

Secretaria de Saúde

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**

Hospital Apoio de Brasília - HAB

Governador do Distrito Federal

Rodrigo Rollemberg

Vice-Governador

Renato Santana

Secretário de Estado de Saúde

Fábio Condim Pereira Costa

Secretário-Adjunto de Saúde

Eliene Ancelmo Berg

Ouvidora-Geral da Saúde

Denize Bomfim Souza

Equipe de Elaboração da Carta de Serviços

Coordenação:

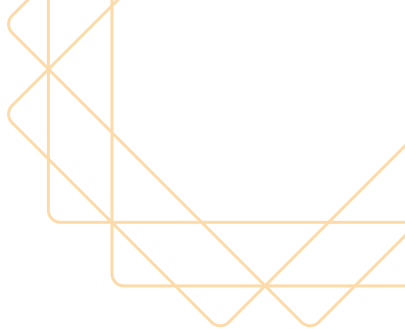
Denize Bomfim Souza - Ouvidoria

Equipe Executora:

Mércia Pinheiro Rodrigues Montalvão - Ouvidoria

Nilva Oliveira Bastos - Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



A Carta de Serviços ao Cidadão da Secretaria de Saúde do Distrito Federal é uma ferramenta de transparência voltada para o usuário e tem como objetivo informá-lo sobre os serviços prestados por esta secretaria. Além de proporcionar aos cidadãos informações claras e precisas sobre as formas de acesso a esses serviços, assim como promover insumos para buscar a melhoria contínua dos serviços ofertados, possibilitando um atendimento rápido e atualizado das informações.

A carta também busca proporcionar um aumento gradativo da credibilidade em relação à administração pública oferecendo maior visibilidade dos serviços públicos de saúde e uma avaliação permanente do processo de trabalho por parte da população, constituindo assim um instrumento dinâmico com atualização contínua.

A metodologia utilizada para a elaboração dessa primeira versão da Carta de Serviços se estabeleceu com reuniões das áreas técnicas, cujos colaboradores apresentaram os serviços, horários e requisitos para o atendimento, e cuidado com a linguagem apropriada para o cidadão. Sendo devidamente validada pelos representantes do cidadão, através do Conselho Regional de Saúde do Distrito Federal.

Esta ferramenta está fundamentada pela Instrução Normativa nº 001/2015, que regulamenta o decreto nº 36.419/2015.



DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

A carta de serviços da secretaria de saúde tem como base sete princípios básicos de cidadania que asseguram ao cidadão o direito básico ao ingresso nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados.

1. Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
2. Toda pessoa tem direito a tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.
3. Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.
4. Toda pessoa tem direito a ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde,
5. Toda pessoa também tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.
6. Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.
7. Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

DECRETO 1820/2009 MS

Esses princípios estão contidos na portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde e poderá ser consultada sempre que o cidadão desejar um maior embasamento jurídico sobre as condições para a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes.



APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Saúde é o Órgão do poder executivo do Distrito Federal, responsável pela organização e elaboração de planos e políticas públicas voltados para a promoção, prevenção e assistência à saúde.

A função da Secretaria de Saúde está em dispor de condições para a proteção e recuperação da saúde da população, reduzindo as enfermidades, controlando as doenças endêmicas e parasitárias e melhorando a vigilância à saúde, dando, assim, mais qualidade de vida aos moradores do Distrito Federal.

MISSÃO

“Garantir ao cidadão acesso universal à saúde mediante à atenção integral e humanizada”.

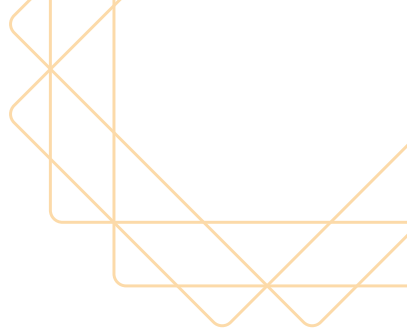
VISÃO

“Ser um sistema de saúde que a população conheça, preze e confie, sendo excelência e referência na atenção integral à saúde, apresentando os melhores indicadores de saúde do país”.

VALORES

Compromisso
Ética
Humanização
Respeito
Valorização do servidor

CARTA DE SERVIÇOS DO HOSPITAL APOIO DE BRASÍLIA - HAB



Endereço: SAIN Quadra 04, Srpn lote s/número

CEP: 70.071-900

Telefones: (61) 3905-4700 Geral

(61) 3341-1251 Cuidados paliativos

(61) 3905-4681 Núcleo de Genética

Os pacientes são encaminhados de outras unidade da rede para os seguintes serviços:



Especialidades:

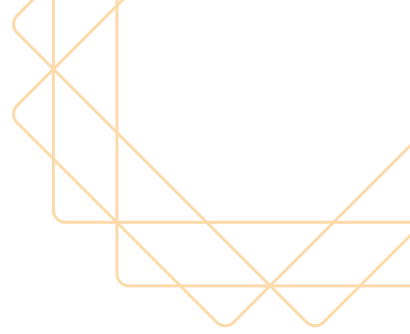
Ambulatoriais

Cuidados Paliativos	Dismorfologias	Triagem Neonatal
Baixa Estatura	Reabilitação	Genética
Geriatrics		

Internação

Cuidados Paliativos (Ala A)	Reabilitação (Ala B)
-----------------------------	----------------------

Os cuidados paliativos são direcionados aos usuários portadores de doenças oncológicas fora de possibilidade terapêutica de cura.



CRITÉRIOS PARA INTERNAÇÃO EM CUIDADOS PALIATIVOS

Pacientes com diagnóstico definido de neoplasia Maligna, com definição pelo médico oncologista de que não há mais proposta de tratamento modificador da doença, mediante apresentação de relatório médico.

Paciente não está em curso de quimioterapia, radioterapia ou outros procedimentos, mesmo que tenham indicações paliativas.

A família e o paciente devem concordar com os cuidados paliativos e a internação hospitalar.

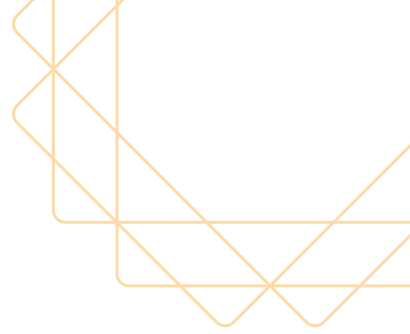
Os usuários com potencial para reabilitação físico-funcional, visando a melhoria da qualidade de vida e sua reintegração ao meio social.



CRITÉRIOS PARA INTERNAÇÃO NA REABILITAÇÃO

Ser paciente neurológicos com quadro clínico estável, apresentando:

- Sequela de trauma raquimedular – Paraplegia, paraparesia, tetraplegia, tetraparesia;
- Lesão Cerebral – Sequela de trauma cranioencefálico, acidente vascular encefálico isquêmico ou hemorrágico;
- Sequela de tumores do Sistema Nervoso Central;
- Doenças neurológicas, degenerativas ou inflamatórias (Mielites, esclerose lateral amiotrófica, Esclerose Múltipla, etc.;
- Neuropatias Periféricas;
- Sequelas Motoras graves, com tempo inferior a 90 dias, para treinamento familiar, quando o quadro cognitivo impede a reabilitação, nesses casos o tempo de internação será de 15 a 30 dias.



Exames

Raio-X

Reabilitação Externa

Hidroterapia

Laboratórios

- Laboratório de Citogenética
- Laboratório de Biologia Molecular
- Laboratório de Triagem Neonatal.

Realizam exames que auxiliam no diagnóstico e aconselhamento genético, diagnóstico laboratorial por técnicas de biologia molecular para especificação de alguns tipos de leucemia e a triagem de 27 patologias.

Núcleo de Genética

O Núcleo de Genética (NUGEN) visa atender pacientes que apresentem alguma alteração no teste de triagem neonatal, além de distúrbios de crescimento e baixa estatura.

O ambulatório de triagem neonatal atende as seguintes doenças:

- Fenilcetonúria
- Hiperplasia Adrenal Congênita
- Deficiência de Biotinidase
- Galactosemia
- Aminoacidopatias
- Acidemias Orgânicas
- Distúrbios de Oxidação dos Ácidos Graxos



www.cg.df.gov.br



162



Ouvidoria-Geral
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1201

Controladoria Geral
do Distrito Federal



GOVERNO DE
BRASÍLIA

www.cg.df.gov.br