

# Carta de Serviços ao Cidadão



**GOVERNADOR DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO**

Sérgio Cabral Filho

**SECRETARIO DE SAÚDE E  
DEFESA CIVIL DO ESTADO DO  
RIO DE JANEIRO**

Sérgio Luiz Côrtes da Silveira

**SUBSECRETÁRIO DE  
ATENÇÃO À SAÚDE**

Hellen Harumi Myamoto

**SUPERINTENDENTE DE  
UNIDADES PRÓPRIAS**

Luiz Maurício Plotkowski

**DIRETORA GERAL DO  
HEMORIO**

Clarisse Lobo

**SUPERINTENDENTE DE  
ASSISTÊNCIA DO HEMORIO**

Vera Marra

**SUPERINTENDENTE DE  
ADMINISTRAÇÃO E  
RECURSOS HUMANOS DO  
HEMORIO**

Fatima Ribeiro

**EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA**

**Coordenação :**

- Maria Aparecida Carvalho da Silva Bezerra (**Assessoria da Qualidade**)

**Equipe:**

- Martha Elizabeth M. Villardo (**Serviço Social**)
- Andrea Mercadante e Vânia Cristina Reis (**Ouvidoria Institucional**)
- Elvira Maria S. de Carvalho (**Setor de Emergência e P**)
- Marcia Helena S. S. Ramos (**Seção de Enfermagem de Atendimento Especializado**)
- Jurani Alves Ferreira (**Setor de Atendimento ao Paciente**)
- Robson Luiz Gomes (**Setor de Governança e Humanização**)
- Maria da Penha Salgado (**Setor de Rouparia, Higiene e Limpeza**)
- Benvinda Maria Vasconcelos Barbosa (**Setor de Portaria e Zeladoria**)
- Neusimar de Carvalho (**Setor de Promoção a Doação de Sangue**)
- Marcos Araújo (**Assessoria de Comunicação**)
- Adélia Louzada (**Seção de Ambulatório e Triagem**)
- Elisabeth da Silva Lima Pereira (**Coleta de Pacientes – Coordenação Técnica de Laboratórios**)
- Cristina Borghezani de Mendonça (**Setor de Comunicação e Protocolo**) – revisão

**HEMORIO**

Instituto Estadual de Hematologia

“Arthur de Siqueira Cavalcanti”

Rua Frei Caneca, 08 – Centro, Rio de Janeiro, RJ

CEP: 20.211-030 - Telefone: 2332-8611 - Fax: 2252-3543

Home Page: [www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br)

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

**SUMÁRIO:**

- Identidade Organizacional .....4
- Apresentação.....6
- Carta de Serviços.....7
- Informações gerais.....8
- Compromissos assumidos.....8
- Serviços oferecidos:
  - Coleta externa de sangue..... 11
  - Disque-sangue..... 13
  - Doação de sangue..... 13
  - Doação voluntária de plaquetas por aférese.....15
  - Marcação de consulta de primeira vez..... 16
  - Ouvidoria institucional.....16

## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **ÁREA DE ATUAÇÃO**

O HEMORIO, órgão da Secretaria de Estado de Saúde e Defesa Civil, tem característica de negócio em prestação de serviço, dentro do mercado Saúde. Contribui para a excelência no atendimento em Hematologia e Hemoterapia, sendo o Hemocentro Coordenador de maior porte do Brasil.

### **MISSÃO**

Prestar assistência de qualidade em Hematologia e Hemoterapia à população e coordenar a Hemorrede do Estado.

### **VISÃO**

Ser um Centro de Excelência em Hematologia e Hemoterapia.

### **VALORES**

Os valores do HEMORIO estão definidos de acordo com os princípios da Ética. Na busca pela credibilidade, a Instituição valoriza a organização, reconhece os resultados da equipe e adota posturas relevantes para a sociedade.

**HUMANIZAÇÃO** – significa tratamento digno à pessoa humana em suas dimensões biopsicossocial e espiritual, considerando os direitos de todas e os respeitando em suas diferenças.

**INTEGRAÇÃO** – significa a união, participação e envolvimento de todos, com vista à integridade e universalidade na assistência com o envolvimento dos diversos segmentos institucionais.

**RESPEITO** – significa tratamento igualitário nas relações humanas e reconhecimento das necessidades do outro, ouvindo-o de forma competente e solidária.

**COMPROMETIMENTO** – significa assumir o compromisso com atitudes voltadas para a integração das equipes institucionais, o cumprimento da razão de ser do HEMORIO, seus valores e sua sustentabilidade.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

**DESENVOLVIMENTO** – significa a busca constante pela excelência, através da melhoria contínua de sua força de trabalho, capacitando-a para a utilização das melhores práticas, possibilitando, dessa forma, qualidade, inovação e crescimento.

## **APRESENTAÇÃO**

A partir da década de 90, o setor público brasileiro buscou um novo modelo de gestão pública, focado em resultados e orientado para o cidadão. Esse modelo orientaria as organizações na sua transformação gerencial, desenvolvendo na administração pública brasileira ações voltadas para o cidadão e não somente para os processos internos desse setor, levando à adoção de práticas de excelência em gestão, com a finalidade de conduzir a administração pública brasileira para padrões elevados de desempenho e excelência em gestão.

Com este foco, o HEMORIO, a partir de 1994, começou a desenvolver um modelo de gestão voltado para a implementação de Estratégias de Melhoria da Qualidade, mais conhecido internamente como Programa de Gestão pela Qualidade Total. Tem como desafios do GESPÚBLICA: “elevar o padrão dos serviços prestados ao cidadão; tornar o cidadão mais exigente em relação aos serviços públicos a que tem direito e estimular a participação no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações, por meio da indução do controle social”. O HEMORIO, no Planejamento Estratégico de 2007, resolveu elaborar a presente Carta de Serviços ao Cidadão, dando visibilidade aos padrões de qualidade no atendimento institucional e legitimando a identidade organizacional perante a sociedade.

**HEMORIO – CARTA DE SERVIÇOS:**

Descreve os principais serviços prestados pela instituição, como acessar e obter esses serviços e quais os compromissos de atendimento estabelecidos. O cidadão tem a oportunidade de conhecer os serviços oferecidos pelo HEMORIO e seus requisitos, antes de acessá-los, evitando transtornos, sabendo como será tratado e podendo emitir sugestões para a melhoria dos serviços prestados.

O HEMORIO, sempre com uma visão de futuro e com a preocupação de manter e melhorar os padrões de qualidade, apresenta sua CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, considerando a Portaria do Ministério da Saúde nº 6.932 de 11 de agosto de 2009 e acreditando que o controle social é o maior instrumento de mudanças no serviço público.

Divulgando a Carta de Serviços, o HEMORIO estabelece prioritariamente, dentre as Unidades de Saúde do país, um compromisso com a cidadania, assumindo a melhoria contínua das práticas de gestão, visando à busca da excelência, com a participação de toda sociedade.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

## INFORMAÇÕES GERAIS:

### Funcionamento:

- O HEMORIO funciona 24h de segunda a domingo e com horários estabelecidos de acordo com a especificidade de cada serviço.
- O atendimento no ambulatório do HEMORIO é de segunda a sexta-feira das 7h às 17h.
- O atendimento para doação de sangue é de segunda-feira a domingo das 7h às 18h.
- A triagem de pacientes é realizada de segunda a sexta-feira, de 08h00min às 11h00min.
- Agendamento de avaliação hematológica (triagem) será pelo telefone 2507-7004. Pacientes internados em outras unidades hospitalares para avaliação, deverá ser precedida de contato telefônico do médico assistente com a supervisão de ambulatório pelo telefone 2332-8611 ramal 2151.
- O atendimento da doação de sangue pode ser realizado com hora marcada através do telefone 0800 28 20 708.
- O HEMORIO conta com equipe de apoio de limpeza, zeladoria, segurança, portaria, rouparia, maqueiros, camareiras, manutenção predial, de refrigeração, coordenados por um profissional da Superintendência de Administração e Recursos Humanos 24h de segunda a domingo. O serviço de transporte de pacientes funciona 12 horas de segunda a domingo.



**Serviços oferecidos:**

- Coleta externa
- Disque sangue
- Doação de sangue
- Doação Voluntária de Plaquetas por Aférese
- Marcação de consulta
- Ouvidoria institucional

**COMPROMISSOS ASSUMIDOS:****Atenção, respeito e cortesia no tratamento aos usuários:**

- O HEMORIO reconhece seus clientes como parceiros, primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades;
- O cidadão, ao chegar à recepção do prédio principal do HEMORIO, receberá uma identificação correspondente ao setor a que se destina;
- O cidadão/usuário do HEMORIO será orientado pelos colaboradores da instituição e encaminhado em todas as fases de seu atendimento;
- O primeiro contato do cidadão/usuário no HEMORIO será com os colaboradores da Recepção, que o encaminharão ao setor solicitado;
- Todos os colaboradores do HEMORIO se empenharão em ajudar os cidadãos/usuários em todas as suas necessidades e as normas vigentes.

**Tempo de espera para o atendimento:**

- Toda ligação telefônica deverá ser atendida após, no máximo, 05 toques, sempre com a identificação do colaborador responsável pelo atendimento;
- O tempo para o atendimento na recepção do prédio principal do HEMORIO é de até 15 minutos;
- O tempo de espera para atendimento nos Serviços, Seções e Setores do HEMORIO depende da característica do serviço solicitado, e é informado em cada local.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

### **Formas de comunicação com o usuário:**

- Caixas de sugestões/reclamações: localizadas na recepção do prédio principal e no prédio de ambulatórios, devidamente identificadas;
- Ouvidoria institucional: localizada na sala 104, no prédio principal. Recebe sugestões e/ou reclamações também através do telefone: 2332-8611, ramal 2310, e pelo e-mail [ouvidoria@hemorio.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@hemorio.rj.gov.br).
- Site na internet: [www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br).

### **Formas de identificação dos colaboradores:**

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

### **Sistema de sinalização visual:**

- As instalações físicas do HEMORIO são sinalizadas por placas que indicam o nome dos setores.

### **Condições de limpeza e conforto:**

- O HEMORIO dispõe de áreas, como a recepção principal, o Salão de Doadores e o prédio de ambulatórios, com ar condicionado, cadeiras e sanitários, proporcionando conforto ao usuário;
- As instalações sanitárias são de fácil acesso e apresentam os padrões de limpeza necessários;
- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários;

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### COLETA EXTERNA DE SANGUE:

**Localização:** Os contatos para agendamento são feitos no Salão de Doadores – Sala 128.

**Serviços oferecidos:** Coleta Móvel de Sangue, desmontável, em local apropriado.

- Este serviço é oferecido de terça a quinta-feira, das 9h às 14h, em local previamente agendado.

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 7h às 16h.

### Contato:

- **Telefone:** 2332-8611 ramal 2255.
- **E-mail:** [coleta.externa@hemorio.rj.gov.br](mailto:coleta.externa@hemorio.rj.gov.br).

**Prazo para resposta:** 48 horas.

**Sensibilização na comunidade:** Os profissionais do **HEMORIO** – captadores – realizam palestras sobre o processo de doação de sangue, esclarecem dúvidas e distribuem material educativo e informativo. Lideranças da comunidade encarregam-se da divulgação e multiplicação das informações.

### Observações:

#### Pré-requisitos para realização de uma coleta externa (móvel):

- População-alvo pertencente à Instituição/Empresa ou comunidade interessada: acima de 500 pessoas.
- A atividade de coleta externa não deverá ocorrer simultaneamente com outros eventos, tais como: emissão de documentos, atendimento médico/ odontológico, etc..
- Área física totalizando cerca de 80m<sup>2</sup> (espaço único ou duplo), coberta, com ar condicionado e/ou ventiladores, cujo acesso não poderá ser através de escadas ou rampas.
- No dia da realização do evento, o local destinado para tal deverá estar limpo e totalmente livre de quaisquer móveis e/ou objetos, exceto mesas e cadeiras.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

- Acesso prévio para estacionar o ônibus da coleta, onde seja facilitada a retirada do material, assim como também o seu retorno. O ônibus da coleta poderá ou não permanecer estacionado no local do evento.
- Disponibilização de dois indivíduos do sexo masculino para auxiliar no desembarque do material no momento da chegada, bem como no seu reembarque ao término de atividades.

**Informações complementares:**

- Poderá ser ministrada para a população-alvo uma palestra de sensibilização sobre a doação de sangue.
- Cartazes promocionais e folders para divulgação da campanha de doação de sangue poderão ser fornecidos pelo HEMORIO.
- Após o recebimento prévio dos informativos, deverá ser feito contato para o agendamento de visita técnica, durante a qual a área sugerida será avaliada pelos profissionais responsáveis pela atividade.
- O HEMORIO não enviará os resultados da doação de sangue para o doador. Caso haja interesse em recebê-lo, o mesmo deverá dirigir-se à Instituição. Se houver necessidade de repetição de algum dos testes, o doador receberá uma correspondência solicitando seu comparecimento ao HEMORIO.
- Todos que doam são contemplados obrigatoriamente com o abono anual de 01 dia de trabalho (Lei nº 1075 de 27/03/50 e Decreto Lei nº 229 de 28/02/67).
- A coleta externa só será realizada em dias úteis, no horário das 9h às 15 h.
- A capacidade diária de atendimento é de 100 candidatos à doação, com estimativa de coleta de 80 a 100 bolsas de sangue em cada dia de campanha.

**Cronograma das atividades a agendar:**

- Visita técnica.
- Palestra de sensibilização.
- Coleta externa.

**Observação:** Para viabilizar a realização da coleta fora do município do Rio de Janeiro é importante que o Município parceiro ofereça:

- Hospedagem (a equipe chegará à véspera do evento) e alimentação para a equipe (14 pessoas).

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

- Transporte através de ambulância ou helicóptero, para as bolsas de sangue coletadas até as 12h.

**DISQUE SANGUE:**

**Localização:** Salão de Doadores – Sala 128.

**Serviços oferecidos:**

- Agendamento de doação de sangue, aférese e palestra sobre doação de medula óssea.
- Agendamento de grupos para doação de sangue.
- Orientações básicas sobre de doação sangue e cadastro de medula óssea.
- Informações sobre serviços de coleta disponibilizados pela rede pública.
- Recebimento de manifestações por parte dos clientes, que são direcionadas à Ouvidoria Institucional.
- Informações sobre os locais de coleta externa aberta ao público.

**Contato:** Através do telefone 0800 282 0708.

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 7h às 18h.

**DOAÇÃO DE SANGUE:**

**Localização:** Andar térreo.

**Serviços oferecidos:**

- Doação voluntária de sangue
- Doação voluntária de plaquetas por aférese
- Cadastro de doação de medula óssea

**Doação Voluntária de Sangue:**

- **Critérios mínimos para a doação de sangue:**
  - Portar documento de identidade com foto (identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista, carteira do conselho profissional ou carteira

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema publico de saúde do país.

nacional de habilitação).

- Ter idade entre 18 e 65 anos.
- Ter peso superior a 50 kg.
- Não estar em jejum. Evitar apenas alimentos gordurosos nas 3 horas que antecedem a doação.
- Não estar incluído em grupos com ocorrência freqüente de situações de risco para contaminação pelo HIV (fonte: [www.aids.gov.br](http://www.aids.gov.br) - prevenção) tais como: permanência em prisões, utilização de drogas injetáveis, profissionais do sexo, homens que fizeram sexo com outros homens.

### **Algumas situações que impedem provisoriamente a doação de sangue:**

- Febre - acima de 37°C.
- Gripe ou resfriado.
- Gravidez.
- Puerpério: impedimento de 90 dias após o parto normal e de 180 dias após a cesariana.
- Uso de alguns medicamentos.
- Anemia.
- Cirurgias e prazos de impedimento:
  - extração dentária - 72 horas;
  - apendicite, hérnia, amigdalectomia, varizes - 3 meses;
  - Colectomia, histerectomia, nefrectomia, redução de fraturas, politraumatismos sem seqüelas graves, tireoidectomia, colectomia: 6 meses.
- Ingestão de bebida alcoólica no dia da doação.
- Tatuagem: impedimento de 01 ano.
- Vacinação: o tempo de impedimento varia de acordo com o tipo de vacina.
- Transfusão de sangue: impedimento por 01 ano.
- Ter tido parceiro sexual exposto a situação de risco para AIDS: inapto enquanto mantiver relações sexuais com esse parceiro.
- Amamentação.

### **Algumas situações que impedem definitivamente a doação de sangue:**

- Hepatite B - soropositivo para o vírus da hepatite B (HbsAg e/ou anti-HBc).
- Hepatite C - soropositivo para o anti-HCV.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema publico de saúde do país.

- HIV – soropositivo para o anti-HIV.
- Doença de Chagas.
- Sífilis - soropositivo para marcadores da sífilis.
- HTLV - soropositivo para HTLV I/II.
- Alcoolismo crônico.

**Observação:**

- Se o cidadão desejar ser doador voluntário de medula óssea, deverá dirigir-se ao guichê nº 01, após receber a ficha de triagem clínica, para realização de seu cadastro.

**Contatos:**

**Internet:** Através do site do HEMORIO – [www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br) (contatos) ou pelo e-mail [doasangue@hemorio.rj.gov.br](mailto:doasangue@hemorio.rj.gov.br).

**Telefone:** Através do **disque-sangue:** 0800 282 0708.

**Horário de atendimento:** Diariamente das 7h às 18h.

**Tempo de espera para o atendimento:** O tempo de espera será afixado na recepção de doadores. Qual o tempo padrão, para se ter a informação em até X horas, minutos etc.

**DOAÇÃO VOLUNTÁRIA DE PLAQUETAS POR AFÉRESE:**

- **Critérios mínimos para a doação de plaquetas:**
  - Portar documento de identidade com foto (identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista, carteira do conselho profissional ou carteira nacional de habilitação).
  - Ter idade entre 18 e 65 anos.
  - Ter peso superior a 50 kg.
  - Não estar em jejum. Evitar apenas alimentos gordurosos nas 3 horas que antecedem a doação.
  - Não estar incluído em grupos com ocorrência freqüente de situações de risco para contaminação pelo HIV (fonte: [www.aids.gov.br](http://www.aids.gov.br) - prevenção) tais

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

como: permanência em prisões, utilização de drogas injetáveis, profissionais do sexo, homens que fizeram sexo com outros homens.

**Contato para agendamento:** Para doação por meio de aférese, deve-se agendar a doação pelo telefone 0800 282 0708.

**Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira das 7h às 14h.

**Tempo de espera para doação:** O tempo de duração de todo o processo é de aproximadamente 01 (uma) hora.

### **Cadastro Para Doação de Medula Óssea:**

**Localização:** Salão de Doadores – Sala 128.

### **Cadastramento para doação voluntária de sangue:**

- Para a doação voluntária de medula óssea, é desejável que o candidato assista a uma palestra; a mesma não é obrigatória.
- Quando o candidato deseja mais esclarecimentos, pode agendar a palestra pelo disque-sangue, pessoalmente ou pelo telefone 0800 282 0708, e cadastrar-se após assisti-la.
- As palestras são ministradas às segundas e terças-feiras pela manhã (às 9h) e em um sábado por mês às 9h. Caso compareça em outros dias, deverá ser consultado o agendamento no Salão de Doadores.
- Se o candidato estiver devidamente informado ou não desejar assistir à palestra, pode dirigir-se ao guichê nº 01 do Cadastro, localizado no Salão de Doadores, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, portando documento de identidade oficial, com foto, original ou cópia autenticada.

### **MARCAÇÃO DE CONSULTA DE PRIMEIRA VEZ:**

#### **Condições para marcação de consulta de 1ª vez:**

Pacientes de qualquer idade com diagnóstico de hemopatia hereditária e pacientes com idade acima de 1 ano com suspeita de hemopatia, munidos de encaminhamento médico e exames.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.



**Serviços oferecidos:**

- Recebe e avalia os pacientes - encaminhados pela rede pública ou privados de Saúde - que necessitem de avaliação hematológica.

**Formas de Acesso:**

- Agendamento de avaliação pelo telefone 2507-7004.
- A avaliação é sempre agendada para o dia seguinte e as vagas são limitadas.
- Os pacientes internados são agendados mediante contato telefônico feito pelo médico assistente, através do número 2332-8611 ramal 2151, diretamente com o médico da Supervisão da Triagem. Ambos os médicos detectam a necessidade de avaliação. A consulta é agendada para o dia seguinte ou para o mesmo dia, conforme o estado clínico do paciente.
- Nos finais de semana, o contato é realizado com o médico plantonista hematologista, que discute o quadro clínico e a necessidade da avaliação especializada. De acordo com a gravidade do caso, esta avaliação é feita no mesmo dia ou no primeiro dia útil subsequente.

**Observações:**

**Tempo de espera para o atendimento:** O tempo de espera para atendimento na Pré-Triagem é de 03 horas.

**Prazo para resposta:** Podem ocorrer as seguintes possibilidades:

- Quando não se trata de doença hematológica: Paciente que não tem suspeita deste tipo de doença tem o parecer respondido no mesmo dia, devendo retornar ao seu médico de origem, com o parecer do HEMORIO.
- Quando há suspeita de doença hematológica: Paciente que necessita de novos exames e consulta para avaliação final pode obter sua resposta no máximo em cinco consultas de Triagem. Ao término destas, poderá retornar à unidade de saúde de origem, com a conclusão de que não é portador de doença hematológica, ou ser enviado à Extensão de Triagem, para continuidade da investigação.
- Quando é portador de doença hematológica: Paciente que tem confirmação ou fortes indícios deste tipo de doença é encaminhado ao Ambulatório para diagnóstico. Confirmando-se, procede-se ao registro definitivo, com abertura do prontuário e acompanhamento no HEMORIO.

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema público de saúde do país.

- Quando é portador de doença hematológica e necessita de internação imediata: Paciente em que esse diagnóstico é confirmado no dia da avaliação e que tenha necessidade imediata de tratamento especializado é encaminhado para abertura de prontuário e internação.

**Observações:**

- A marcação de consultas subseqüentes é realizada pelo médico assistente, através de sistema informatizado próprio, em dia e horário adequado ao estado clínico e patologia do paciente.
- São oferecidos aos pacientes do HEMORIO os seguintes serviços, através de encaminhamento fornecido pelo médico hematologista: Consulta de Psicologia, de Nutrição, Assistência Social, Odontologia, Fisioterapia, e outras especialidades médicas além de Hematologia.
- A Emergência do HEMORIO se destina aos pacientes que já foram atendidos na Triagem da primeira consulta e foram matriculados. Não há atendimento a pacientes externos, ou seja, que não sejam matriculados na Instituição.

**OUVIDORIA INSTITUCIONAL:****Localização:**

- Andar térreo do prédio principal – sala104.

**Serviços oferecidos:**

- Recebe, avalia e encaminha as manifestações dos cidadãos, tais como: reclamações, elogios, comentários e sugestões, em busca de resultados e soluções, objetivando a permanente melhoria do atendimento e dos serviços prestados;
- Acompanha as solicitações do cidadão até a solução final;
- Garante o direito à informação, orientando o cidadão sobre como obtê-la, respeitando as legislações vigentes;
- Responde em até 07 dias úteis, de forma precisa e objetiva, com transparência, integridade, imparcialidade e sigilo às solicitações dos cidadãos.

**Formas de acesso:** Por meio de registros de opinião, que podem ser depositados nas urnas localizadas na recepção principal, na recepção do Prédio de Ambulatórios, no salão

O HEMORIO é uma instituição de excelência que se orgulha em ser pública e que procura, com sua missão, colaborar para o fortalecimento do sistema publico de saúde do país.

de doadores e no refeitório de doadores.

**Contatos:**

**Internet:** [www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br) (contatos) ou pelo e-mail [ouvidoria@hemorio.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@hemorio.rj.gov.br).

**Telefone:** 2332-8611 ramal 2310, de segunda a sexta-feira das 7h às 16h. Nas solicitações de informações pelo telefone e em caso de impossibilidade de resposta imediata pela ouvidora, esta retorna a ligação em, no máximo, 15 minutos.

**Carta:** A manifestação deverá ser encaminhada para o endereço: *Instituto Estadual de Hematologia – HEMORIO, Ouvidoria Institucional - Rua Frei Caneca, 08 – Centro. CEP: 20211-030 – Rio de Janeiro – RJ.*

**Presencial:** Na sala da Ouvidoria Geral – andar térreo – sala 104, de segunda a sexta-feira das 7h às 16h.

**Prazo para resposta:** A Ouvidoria encaminha os registros de opinião às áreas pertinentes, para que estas se manifestem em um prazo máximo de 04 dias. A resposta ao cidadão se dá em um prazo máximo de 07 dias úteis.