

Secretaria de Saúde

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**

Hospital de Base - HBDF

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 DE BASE - HBDF



Endereço: SMHS - Área Especial - Q. 101 - Brasília - DF

(Incluir mapa de localização)

CEP: 70.330-150

Telefone: 3315-1200



HORÁRIO DE VISITAS

Internação: 11h as 17h

Pronto Socorro: 14h as 17h

Centro Neurocardiovascular e Unidade de Suporte Avançado do Trauma: 16h as 17h

UTI Pediátrica: 15h30min as 17h30min

UTIs Adulto: 16h as 17h

Missão:

Presta assistência integral e humanizada em serviços de saúde de alta complexidade aliada à produção de conhecimento.

Acesso:

Encaminhamento das Unidades de Saúde, Bombeiros e SAMU, demanda espontânea com classificação de risco e priorização de pacientes graves (Com classificação de risco amarela, laranja e vermelha).



ESPECIALIDADES:

Ambulatório

Horário de funcionamento: segunda-feira à sexta-feira de 7h às 12h e 14h às 18h.

O tempo de atendimento no ambulatório é variável, dependendo da especialidade. Oscila entre 15 a 90 dias, quando a marcação é feita pela primeira vez e gira em torno de 30 a 60 dias, quando trata-se de retorno. Esse tempo de retorno, vai ser agendado pelo médico assistente no momento da consulta e determinado pelo mesmo de acordo com a necessidade do paciente

Especialidades atendidas são:

Acupuntura	Alergia	Broncoesofagologia
Cardiologia	Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Cirurgia Cardíaca
Cirurgia Geral	Cirurgia Oncológica	Cirurgia Pediátrica
Cirurgia Torácica	Cirurgia Vasculuar	Clínica da Dor e Cuidados Paliativos
Clínica Médica	Endocrinologia	Enfermagem
Fisiatria	Gastroenterologia	Genética
Ginecologia Oncológica	Hematologia e Hemoterapia	Infectologia
Laboratório	Mastologia	Medicina Física e Reabilitação (Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia)
Nefrologia	Neurocirurgia	Neurologia
Nutrição e Dietética	Oftalmologia	Oncologia clínica
Ortopedia e Traumatologia	Otorrinolaringologia	Pneumologia
Proctologia	Psicologia	Psiquiatria
Radiologia	Radioterapia	Reumatologia
Serviço Social	Urologia	

Tempo de espera para consulta é até 5h.



EMERGÊNCIA

Especialidades atendidas são:

- Cirurgia Bucomaxilofacial
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia

O Hospital de Base possui o Centro Neurocardiovascular Infarto Agudo Do Miocárdio – IAM e Acidente Vascular Cerebral – AVC nas primeiras 04 horas.



INTERNAÇÃO

Cardiologia	Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Cirurgia Cardíaca
Cirurgia Geral	Cirurgia Oncológica	Cirurgia Pediátrica
Cirurgia Torácica	Cirurgia Vascular	Clínica Médica
Endocrinologia	Gastroenterologia	Ginecologia Oncológica
Ginecologia Oncológica	Hematologia e Hemoterapia	Infectologia
Mastologia	Nefrologia	Neurocirurgia
Neurologia	Oncologia Clínica	Ortopedia e Traumatologia
Otorrinolaringologia	Pneumologia	Proctologia
Psiquiatria	Reumatologia	Urologia

UTI

A admissão na UTI do Hospital de Base segue critérios rigorosos de gravidade e complexidade através de uma lista única pelo Sistema de Regulação de Leitos de UTI do Distrito Federal.

A UTI do Hospital de Base é dividida por especialidades:

UTI TRAUMA	UTI CIRURGICA
UTI GERAL	UTI CARDIOVASCULAR
UTI CORONÁRIA	UTI PEDIÁTRICA
Ortopedia	Pediatria

INTERNAÇÃO

Berçário -UCIM	Cardiologia	Cirurgia Geral
Clínica Médica	Diálise	Ginecologia
Ortopedia	Pediatria	UTI

INTERNAÇÃO DOMICILIAR

Programa de Internação Domiciliar do Gama: o Núcleo Regional de Atenção Domiciliar do Gama (NRAD) é responsável pelo programa de internação domiciliar da regional. O programa atua na desospitalização precoce de pacientes e consequente, liberação de leitos da enfermaria, além do acompanhamento de pacientes crônicos com incapacidade de acesso à unidade básica. O serviço trabalha na prevenção da re-hospitalização.



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