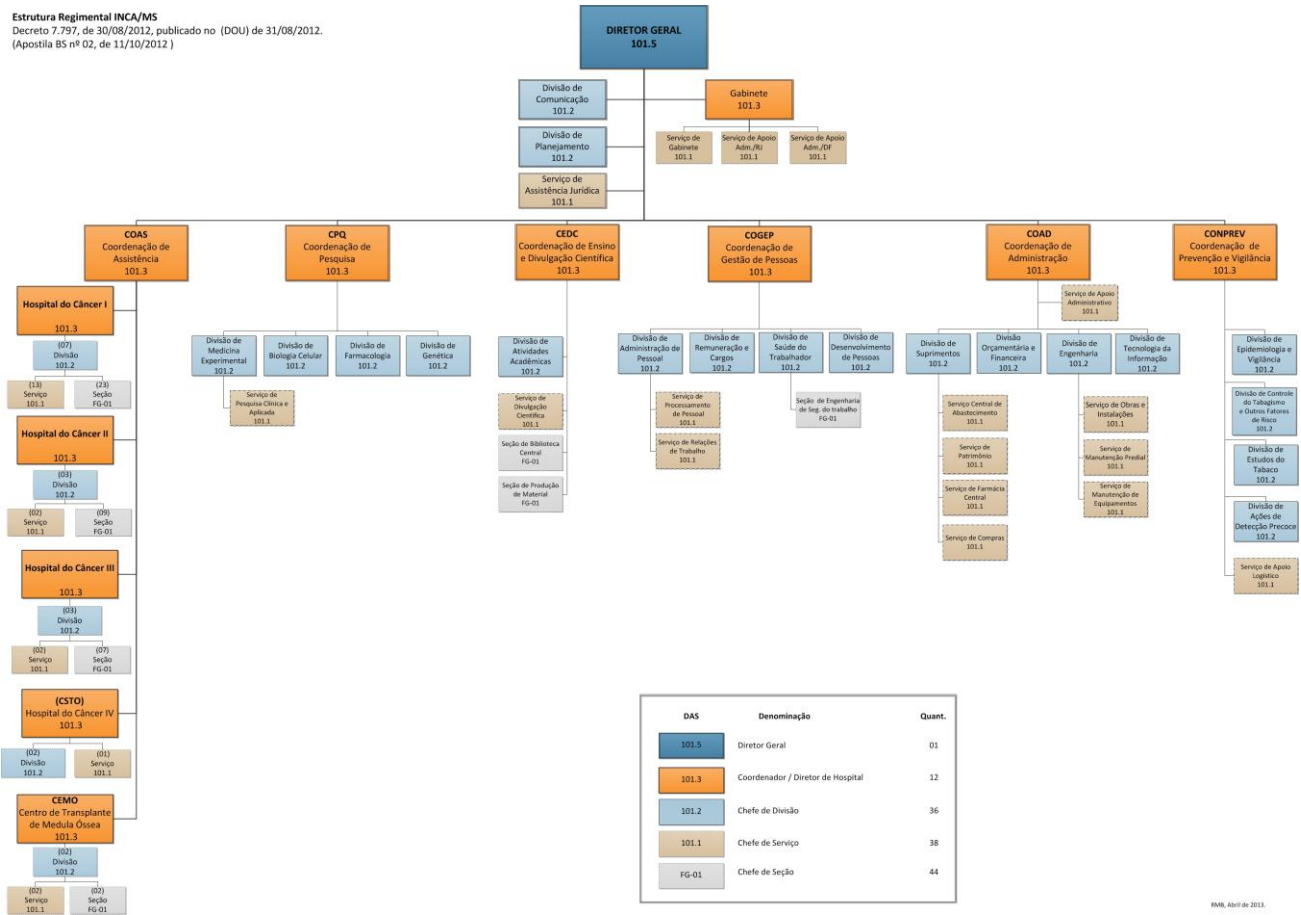
Ouvidoria (segunda a sexta): 8h às 17h

Voluntariado (segunda a sexta): 8h às 17h



5. Estrutura regimental

Estrutura Regimental INCA/MS
Decreto 7.797, de 30/08/2012, publicado no (DOU) de 31/08/2012.
(Apostila BS nº 02, de 11/10/2012)



RMB, Abril de 2013.



6. Direção-Geral

Cabe à Direção-Geral executar as decisões tomadas no âmbito de um Sistema de Gerenciamento Colegiado, formado pelo Conselho Deliberativo, a Diretoria Executiva, o Conselho Consultivo (Consinca), o Conselho de Bioética, as Câmaras Técnico-Políticas e os Conselhos de Gestão Participativa das Unidades Hospitalares.

6.1 Competências

- Executar as políticas e estratégias aprovadas;
- Elaborar ações referentes ao planejamento tático-operacional;
- Acompanhar os resultados pactuados e apresentação de medidas de ajuste;
- Identificar oportunidades que levem ao aumento da eficiência, eficácia e efetividade;
- Acompanhar e avaliar o desempenho das unidades assistenciais, coordenações, instâncias colegiadas e os programas desenvolvidos pelo INCA.

6.2 Compõem a Direção-Geral:

Gabinete da Direção- Geral

O Gabinete da Direção-Geral participa das atividades da Direção-Geral da Instituição e dos trabalhos desenvolvidos pelas unidades hospitalares e unidades de Pesquisa, Ensino e Divulgação, Programas de Prevenção e Controle de Câncer, Administração e Gestão de Pessoas, propondo estratégias de atuação, normas e procedimentos gerais nos níveis institucionais, bem como promovendo e acompanhando o desenvolvimento, implantação, aperfeiçoamento e otimização de projetos, programas, trabalhos diversos e políticas de gestão de recursos financeiros, materiais e humanos envolvidos.

Também compete ao Gabinete avaliar resultados alcançados e implementar medidas e alternativas necessárias, visando a assegurar o cumprimento de objetivos e metas traçados e a implantação, manutenção e otimização da filosofia de atuação adotada pela Instituição na prevenção, controle, pesquisa e tratamento do câncer.

Estão subordinados ao Gabinete:

Serviço de Apoio Administrativo

Rio de Janeiro

Praça Cruz Vermelha 23, 4º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20230-130



Telefone: (21) 3207-1003

Distrito Federal

SAF/Sul, Trecho 02, Lote 05/06, Ed. Premium, Torre II, Cobertura – Brasília, DF. CEP: 70070-600

Telefones: (61) 3315-7752 / 7753 / 7754 / 7755)

Divisão de Planejamento Estratégico

A Divisão de Planejamento é responsável por planejar, coordenar e monitorar a execução das atividades relativas ao Planejamento Estratégico, ao Plano Plurianual e aos Planos Anuais de Trabalho. Coordena a elaboração da proposta orçamentária anual e de relatórios anuais de prestação de contas. Atua na promoção do desenvolvimento institucional baseado em Diretrizes e Ações Estratégicas, assessorando a Direção Geral na implementação, acompanhamento e avaliação das atividades institucionais.

Como entrar em contato com a Divisão de Planejamento Estratégico

Rua do Rezende, 128, sala 315 – Centro, Rio de Janeiro. CEP: 20230-130

Funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 17h

Telefone: (21) 3207-4518

E-mail: planejamento@inca.gov.br

Divisão de Comunicação Social

A Divisão de Comunicação Social (DCS) desenvolve ações para garantir à população o acesso contínuo à informação e às oportunidades de aprendizagem sobre as questões relacionadas ao câncer. Bem informada, a população pode atuar de forma consciente para alcançar uma melhor qualidade de vida.

É responsabilidade da Divisão o gerenciamento dos canais de comunicação do Instituto e a sua divulgação institucional. Todas as formas de divulgações para os públicos internos e externos são realizados pela equipe da DCS, por meio de seus canais e instrumentos de comunicação, visando a informação, a formação de opinião, a conscientização, a prestação de contas e ao interesse público.

A DCS também é responsável pela elaboração e a gestão de publicações informativas e o gerenciamento do Grupo de Comunicação Social e do Conselho Gestor de Internet e Intranet. A Divisão tem representação no Comitê Editorial do INCA — instância responsável pela Política Editorial do Instituto — alinhada à Política Editorial do Ministério da Saúde e às normas de seu Conselho Editorial (CONED).



A estrutura da Divisão de Comunicação Social é composta pelas seguintes áreas:

Comunicação Externa

- Desenvolve ações estratégicas e produz conteúdo para a Rede de Atenção Oncológica e a população em geral.
- Busca meios de multiplicar as discussões de saúde pública mais atualizadas, alinhadas ao posicionamento do INCA/SAS/MS.

Comunicação Interna

- Gerencia os instrumentos de informação sobre ações do INCA e do Ministério da Saúde dirigidos ao público interno do Instituto (servidores públicos, prestadores de serviço, voluntários, residentes e estudantes).
- Os veículos contribuem para estabelecer fluxos contínuos de informação e para disseminar internamente a cultura organizacional e multiplicar as propostas, valores e realizações do INCA.

Comunicação de Promoção Institucional

Tem como objetivo a promoção da imagem institucional do INCA junto à opinião pública por meio das seguintes ferramentas:

- Campanhas de mobilização
- Eventos
- Relacionamento com parceiros estratégicos

Comunicação Visual

Coordena:

- a aplicação da marca do INCA em materiais internos e externos;
- a produção de peças gráficas para as atividades da Divisão de Comunicação Social (impressos, cartilhas, campanhas de mobilização, eventos institucionais, etc);
- a elaboração de papelaria institucional (envelopes, papel timbrado, padronização das apresentações em *powerpoint*, agenda, calendário, banners, etc.).
- Auxilia na preservação da integridade da marca do INCA/MS e de sua identidade visual

**Como entrar em contato com a Divisão de Comunicação Social**

Rua Marquês de Pombal, 125 – Centro, Rio de Janeiro – RJ. CEP: 20230-240

Funcionamento: de segunda a sexta, das 9h às 18h

Telefone: (21) 3207-5963

E-mail: comunicacao@inca.gov.br

6.3 Coordenações e unidades técnico-administrativas diretamente ligadas à Direção-Geral

COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

A Coordenação de Administração (COAD) tem por finalidade desenvolver estratégias para concretização de metas institucionais, a elaboração de normas e critérios para nortear as atividades da administração, definição e implantação de melhoria dos processos de trabalho e gestão e acompanhamento do desempenho das ações desenvolvidas no âmbito de sua competência.

Principais ações e serviços da COAD:

- Realizar a gestão integrada do parque tecnológico de equipamentos médicos-hospitalares alocados nas diversas unidades do INCA;
- administrar e gerir os recursos financeiros;
- suprir e abastecer as diversas unidades com insumos essenciais para o desenvolvimento das atividades do Instituto;
- elaborar e promover procedimentos licitatórios para a contratação de serviços e aquisição de materiais;
- fazer a gestão e acompanhamento da execução dos contratos administrativos para o perfeito funcionamento das atividades e serviços;

Como entrar em contato com a Coordenação de Administração

Rua Marquês de Pombal, 125 - 10º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.230-240

Funcionamento: 8h às 17h

Telefones: (21) 3207-5528 / 5523



Fax: (21) 3207-5754

E-mail: atadeu@inca.gov.br

COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

A Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP) tem como atribuição a aplicação legal e o direcionamento de políticas de desenvolvimento de pessoal; a implementação de diretrizes, estratégias e instrumentos de gestão do trabalho; bem como a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Principais ações e serviços da CGP:

- Planejar, organizar, dirigir e controlar a gestão de pessoal, envolvendo ações de alocação, capacitação e saúde contínua dos profissionais nas diversas unidades do INCA;
- Controlar e acompanhar a aplicação de diretrizes e políticas de gestão de pessoas com base na legislação federal;
- Promover o desenvolvimento e o aprimoramento do plano de carreira institucional;
- Identificar as necessidades de treinamento e capacitação, planejamento e alocação de pessoal em conformidade com as demandas institucionais;
- Promover a avaliação de desempenho e desenvolver ações para a melhoria dos processos de trabalho na área de gestão de pessoal;
- Coordenar as atividades e programas de promoção, prevenção, tratamento de doenças laborais, readaptação e reintegração dos trabalhadores, a fim de proporcionar saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Como entrar em contato com a Coordenação de Gestão de Pessoas

Rua Marquês de Pombal, 125 - 10º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20.230-240

Funcionamento: 8h às 17h

Telefones: (21) 3207-5550 / 5751

Fax: (21) 3207-5754

E-mail: coordenacaorh@inca.gov.br



COORDENAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Organiza e avalia continuamente as atividades assistenciais como um todo e suas etapas: da entrada do paciente na instituição até os cuidados paliativos. Estão subordinadas a ela:

- Hospital do Câncer I - atende adultos e crianças com diversos tipos de câncer.
- Hospital do Câncer II - atende mulheres com câncer ginecológico e portadores de câncer do tecido ósseo e conectivo.
- Hospital do Câncer III - atende exclusivamente doentes com câncer de mama.
- Hospital do Câncer IV - atende pacientes encaminhados pelas demais unidades hospitalares do INCA para cuidados paliativos.
- Centro de Transplante de Medula Óssea - realiza transplantes de medula óssea alogênicos, com doadores aparentados e não-aparentados, além de autólogos (do próprio paciente). Atende doentes do próprio INCA ou encaminhados por outras instituições.
- Divisão de Anatomia Patológica
- Serviço de Farmácia Clínica

A Coordenação constrói atualmente uma série de indicadores para medir e padronizar o desempenho do INCA nesta área, avaliando o número de pacientes que procuram a instituição, número de matrículas, tempo de espera entre a matrícula e o início do tratamento, entre outros.

Além disso, planeja para o futuro o desenvolvimento de estudos de bioequivalência (que analisam a similaridade entre drogas) e a disponibilização de medicamentos genéricos para o tratamento do câncer.

Como entrar em contato com a Coordenação de Assistência

Praça Cruz Vermelha, 23 – Centro. Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20230-130

Funcionamento: 8h às 17h

Telefone: (21) 3207-1000

COORDENAÇÃO DE PESQUISA

Compõem a Coordenação de Pesquisa:

- Divisão de Medicina Experimental
- Divisão de Biologia Celular



- Divisão de Farmacologia
- Divisão de Genética

Principais ações e serviços da Coordenação de Pesquisa:

- Coordenação de Projetos e Financiamento em Pesquisa
- Coordenação de Pesquisa Básica e Translacional
- Coordenação de Pesquisa Clínica e Incorporação Tecnológica: Coordenação de Estudos, Ensino em Pesquisa Clínica, Área de Gerenciamento e Análise de Dados
- Divisão de Pesquisa Populacional
- Programas de Pesquisa
- Plataformas de Pesquisa
- Banco Nacional de Tumores e DNA
- Comitê de Ética em Pesquisa: Pesquisa Clínica, Pesquisa básica, Pesquisa aplicada, Estudos epidemiológicos, entrevistas, aplicação de questionários, utilização de Banco de Dados, revisões de prontuários, relatos de casos e uso compassivo de medicamentos.

Como entrar em contato com a Coordenação de Pesquisa

Rua André Cavalcanti, 37, 5º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20231-050

Funcionamento: 8h às 17h

Telefone: (21) 3207-6513

COORDENAÇÃO DE ENSINO E DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA

O INCA tem o compromisso de promover, com base em parcerias com instituições formadoras, prestadoras de serviços e gestores, a qualificação de equipes multiprofissionais, com perfis ajustados ao trabalho, para atuação em todos os níveis de cuidado na Rede de Atenção Oncológica.

A Coordenação de Ensino e Divulgação Científica (CEDC) é a área do INCA responsável por promover estratégias de descentralização da formação em Oncologia e planejar, coordenar e avaliar a implementação de cursos para a Rede de Atenção Oncológica.

Os cursos do INCA congregam iniciativas dos serviços assistenciais, tendo oferta anual regular, ampla estrutura organizacional e preceptoria especializada, caracterizando-se pelo treinamento em serviço.

Principais ações e serviços da CEDC:

- Cursos Técnicos: Especialização, Formação, Qualificação, Aperfeiçoamento e Atualização



- Programa de Iniciação Científica
- Programas de Aperfeiçoamento em Pesquisa I e II
- Cursos de atualização em Oncologia
- Programas *Lato sensu*: Residência Médica, Residência Multiprofissional, Especialização e Especialização Pós-Residência Médica
- Programas *Stricto sensu*: mestrado e doutorado nas áreas Clínica, Epidemiológica, Básica e Translacional em Oncologia; Doutorado Interinstitucional (Dinter); Programa de Desenvolvimento Acadêmico (Procad); Curso de Verão e Projeto “INCA de portas abertas”
- Programa de Pós-Doutorado em Oncologia
- Estágios para estudantes de pós-graduação, de graduação e educação profissional técnica de nível médio
- Visitas Técnicas

Como entrar em contato com a Coordenação de Ensino e Divulgação Científica:

Secretaria Acadêmica (Secad)

Rua Marquês de Pombal, 125, 3º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20230-240

Atendimento ao público: 9h às 16h

Telefone: (21) 3207-6021

Fax: (21) 3207-6109

E-mail: secad@inca.gov.br

COORDENAÇÃO DE PREVENÇÃO E VIGILÂNCIA

Compete à Coordenação de Prevenção e Vigilância desenvolver e implementar ações nacionais de promoção da saúde, prevenção e detecção precoce dos tipos de cânceres rastreáveis e vigilância do câncer, de forma descentralizada e integrada, pela Rede de Atenção Oncológica, implementando o monitoramento e a avaliação das ações de controle do câncer de modo contínuo e sistemático.

Principais ações e serviços da Coordenação de Prevenção e Vigilância:

- Prestação de assessoria e consultoria técnicas ao Ministério da Saúde –especificamente, às secretarias de Atenção à Saúde (SAS) e de Vigilância em Saúde (SVS), aos estados e municípios, assim como, a grupos focais de profissionais;
- Organização, promoção e desenvolvimento de eventos e programas, mediante o escopo de ações educativas e informativas destinadas à população brasileira; e,



- Formação e treinamento de profissionais que atuarão nessas áreas.

Para desempenhar plenamente o seu papel na prevenção e vigilância do câncer a Coordenação de Prevenção e Vigilância está organizada da seguinte forma:

I – DIVISÃO DE CONTROLE DO TABAGISMO E OUTROS FATORES DE RISCO

À esta divisão cabe coordenar o Programa Nacional de Controle do Tabagismo (PNCT), envolvendo um papel de articulação junto às secretarias estaduais e municipais de Saúde, aos setores do Ministério da Saúde para transversalização do tema na agenda estratégica de saúde, gestão e articulação do processo de promover a cessação de fumar, e a estruturação e manutenção de uma rede para desestimular a experimentação e a iniciação do tabagismo e a proteção ao tabagismo passivo. A Divisão articula com as 27 secretarias estaduais o desenvolvimento de atividades relacionadas a duas importantes datas pontuais anualmente: Dia Mundial sem Tabaco (31 de maio) e Dia Nacional de Combate ao Fumo (29 de agosto).

A Divisão é o setor do INCA responsável por coordenar o tratamento do fumante no Sistema Único de Saúde (SUS), conforme a Portaria nº 1035/GM, de 31 de maio de 2004, regulamentada pela Portaria SAS/MS/nº 442, de 13 de agosto de 2004, que visam a criar um contexto social que estimule a cessação de fumar e, ao mesmo tempo, aumente o acesso e o suporte à demanda de tratamentos.

I.1 – Alimentação, Nutrição e Câncer

Esta área compartilha a missão da Coordenação Geral da Política Nacional de Alimentação e Nutrição (CGPAN/DAB/SAS) do Ministério da Saúde de implementar ações de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN) com vistas à garantia de condições de saúde adequadas à população brasileira. Assim como colabora como partícipe na proposição de diretrizes para as ações na área da alimentação e nutrição junto ao Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea). Também cabe a esta área implementar as ações nos níveis nacional, estadual e municipal preconizadas pela Estratégia Global para Alimentação, Atividade Física e Saúde (da OMS) sob gerenciamento nacional da Coordenação Geral de Doenças e Agravos Não-Transmissíveis (CGDANT/SVS) do Ministério da Saúde.

I.11 – Exposição Ambiental, Ocupacional e Câncer

Esta área tem como principal objetivo dimensionar e intervir nos determinantes ocupacionais e ambientais do câncer gerando procedimentos de vigilância em saúde. Dentre as ações prioritárias, podem ser ressaltadas: trabalhar em consonância com a Coordenação Geral de Saúde do Trabalhador e do Ambiente, do Ministério da Saúde; junto às secretarias de Estado de Saúde e com as secretarias municipais de Saúde; elaborar estratégias de vigilância de populações expostas a cancerígenos



ambientais/ocupacionais; desenvolver pesquisas e estudos que contribuam para a identificação de cancerígenos presentes no ambiente doméstico e de trabalho, servindo de base para ações de vigilância; e elaborar materiais educativos relacionados ao tema.

II - Divisão de Epidemiologia e Vigilância

Cabe a esta Divisão a responsabilidade de promover, desenvolver e executar, de forma integrada e descentralizada, em nível nacional, as ações estratégicas de vigilância epidemiológica (conjunto de ações que proporciona coleta, análise e interpretação – de forma sistemática, contínua e atualizada – de informações sobre a magnitude da ocorrência do câncer e a assistência prestada, na população brasileira). Essas ações têm por finalidade recomendar medidas de prevenção e controle, fundamentais para o planejamento e avaliação em saúde pública. O objetivo é levar tais informações às pessoas necessitam.

III - Divisão de Ações de Detecção Precoce

A esta Divisão compete programar e supervisionar a execução de atividades pertinentes a programas de detecção precoce de câncer, rastreamento do câncer na rede de saúde, a capacitação de recursos humanos e o redimensionamento da rede de atendimento aos pacientes.

O objetivo principal da Divisão é participar da formulação de diretrizes e oferecer apoio técnico aos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), em parceria com outras áreas do Ministério da Saúde para o planejamento, organização e avaliação das ações de controle do câncer no âmbito do SUS.

IV - Divisão de Estudos do Tabaco

Cabe a esta Divisão realizar estudos e levantamentos sobre o uso do tabaco e outros fatores de risco para câncer. Essas ações têm por finalidade recomendar medidas de prevenção e controle, fundamentais para o planejamento e avaliação em saúde pública.

Como entrar em contato com a Coordenação de Prevenção e Vigilância:

Rua Marquês de Pombal, 125 - 5º e 6º andares - Centro - Rio de Janeiro – RJ. CEP: 20230-240

Funcionamento: das 8h às 17h

Telefone: (21) 3207-5502

E-mail: conprev@inca.gov.br



7. Serviços e ações do INCA

7.1 Serviços para o usuário-cidadão

Compromissos do INCA no atendimento ao cidadão-usuário

O Instituto Nacional de Câncer (INCA) tem como compromisso promover e zelar pela garantia do direito do paciente de ser bem acolhido, ter o seu problema de saúde bem analisado e ter acesso ao tratamento de qualidade que for mais adequado ao seu caso. O paciente tem, ainda, direito a ter respeitados os seus valores e garantida sua participação nas decisões sobre o tratamento.

Confiamos que a divulgação desse trabalho poderá contribuir para a melhoria constante da atenção prestada pelo INCA, por meio da responsabilidade compartilhada entre os profissionais, os pacientes, seus familiares e acompanhantes.

Atendimento assistencial

As unidades hospitalares do INCA, localizadas na cidade do Rio de Janeiro, são classificadas como de alta complexidade. Isso significa que para ser paciente do INCA é necessário passar anteriormente por unidades de saúde de atenção básica (posto de saúde, ambulatório) e/ou de média complexidade (clínica especializada, hospital) onde se tenha recebido o diagnóstico de câncer.

O médico responsável pelo acompanhamento inicial precisa fazer o encaminhamento específico do paciente para o INCA, onde passará por uma triagem para confirmar se seu caso é mesmo de tratamento oncológico.

Os hospitais do INCA integram o Sistema Único de Saúde (SUS) e oferecem tratamento integral às pessoas que têm tumores malignos (câncer).

Como é feito o primeiro atendimento no INCA?

O primeiro atendimento em qualquer um dos hospitais do INCA é no Setor de Triagem. Todos os pacientes são cadastrados na Triagem, o que não deve ser confundido com a matrícula definitiva no Instituto, que se dá com a abertura do prontuário médico.

Na primeira consulta de triagem, o paciente deve trazer um encaminhamento médico (formulário de referência e contrarreferência da rede pública ou receituário da rede privada), com os resultados de exames e laudos feitos pela instituição que o encaminhou.

No encaminhamento deve constar:



- Nome do paciente;
- Relato breve do caso;
- Resultados de exames que justifiquem o encaminhamento;
- Diagnóstico histológico;
- O paciente deverá trazer documento de identidade e comprovante de endereço com CEP;

Em casos especiais deve haver contato prévio com o INCA.

O primeiro atendimento no INCA é sempre realizado por médicos com grande experiência no tratamento do câncer. Orientados pelas normas da instituição, eles encaminham os pacientes para os setores do INCA especializados ou, caso não haja necessidade de matrícula no INCA, para outras instituições de saúde.

Atenção:

- O INCA só matricula os doentes com diagnóstico confirmado de câncer e que tenham indicação de tratamento oncológico (cirurgia, quimioterapia e/ou radioterapia).
- O INCA não faz exames para doentes em tratamento em outros hospitais.
- O Hospital do Câncer IV (HC IV), especializado em cuidados paliativos (para pacientes sem possibilidade de cura) admite somente doentes encaminhados pelos hospitais do próprio INCA.

Onde é feito o tratamento no INCA?

As unidades hospitalares do INCA, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), oferecem tratamento integral. O HC I atende a adultos e crianças com diversos tipos de câncer, enquanto o HC II trata somente mulheres com câncer ginecológico e pacientes com tumores malignos dos tecidos ósseo e conectivo e o HC III cuida exclusivamente de doentes com câncer de mama. Já o HC IV admite apenas pacientes encaminhados pelas unidades do próprio Instituto para cuidados paliativos. O Centro de Transplante de Medula Óssea (CEMO) recebe doentes do INCA ou encaminhados por especialistas de outras instituições.

Onde estão localizadas as unidades assistenciais do INCA?

Hospital do Câncer I

Atende adultos e crianças com diversos tipos de câncer. As primeiras consultas são realizadas na Triagem, localizada na Rua do Rezende, 124 - Centro. O horário de funcionamento é de 7h as 11h30, de segunda a sexta-feira.



Tel.: (21) 3970-7800 (ramais: 7932 / 7867 / 7955).

O horário de visitação aos pacientes internados na Unidade Pós-Operatória (UPO) é das 13h às 14h. O horário de visitação aos pacientes do Centro de Terapia Intensiva (CTI) das 14h às 15h.

Praça Cruz Vermelha 23, Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20230-130

Tel.: (21) 3207-1000

Hospital do Câncer II

Trata mulheres com câncer ginecológico e pacientes da Seção de Tecido Ósseo e Conectivo. A triagem funciona para câncer ginecológico de segunda a quinta-feira, das 7h às 11h e para tecido ósseo e conectivo, de terça a sexta, das 7 às 11h.

Rua Equador 831 - Santo Cristo, Rio de Janeiro, RJ. CEP 20570-120

Tel.: (21) 3207- 2827 / 2864

Fax: (21) 2263-9795

Hospital do Câncer III

Trata exclusivamente de doentes de câncer de mama. O primeiro atendimento é realizado na recepção integrada diariamente, exceto às quartas-feiras, das 7h às 16h.

São elegíveis para a triagem as pacientes com encaminhamento específico para a Unidade (Autorização de Procedimento Ambulatorial - Sistema de Regulação da Secretaria de Saúde-SISREG III).

Rua Visconde de Santa Isabel 274 - Vila Isabel, Rio de Janeiro, RJ. CEP 205600-120 -Tel.: (21) 3207-3715

Fax: (21) 3207-3960

Hospital do Câncer IV

Atende doentes tratados nas outras unidades hospitalares do INCA, para cuidados paliativos.

Rua Visconde de Santa Isabel, 274, A - Vila Isabel Rio de Janeiro-RJ. CEP 20560-120 - Tel.: (21) 3207-3957

Fax (21) 2577-9553

Centro de Transplante de Medula Óssea - CEMO

Atende doentes do próprio INCA ou encaminhados por especialistas de outras instituições. O primeiro atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h.

Praça Cruz Vermelha 23 / 7º andar - Centro - CEP 20230-130 - Rio de Janeiro - RJ. Tel.: (21) 3207-1214 Fax: (21) 3207-1691 INCA



Existem outros hospitais no Rio de Janeiro onde pode ser feito o tratamento de câncer?

Unidades hospitalares federais e hospitais universitários localizados na cidade do Rio de Janeiro, integrantes do Sistema Único de Saúde também estão habilitados a atender pacientes com diagnóstico de câncer, oferecendo tratamento integral. Pacientes provenientes de hospitais federais, hospitais universitários ou de localidades que disponham de Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Unacon) ou de Centros de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon) somente deverão ser atendidas no INCA em situações excepcionais.

Ouvidoria

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação pelo qual pacientes, acompanhantes, funcionários e servidores podem fazer críticas, elogios e sugestões à instituição, além de obter orientações e informações. Tem como principal objetivo solucionar, rapidamente, os problemas apresentados, de forma satisfatória e justa, proporcionando um serviço de qualidade.

A Ouvidoria-Geral, ligada à Direção-Geral do INCA, funciona como um elo entre a instituição, os funcionários, os usuários e seus acompanhantes e cidadãos em geral, e atua de forma comprometida com os direitos dos usuários e trabalhadores. Isso quer dizer que sempre vai buscar a melhor solução, dentro da realidade do Instituto, sem colocar nem o INCA nem o usuário em risco.

A Ouvidoria encaminha as demandas para a direção das unidades hospitalares, cobrando soluções e garante, assim, os direitos dos cidadãos.

Sugere aos diretores, coordenadores e à Direção-Geral mudanças estratégicas, de acordo com a percepção do que pode ser melhorado.

Como entrar em contato com a Ouvidoria-Geral

- Pessoalmente:

Praça Cruz Vermelha, 23 - 4º andar - Direção-Geral (Ala D)

Telefone: (21) 3207-1276 / 1399

- Correspondência:

Praça Cruz Vermelha, 23, 4º andar - Direção Geral (Ala D) – Centro, Rio de Janeiro, RJ - CEP: 20 230-130

- E-mail: ouvidoria.geral@inca.gov.br



Postos avançados da Ouvidoria-Geral

O INCA mantém ouvidores nos seguintes setores, coordenados pela Ouvidoria Geral:

Hospital do Câncer III: 3º andar, na direção do hospital.

Tel.: (21) 3207-4061

E-mail: ouvidoria.hc3@inca.gov.br

Hospital do Câncer IV: subsolo I do hospital.

Tel.: (21) 3207-3728

E-mail: ouvidoria.hc4@inca.gov.br

Hospital do Câncer II o atendimento é feito pela direção do hospital.

No HC I e no CEMO, o atendimento é feito pela Ouvidoria-Geral.

Voluntariado

A Área de Ações Voluntárias do INCA, o INCAvoluntário, planeja e coordena as atividades dos voluntários do Instituto, que hoje somam mais de 600 pessoas. Recrutados e selecionados pelo INCAvoluntário, todos são treinados por uma equipe multidisciplinar de profissionais do Instituto antes de começarem a desenvolver suas atividades.

O INCAvoluntário oferece ações de apoio ao paciente (acolhimento, orientação, recreação), apoio assistencial (distribuição de bolsas de alimentos e fraldas descartáveis infantis e geriátricas e empresta cadeiras de rodas, perucas e outros equipamentos a pacientes ambulatoriais) e institucional (captação de doadores de sangue e participação nas campanhas internas e nos eventos do INCA).

Doações

Todas as ações do INCAvoluntário são mantidas por meio de doações de pessoas físicas e jurídicas. Além disso, voluntários trabalham em bazares e feirinhas especiais com o objetivo de arrecadar recursos para o Instituto.

Como entrar em contato com o INCAvoluntário

Rua Washington Luiz, 35, sala 317 – Centro, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 20231-092

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

Telefone: (21) 3207-4586



Tel./fax: 3207-4585

E-mail: incavoluntario@inca.gov.br

Suporte espiritual no INCA

O INCA reconhece a importância da espiritualidade no cuidado aos pacientes e no suporte às suas famílias. Este apoio não tem seu foco em uma religião específica, mas organiza e facilita o suporte religioso, quando solicitado pelo paciente ou seu acompanhante.

7.2 *Serviços para os trabalhadores do INCA*

Saúde do Trabalhador

A Divisão de Saúde do Trabalhador (DISAT) é composta por uma equipe multidisciplinar que realiza exames ocupacionais, atendimento aos acidentados do trabalho, atendimento psicossocial, inspeções e avaliações ambientais com emissão de laudos, avaliações ergonômicas e propõe ações voltadas para a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho e para a promoção da saúde do trabalhador.

Rua Marquês de Pombal, 125, 12º andar

Atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 17h.

Telefones: (21) 3207-5540 / 5850

Tratamento do Tabagismo

O Centro de Tratamento de Tabagismo do INCA recebe fumantes de todas as unidades da Instituição. Atende funcionários, pacientes e familiares que residam no mesmo domicílio. A marcação de consultas pode ser feita por telefone, por encaminhamento de parecer (pacientes internados) ou no próprio Centro.

Praça Cruz Vermelha, 23, 10º andar

Atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 16h.

Telefone: (21) 3207-1775



8. Anexos

8.1 *Direitos e responsabilidades dos pacientes do INCA*

Quanto aos princípios gerais

O paciente tem o direito a:

- Ser tratado com cortesia, atenção, respeito e interesse pelos profissionais do INCA.
- Ser identificado pelo nome completo e matrícula, não devendo ser tratado pelo número do leito, códigos, nome da patologia, de modo genérico ou desrespeitoso.
- Identificar os funcionários responsáveis, direta ou indiretamente, por sua assistência, por meio de comunicação verbal individual e de crachás visíveis e legíveis que contenham nome do profissional e foto.
- Ser atendido dentro do horário agendado, com tolerância, cabendo justificativa verbal pelos profissionais do setor quando houver atraso.
- Ter assegurado durante consultas, exames, procedimentos e internação, o atendimento às suas necessidades fisiológicas, sociais, psicológicas e religiosas para garantir integridade física; privacidade; individualidade; respeito a seus valores éticos e culturais; sigilo de toda e qualquer informação pessoal; segurança e atendimento por uma equipe de saúde.
- Ter resguardado o sigilo sobre seu histórico pessoal, diagnóstico, exame físico, exames laboratoriais e radiológicos, ainda que desconhecidos pelo paciente. O sigilo só poderá ser quebrado com autorização (que pode ser verbal) ou quando venha a colocar em risco terceiros ou a saúde pública.
- Receber apoio religioso, conforme sua solicitação, de acordo com a rotina do hospital.
- Ser tratado com dignidade e respeito mesmo após a morte, cuja ocorrência deve ser comunicada imediatamente aos familiares ou responsáveis.
- Ter acesso ao hospital com acompanhante durante a fase ambulatorial de seu tratamento.
- Ter acompanhante durante a internação quando for idoso acima de 60 anos (conforme dispõe a Portaria nº 830, de 24/06/99, do Ministério da Saúde) ou menor de 18 anos (conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90).
- Ter acompanhante durante a hospitalização, independentemente da idade, se for portador de alguma deficiência física ou mental.
- Ter acompanhante nos casos em que a equipe de saúde, após avaliação, julgar necessário para sua melhor recuperação.



- Ter assegurada, em sua estada na instituição, a identificação visual de áreas e serviços por meio de sinalização visual clara e objetiva.
- Todo acompanhante deve estar em condições físicas e emocionais adequadas para permanência no ambiente hospitalar. Caso julgue necessário, a equipe do hospital solicitará a troca por outro que seja mais adequado.
- Ter acesso a telefone público (orelhão) para garantir a comunicação com familiares e amigos fora do hospital.

*Em caso de internação de crianças ou adolescentes, os pacientes deverão ter acesso ao lazer por meio de material lúdico e poderão permanecer com material eletroeletrônico pessoal. Além disso, crianças e adolescentes terão garantida participação em classe escolar. O profissional responsável pela assistência ao paciente poderá contraindicar tais atividades, registrando em prontuário o fundamento para tal decisão e comunicar aos familiares.

Quanto ao seu atendimento

O paciente tem direito a:

- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - hipótese diagnóstica e diagnósticos confirmados;
 - alternativas atuais existentes para seu tratamento no INCA;
 - medicamentos que serão administrados;
 - finalidade dos exames solicitados e materiais coletados;
 - riscos, benefícios, sequelas e efeitos indesejáveis causados pelos exames diagnósticos e terapias propostas;
 - ser esclarecido sobre a necessidade ou não de anestesia, os tipos possíveis, efeitos colaterais, riscos e efeitos indesejáveis e duração esperada para cada procedimento;
 - conceder ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, depois de adequada informação, quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo se isso acarretar risco à saúde pública;
 - revogar a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, o consentimento ou a recusa dados anteriormente, sem que lhe sejam impostas punições morais, administrativas ou legais;
 - receber os medicamentos, prescritos pelo médico do INCA, para seu tratamento oncológico;
 - ser informado quando houver possibilidade de escolha entre duas ou mais opções de tratamento existentes, sendo esclarecido sobre as vantagens e desvantagens de cada uma delas;



- receber assistência para o controle da dor, durante o tratamento oncológico;
- ter acesso ao Pronto Atendimento Interno (SPA) de sua unidade hospitalar, durante as 24 horas do dia, em situações relacionadas ao seu tratamento oncológico;

ATENÇÃO: o SPA atende exclusivamente pacientes matriculados em tratamento no INCA.

Quanto à documentação

O paciente tem direito a:

- ter sua história clínica e social documentada em prontuário pela equipe de saúde participante do processo de cuidado. O prontuário deve ser mantido em local seguro de danos e extravios;
- receber documentação institucional e encaminhamento para outros serviços de saúde para a realização de exames e serviços não existentes no INCA (tratamento e/ou acompanhamento de outras patologias benignas);
- consultar seu prontuário, que deverá ser elaborado de forma legível, completa e atualizada, conforme as rotinas da instituição;
- solicitar e receber, por escrito e em tempo hábil, relatório médico com o diagnóstico e tratamento indicado, com a assinatura, o nome legível do profissional e seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão (vide cartilha de Direitos Sociais);
- receber, quando necessário, receitas (com nome genérico das substâncias prescritas, com letra legível, sem utilização de abreviaturas, além do nome e assinatura do profissional, o número de seu registro no órgão de regulamentação e controle da profissão);
- receber material institucional informativo de acordo com as etapas de seu tratamento oncológico, com o objetivo de informar rotinas institucionais, orientações quanto ao seu autocuidado e esclarecimentos de situações relacionadas ao tratamento.

Quanto ao paciente e aos familiares

Cabe ao paciente e aos familiares:

- informar ao médico sobre sua história de saúde anterior. Desta forma estará contribuindo para o seu tratamento;
- comparecer ao hospital sempre portando sua documentação pessoal (Carteira de Identidade, CPF e Cartão do Hospital);
- comparecer às consultas e exames nas datas e horários previamente marcados;
- seguir as recomendações e orientações feitas pelos profissionais responsáveis por seu tratamento;



- esclarecer, com os profissionais responsáveis, as dúvidas referentes ao seu tratamento;
- tratar com cortesia e respeitar os demais pacientes, acompanhantes e os profissionais de todas as áreas da instituição;
- vestir-se de maneira adequada ao ambiente hospitalar (por exemplo, evitar roupas curtas, shorts, roupas de banho, apresentar-se sem camisa ou qualquer outro item que venha a causar constrangimento aos usuários e profissionais da instituição);
- zelar pelo patrimônio da instituição;
- tratar com dignidade e respeito outros pacientes e seus familiares ou acompanhantes e suas crenças religiosas dentro das dependências do INCA;
- conhecer e respeitar as informações que constam nesta carta.

8.2 Tratamento pelo Sistema Único de Saúde

A Política Nacional para a Prevenção e Controle do Câncer garante o atendimento integral a qualquer doente com câncer, por meio das Unidades de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Unacon) e dos Centros de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon). Este é o nível da atenção capacitado para determinar a extensão da neoplasia (estadiamento), tratar, cuidar e assegurar a qualidade dos serviços de assistência oncológica, conforme a [Portaria nº 874/GM de 16 de maio de 2013](#).

Rede ampliada

Atualmente (2010) existem 276 hospitais habilitados no tratamento do câncer. Todos os estados brasileiros têm pelo menos um hospital habilitado em oncologia, em que o paciente de câncer encontrará desde um exame até cirurgias mais complexas.

Mas para ser atendido nessas unidades é necessário o encaminhamento por um médico com o diagnóstico já confirmado de câncer por laudo de biópsia ou punção (exame histopatológico), à exceção das áreas de Neurocirurgia e Cirurgia Torácica, nas quais basta exame de imagem com suspeita de tumor maligno.

Cabe às secretarias estaduais e municipais de Saúde organizar o atendimento dos pacientes na rede assistencial, definindo para que hospitais os pacientes deverão ser encaminhados.