

## Profissionais da Assistência recebem mensagens pela Ouvidoria-Geral do INCA



**A** Ouvidoria-Geral é um espaço para o recebimento de reclamações, elogios e sugestões para aprimorar os serviços oferecidos pelo Instituto. Profissionais da instituição, pacientes, familiares e a sociedade em geral podem entrar em contato pelos telefones (21) 3207-1399, 3207-1420 e 3207-1613 e pelo e-mail [ouvidoria.geral@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@inca.gov.br). São cerca de 4 mil notificações por ano, cadastradas pela área em um sistema criado pelo Serviço de Tecnologia da Informação. “Os dados são muito utilizados para a gestão e a pesquisa”, afirma Cristiane Vaucher, ouvidora-geral do INCA.

Entre as milhares de notificações recebidas, há mensagens que emocionam. Cristiane Vaucher realizou, a pedido da Coordenação de Assistência, levantamento de ocorrências como essas registradas no primeiro semestre desse ano. Foram encontrados elogios de diferentes pacientes e familiares às equipes assistenciais, ressaltando a importância da atenção, carinho, dedicação, profissionalismo e acolhimento recebidos.

Exemplos destes elogios são os diversos feitos ao residente médico Ronald Henrique Delgado, que demonstram a importância do atendimento humanizado ao paciente oncológico. “Ocorrências dessa natureza reforçam o papel da Ouvidoria não só como um canal de comunicação, mas também como ferramenta de valorização de nossas equipes”, revelou Cristiane Vaucher.

### MENSAGEM ESCRITA POR FILHA DE PACIENTE:

*Gostaria de agradecer imensamente ao médico Ronald Delgado pela dedicação e profissionalismo para com meu pai, que operou de um câncer colorretal. O médico o tratou com muito carinho e atenção. Dessa forma, passou muita tranquilidade para meu pai, tanto no pré, como no pós-operatório. Gostaria de parabenizá-lo, pois vi ali muita dedicação e amor pela profissão, algo um pouco raro nos dias atuais. O profissionalismo, amor e competência do médico, além de passar segurança e conforto para os pacientes, se traduz também em tranquilidade para os acompanhantes, amigos e parentes, pois o médico estava prontamente à disposição para sanar quaisquer dúvidas. Aproveitando, agradeço a toda equipe de técnicos, enfermeiros e demais funcionários do INCA. Fomos muito bem tratados e tudo ocorreu muito bem, desde o início do tratamento. Muito obrigada!*

## INCAVOLUNTÁRIO

### Semana de comemoração para as crianças

**E**m comemoração ao Dia das Crianças, o INCAvoluntário proporcionou uma semana de atividades dedicadas a elas do dia 3 a 11 de outubro. A Semana da Criança garantiu diversão aos pacientes infantojuvenis com a trupe de palhaços Arremessados, com personagens de desenhos do grupo Ação Cosplay, pinturas de rosto, cabeleireiro, maquiadora, desfile de fantasias, sessão de cinema, música e brincadeiras.

As atividades aconteceram na Recreação Infantil, Enfermaria Pediátrica e Radioterapia. A ação teve o objetivo de fazer com que todas as crianças do INCA que não puderam comparecer à festa do dia 3 de outubro tivessem a oportunidade de participar de momentos de alegria. “Não consegui ir na festa do Dia das Crianças, mas fiquei feliz quando soube que ganharia



As atividades incluíram cabeleireiro e pintura de rosto

presente, festa e brinquedos também”, celebrou o paciente Nathan Lourenço.

Na festa do dia 3, que teve como tema *Encontro de Super-heróis*, crianças e jovens em tratamento no INCA se divertiram fantasiados dos seus heróis favoritos. A decoração foi inspirada nas histórias de personagens em quadrinhos. Personalidades da música, da televisão e do esporte marcaram presença no auditório Moacyr Santos Silva, no HC I. “Estamos somando forças para ter um melhor atendimento e acolhimento. Agradeço a confiança que depositam em nós e ao empenho do INCAvoluntário, que realiza todos os anos essa festa linda com todo carinho”, disse o coordenador da Assistência, Gelcio Mendes.