

No início deste mês, foram estabelecidos, no INCA, os padrões de qualidade do atendimento ao cidadão. A medida, proposta pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é um compromisso público assumido pelos órgãos federais de diversas áreas de atuação. No caso de instituições de saúde, os padrões definem as características do atendimento prestado aos doentes. Sabemos que podemos melhorar ainda mais nosso desempenho; afinal sempre se há de avançar. Por isso, o INCA se compromete em divulgar entre seus clientes as condições de higiene de seus hospitais, o tempo de atendimento, e o caminho de como encaminhar sugestões, dúvidas e críticas, entre outros itens.

Sem dúvida, nossos pacientes e acompanhantes ficarão mais seguros de que seus direitos são respeitados e nós, do INCA, estaremos mais confiantes de que o grau de satisfação almejado está cada vez mais próximo do ideal.

Para que prazos e condições de funcionamento sejam cumpridos à risca, é fundamental a colaboração de todos os funcionários. Mais uma vez, conto com todos vocês.

Jacob Kligerman
Diretor Geral

nº **127** Julho de 2002

Padrões de atendimento: benefício do usuário

Os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, no INCA, entraram em vigor no início do mês de julho. A medida faz parte do Programa de Qualidade no Serviço Público, do Governo Federal, cuja meta é superar até 2003 o índice de 70% de usuários satisfeitos com os serviços públicos.

No INCA, os Padrões foram elaborados pela Assessoria de Gestão da Qualidade, em conjunto com as direções das unidades assistenciais e a Direção Geral do Instituto. Externamente, estas ações são geridas por um Comitê Técnico ligado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os nove itens de atendimento estabelecidos, no INCA, incluem o tempo de espera para atendimento (veja o box). No HC III, por exemplo, o tempo previsto para consulta é de até trinta minutos, a partir do horário agendado, enquanto que no HC I e HC II o mesmo é de até duas horas. Já o resultado dos exames está previsto para sair em até cinco dias após a sua realização, no HC I e HC II; em até três dias, no HC III; e em até quinze

dias, no CSTO. Todos os Padrões estão afixados em placas espalhadas pelas unidades assistenciais do Instituto.

Os objetivos da divulgação dos padrões dos serviços prestados são facilitar e ampliar o acesso ao Serviço Público, estimular o monitoramento pelo cidadão do setor público e promover a melhoria da qualidade de atendimento, através de sugestões dos usuários. Para o assistente de Gestão da Qualidade do INCA, Mário Ferreira, as medidas podem gerar alguma inquietação, mas são positivas por levarem o Instituto ao aprimoramento de suas atividades e exercício pleno do seu papel governamental. ■

Baseado nas diretrizes definidas pelo Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, para o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento, o INCA definiu nove padrões, de acordo com atual capacidade. Eles se encontram a seguir.

Padrão 1- Atenção, respeito e cortesia: O INCA definiu o perfil do paciente do Serviço de Emergência e horário de funcionamento do ambulatório.

Padrão 2- Prioridade no atendimento: Estabeleceu-se que é de responsabilidade do corpo médico do Instituto.

Padrão 3- Tempo de espera para atendimento: Definiu-se o tempo limite previsto para atendimento ao usuário pela recepção, serviço social, enfermagem e área médica.

Padrão 4- Prazo para o cumprimento dos serviços: É indicado o prazo limite para resultado de exames.

Padrão 5- Mecanismos de comunicação com o usuário: Canais

de comunicação já disponíveis no INCA ao cliente

Padrão 6- Procedimentos para atender às reclamações: O Instituto informa prazo e meio de resposta às indagações do cliente.

Padrão 7- Forma de identificação dos servidores: Como localizar funcionários e áreas dos hospitais do INCA.

Padrão 8- Sistema de sinalização visual: Informa-se que as áreas dos hospitais do Instituto estão identificadas por meio de placas ou cartazes.

Padrão 9- Condições de limpeza e conforto: Condições de uso da água, instalações e refrigeração.

Veja na Seção Informe INCA, na Intranet (página inicial), os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão do INCA, na íntegra.

Membros da Comissão de Ética do HC I são eleitos

A atual Comissão de Ética do HC I tomou posse no Cremerj em junho. Através de eleição direta, os oito membros da Comissão, presidida pelo médico Walter Meohas, da Seção de Cirurgia de Tecido Ósseo e Conectivo (TOC), ocuparão seus cargos por três anos. A Comissão funciona como uma extensão do Conselho Regional de Medicina dentro dos hospitais do estado do Rio de Janeiro. Cabe a ela regulamentar e fiscalizar a conduta médica, de acordo com o código de ética vigente. Os outros três membros titulares são: Gélcio Luiz Quintella, Mauro Zamboni e José Humberto Corrêa. No HC II e HC III já estavam empossadas os respectivos Comitês.

Premiação em dose dupla

Além de receberem troféus (oferecidos pela Conprev) e medalhas (oferecidas pela Afinca), os integrantes das equipes da Manutenção do INCA e da empresa Santa Bárbara, respectivamente campeã e vice-campeã do torneio de futebol, realizado no Aterro do Flamengo, nas comemorações do Dia Mundial sem Tabaco, foram presenteados pelos sócios do Restaurante Outback Steakhouse, na Barra da Tijuca, com convites para jantar, no dia 2 de julho.

Projetos científicos

Um aumento de 100% no número de pacientes atendidos e pesquisas de relevância internacional. Esses são alguns dos resultados dos três últimos anos da Seção de Urologia do HC I, apresentados no evento *Projetos Científicos da Seção de Urologia*, em junho.

Entre os projetos científicos, o Chefe da Seção, Franz Campos, destacou as pesquisas de genoma em câncer de próstata e de rim, iniciadas em 2000, para identificar fatores genéticos que podem causar essas doenças, em conjunto com a USP, Instituto Ludwig de Pesquisa sobre o Câncer e o Hospital Albert Einstein. “Estes estudos são pioneiros no Brasil”, diz.

Outro projeto desenvolvido na Seção e pelo Serviço de Oncologia Clínica do INCA é o de *quimioterapia de tumores prostáticos refratários*, um estudo referente à ação de medicamentos sobre câncer em estágio avançado, que envolve 128 instituições internacionais e já finalizado.

Também foi apresentado um projeto, que será realizado em parceria com o Serviço de Oncologia Clínica do HC I, sobre a eficácia da associação Gemcitabina + Cisplatina em casos de câncer de bexiga. ■

DESTAQUES

Regra número 1: conquistar a confiança

“Cachorro é minha grande paixão; por isso, sempre quis aprender a ensiná-lo, a entender o seu comportamento”, explica o agente administrativo da DITRAN, Júlio César Moura de Moraes, que, desde 2000, atua como adestrador. Uma década antes, ele começou a treinar seu próprio cão, um vira-lata, com o que aprendia em livros sobre o assunto.

A vontade de se aprimorar em cinotecnia, isto é, na técnica de adestramento de cães, levou-o a procurar cursos na área. Ele conseguiu uma proeza: em 1998, após oito meses à espera de uma resposta, o então chefe da Guarda Municipal, coronel Amêndola, abriu uma exceção e autorizou-o a participar de aulas de adestramento de cães policiais, junto com os guardas.

Júlio e seu aluno Fox.



arquivo pessoal

No início, ele realizou as mais elementares atividades, como dar banho em cachorro e limpar o canil. Para Júlio, esse tempo foi fundamental. “Aprendi a dar injeção e a tirar sangue, por exemplo”, conta. Outro aprendizado foi a descoberta do pré-requisito para um bem-sucedido relacionamento com aquele que é considerado o melhor amigo do homem: conquistar sua confiança. Até hoje, Júlio já treinou mais de 150 cachorros. ■



Especialistas de várias áreas relacionadas à prevenção, diagnóstico e tratamento do câncer da próstata, entre eles os

presidentes das Sociedades Brasileiras de Urologia e de Radioterapia, reuniram-se no Rio de Janeiro, em junho, para estabelecer as diretrizes que subsidiarão o Programa Nacional de Controle de Câncer da Próstata (criado pela Lei 10.289, de setembro de 2001). O encontro, organizado pelo INCA, foi dividido em grupos de trabalho e resultou em um documento consensual sobre os tópicos Prevenção e detecção precoce, Diagnóstico e tratamento e Cuidados Paliativos. O documento final com as propostas e diretrizes obtidas no evento está em fase de consolidação, e sua aprovação final pelos participantes está prevista para o final de julho. Pelo menos, dois pontos foram considerados polêmicos: a validade de se fazer o rastreamento (realização do toque retal e teste de PSA) na população em geral antes de que estudos científicos sejam terminados e comprovem, ou não, a sua eficácia; e a escolha da terapêutica do câncer de próstata, levando-se em consideração a opinião do paciente, entre outros fatores.

Área de Registro e Documentação do HC II

Ampla reformulação

A Área de Registro e Documentação do HC II sofreu ampla reformulação nos últimos meses. Antes, organizavam-se os prontuários por seqüência numérica, de acordo com o número de matrícula; agora, o arquivamento é feito pelo dígito terminal, com código de cores. O novo método utiliza os dois últimos números da matrícula, para identificar o setor, e os dois anteriores, para identificar os sub-setores.

O sistema otimiza o serviço, pois facilita a visualização e busca dos prontuários em função das

cores. Outra mudança foi a definição de funcionários responsáveis pelo arquivamento dos prontuários. “Atualmente, nenhum deles mexe na estante que não seja de sua responsabilidade”, diz o chefe da Área, Paulo César Leite.

O Arquivo já está informatizado. Foi instalado o SHI, que controla o envio e recebimento de prontuários. Paralelamente, o HC II aderiu ao sistema de código de barras,



A organização dos prontuários foi reformulada para otimizar o serviço.

reduzindo a zero os erros de digitação dos prontuários no sistema.

No início do ano, cerca de 60 mil prontuários de pacientes que não comparecem ao Hospital há mais de cinco anos foram transferidos para o prédio do Arquivo Médico do INCA, localizado na Rua Alcindo Guanabara. ■

Comissão de Transfusão do INCA foi criada

Criada recentemente, a Comissão de Transfusão do INCA tem como objetivo principal servir de fórum de discussão e revisão das práticas transfusionais do Instituto. Este trabalho, que tem a coordenação da chefe do Serviço de Hemoterapia do HC I, a médica Maria da Conceição Guadagnino, proporcionará uma terapêutica de transfusão de sangue de melhor qualidade. No HC III, a Comissão já havia começado as suas atividades em fevereiro, por iniciativa da médica Cora Jean Frederick.

Cada unidade assistencial possui representantes de diversos setores na Comissão. Participam dela o chefe do Serviço de Hemoterapia, no caso do HC I, ou o responsável técnico pela unidade transfusional, no caso do HC II e HC III. Pelo menos um membro da Hemoterapia, da Hematologia, da Anestesiologia, da Cirurgia, da Oncologia Clínica, da Enfermagem (com exceção do HC I), da Pediatria, do CTI e do CEMO compõe o grupo.

Entre as funções da Comissão estão a elaboração de protocolos de transfusão, para padronizar esta prática no INCA; e a realização de auditorias sobre indicações de transfusão de hemocomponentes ou derivados. No HC III/CSTO, será implantado um protocolo de investigação de soro-conversão em pacientes submetidos à transfusão, para verificar se houve, ou não, a transmissão de doenças infecciosas pelo sangue.

Programa Criança e Vida beneficia o INCA

Uma boa notícia para os pacientes infantis: O Instituto foi incluído no Programa Criança e Vida, da Fundação Banco do Brasil, e recebeu uma doação de R\$ 693 mil para a compra de equipamentos que propiciarão um aumento no número de exames para o diagnóstico de leucemias, linfomas e outros tumores sólidos nas crianças. Esta iniciativa tem como principal objetivo ajudar na organização, integração e treinamento de hospitais no diagnóstico de neoplasias de crianças. Entre os equipamentos adquiridos estão microscópios, centrífugas refrigeradas, termocicladores e ultra-micrótomo.

A placa comemorativa da doação dos equipamentos de laboratórios de Anatomia Patológica, Marcadores Celulares, Citogenética e Biologia Molecular foi descerrada no dia 25 de junho. A cerimônia contou com a presença do Diretor Geral do INCA, Jacob Kligerman, e da Diretora Executiva da Fundação, Fernanda de Oliveira.

Em seu discurso, o Diretor Geral do INCA destacou o papel da Sociedade Brasileira de Oncologia Pediátrica, responsável pela coordenação técnico-científica do Programa. ■

O Dr. Jacob Kligerman e representantes da Fundação Banco do Brasil descerraram a placa comemorativa.



Veja na Intranet fotos do estande do INCA na Feira de Ciências da Fiocruz

Colabore com o INCA

A Fundação Ary Frauzino recebe doações e patrocínios para apoiar os programas de assistência, ensino, pesquisa e prevenção desenvolvidos pelo INCA. Colabore através do Banco do Brasil S.A. - Agência Fátima nº 3118-6, conta corrente nº 204.783-7, ou pelo telefone 0 - XX - 21 - 2221-6227.

IMPRESSO ESPECIAL
CONTRATO
Nº 050200497-5/2002
ECT / DR / RJ
INSTITUTO
NACIONAL DE
CÂNCER

Instituto Nacional de Câncer
Pça Cruz Vermelha 23
20.230-130 - Rio de Janeiro - RJ
Home page: www.inca.org.br



Informe
INCA

127
Julho de 2002

Informativo interno quinzenal do Instituto Nacional de Câncer, produzido com o apoio da FAF.

Tiragem: 5.000 exemplares

Edição: *Fernanda Rena*

Redação: *Danielie Segal*

Reportagem: *Caroline Sardenberg, Kenia Di Marco, Renata Giorgi, Verônica Macedo Cunha, Vitor Abdala e Viviane Blanco.*

Divisão de Comunicação Social (tel.: 2506-6099/6103/6108/6182/6255):

Jeanine Leal (chefe), Angélica Nasser Harouche, Cláudia Gomes, Eduardo Senise, Jacqueline Boechat, Lúcia Dantas, Marcos Vieira, Mariana Gomes, Paulo Maurício, Paulo Roberto Vasconcelos, Raul Capparelli e Walter Zoss.

Projeto gráfico e Diagramação: *Imagemaker*

Fotografia: *José Antonio Campos e Carlos Leite*

Grupo de Comunicação Social: *Adão Boaventura, Carlos Bala, Margareth Silveira e Sylvio Cezar Campos (COAGE); Fernanda Lage e Marcia Nascimento de Andrade (CEDC); Cassilda Soares (CRH); Cibele Rodrigues (Coordenação de Pesquisa); Rosa Valle e Valéria Cunha (CONPREV); Paulo de Biasi, José Adalberto Oliveira e Alise Bittencourt (HC I); Luiz Miguel Magalhães (HC II); Fernanda Monteiro (HC III); Maria Tereza Barbosa e Silva e Elaine Lopes*

(CSTO); Darcy Guimarães (Direção/INCA); Marcia Cavalcante e Amauri Menezes (Assessoria de Gestão da Qualidade); Ana Paula Mattos (INCA voluntário).

Formatura da Residência em Enfermagem Oncológica

Os alunos da turma de Residência em Enfermagem Oncológica do INCA receberam o diploma, no dia 26 de junho, em cerimônia realizada no auditório do 8º andar do Prédio da Praça Cruz Vermelha. Em seu discurso, o Diretor-Substituto do Instituto, José Kogut, elogiou a dedicação do corpo docente, que transmite o “sagrado conhecimento de como ajudar o paciente”. Também desejou à Turma *Maria Amália de Lima Cury* alegria e prazer constantes na rotina profissional.

Os formandos foram: Aline Cecília Drumond, Ana Carolina Ramos, Cristina Borges, Liliane da

Silva, Marise de Sant’anna, Priscila Maggi, Silvana Guimarães (Enfermagem em Oncologia Clínica), Adriana Brito, Anna Maria Mello, Carla Marcele Farias, Flávia Areias, Mariana Matola, Marleide Bispo,

Rita de Cássia Coutinho (Enfermagem em Oncologia Cirúrgica), Diva Ferreira, Flávia Firmino, Rosenice Perkins e Verônica Sobreiro (Enfermagem em Cuidados Paliativos).



A enfermeira Katia Maria Loureiro Torres foi escolhida a patronesse da Turma e o enfermeiro Luiz Célio Martins Freitas, o paraninfo. Os dois fizeram parte da mesa, além do Dr. José Kogut, da Coordenadora de Ensino e Divulgação Científica, Profª. Maria Alice Sigaud, e do Coordenador da Residência em Enfermagem, Enf. Carlos Joelcio Santana. ■

A turma Maria Amélia de Lima Cury.

Maria Eugênia: boneca que auxilia no cuidar

Às segundas-feiras são realizadas reuniões para cuidadores e acompanhantes dos pacientes internados no Centro de Suporte Terapêutico Oncológico (CSTO). As reuniões têm como objetivo auxiliar os parentes de doentes terminais no cuidar, abordando aspectos psicológicos, nutricionais, fisioterapêuticos e de enfermagem. As orientações são dadas pelas profissionais dessas áreas, respectivamente, Maria Aparecida Carrullo, Denise Rangel, Fátima Bussinger e Fátima Vinhas.

Nas reuniões, é usado um recurso que faz toda a diferença: uma boneca que foi batizada, por acompanhantes e funcionários do CSTO, de Maria



Eugênia – em alusão à boneca criada por um dos participantes do programa televisivo *Big Brother*. “A Maria Eugênia tem sido muito útil, pois visualizamos o que faremos depois que sairmos daqui”, comentou a irmã de uma paciente.

Segundo a enfermeira Fátima Vinhas, é aconselhável a presença dos cuidadores nas reuniões e nas enfermarias, durante a visita dos enfermeiros, para que eles adquiram mais conhecimentos e habilidade no cuidar, melhorando a qualidade de vida de seu ente querido. ■

A fisioterapeuta Fátima Bussinger faz demonstração com a boneca Maria Eugênia.