



CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO



Conteúdo

Carta de Serviços	3
Doação de sangue	4
Cadastro para doação de medula óssea.....	10
Assistência ao paciente com coagulopatias	13
Ouvidoria	17
Serviço de Informação ao Cidadão	20
Avalie a Carta de Serviços ao Cidadão.....	21

Última atualização: 08 de agosto de 2022.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações vão facilitar seu dia a dia.

Nas próximas páginas, você encontrará a Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Hemocentro de Brasília e se informará sobre nossos serviços. Caso queira conhecer as demais cartas de serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal: www.brasilia.df.gov.br.

Dê sua opinião

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão. Acesse: <http://goo.gl/7UdMD2>

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de ouvidoria: www.ouv.df.gov.br.

Doação de sangue

O sangue é essencial à vida e ainda não tem substituto. Por isso a doação de sangue é tão importante.

No Brasil, a doação é um gesto voluntário e solidário. Qualquer forma de remuneração ou recompensa por esse ato é proibida por lei.

Onde doar

A Fundação Hemocentro de Brasília está localizada na Asa Norte, próximo ao HRAN e à Fepecs.

Endereço:

Setor Médico Hospitalar Norte, conjunto A, bloco 03.

Asa Norte, Brasília-DF.

CEP: 70.710-908.

Previsão de horários de atendimento e tempo de espera

O atendimento para doação de sangue é de 7h15 às 18h, de segunda a sábado, exceto feriados. O horário para o início do atendimento deve ser agendado previamente e o tempo do registro até o fim da coleta é estimado entre 60 e 90 minutos.

Modos de prestação do serviço

O atendimento para doação de sangue é realizado mediante agendamento prévio. O agendamento deve ser feito pelo telefone 160, opção 2, ou pelo site www.agenda.df.gov.br.

Prioridades de atendimento

Idosos e pessoas com deficiência, conforme previsto em lei, doadores de aférese, convidados pela fenotipagem ou aniversariantes no dia da doação.

Requisitos de doação

- Ter entre 16 e 69 anos de idade (Menor de 18 anos deve apresentar o formulário de autorização disponível no site www.hemocentro.df.gov.br/doacao-de-sangue e cópia do documento de identidade com foto do pai, mãe ou tutor/guardião);
- Pesar mais de 51 quilos e ter IMC maior ou igual a 18,5 (descontar o vestuário);
- Há medicamentos que podem impedir a doação. Confira algumas restrições em nosso site (www.hemocentro.df.gov.br/doacao-de-sangue);
- Apresentar documento de identificação oficial com foto (original ou cópia autenticada em cartório), em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade. Documentos aceitos: carteira de

identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista, carteira nacional de habilitação, passaporte, carteira profissional emitida por classe. Também são aceitas as versões digitais dos documentos em aplicativos oficiais: carteira nacional de habilitação digital, e-título, registro geral digital e carteiras de classe digital. Não são aceitos crachás funcionais, carteiras estudantis nem certidão de nascimento ou prints de tela e fotos de documentos;

- Dormir pelo menos seis horas, com qualidade, na noite anterior à doação;
- Não ingerir bebida alcoólica nas 12 horas anteriores à doação;
- Não fumar duas horas antes da doação.

IMPORTANTE:

- **Doador com menor de 12 anos deverá vir acompanhado de outro adulto para cuidar da criança.**
- **O candidato à doação será avaliado por profissionais de saúde para verificar se está apto a doar.**
- **Seja sincero ao responder as perguntas feitas durante a triagem! Não omita informações importantes, pois disso depende a segurança do doador e do receptor.**

Alimentação

Nada de jejum! É importante estar bem alimentado para doar sangue, assim como beber bastante água desde o dia anterior à doação. Fique atento a algumas precauções:

- Pelo menos três horas antes da doação, evite alimentos gordurosos, como açaí, abacate, leite e seus derivados (queijo, iogurte, manteiga...), massas, frituras, ovos, maionese, sorvete, chocolate, etc.
- Se preferir doar depois do almoço, aguarde duas horas após ter se alimentado. O almoço deve ser leve, com carnes grelhadas, saladas, arroz e feijão sem carnes.

Para informações sobre as principais causas que impedem a doação de sangue (doenças, uso de medicamentos, exames e procedimentos médicos, etc.), acesse www.hemocentro.df.gov.br/doacao-de-sangue.

Agendamento

Desde 25 de março de 2020, o Hemocentro atende somente doações de sangue agendadas. A medida foi adotada em virtude da pandemia de coronavírus, a fim de aprimorar o controle do número de pessoas que aguardam para doar sangue.

O **agendamento individual** pode ser feito pelo site agenda.df.gov.br ou pelos telefones 160, opção 2, ou 0800 644 0160. O horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 7h às 21h, e aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 18h.

O **agendamento de grupos** para doação de sangue é feito apenas pelos telefones 3327-4413 ou 3327-4447, ou pelo Whatsapp (61) 99136-2495. Para mais informações sobre doações em grupo, consulte o item abaixo, sobre campanhas.

Campanhas

Já pensou em reunir seus colegas de trabalho, o time da academia ou o grupo da igreja para promover uma boa ação? O Hemocentro de Brasília oferece transporte gratuito e material informativo para engajar grupos interessados em doar sangue e medula óssea.

Para isso, basta entrar em contato com a equipe de captação do Hemocentro para receber instruções de como organizar seu grupo, agendar a doação, conhecer recomendações para doar sangue/medula óssea e esclarecer dúvidas.

Subseção de Captação de Doadores

(61) 3327-4413 ou (61) 3327-4447

(61) 99136-2495 (Whatsapp)

hemocentro@fhb.df.gov.br

Dúvidas mais comuns sobre a doação em grupo:

1. É preciso agendar?

Sim! É importante agendar e informar o número de doadores no grupo, para que o Hemocentro organize a escala de atendimento. O agendamento é feito com a Subseção de Captação.

2. O grupo tem senha preferencial?

Grupos não recebem senha preferencial. Esse atendimento é para idosos e pessoas com deficiência, conforme previsto em lei, doadores de aférese, convidados pela fenotipagem ou aniversariantes no dia da doação.

3. Quero solicitar transporte para meu grupo. Quais são os critérios?

O transporte está disponível para um grupo mínimo de 10 doadores e atende em qualquer localidade dentro do Distrito Federal, fazendo o trajeto de ida ao Hemocentro e volta ao ponto onde buscou o grupo.

É vedado o transporte de menores de 18 anos, exceto jovens de 16 e 17 anos com autorização para doar sangue. Além disso, todos os passageiros devem ser transportados sentados.

4. Qual o melhor dia para a doação em grupo?

Os horários de menor movimento são de segunda a quarta-feira, pela manhã ou à tarde. Um grupo de 10 pessoas, por exemplo, leva no máximo duas horas nesses dias para passar por todo o processo de doação (do registro à coleta).

5. Posso fotografar a doação?

O registro individual de imagens é permitido. Vale destacar que, por questões de segurança, o acesso à sala de coleta é restrito aos doadores, mas pode-se solicitar que um servidor da instituição fotografe o doador. A Assessoria de Comunicação Social do Hemocentro também pode ser acionada para acompanhar fotógrafos ou fazer o registro para o grupo.

6. O que preciso para organizar uma doação em grupo?

- Oriente seu grupo a respeito das condições básicas para doação de sangue e cadastro como doador de medula óssea;
- Agende sua participação com a Subseção de Captação e informe o número de pessoas do seu grupo;
- Comunique qualquer problema ou alteração em seu grupo à Subseção de Captação.

Roteiro da doação

O procedimento completo de doação leva em média 90 minutos – o tempo pode variar dependendo do fluxo de doadores no dia. Segunda, terça e quarta-feira são os dias de menor movimento.

1. Identificação

O candidato apresenta documento de identidade oficial com foto em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade. No cadastro, são registrados ainda outros dados cadastrais, como telefones, e-mail, etc.

Os documentos aceitos são: carteira de identidade, carteira de trabalho, certificado de reservista, carteira nacional de habilitação, passaporte, carteira profissional emitida por classe ou carteira do doador da FHB. Não são aceitos crachás funcionais nem carteiras estudantis.

OBS: Candidato menor de 18 anos deve apresentar o formulário de autorização disponível no site www.hemocentro.df.gov.br/doacao-de-sangue e cópia do documento de identidade com foto do pai, mãe ou tutor/guardião.

2. Pré-triagem

São checados sinais vitais (pressão arterial, temperatura corporal e pulso) e medidos o peso e a altura do candidato. Nessa etapa, também é feito o teste para detectar anemia.

3. Pré-lanche

O candidato recebe suco e biscoitos para dar mais energia.

4. Triagem clínica

Momento no qual o candidato à doação precisa ser totalmente sincero sobre seu estado de saúde, alimentação, histórico de doenças, uso de medicação, viagens, etc.

Essas informações são essenciais para a segurança do doador e do paciente que receberá o sangue. O responsável pela triagem é um profissional de saúde de nível superior.

5. Coleta de sangue

É a etapa da doação propriamente dita. Leva em média 15 minutos e são coletados entre 405ml e 465ml de sangue, além de amostras para exames sorológicos.

Todo o material utilizado é individual e descartado após o uso, garantindo-se a segurança para o doador.

6. Lanche

Para repor as perdas do ato, o doador recebe lanche composto por sanduíche, fruta e suco.

Resultados

Os exames ficam disponíveis a partir de 20 dias após a doação e são entregues apenas ao doador, mediante a apresentação de documento oficial com foto, ou a terceiros que apresentem procuração. Os exames devem ser retirados na recepção do Hemocentro, de segunda a sábado (exceto feriados), das 7h às 18h.

Atenção! Caso haja alteração em algum exame, o doador é contatado para avaliação médica e orientações, tais como a realização de novos exames ou o encaminhamento para serviços especializados, se necessário. O doador pode comparecer para avaliação de segunda a sexta-feira, das 7h15 às 11h30, ou das 13h às 17h45.

Cuidados pós-doação

- Permanecer na área de doação por, pelo menos, 15 minutos;
- Ingerir bastante líquido nas 24 horas seguintes à doação;
- Não ingerir bebidas alcoólicas nas 24 horas seguintes à doação;
- Evitar esforços físicos exagerados e trabalho que exija muita atenção nas 12 horas seguintes à doação;
- Não dirigir veículos pesados ou coletivos;
- Não dirigir motocicletas caso seja a primeira doação.

Transporte para doador (Linha Vermelha)

A Linha Vermelha é o transporte gratuito que faz o percurso de ida e volta entre o Hemocentro e a Rodoviária do Plano Piloto, de segunda a sexta-feira.

Os veículos são identificados com a logomarca do Hemocentro. Na Rodoviária, o ponto de parada fica no piso inferior, voltado para a Catedral, onde normalmente estacionam os ônibus e vans de transporte de servidores públicos. Veja abaixo todos os horários:

Saída do Hemocentro: 8h, 9h, 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15h, 16h, 17h.

Saída da Rodoviária: 8h30, 9h30, 10h30, 11h30, 12h30, 13h30, 14h30, 15h30, 16h30.

Dúvidas frequentes

Para esclarecimento sobre dúvidas mais frequentes relacionadas à doação de sangue e de medula, acesse o site <http://www.hemocentro.df.gov.br/category/duvidas-frequentes/>.

Cadastro para doação de medula óssea

A medula óssea é o tecido responsável pela produção das células do sangue e está presente no interior de alguns ossos. Algumas pessoas têm doenças que alteram a produção das células do sangue. Por isso, precisam de um **transplante de medula óssea**.

No Hemocentro de Brasília, você pode fazer seu cadastro no Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome). As informações do seu exame de histocompatibilidade (HLA) serão constantemente cruzadas com as de pacientes e, se houver compatibilidade, você será contatado para efetivar a doação.

Onde se cadastrar

O interessado deve comparecer ao Hemocentro de Brasília com seu documento de identidade oficial com foto.

Será retirada uma amostra de sangue para fazer o exame de histocompatibilidade (HLA), que identifica as características genéticas do doador. Essas informações e os dados cadastrais do doador são enviados para o Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome).

Os dados do doador serão constantemente cruzados com os dados de pacientes que necessitam de transplante para verificar a compatibilidade. O doador permanece no registro nacional até completar 60 anos de idade. Por isso, é importante manter os dados pessoais atualizados, principalmente os telefones de contato, no site www.redome.inca.gov.br.

Previsão de horários de atendimento e tempo de espera

O atendimento para cadastro para doação de medula óssea é de 7h30 às 11h e de 13h30 às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. O horário para o início do atendimento deve ser agendado previamente e o tempo do registro até o fim da coleta é estimado em 30 minutos.

Modos de prestação do serviço

O atendimento para cadastro para doação de medula óssea é realizado mediante agendamento prévio. O agendamento deve ser feito pelo telefone 160, opção 2, ou pelo site www.agenda.df.gov.br.

Prioridades de atendimento

Pessoas com deficiência, conforme previsto em lei.

Requisitos

- Ter entre 18 e 35 anos, 8 meses e 29 dias de idade;
- Estar em bom estado geral de saúde;
- Não ter doença infecciosa ou incapacitante.

Roteiro

1. Registro

Identificação e apresentação de documento oficial com foto.

2. Sala de coleta

- Orientações sobre o cadastro e a doação de medula óssea;
- Preenchimento de ficha com informações pessoais e assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE);
- Coleta de sangue (aproximadamente 5 ml) para a realização de exames.

3. Laboratório

- O sangue é analisado para identificar as características genéticas do possível doador;
- Os dados pessoais e os resultados dos exames são incluídos no Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome).

4. Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome)

O sistema faz o cruzamento de dados entre os doadores e os pacientes que necessitam de um transplante. Em caso de compatibilidade com um paciente, o voluntário é consultado para decidir quanto à doação. Por isso, é necessário manter os dados de contato sempre atualizados.

Lembre-se:

- Atualize seu cadastro de doador de medula óssea pelo site do Inca:
<http://www.inca.gov.br/doador>.
- Você poderá ser chamado para doar até os 60 anos de idade, se identificada compatibilidade com algum paciente.
- A agilidade na comunicação com o doador compatível pode fazer muita diferença para quem precisa do transplante.

Comprovante de cadastro

A carteira de doador de medula óssea é emitida pelo Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome). Três dias úteis após o cadastro no Hemocentro, é possível acessar e baixar a carteirinha e a declaração de doador pelo aplicativo do Redome. Procure por "Redome" na loja de aplicativo do seu celular. O app é gratuito e está disponível para aparelhos Android e iOS.

Como é feita a doação de medula óssea

No Hemocentro de Brasília, é feito apenas o procedimento de coleta da amostra de sangue e o envio das informações cadastrais e genéticas do voluntário ao Redome. A doação de fato e o transplante de medula óssea não ocorrem no Hemocentro.

Para detalhes sobre como a medula óssea é extraída do doador e outras dúvidas sobre o procedimento, acesse o site do Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome):

<http://redome.inca.gov.br/>

Transporte (Linha Vermelha)

A Linha Vermelha é o transporte gratuito que faz o percurso de ida e volta entre o Hemocentro e a Rodoviária do Plano Piloto, de segunda a sexta-feira.

Os veículos são identificados com a logomarca do Hemocentro. Na Rodoviária, o ponto de parada fica no piso inferior, voltado para a Catedral, onde normalmente estacionam os ônibus e vans de transporte de servidores públicos. Veja abaixo todos os horários:

Saída do Hemocentro: 8h, 9h, 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15h, 16h, 17h.

Saída da Rodoviária: 8h30, 9h30, 10h30, 11h30, 12h30, 13h30, 14h30, 15h30, 16h30.

Assistência ao paciente com coagulopatias

O centro de referência de coagulopatias hereditárias no Distrito Federal é o ambulatório da Fundação Hemocentro de Brasília, onde é feito o tratamento de doenças hemorrágicas como hemofilia e Doença de Von Willebrand. A unidade também é responsável pela coleta de sangue de pacientes com indicação de transplante e de possíveis doadores (estudo familiar) para realização de exames.

A equipe do ambulatório é multiprofissional e conta com as especialidades de hematologia clínica e pediátrica, enfermagem, serviço social, fisioterapia, psicologia, odontologia e atenção farmacêutica.

Atendimento e formas de acesso

O ambulatório de coagulopatias hereditárias do Hemocentro atende:

- **Paciente com coagulopatias hereditárias:** Necessário apresentar relatório médico.
- **Paciente em investigação clínica para coagulopatias hereditárias:** Necessário apresentar encaminhamento realizado por médico hematologista para investigação clínica. Após o diagnóstico, o paciente é cadastrado no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde e acompanhado pela equipe multiprofissional, conforme protocolo estabelecido.
- **Pacientes com indicação de transplante:** Necessário apresentar encaminhamento realizado por médico da Secretaria de Saúde do Distrito Federal ou de hospitais conveniados com o Hemocentro de Brasília.

Onde fica o ambulatório?

O ambulatório da Fundação Hemocentro de Brasília está localizado na Asa Norte, próximo ao HRAN e à Fepecs. Endereço: Setor Médico Hospitalar Norte, conjunto A, bloco 03. Asa Norte, Brasília-DF. CEP: 70.710-908.

Previsão de horários de atendimento e tempo de espera

O Ambulatório de Coagulopatias Hereditárias realiza atendimentos distintos. Desta forma, para cada modalidade de atendimento, há previsão de horários e de tempo de espera diferentes.

O **atendimento ambulatorial** ocorre de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h às 18h. Os atendimentos são agendados previamente para o período matutino ou vespertino, e o tempo estimado para a conclusão do atendimento é variável, pois depende da demanda individual de cada paciente. Em média, uma consulta médica tem a duração de 30 minutos. O mesmo ocorre para os atendimentos de fisioterapia, serviço social, psicologia, odontologia e enfermagem.

O agendamento pode ser realizado de modo presencial, pelos telefones (61) 3327-1671 ou (61) 3327-4423 ou pelo WhatsApp (61) 99140-0173.

Caso o paciente portador de coagulopatias hereditárias necessite de atendimento médico e/ou fisioterápico para intercorrência hemorrágica não é necessário agendamento prévio. O horário de atendimento é de 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

O atendimento de **coleta de sangue para exames** de hemostasia e de pacientes com indicação de transplante ocorre de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h30 às 10h30. O agendamento pode ser realizado de modo presencial, pelos telefones (61) 3327-1671 ou (61) 3327-4423 ou pelo WhatsApp (61) 99140-0173.

É necessário apresentar o pedido médico do exame e documento oficial com foto no dia da coleta sanguínea. Os pacientes são atendidos por ordem de chegada. O tempo estimado para a conclusão do atendimento é de 30 a 60 minutos, de acordo com a demanda do dia.

O atendimento da **atenção farmacêutica** para dispensação de medicamentos pró-coagulantes é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 11h e das 14h às 17h. O agendamento deve ser realizado com antecedência mínima de 24 horas. Ele pode ser feito de modo presencial, pelos telefones (61) 3327-1671 ou (61) 3327-4423 ou pelo WhatsApp (61) 99140-0173. Esse tipo de atendimento é exclusivo aos pacientes cadastrados no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde. O tempo estimado para a conclusão do atendimento é de 40 a 60 minutos.

Modos de prestação do serviço

O atendimento multiprofissional de pacientes portadores de coagulopatias hereditárias e de pacientes candidatos a transplantes são realizados de modo presencial e conforme protocolo da instituição.

Prioridades de atendimento

O público atendido no Ambulatório de Coagulopatias Hereditárias é composto por pacientes portadores de doenças graves que possuem previsão de prioridade de atendimento. Como todos os pacientes são prioritários, o atendimento é realizado por ordem de chegada.

Requisitos

- Estar agendado (OBS: em caso de intercorrência, é possível o atendimento sem marcação, durante o horário de funcionamento da unidade);
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;
- No caso de paciente menor de idade que não possui documento de identidade, apresentar a certidão de nascimento original ou cópia autenticada juntamente com o documento oficial com foto do responsável legal que o esteja acompanhando no atendimento;
- Estar cadastrado no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde, se paciente com diagnóstico confirmado;
- Apresentar prescrição médica original e vigente;
- Em situações excepcionais (cirurgias eletivas, procedimentos invasivos, etc.), apresentar também relatório médico.

Orientações para fazer exames

Coleta de sangue para exames relacionados a transplante:

- Estar agendado;
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;

- Apresentar solicitação de exames para transplante devidamente preenchida, assinada e carimbada pelo médico solicitante.

Coleta de sangue para exames de coagulação:

- Estar agendado;
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;
- Estar em jejum de, no mínimo, quatro horas;
- Estar clinicamente estável;
- Apresentar prescrição médica ou trazer medicamento em uso.

Atendimento de urgência

Nos finais de semana, feriados e período noturno (das 18h às 8h), as intercorrências e urgências serão atendidas no pronto-socorro do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal (IHBDF) ou no Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB – pacientes até 14 anos), ambos localizados na Asa Sul.

FIQUE ATENTO! Confira abaixo os hospitais de referência da Secretaria de Saúde que contam com estoque estratégico de fatores de coagulação para atendimentos de urgência:

- Instituto Hospital de Base do Distrito Federal (IHBDF);
- Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB);
- Hospital Regional do Gama (HRG);
- Hospital Regional de Planaltina (HRP);
- Hospital Regional de Sobradinho (HRS);
- Hospital Regional de Taguatinga (HRT).

Tenha sempre em mãos sua carteirinha e avise os profissionais do hospital sobre a condição de coagulopatia no momento de qualquer internação.

Atenção farmacêutica

A Farmácia do Hemocentro de Brasília dispensa os seguintes medicamentos, fornecidos pelo Ministério da Saúde, a pacientes com coagulopatias:

- Concentrado de Complexo Protrombínico – CCP (fatores de coagulação II, VII, IX e X em combinação);
- Complexo Protrombínico Parcialmente Ativado – CPPA (fatores de coagulação II, VII, IX e X nas formas ativadas em combinação);
- Concentrado de Fator IX de coagulação (hemoderivado);

- Concentrado de Fator VIII de coagulação (hemoderivado);
- Concentrado de Fator VIII de coagulação (recombinante);
- Concentrado de Fator recombinante de coagulação VIIa (Alfaeptacogue);
- Concentrado de Fator VIII de coagulação + Fator de von Willebrand (hemoderivado);
- Concentrado de Fibrinogênio;
- Concentrado de Fator XIII (hemoderivado);
- Desmopressina;
- Ácido tranexâmico.

Entrega domiciliar

Pacientes com hemofilia grave ou moderada que fazem tratamento profilático mantêm acompanhamento regular e periódico no Hemocentro e residem no Distrito Federal podem receber o fator de coagulação em casa. É preciso que a prescrição esteja vigente e de acordo com o protocolo do Ministério da Saúde.

A entrega domiciliar é feita em um veículo com refrigeração exclusiva para a medicação. Um servidor do Hemocentro acompanha o transporte e confere lote e validade de todas as caixas de fator de coagulação na farmácia da instituição e no momento da entrega. Para cada paciente, há uma ficha de controle em que se registram os lotes recebidos e devolvidos após o uso.

Na residência, verifica-se se o fator ainda disponível está dentro da validade e se há insumos em quantidade suficiente para a infusão. O lixo hospitalar – frascos de medicação e caixa com perfurocortantes – também são recolhidos para terem a destinação correta.

Para mais informações sobre a entrega domiciliar, fale com o médico do ambulatório durante sua consulta.

Transporte

A Linha Vermelha é o transporte gratuito que faz o percurso de ida e volta entre o Hemocentro e a Rodoviária do Plano Piloto, de segunda a sexta-feira.

Os veículos são identificados com a logomarca do Hemocentro. Na Rodoviária, o ponto de parada fica no piso inferior, voltado para a Catedral, onde normalmente estacionam os ônibus e vans de transporte de servidores públicos. Veja abaixo todos os horários:

Saída do Hemocentro: 8h, 9h, 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15h, 16h, 17h.

Saída da Rodoviária: 8h30, 9h30, 10h30, 11h30, 12h30, 13h30, 14h30, 15h30, 16h30.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo no qual você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal

- Demandas referentes à esfera federal ou sobre outros estados.
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao cidadão

Você pode:

- Ligar para a Central 162, que funciona de segunda a sexta, das 7h às 21h; sábado, domingo e feriados das 8h às 18h. A ligação é gratuita e pode ser feita de telefone fixo ou celular;
- Acessar o Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br); ou
- Ser atendido presencialmente na Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília, localizada no Setor Médico Hospitalar Norte, quadra 3, conjunto A, bloco 3 (Asa Norte, Brasília-DF). Atendimento de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h.

Prazo de 20 dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

São 10 dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015), e no máximo mais 10 dias para apurar e informar o resultado ao cidadão (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).

Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (Art. 25, parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

Garantias

- Segurança
- Restrição de acesso a dados pessoais
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais
- Atendimento por equipe especializada

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro identificado

- Apresentação de documento de identificação válido com foto (carteira de identidade, título de eleitor, passaporte, carteira de trabalho, carteira funcional, carteira de habilitação e certificado de reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a segunda instância para os serviços de ouvidoria

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e regulamentações

Lei nº 4.896/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html

Decreto nº 36.462/2015 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html

Instrução Normativa nº 01/2017 -

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html

Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é mais um serviço prestado pelas ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse.

- Sistema e-SIC: www.e-sic.df.gov.br/Sistema
- No Hemocentro, no Setor Médico Hospitalar Norte, quadra 3, conjunto A, bloco 3 (Asa Norte, Brasília-DF), de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h.
- **ATENÇÃO! Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

Pedido de acesso deverá conter

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido com foto (carteira de identidade, CPF ou CNPJ, título de eleitor, passaporte, carteira de trabalho, carteira funcional, carteira de habilitação e certificado de reservista).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazos de resposta ao cidadão

- 20 dias a contar da data de registro, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
- Prazo para apresentação de recurso (1ª instância): 10 dias.
- Resposta da autoridade (2ª instância): até 5 dias.
- Na 3ª instância, o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise.

Garantias

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Normas e regulamentações

Lei nº 4.990/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html

Avalie a Carta de Serviços ao Cidadão

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão:

<https://goo.gl/7UdMD2>

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer carta de serviços, acesse o sistema OUV-DF: www.ouv.df.gov.br.



www.hemocentro.df.gov.br



(61) 3327-4413



Setor Médico Hospitalar Norte, conjunto A, bloco 3.
Brasília/DF – CEP 70710-908

