

**Secretaria de Saúde**

**CARTA  
DE  
SERVIÇOS  
AO  
CIDADÃO**

**Hospital da Criança de Brasília - HCB**

**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:**

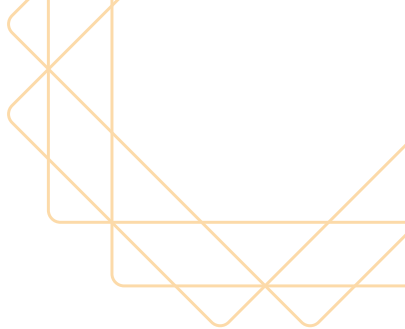
Denize Bomfim Souza - Ouvidoria

**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

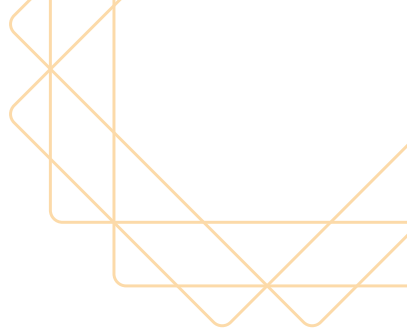
Ética

Humanização

Respeito

Valorização do servidor


# **CARTA DE SERVIÇOS DO HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA - HCB**



**Endereço: SAIN - Setor de Áreas Isoladas Norte, Lote 4B - Asa Norte,  
ao lado do Hospital de Apoio**

**(Incluir mapa de localização)**

**Telefone: (61) 3025-8350**



O HCB é um hospital público, sendo todo o seu atendimento oferecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), que integra a rede da Secretaria de Saúde do Distrito Federal como uma unidade de referência e de atendimento terciário. O Hospital da Criança de Brasília José Alencar é administrado por intermédio de contrato de gestão estabelecido entre a Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) e o Instituto do Câncer Infantil e Pediatria Especializada (ICIPE), uma associação de direito privado, sem fins econômicos ou lucrativos, qualificada como Organização Social no DF.

## COMO AGENDAR CONSULTA OU EXAME

O HCB é uma unidade de referência, ou seja: não recebe pacientes diretamente.

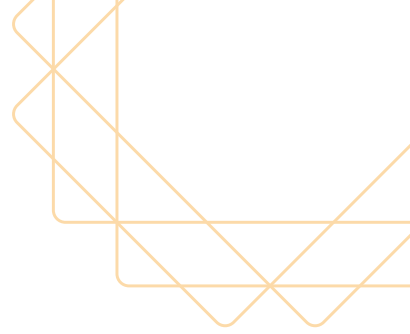
O agendamento de consultas ou exames para novos pacientes é realizado através da Central de Regulação da SES/DF a partir de solicitações procedente das unidades da rede da SES/DF (Hospitais e Centros de Saúde).

Assim, o médico generalista, ao identificar a necessidade de consulta médica pediátrica especializada ou exame especializado, emite o pedido através de formulário próprio para solicitação de consultas ou exames da SES/DF.

De posse deste pedido, o responsável pela criança deve dirigir-se ao setor de marcação da Unidade de Saúde solicitante, que realizará a inserção da solicitação no sistema da Regulação.

A Central de Regulação, de acordo com critério de prioridades e número de vagas disponíveis, fará o agendamento da solicitação.





Realizado o agendamento, a unidade solicitante informará ao responsável o local, a data e a hora do atendimento.

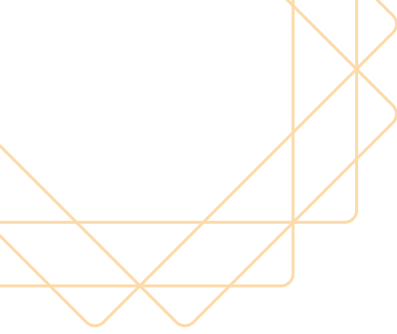
**Importante:** O agendamento de primeira consulta ou exame para o HCB é atribuição exclusiva da Central de Regulação. Quanto aos prazos, não é possível prever o tempo de espera de agendamento, pois as consultas são agendadas de acordo com critérios estabelecidos por aquela Unidade. (Para maiores informações favor consultar Carta de Serviços da Central de Regulação do DF).

## ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

O Hospital da Criança de Brasília José Alencar NÃO DISPÕE de serviços de urgência ou emergência.

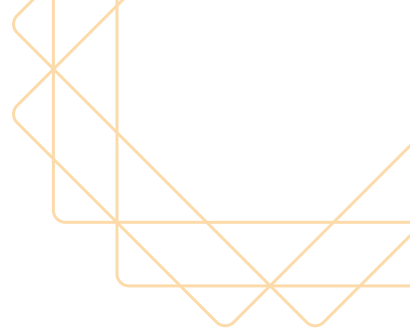
## ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS ATENDIDAS NO HCB

- Alergia e Imunologia
- Cirurgia Pediátrica
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia e Hepatologia
- Hematologia
- Homeopatia
- Cardiologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Oncologia
- Pneumologia
- Reumatologia
- Nefrologia



As especialidades médicas de ANESTESIOLOGIA, GENÉTICA MÉDICA, GINECOLOGIA INFANTO PUBERAL, INFECTOLOGIA, ORTOPEDIA E PSIQUIATRIA são voltados e dimensionados para os pacientes acompanhados no HCB, NÃO SÃO oferecidos ao público externo.

Além das especialidades médicas, o HCB oferece serviços de assistência complementar essencial como Psicologia, Fonoaudiologia, Musicoterapia, Terapia Ocupacional, Odontologia, Farmácia Ambulatorial, Nutrição e Serviço Social, voltados exclusivamente aos pacientes do HCB, sem oferta ao público externo.



## EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGEM REALIZADOS NO HCB

- Ecografia - com e sem DOPPLER
- Ecocardiograma
- Raio-X e Tomografia Computadorizada
- Endoscopia Digestiva Alta e Colonoscopias
- Eletroencefalograma
- Potencial Evocado
- Eletroneuromiografia
- Espirometria
- Eletrocardiograma
- Tilt-test
- HOLTER
- MAPA
- Curvas Hormonais
- Phmetria Esofágica

À exceção dos exames regulados pela Central de Regulação (no momento, são regulados Tomografias Computadorizadas e Ecocardiograma), todos os outros exames são voltados para pacientes do HCB.



[www.cg.df.gov.br](http://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](http://www.cg.df.gov.br)