

# Carta de Serviços ao Usuário é distribuída a pacientes

Com o objetivo de divulgar os serviços prestados pelo INCA, a Carta de Serviços ao Usuário teve 2 mil exemplares impressos e distribuídos em maio nas cinco unidades assistenciais do Instituto. “Trata-se de um documento importante de comunicação com as pessoas que procuram o INCA, especialmente os pacientes, uma vez que apresenta grande parte da instituição, suas regras básicas de funcionamento, direitos e deveres do usuário, com linguagem acessível e objetiva”, comenta Gelcio Mendes, coordenador de Assistência.

A cartilha ilustrada cumpre o decreto 9094/2017, que institui a Carta de Serviços ao Usuário em todas as instituições federais que prestam atendimento. O texto traz dados como horários de funcionamento, informações sobre voluntariado e ouvidoria. O documento também institui os direitos e responsabilidades dos pacientes e enumera os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).



Publicação teve 2 mil exemplares distribuídos

Segundo Marcos Vieira, analista de Comunicação Social envolvido na edição e na produção editorial da carta, o material é voltado não só para os pacientes, mas para toda a comunidade INCA. “O público-alvo inclui os profissionais, estudantes e parceiros. A publicação é distribuída nos postos de atendimento, com o auxílio das administrações prediais e equipe, e também está disponível em formato digital, no site institucional, para toda a população”, explica.

**+ MAIS NA INTERNET:** Acesse <https://www.inca.gov.br/publicacoes/cartilhas/carta-de-servicos-ao-usuario>

## INCAVOLUNTÁRIO

# INCAvoluntário comemora Dia das Mães com atividades e música

Oficinas de maquiagem com as pacientes, cortes de cabelo, manicure e spa dos pés foram algumas das atividades promovidas pelo INCAvoluntário, entre os dias 6 e 10 de maio, para comemorar o Dia das Mães. Além disso, em todas as unidades do Instituto e na Central de Atendimento ao Paciente do INCAvoluntário, foram distribuídos mais de mil kits de presentes, com material de higiene pessoal, lenços e outros acessórios, para pacientes e acompanhantes, com materiais doados.

“Nossa missão é melhorar a qualidade de vida e a autoestima das pacientes. Nas oficinas de maquiagem, os parceiros não só aplicavam os produtos, mas ensinavam às mães como fazer em casa, para que elas trouxessem esse cuidado para o dia a dia”, disse Bruna Rodrigues, analista de comunicação do INCAvoluntário.

Na Pediatria, foram realizadas uma oficina de brincadeiras com mães e filhos e performances musicais. Na sala da

recreação infantil, a celebração teve música ao vivo e café da manhã especial, e nas enfermarias dos adultos, o Grupo de Mútua Ajuda aos Pacientes Laringectomizados garantiu a animação com músicas da MPB.

O HC I ainda sediou uma feira que incentiva a geração de renda e o empreendedorismo das pacientes, em que eram vendidos artesanatos produzidos por elas. O coral dos alunos da Ação Social do Colégio Cruzeiro encerrou a semana comemorativa com uma apresentação nos ambulatórios do prédio-sede.

“Vemos que todas essas ações de humanização são um diferencial tanto na vida dos pacientes quanto na dos acompanhantes. Nós dedicamos muito nossos esforços nas datas comemorativas, para amenizar um pouco a rotina de tratamento dos pacientes. Essas ações alegam o dia e mostraram que esse período da vida e do tratamento pode ser ressignificado”, enfatizou Angélica Nasser, supervisora do INCAvoluntário.



Pacientes receberam kits de presentes