

1
Atenção, respeito e cortesia

2
Prioridade no atendimento

3
Tempo de espera para o atendimento

4
Prazos para o cumprimento dos serviços

5
Mecanismos de comunicação com os usuários

6
Procedimentos para atender às reclamações

7
Formas de identificação

8
Sinalização visual

9
Limpeza e conforto das instalações

PROJETO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Editora MS/Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SA/SE - Brasília-DF - OS 1098/2002



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

Rua Washington Luiz, 47 - Centro
CEP: 20230-020 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 852-7772/Fax: (21) 242-1069



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA

Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão



HOSPITAL DE
TRAUMATO-ORTOPEDIA



INTO/HTO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1 **Atenção, respeito e cortesia**

Neste hospital você será atendido com atenção, respeito e cortesia.

2 **Prioridade no atendimento**

- O INTO-HTO atende somente pacientes com indicação de tratamento cirúrgico, preferencialmente cirurgias de alta complexidade, com encaminhamento médico (formulário próprio adquirido no INTO/HTO).
- Todos os pacientes avaliados na triagem (Ortopedia Geral) e com confirmação da indicação de tratamento no HTO são encaminhados às diversas especialidades: Quadril, Joelho, Pé-Tornozelo, Ombro-Cotovelo, Mão, Microcirurgia, Coluna, Fixador Externo, Infantil, Trauma, Tumor e Ortopedia Desportiva.

3 **Tempo de espera para o atendimento**

- O Ambulatório funciona de 2.^a a 6.^a feira das 8h às 16h.
- O tempo de espera para atendimento médico no ambulatório, em circunstâncias normais, é de até quatro horas.

4 **Prazos para o cumprimento dos serviços**

Os resultados dos laudos médicos e exames complementares estarão em seu prontuário no prazo de 15 dias após a realização, salvo em casos de urgência.

5 **Mecanismos de comunicação com os usuários**

- O Hospital coloca à disposição dos usuários urnas identificadas, onde as sugestões podem ser depositadas, utilizando-se formulários próprios. As urnas estão localizadas no Ambulatório, saguão dos elevadores (térreo do prédio da Internação), Raio-X e no Laboratório (sala de coleta).
- O Hospital busca conhecer a opinião dos pacientes, realizando pesquisa de satisfação na alta hospitalar.

6 **Procedimentos para atender reclamações**

As sugestões, dúvidas e reclamações também podem ser encaminhadas através do site do hospital: www.into.saude.gov.br

7 **Formas de identificação**

Todos os funcionários do hospital são identificados por meio de crachá com nome, cargo e fotografia.

8 **Sinalização visual**

As áreas do Hospital são sinalizadas com placas de identificação, facilitando o acesso aos setores e o deslocamento dos usuários.

9 **Limpeza e conforto das instalações**

- Para seu conforto, o hospital dispõe de banheiros e bebedouros em áreas comuns e de fácil visualização.
- O ambiente do Hospital é climatizado – possui sala de espera com cadeiras, local específico para usuários com dificuldade de locomoção e áreas de embarque e desembarque para macas e cadeiras de rodas.
- O serviço de limpeza e segurança funciona em regime de 24 horas.

www.into.saude.gov.br

