

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer (INCA)



DISTRIBUIÇÃO
VENDA PROIBIDA
GRATUITA

Conheça
o INCA

2ª edição



MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer (INCA)

Conheça o INCA

2ª edição

Rio de Janeiro, RJ
INCA
2022



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons - Atribuição - Não Comercial - Compartilha igual 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. Todos os direitos reservados.

Esta obra pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde Prevenção e Controle de Câncer (<http://controlecancer.bvs.br/>) e no Portal do INCA (www.gov.br/inca).

Tiragem: XXX exemplares - 2ª edição - 2022

Criação, Informação e Distribuição

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer (INCA)
Praça Cruz Vermelha, 23 - Centro
20230-130 - Rio de Janeiro - RJ
www.gov.br/inca

Realização

GABINETE
Serviço de Comunicação Social
Rua Marquês de Pombal, 125 - 4º andar - Centro -
20230-240 - Rio de Janeiro - RJ - Tel.: (21) 3207-5994

Coordenação de Elaboração

Serviço de Comunicação Social

Equipe de Elaboração

Área de Ações Voluntárias (INCAvoluntário)
Coordenação de Assistência
Ouvidoria Geral
Política Nacional de Humanização
Serviço de Comunicação Social
Serviço de Controle Interno e Gestão da Qualidade
Serviço Social do INCA

Colaboração

Elaine Oliveira (Serviço de Comunicação Social)

Edição

GABINETE
Serviço de Comunicação Social
Rua Marquês de Pombal, 125
Centro - Rio de Janeiro - RJ
Cep 20230-240
Tel.: (21) 3207-5994

Produção Editorial

Marcos Vieira
Marcelo Mello Madeira

Supervisão Editorial

Coordenação de Assistência

Copidesque

Fernanda Rena

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Approach

Ficha Catalográfica

Juliana Moreira (CRB 7/7019 - 2ª edição)

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

RJ OFFSET

I59c Instituto Nacional de Câncer (Brasil).
Conheça o INCA / Instituto Nacional de Câncer. - 2. ed. - Rio de Janeiro : INCA, 2022.

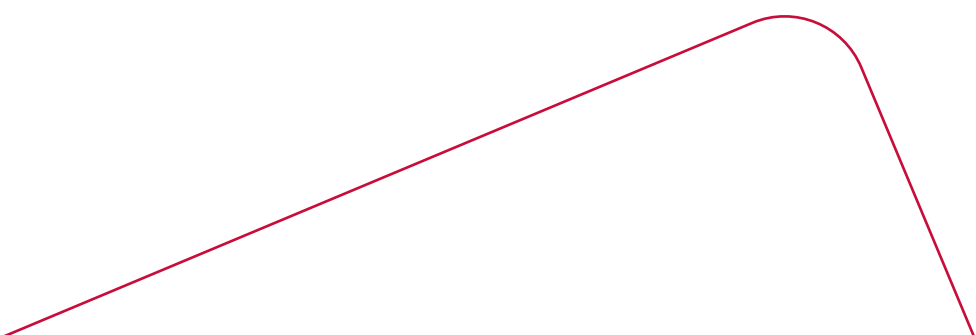
40 p. : il. color.

1. Guia informativo. 2. Institutos de Câncer. 3. Direitos do Usuário. I. Título.

CDD 362.11

Sumário

Apresentação	5
Tratamento no INCA	6
Direitos e responsabilidades dos usuários do INCA	11
Ouvidoria	19
Voluntariado	24
Reuniões de orientação aos acompanhantes e suporte espiritual	27
Doação de sangue, plaquetas e medula óssea	29
Anotações importantes	37



APRESENTAÇÃO

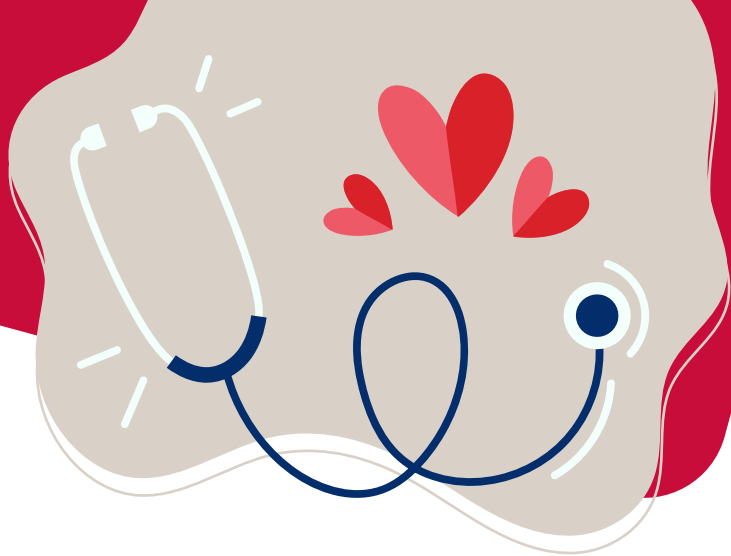
Esta cartilha foi preparada especialmente para você, seus familiares e acompanhantes.

Aqui você encontra informações sobre as atividades do Instituto Nacional de Câncer (INCA) relacionadas à área de assistência: tratamento no INCA; atividades e serviços oferecidos pelo voluntariado; nossa Ouvidoria; doação de sangue, plaquetas e medula óssea; direitos e responsabilidades do paciente; atividades de orientação aos acompanhantes e suporte espiritual.

Você também poderá receber, ao longo de sua estada no Instituto, outras cartilhas com informações específicas para cada etapa do tratamento: direitos sociais da pessoa com câncer, cuidados para pacientes acamados, preparação para procedimentos como cirurgias, radioterapia ou quimioterapia, acesso de acompanhantes e visitantes aos nossos hospitais, além de dicas dos Serviços de Nutrição, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia e demais áreas envolvidas no atendimento.

As informações reunidas aqui são resultado de um trabalho conjunto entre as áreas de Assistência, Humanização, Voluntariado, Ouvidoria, Assessoria de Gestão da Qualidade e Comunicação Social.

Nosso principal objetivo é atendê-lo (a) bem. Reforçamos este compromisso e pedimos que nos ajudem a melhorar nossos serviços, entrando em contato com nossos canais de comunicação sempre que houver algum tipo de dificuldade. Sua participação é muito importante para que o atendimento do INCA seja permanentemente aprimorado.



TRATAMENTO NO INCA

As unidades do INCA, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), oferecem tratamento integral e gratuito a pacientes com câncer. Veja a seguir como e onde funcionam nossas cinco unidades assistenciais:

Hospital do Câncer I (HC I)

O Hospital do Câncer I (HC I) é um centro de referência para o tratamento do câncer no Rio de Janeiro que faz parte da rede de alta complexidade do SUS e oferece atendimento totalmente gratuito e de qualidade aos pacientes.

O hospital atende crianças com diversos tipos de câncer e adultos com câncer do aparelho digestivo, das vias aéreas superiores, da tireoide, das glândulas salivares e do pescoço, assim como do aparelho respiratório e da pele. Presta também atendimento em neurocirurgia oncológica, urologia oncológica, hematologia oncológica, quimioterapia, radioterapia e braquiterapia.

O centro cirúrgico do HC I dispõe de equipamentos de alta tecnologia, tanto para os serviços cirúrgicos como para a anestesia dos pa-

cientes. O hospital realiza cirurgia robótica, exames e tratamentos radiológicos de alta complexidade.

O atendimento no HC I é feito de forma integral por uma equipe de saúde composta por médicos, enfermeiros, assistentes sociais, técnicos de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos e farmacêuticos.

Horário de atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados. Algumas especialidades podem ter horário especial, uma vez por semana. Informações nos ambulatórios correspondentes.

Horário de visita: Enfermaria e CTI Pediátrico - das 14h às 16h, todos os dias; CTI Adulto das 14h às 15h e UPO das 13h às 14h, todos os dias.

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

Telefone: (21) 3207-1000.

Hospital do Câncer II (HC II)

O Hospital do Câncer II (HC II) é a unidade do INCA de referência para o tratamento de câncer ginecológico e tumores do tecido ósseo e conectivo (tratamento oncológico de tumores malignos ósseos e de partes moles).

A estrutura do HC II conta com centro cirúrgico, área de internação, centro de tratamento intensivo (CTI), unidades de pós-operatório, emergência, centro de quimioterapia e ambulatórios, incluindo o primeiro do País especializado em sexualidade para pacientes em tratamento contra tumores ginecológicos (câncer do colo do útero, câncer de ovário, de vagina e de vulva).

Em novembro de 2017, foi inaugurado na unidade o Centro de Diagnóstico do Câncer de Próstata, com capacidade para realizar até 15 biópsias por dia (3.600 por ano), com anestesista e assistência de equipe multidisciplinar.

Horário de atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

Horário de visita: Enfermaria - 11h às 16h, todos os dias; CTI, 11h às 12h e de 15h às 16h, todos os dias

Endereço: Avenida Binário do Porto, 831 - Santo Cristo, Rio de Janeiro - RJ, 20220-250

Telefone: (21) 3207-2800.

Hospital do Câncer III (HC III)

O Hospital do Câncer III (HC III) é a unidade hospitalar do INCA especializada no tratamento do câncer de mama. Presta assistência médico-hospitalar gratuita que inclui cirurgia, quimioterapia, hormonioterapia e radioterapia.

O HC III dispõe de uma área de Pronto Atendimento com estrutura restrita e especializada em oncologia mamária, destinada a pacientes matriculados no HC III que apresentam complicações do tratamento oncológico em curso.

A unidade, localizada no bairro de Vila Isabel, além do trabalho assistencial, oferece aos pacientes atividades de apoio e educação para os cuidados durante o tratamento, orientadas por profissionais especializados como assistentes sociais, psicólogos, enfermeiros e fisioterapeutas.

Horário de atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

Horário de visita: 14h às 16h, todos os dias. É permitido somente uma pessoa por vez.

Endereço: Rua Visconde de Santa Isabel, 274 - Vila Isabel, Rio de Janeiro - RJ, 20560-121

Telefone: (21) 3207-3700

Hospital do Câncer IV (HC IV)

O Hospital do Câncer IV (HC IV) é a unidade de Cuidados Paliativos do INCA, responsável pelo atendimento ativo e integral aos pacientes encaminhados de outras unidades do Instituto com câncer avançado, sem possibilidades atuais de cura.

O HC IV trabalha com equipes multiprofissionais e conta com estrutura para a prestação de consultas ambulatoriais, visitas domiciliares, internação e pronto atendimento. Com o objetivo de facilitar a permanência do paciente em casa, o hospital disponibiliza material de conforto e medicamentos para o controle de sintomas e bem-estar.

Além do trabalho assistencial, o HC IV promove a formação e o treinamento de profissionais na área de Cuidados Paliativos e realiza atividades educativas junto aos cuidadores e/ou familiares que irão cuidar do paciente em casa.

Atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

Horário de visita (internação hospitalar): todos os dias, de 14h às 16h.

Endereço: R. Visconde de Santa Isabel, 274-A - Vila Isabel, Rio de Janeiro - RJ, 20560-121

Telefone: (21) 3207-3700

Centro de Transplante de Medula Óssea (CEMO)

O Centro de Transplante de Medula Óssea (CEMO) é a unidade do INCA que realiza tratamento de doenças no sangue como anemia aplástica, leucemia, linfomas e outras enfermidades com indicação de transplante de células-tronco hematopoéticas ou medula óssea.

No Centro, são realizados transplantes com doadores, que podem ser parentes do paciente ou voluntários (estes transplantes são chamados alogênicos aparentados, não aparentados ou haploidenticos) ou transplantes chamados autólogos, com material retirado do paciente.

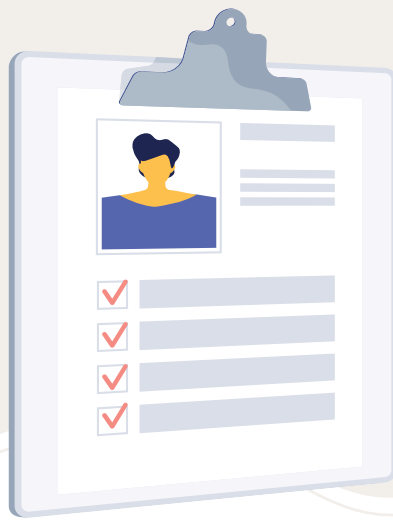
Atende a pacientes adultos e crianças do Rio de Janeiro e demais regiões do Brasil no âmbito do SUS .

Horário de atendimento ambulatorial: 8 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Horário de visita: Enfermaria - 14h às 16h, todos os dias

Endereço: Praça Cruz Vermelha, 23 - Centro, - Rio de Janeiro - RJ, 20230-130, 7º andar

Telefone: (21) 3207-1214 ou 1218.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS DO INCA

Direitos e responsabilidades

O Instituto Nacional de Câncer (INCA) tem como compromisso promover e zelar pela garantia de seu direito de ser bem acolhido (a), ter o seu problema de saúde bem estudado e acesso ao tratamento de qualidade que for mais adequado ao seu caso.

Você tem, ainda, direito a ter respeitados os seus valores e garantida sua participação nas decisões sobre o tratamento.

As informações a seguir são o resultado de debates realizados por profissionais de diferentes setores do INCA. Está em sintonia com as políticas públicas de defesa da cidadania na atenção à saúde expressos na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, divulgada pelo Ministério da Saúde. O texto foi elaborado com base na experiência acumulada ao longo do tempo pelos profissionais do INCA, em busca de uma atenção de qualidade, considerando as diferentes situações que implicam em direitos e responsabilidades para que o melhor tratamento possa ser oferecido a cada um.

Confiamos que a divulgação deste 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.

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, quando houver, pelo nome social, 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, cabendo justificativa verbal pelos profissionais do setor quando houver atraso;
- ter assegurado durante consultas, exames, procedimentos e internação, o atendimento às suas necessidades fisiológicas, psicológicas e religiosas;
- ter a garantia de 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 um acompanhante durante a fase ambulatorial de seu tratamento;
- ter um acompanhante durante a internação quando for idoso com idade igual ou superior a 60 anos conforme Estatuto do Idoso (LEI No 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 - artigo 1º) e menor de 18 anos (conforme Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90);
- ter acompanhante durante a hospitalização, independentemente de idade, se for pessoa com deficiência física ou mental (conforme Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146, de 6 de julho de 2015);
- ter acompanhante nos casos em que a equipe de saúde, após a 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 outra pessoa.



Em caso de internação de crianças ou adolescentes, os pacientes devem ter acesso ao lazer, por meio de material lúdico, e podem permanecer com material eletroeletrônico pessoal. Além disso, crianças e adolescentes têm 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.

Ao idoso internado ou em observação, é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

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 provenientes pelos exames diagnósticos e terapias propostas;
 - custos pagos pelo SUS relativos ao tratamento.
- 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 de sua unidade hospitalar, durante as 24 horas do dia, em casos de situações relacionadas ao seu tratamento oncológico.

ATENÇÃO

O Pronto Atendimento Interno (Emergência) 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 e obter cópia do mesmo, 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 (ver cartilha Direitos Sociais da Pessoa com Câncer);
- 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 tratamento oncológico, com o objetivo de informar rotinas institucionais, orientações quanto ao seu autocuidado e esclarecimentos de situações relacionadas ao tratamento.

Cabe ao paciente e familiares

- Informar ao médico sobre sua história de saúde anterior. Dessa 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 na data e horário 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.
- Zelar pelo patrimônio 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 clientes e profissionais da instituição).
- Conhecer e respeitar as informações que constam nesta cartilha.

FUMANTES

De acordo com o artigo 4, da Portaria nº 731, do Ministério da Saúde, a Lei nº 3.868, de 2 de junho de 2002 e a Lei nº 5.517, de 17 de agosto de 2009, do Rio de Janeiro, é proibido fumar nas dependências do hospital. Esta legislação se aplica aos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.

ATENÇÃO

Alguns direitos sociais, como a retirada integral do PIS/PASEP e FGTS, Auxílio Doença e Tratamento Fora do Domicílio, podem contribuir para a realização de seu tratamento. Procure o Serviço Social de sua unidade hospitalar!

Alta Institucional

A Alta Institucional é um processo natural e automático que permite a alta segura dos pacientes que tenham terminado o tratamento oncológico no Instituto (cirurgia, quimioterapia ou radioterapia) há cinco anos ou mais, sem apresentar sintomas da doença.

A ação será sinalizada seis meses antes de ocorrer, para que toda a equipe que presta atendimento individual aos pacientes e apoia os familiares possa explicar ao paciente e à sua família sobre o procedimento.

Durante os seis meses após a alta, os pacientes ainda podem realizar uma consulta médica ou odontológica, além de exames previamente agendados e a obtenção de medicamentos referentes à última receita.

Vale destacar que os pacientes que necessitarem prosseguir o acompanhamento no INCA, em decorrência de volta do tumor, segunda neoplasia ou por outro motivo justificado, poderão ter a matrícula reativada, após o aval da equipe médica.

O Instituto orienta ainda que os pacientes devem manter de maneira ativa o acompanhamento de condições gerais de saúde - não relacionadas à neoplasia - na Rede de Atenção Primária à Saúde.



OUVIDORIA

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação pelo qual pacientes, acompanhantes e funcionários podem fazer críticas, elogios e sugestões à instituição, além de obter orientações e informações. Mais do que isso, é um espaço para você, usuário do SUS, exercer a sua cidadania.

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

Fraternidade, conciliação, beneficência, imparcialidade, credibilidade e diligência são suas principais características.

Quem responde pela Ouvidoria?

O ouvidor. Ele tem a função de analisar as demandas dos funcionários, pacientes e acompanhantes, com imparcialidade e respeito, respondendo a todas as questões apresentadas no menor intervalo de tempo possível.

Como funciona a Ouvidoria?

A Ouvidoria atende presencialmente, por e-mail ou por telefone a todos os cidadãos. Redige as demandas e, após análise, define a quem cabe responder e encaminha para a Direção-Geral, Direções das Unidades Hospitalares ou para as coordenações, cobrando soluções. 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.

Principais funções da Ouvidoria

Mediação/Conciliação

A Ouvidoria é responsável não só por ouvir os problemas, mas por cobrar soluções. O prazo para resposta varia de acordo com a gravidade e a complexidade do problema.

Solução de problemas

Os processos de trabalho podem ser aperfeiçoados a partir das dificuldades que são relatadas pela Ouvidoria do INCA. Por meio de um processo de gestão participativa e compartilhada, a Ouvidoria identifica as áreas, os profissionais e os problemas que levam os cidadãos a procurarem este canal. Mostra onde a instituição deve concentrar esforços de correções e treinamentos, na busca das retificações necessárias ao bom desempenho da missão e da visão do INCA.

Acompanhamento e retorno

A Ouvidoria acompanha o andamento das demandas e dá retorno ao usuário.

Conheça o fluxo das críticas, elogios, queixas, sugestões, denúncias, pedidos, informações ou orientações:

1. Escuta qualificada, confirmação da compreensão da manifestação pelo atendente, redação da manifestação, análise pela Ouvidora-Geral e seu encaminhamento para a área envolvida.
2. Estabelecimento de prazo para resposta e monitoramento.
3. Após a resposta, os cidadãos são informados.
4. Caso a Ouvidoria não concorde com o esclarecimento dado, questiona e procura nova solução.

Onde a Ouvidoria não atua

A Ouvidoria não interfere em algumas funções administrativas ou diretamente ligadas à rotina da assistência. São exemplos de ações não executadas pelo setor:

- marcar consultas;
- informar ramais;
- transferir ligações;
- agendar uma segunda opinião;
- prestar informações técnicas;
- gerenciar pedidos de apoio religioso;
- providenciar internação domiciliar (no caso de pacientes do HC IV);
- conseguir atendimento ou exames em outros hospitais da rede pública;
- antecipar agendamento de consultas e exames;
- alterar a rotina das unidades hospitalares;
- transferir pacientes para o INCA.

Fale com a Ouvidoria:

Pelo formulário no site: <https://www.gov.br/inca/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>

Ouvidoria-Geral

Pessoalmente: na sede do Instituto, Praça Cruz Vermelha, 23 / 4º andar, Ada D - Centro, Rio de Janeiro. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoria.geral@inca.gov.br

Pelos telefones: (21) 3207-1399 / 3207-1420 / 3207-1613

No HC II

Pessoalmente: na Ouvidoria HC II, Avenida Binário do Porto, 831 - Santo Cristo, Rio de Janeiro, no térreo, junto à Triagem. Atendimento de segunda a quinta-feira, das 08h às 14h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoria.hc2@inca.gov.br

Pelos telefones: (21) 3207-2827 / 3207-2864

No HC III e IV

Pessoalmente: na Ouvidoria HC III/IV (no prédio do HC III), Rua Visconde de Santa Isabel, 274 / 3º andar, ao lado da Direção, Vila Isabel, Rio de Janeiro. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h às 16h.

Pelo correio eletrônico: ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br

Pelo telefone: (21) 3207-4061



VOLUNTARIADO

O que é o INCAvoluntário

A Área de Ações Voluntárias do INCA, ou INCAvoluntário, é responsável pelo planejamento e promoção das ações voluntárias no Instituto. Além disso, a Área busca contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, por meio de atividades de inclusão social e resgate da cidadania. Por isso, conta com a colaboração de pessoas que realizam ou apoiam as suas atividades com os usuários em tratamento no Instituto.

Todavia, nos núcleos de atendimento do INCAvoluntário nas unidades hospitalares do INCA, os pacientes recebem doações de itens de higiene pessoal, perucas, lenços e podem solicitar, ainda, após avaliação do serviço social, o empréstimo de cadeira de rodas e cadeira higiênica para usar durante todo o período de tratamento residencial.

Além disso, o INCAvoluntário distribui cerca de 950 bolsas de alimentos por mês para pacientes em vulnerabilidade social, o que é fundamental para que o paciente mantenha uma dieta equilibrada em sua residência durante o tratamento.

Atualmente a equipe do INCAvoluntário conta com voluntários que realizam diariamente ações em prol dos usuários do Instituto. Além disso, a Área possui diversos parceiros que colaboram com as iniciativas, seja por meio de doações de recursos ou como mobilizadores, e divulgadores do trabalho do INCAvoluntário.

Como atua o INCAvoluntário

Apoio às mobilizações do INCA:

A Área de Ações Voluntárias do INCA também oferece apoio aos grandes eventos do Instituto, como o Dia Mundial Sem Tabaco e o Dia Nacional de Combate ao Câncer, e às campanhas internas, como a captação de doadores de sangue e de plaquetas.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://incavoluntario.org.br/apoio-as-mobilizacoes-do-inca/>

Humanização do ambiente hospitalar:

Para tornar a estrutura hospitalar mais parecida com a de uma casa, proporcionando sensação de bem-estar e segurança ao paciente, o INCAvoluntário adquire móveis e objetos de decoração para clínicas e setores das unidades hospitalares. São aparelhos de televisão, quadros, cadeiras mais confortáveis, entre outros objetos.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://incavoluntario.org.br/humanizacao-do-ambiente-hospitalar/>

Apoio aos pacientes do INCA:

A missão do INCAvoluntário é contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes do INCA e seus acompanhantes, promovendo e apoiando atividades de inclusão social e o resgate da cidadania.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://incavoluntario.org.br/apoio-aos-pacientes-do-inca/>

Formas de contribuir

Todas as ações desenvolvidas pelo INCAvoluntário são mantidas por meio de doações de pessoas físicas ou empresas que apoiam as atividades da Área. Por isso, para ter mais informações e entregar doações, entre em contato com a Central de Recebimento de Doações, pelo telefone (21) 3207-4574, whatsapp (21) 99656-8231 ou pelo e-mail pelo e-mail incavoluntario@inca.gov.br. A Central de Recebimento de Doações está localizada na Rua Washington Luís, 35/ Centro/ Rio de Janeiro/ RJ.

Para as doações financeiras, que também são destinadas para a continuidade da entrega desses benefícios aos pacientes em tratamento no Instituto, podem ser feitas direto na conta bancária:

Banco Itaú (341)

Agência: 0541

CC: 02908-8

Favorecido: Fund Ary Fra INCAVOLUNTARIADO

CNPJ: 40.226.946/0001-95

Chave PIX: (21) 99656-8231



REUNIÕES DE ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES E SUPORTE ESPIRITUAL

Reuniões de orientação aos acompanhantes

O INCA realiza, semanalmente, em todas as suas unidades assistenciais, reuniões de orientação aos acompanhantes. As reuniões são guiadas por profissionais de diversas áreas que compõem as equipes responsáveis pelo tratamento de nossos pacientes. Nelas, cada profissional explicará um pouco do seu papel no tratamento e como poderá ajudar durante a permanência do paciente no hospital.

Contamos com a sua presença em nossas reuniões para que possamos esclarecer suas dúvidas, ouvir suas críticas e sugestões e tentar, na medida do possível, atenuar suas angústias e ansiedades.

Informe-se sobre o dia das reuniões na sua unidade, com um dos profissionais da equipe que o atende.

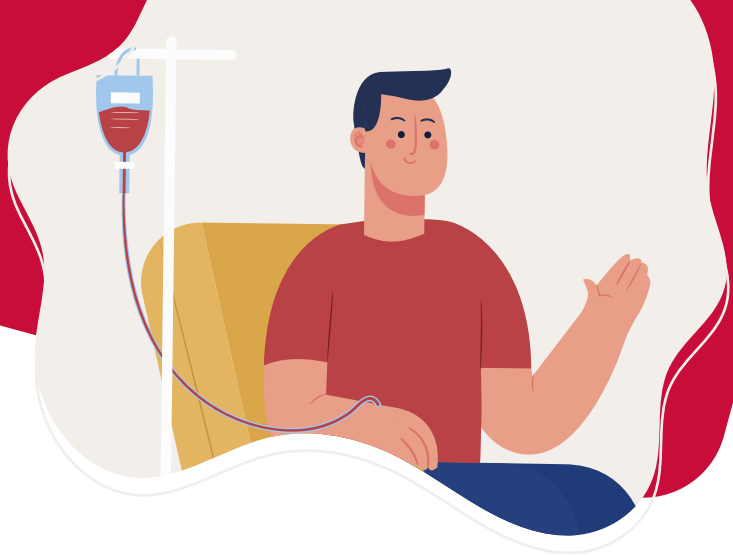
Suporte espiritual no INCA

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.

Em respeito à Constituição brasileira, que determina ser o Brasil um país que respeita todos os credos, não há privilégio em relação a qualquer religião dentro das dependências do INCA.

O Núcleo de Assistência Voluntária Espiritual (NAVE) oferece assistência espiritual e religiosa para pacientes, familiares e profissionais do INCA. A atividade é um trabalho ecumênico, onde as religiões são a base para a assistência espiritual. O núcleo realiza também assistência nas enfermarias de maneira espontânea e quando solicitado.

Endereço: Praça Cruz Vermelha, 23 - 4º andar - Centro - RJ, no hall dos elevadores sociais. Atende todos os dias, das 10h às 17h. Mais informações no tel.: (21) 3207-1718.



DOAÇÃO DE SANGUE, PLAQUETAS E MEDULA ÓSSEA

Doação de sangue

Para atender às necessidades de sangue e plaquetas dos pacientes do Instituto, o INCA possui um Banco de Sangue, que funciona no 2º andar do prédio da Praça Cruz Vermelha.

A doação de sangue e plaquetas é um ato voluntário que pode salvar vidas. Muitas cirurgias e outros procedimentos médicos podem ser suspensos por falta de sangue.

Acompanhantes, visitantes e familiares podem doar sangue para os pacientes do INCA ou trazer outros doadores.

Nunca doe sangue se você quiser apenas fazer um exame de Aids. Nesse caso, procure um centro de testagem anônima e gratuita.

Perfil do doador

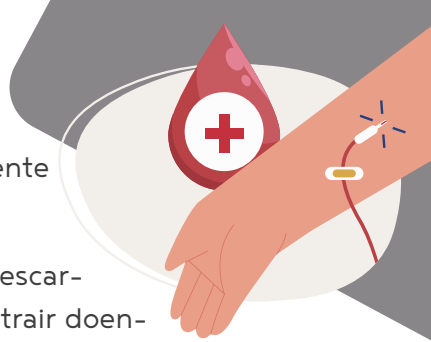
O doador deve:

- estar em boas condições de saúde;
- ter entre 16 e 69 anos de idade, desde que a primeira doação tenha sido feita até 60 anos (dos 16 até 17 anos incompletos, apenas com consentimento formal dos responsáveis, em formulário próprio);
- apresentar documento de identidade, com foto, emitido por órgão oficial;
- pesar no mínimo 50kg;
- estar descansado e alimentado (evitar alimentação gordurosa nas três horas que antecedem a doação).

Como é feita a doação?

- É realizado um cadastro do candidato à doação. A seguir, é feita a triagem clínica, que é sigilosa.
- Na triagem são verificadas as respostas do questionário e esclarecidas as dúvidas para avaliar se há algum impedimento à doação, protegendo o próprio candidato e o paciente que irá receber a transfusão. A sinceridade ao responder as perguntas do questionário é importante para evitar a transmissão de doenças aos pacientes.

- Na coleta são retirados aproximadamente 450ml de sangue.
- Todo o material utilizado é estéril e descartável. Não há possibilidade de se contrair doenças doando sangue.
- Lanche - após a doação, o doador recebe um lanche e informações sobre os cuidados que devem ser tomados após a coleta.



Não podem doar:

- pessoas que tiveram hepatite após 10 anos de idade ou com evidência clínica ou laboratorial das seguintes doenças transmissíveis pelo sangue: hepatites B e C, Aids (vírus HIV), doenças associadas aos vírus HTLV I e II, Doença de Chagas e Malária;
- pessoas com comportamento de risco para doenças sexualmente transmissíveis (fazer sexo sem camisinha, ter múltiplos parceiros, etc.) e usuários de drogas.

Estão temporariamente impedidos:

- doadores com gripe, resfriado ou febre;
- mulheres grávidas ou que estejam amamentando;
- mulheres no pós-parto: parto normal, podem voltar a doar em 90 dias e na cesariana, após 180 dias;
- pessoas que fizeram tatuagem há menos de 6 meses;

- pessoas que tenham recebido transfusão de sangue nos últimos 12 meses;
- pessoas que fizeram tratamento dentário nas últimas 72 horas;
- pessoas que ingeriram bebidas alcóolicas nas 12 horas antes da doação.

Janela imunológica

Você sabe o que é janela imunológica?

É o período entre a contaminação da pessoa por um determinado agente infeccioso (vírus HIV, da hepatite, etc.) e a sua detecção nos exames laboratoriais. No período da janela imunológica, os resultados dos exames são negativos, mas mesmo assim o sangue doado é capaz de transmitir o agente infeccioso aos pacientes que o receberem. A sinceridade ao responder às perguntas do questionário que antecede a doação é importante para evitar a transmissão de doenças aos pacientes.

Onde doar

Instituto Nacional de Câncer (INCA)

Serviço de Hemoterapia

Praça Cruz Vermelha, 23 - 2º andar - Centro - Rio de Janeiro

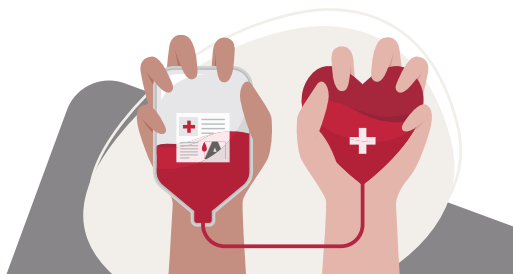
Horário de funcionamento:

De segunda a sexta, das 7h30 às 14h30.

Sábado das 8h às 12h.

Mais informações:

Tel.: (21) 3207-1580 / 3207-1021



Doação de plaquetas

Além do sangue, alguns pacientes necessitam de um elemento fundamental para o seu tratamento: as plaquetas. Elas são muito importantes para o organismo, por serem o elemento responsável pela coagulação do sangue.

Há pacientes que apresentam deficiência de plaquetas, causada por transplante de medula, pela ação da quimioterapia ou por terem sofrido alguma intervenção cirúrgica, por exemplo.

A doação de plaquetas, embora um pouco demorada, pode ser feita 24 vezes por ano (até duas vezes por mês). Isso porque, em poucos dias, seu corpo produzirá mais plaquetas, repondo as que foram doadas.

Como é feita a doação de plaquetas?

Esta doação, que deve ser marcada com antecedência, dura cerca de uma hora e meia.

O sangue é retirado da veia de um dos braços, como na doação convencional. A diferença é que o sangue passa por um equipamento especial que retém parte das plaquetas. Depois disso, o sangue retorna para o doador, com todos os outros elementos. Tudo isso de forma segura e livre de contaminações.

Informe-se no Banco de Sangue sobre quem pode ou não doar plaquetas.

Horário da doação

Segunda a sexta- feira, entre 8h e 16h. Sábados entre 8h e 11h.

A doação deve ser agendada com antecedência, pelo telefone: (21) 3207-1064.

Doação de medula óssea

A doação de medula óssea é um ato de solidariedade e pode ajudar pacientes que têm o transplante como única chance de cura. O transplante de medula óssea é um tratamento indicado para pacientes com doenças do sangue, como leucemia e linfomas.

A chance de encontrar medula compatível no Brasil é de uma em cem mil, por isso, quanto maior o número de doadores cadastrados, maiores as chances dos pacientes.

O Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (REDOME) hoje conta com mais de 5 milhões de doadores cadastrados que fazem parte de uma rede mundial de 38 milhões de doadores de medula. Com esta rede de cooperação mundial, é possível ampliar as chances de se localizar um doador compatível, já que quando este não é encontrado no Brasil, a busca acontece nos registros internacionais.

Em um primeiro momento, a pessoa faz um cadastro e colhe uma pequena amostra de sangue, passando a fazer parte do REDOME. O doador só será convocado para fazer a doação se for verificada compatibilidade com algum paciente.

Perfil do doador

Para se tornar um doador de medula óssea é preciso:

- Ter entre 18 e 35 anos de idade.
- Estar em bom estado geral de saúde.
- Não ter doença infecciosa transmissível pelo sangue.

Onde se cadastrar

O cadastro de doador pode ser feito no INCA, no Banco de Sangue (2º andar do prédio-sede do INCA). Você vai informar seus dados pessoais para preenchimento de um cadastro e serão colhidos 5 ml do seu sangue.

Não esqueça de levar um documento oficial com foto.

O sangue será tipado por exame de histocompatibilidade (HLA), um teste de laboratório para identificar suas características genéticas. O resultado do exame e seus dados pessoais serão incluídos no REDOME.

As informações genéticas são cruzadas com os dados dos pacientes.

Quando houver um paciente compatível, outros exames serão necessários.

Horário de atendimento

De segunda a sexta, das 8h às 14h30

Se a compatibilidade for confirmada, você será consultado para decidir quanto à doação.

Você será consultado para decidir se deseja seguir com o processo de doação e, assim, realizar os próximos exames.

Atualização do cadastro

Todo doador já cadastrado no REDOME deve manter seus dados sempre atualizados, ou seja, informar em casos de alterações de telefone, endereço, nome etc. A atualização é muito importante, pois o doador permanece no registro até completar 60 anos de idade e pode precisar ser contatado a qualquer momento, caso haja uma compatibilidade com paciente.

Para atualizar os dados, basta acessar o site do REDOME (redome.inca.gov.br) ou baixar o aplicativo REDOME, disponível para Android e IOS.

Como é feita a doação de medula óssea?

Existem duas formas de doar. A escolha do procedimento mais adequado é do médico. No primeiro caso, o doador é anestesiado em centro cirúrgico. A medula é retirada do interior dos ossos da bacia por meio de punções. Os doadores retornam às suas atividades habituais uma semana após a doação. O segundo procedimento chama-se aférese. O doador toma um medicamento que permite a retirada das células da medula óssea pelas veias do braço.

Nos dois casos, a medula óssea do doador se recompõe em apenas 15 dias.

ANOTAÇÕES IMPORTANTES



A large white rounded rectangle with 20 horizontal lines, intended for taking important notes. The lines are evenly spaced and extend across the width of the rectangle.

ANOTAÇÕES IMPORTANTES



A large white rounded rectangle with 20 horizontal lines, intended for taking important notes. The lines are evenly spaced and extend across the width of the rectangle.



Biblioteca Virtual em Saúde,
Prevenção e Controle do Câncer
<http://controlecancer.bvs.br/>

www.gov.br/inca

