



Fundação
Hemocentro
de Brasília

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Nossos serviços. Sua força. Vidas salvas.

APRESENTAÇÃO

Esta **Carta de Serviços** foi elaborada com o objetivo de aproximar ainda mais a Fundação Hemocentro de Brasília da população. Aqui, você encontrará informações claras e objetivas sobre os serviços que prestamos, como acessá-los, o que esperar de cada atendimento e os canais disponíveis para contato.

A proposta desta edição é apresentar esse conteúdo de forma leve, acolhedora e acessível, com uma identidade visual inspirada no universo dos quadrinhos e dos super-heróis. Afinal, todo cidadão que doa, acolhe, cuida e contribui também é herói na vida de alguém.

Esta publicação teve seu layout idealizado pela Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília. Os conteúdos foram fornecidos pelas áreas responsáveis pela oferta dos serviços, e organizados pela Ouvidoria da Fundação. A revisão editorial e a diagramação ficaram a cargo da Assessoria de Comunicação Social.

Esperamos que esta publicação seja útil para você — e que nossos super-heróis acompanhem sua leitura com boas dicas e orientações!

SOBRE A FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA

A Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) é vinculada à Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) e foi constituída pela Lei nº 206 de 12 de dezembro de 1991 com personalidade jurídica de direito público, sem fins lucrativos, de caráter científico-tecnológico, educacional e de prestação de serviços à população do DF. O Hemocentro tem como missão garantir o fornecimento de sangue e seus componentes para abastecimento da rede de saúde pública do DF com qualidade assegurada, além de oferecer suporte aos transplantes no DF e atendimento ambulatorial multidisciplinar aos portadores de coagulopatias hereditárias no DF.

Canais de comunicação

- Telefone: (61) 3327-4413 ou 4447
- WhatsApp: (61) 99136-2495
- E-mail: hemocentro@fhb.df.gov.br
- Ouvidoria: ouvidoria@fhb.df.gov.br
- Site oficial: www.fhb.df.gov.br

Redes sociais

- Instagram:
[@hemocentrobrasil](https://www.instagram.com/hemocentrobrasil)
- TikTok:
[@hemocentrobrasil](https://www.tiktok.com/@hemocentrobrasil)

Endereço da sede*

Setor Médico Hospitalar Norte
(SMHN) Quadra 3 – Conjunto A –
Bloco 1
CEP: 70710-907 – Brasília/DF

**A FHB dispõe de estacionamento
para doadores de sangue*

SUMÁRIO

DOAÇÃO DE SANGUE

- Agendamento 6
- Transporte de grupos 7
- Tempo de espera..... 8
- Condições básicas 9
- Impedimentos temporários 10
- Impedimentos definitivos..... 11
- Roteiro da doação de sangue 12
- Cuidados pós-doação 13
- Intervalos entre doações 13
- Exames pós-doação 14
- Segunda amostra 14
- Atestados e declarações de doação 15
- Direitos do doador de sangue.....16
- Unidade Móvel de Coleta de Sangue 17
- Doação de plaquetas por aférese 18
- Cadastro para doação de medula óssea -
explicação e condições 19
- Cadastro para doação de medula óssea -
agendamento e procedimentos 20
- Carteirinha do Redome..... 21

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

- Sobre o ambulatório 23
- Sobre a assistência..... 24
- Horários e prioridades de atendimento 25
- Requisitos básicos para atendimento 26
- Orientações para fazer exames 27
- Atenção farmacêutica 28
- Entrega domiciliar 29
- Atendimento de emergência 30

OUTROS SERVIÇOS

- Fenotipagem de doadores e pacientes 32
- Suporte aos transplantes 33
- Coordenação da política da atenção integral aos
pacientes com doença falciforme 34

OUVIDORIA

- A Ouvidoria 36
- Canais de atendimento 37
- Prazos de resposta 38
- Tipos de manifestação e formas de registro 39
- Serviços de informação segundo a LAI 40
- Prazos de resposta segundo a LAI 41



**DOAÇÃO
DE SANGUE**

DOAÇÃO DE SANGUE

Agendamento

O agendamento para doação de sangue é realizado pelo site agenda.df.gov.br ou pelo telefone 160, opção 2.

Agendamento de grupos

O agendamento para grupos de doadores é realizado pelo canais: (61) 3327-4413 ou (61) 3327-4447 (61) 99136-2495 (Whatsapp) ou pelo e-mail hemocentro@fhb.df.gov.br.

Horário de funcionamento

O Hemocentro de Brasília funciona de segunda a sábado (exceto feriados), das 7h15 às 18h.

Atendimento preferencial

O Hemocentro de Brasília garante atendimento preferencial aos públicos definidos na Lei 10.048/2000. Também recebem senha preferencial para doação de sangue doadores de plaquetas por aférese, doadores fenotipados e doadores aniversariantes do dia.

DOAÇÃO DE SANGUE

Transporte gratuito para grupos de doadores

O Hemocentro oferece transporte gratuito para buscar e levar de volta grupos a partir de 10 doadores e com, no máximo, 19 pessoas, em qualquer lugar do DF e algumas regiões do Entorno. Atendemos locais como Novo Gama, Valparaíso, Pedregal, Ocidental, Jardim ABC, Planaltina de Goiás, Santo Antônio do Descoberto, Águas Lindas, Luziânia e Padre Bernardo.

O Hemocentro também disponibiliza material informativo e organiza palestras presenciais e virtuais para esclarecer dúvidas.

Para solicitar o transporte e obter mais informações, basta entrar em contato por algum dos canais abaixo:

- Telefones: 61) 3327-4413 ou (61) 3327-4447
- WhatsApp: (61) 99136-2495
- E-mail: hemocentro@fhb.df.gov.br

DOAÇÃO DE SANGUE

Tempo de espera

- O tempo de atendimento, do momento em que o doador realiza o registro até o fim da coleta, é de aproximadamente 90 minutos.
- Há dias de menor movimento? Sim! De segunda a quarta-feira, principalmente à tarde.

**SITUAÇÕES PONTUAIS
PODEM LEVAR A UM
TEMPO DE ESPERA UM
POUCO MAIOR**



DOAÇÃO DE SANGUE

Condições básicas

- Ter entre 16 e 69 anos de idade;
- Menor de idade deve apresentar o formulário de autorização e cópia do documento de identidade com foto do pai, mãe ou tutor/guardião;
- Idosos devem ter realizado pelo menos uma doação de sangue antes dos 61 anos;
- Pesarem pelo menos 51 kg e ter IMC maior ou igual a 18,5 (descontar o vestuário);
- Dormir pelo menos seis horas, com qualidade, na noite anterior à doação;
- Apresentar documento de identificação oficial com foto (original ou cópia autenticada em cartório) - **Não são aceitas cópias não autenticadas, prints ou fotos de documentos.**

O HEMOCENTRO ACEITA DIFERENTES DOCUMENTOS COMO IDENTIFICAÇÃO NO MOMENTO DO REGISTRO. CLIQUE AQUI E CONFIRA A LISTA COMPLETA



DOAÇÃO DE SANGUE

Principais impedimentos temporários

- Viagem para regiões que apresentem a malária: 30 dias;
- Gripe ou resfriado: 7 dias após a cura;
- Endoscopia e colonoscopia: 6 meses após o procedimento;
- Dengue clássica: 30 dias após a cura;
- Extração dentária: 7 dias após o procedimento;
- Botox e preenchimento com ácido hialurônico: 7 dias;
- Piercing, tatuagem ou maquiagem definitiva: 1 ano. Com avaliação da segurança do procedimento: 6 meses. Para piercing na cavidade oral e/ou na região genital: 12 meses após a retirada;
- Cigarro eletrônico: 1 ano.

TODOS OS IMPEDIMENTOS SÃO DEFINIDOS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE E PELA AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA), VISANDO SEMPRE A SEGURANÇA DO DOADOR E DO RECEPTOR DO SANGUE.



DOAÇÃO DE SANGUE

Principais impedimentos definitivos

- Se teve hepatite após os 11 anos de idade;
- Acidente vascular cerebral (AVC);
- Uso de drogas ilícitas injetáveis;
- Diabetes insulino-dependente;
- Histórico de câncer;
- Doenças infecciosas transmissíveis pelo sangue: hepatites B e C, AIDS, HTLV e Chagas;
- Doenças autoimunes (com exceção do vitiligo);
- Doença cardiovascular grave.

**CONFIRA A LISTA COMPLETA
DE IMPEDIMENTOS NO
NOSSO SITE. BASTA CLICAR
NESTE LINK.**



DOAÇÃO DE SANGUE

Roteiro da doação de sangue

1. **Registro:** o doador é cadastrado, se for a primeira vez. Se já é doador, seus dados são conferidos e atualizados. É necessário apresentar documento com foto.
2. **Pré-triagem clínica:** São registrados os parâmetros fisiológicos: Pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura, peso, altura e é dosada a hemoglobina do candidato. É um processo rápido e indolor.
3. **Triagem clínica:** o doador passa por entrevista sigilosa com profissional de saúde. São avaliados histórico de doenças, medicamentos, estilo de vida, entre outras informações.
4. **Pré-lanche:** o doador recebe suco e biscoitos para reforçar a hidratação e a energia antes da doação.
5. **Coleta de sangue:** a doação dura, no máximo, 14 minutos. São coletados entre 405 e 465 mL de sangue na bolsa, mais as amostras para exames.
6. **Lanche:** após a doação, o doador recebe lanche com suco, fruta e sanduíche para repor líquidos e nutrientes.

NADA DE JEJUM! PARA DOAR SANGUE, É PRECISO ESTAR BEM HIDRATADO E ALIMENTADO, PORÉM EVITANDO ALIMENTOS GORDUROSOS, LEITE E SEUS DERIVADOS.



DOAÇÃO DE SANGUE

Cuidados pós-doação

- Permanecer na área de doação por, pelo menos, 15 minutos;
- Evitar dobrar o braço nos momentos seguintes à doação e não pegar peso com o braço coletado nas próximas 12h;
- Ingerir bastante líquido e 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;
- Teve hematoma ou dor? Faça uma compressa fria nas primeiras 24h e compressa morna nos dias seguintes, até 3x ao dia. Mesmo assim, ele pode demorar alguns dias ou semanas até desaparecer. Caso esteja sentindo dor ou incômodo, você pode também ser avaliada por um médico do Hemocentro no nosso Ambulatório do Doador (não é necessário agendamento).

Intervalo entre doações

A **mulher** pode doar até três vezes em um período de 12 meses, com intervalo mínimo de 90 dias entre as doações.

O **homem** pode doar até quatro vezes em um período de 12 meses, com intervalo mínimo de 60 dias entre as doações.

DOAÇÃO DE SANGUE

14

Exames pós-doação

- Todas as doações de sangue passam por exames sorológicos (HIV, HTLV, Hepatite B e C, sífilis, Doença de Chagas e Malária).
- Os resultados dos exames laboratoriais ficam disponíveis 20 dias após a doação.
- Para retirar, compareça presencialmente à recepção do Hemocentro com um documento oficial de identidade com foto. O atendimento é de segunda à sábado, das 7h15 às 18h.
- Importante informar sobre a intenção de realizar exames: se o motivo que o levou a procurar nosso serviço é fazer exames e saber seus resultados após situações de risco, você não deve doar sangue. Para isto, procure pelo CTA – Centro de Testagem e Aconselhamento.

INFORME AO HEMOCENTRO CASO APRESENTE FEBRE E/OU DIARREIA NOS 7 DIAS SEQUITES À DOAÇÃO, OU DIAGNÓSTICO DE DOENÇA INFECTOCONTAGIOSA NOS 14 DIAS SEQUITES.

Ambulatório do doador

Os exames podem apresentar resultado inconclusivo ou alterado, nesses casos é necessário repetir os exames. O doador é contatado, em até 15 dias após a doação, por meio de ligação telefônica, e-mail ou Whatsapp. Ele passará por uma avaliação médica com coleta de novas amostras e receberá orientações. Caso necessário, será encaminhado para serviços especializados.



DOAÇÃO DE SANGUE

HÁ EMPRESAS QUE AUTORIZAM A DISPENSA PARA DOAÇÃO DE SANGUE MAIS DE UMA VEZ AO ANO, CONFIRA COM SEU EMPREGADOR.



Atestados e declarações de doação

O trabalhador contratado pela CLT (carteira assinada) tem direito à dispensa por um dia pela doação de sangue efetiva, a cada 12 meses.

O doador tem direito ao atestado de doação caso tenha efetivado a coleta. Se não puder doar por algum impedimento na triagem clínica, recebe um atestado de comparecimento do período.

O Hemocentro emite certificado que comprova as doações de sangue realizadas na instituição. Para solicitá-lo, basta comparecer ao Hemocentro com um documento de identidade com foto para solicitar a impressão, de segunda a sábado, das 7h15 às 18h.

DOAÇÃO DE SANGUE

Direitos do doador de sangue

- Isenção de pagamento de taxa de inscrição em concurso público: necessário ter 3 doações nos últimos 12 meses anteriores à inscrição - Lei distrital 4.949 de 2012;
- Atendimento preferencial para doador de sangue em diversos estabelecimentos, como bancos e serviços públicos: apresente comprovante de doação com validade de 120 dias - Lei federal 14.626, de 2023.

PESSOAS CADASTRADAS COMO DOADORAS DE MEDULA ÓSSEA TAMBÉM PODEM OBTER ISENÇÃO EM INSCRIÇÃO DE CONCURSOS PÚBLICOS. CONSULTE O EDITAL DO CONCURSO PARA VERIFICAR ESSA POSSIBILIDADE



DOAÇÃO DE SANGUE

Unidade Móvel de Coleta de Sangue

A Unidade Móvel de Coleta de Sangue da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) é um serviço disponibilizado para atender a doadores de sangue de diferentes regiões do Distrito Federal a partir do deslocamento de uma equipe multidisciplinar do Hemocentro em um **ônibus adaptado e equipado para receber os voluntários**.

Os doadores de sangue poderão realizar o agendamento para a Unidade Móvel pelo site [Agenda DF](#). Ao fazer login na plataforma, o interessado deve selecionar a opção “Unidade Móvel” e escolher o melhor horário para a doação.

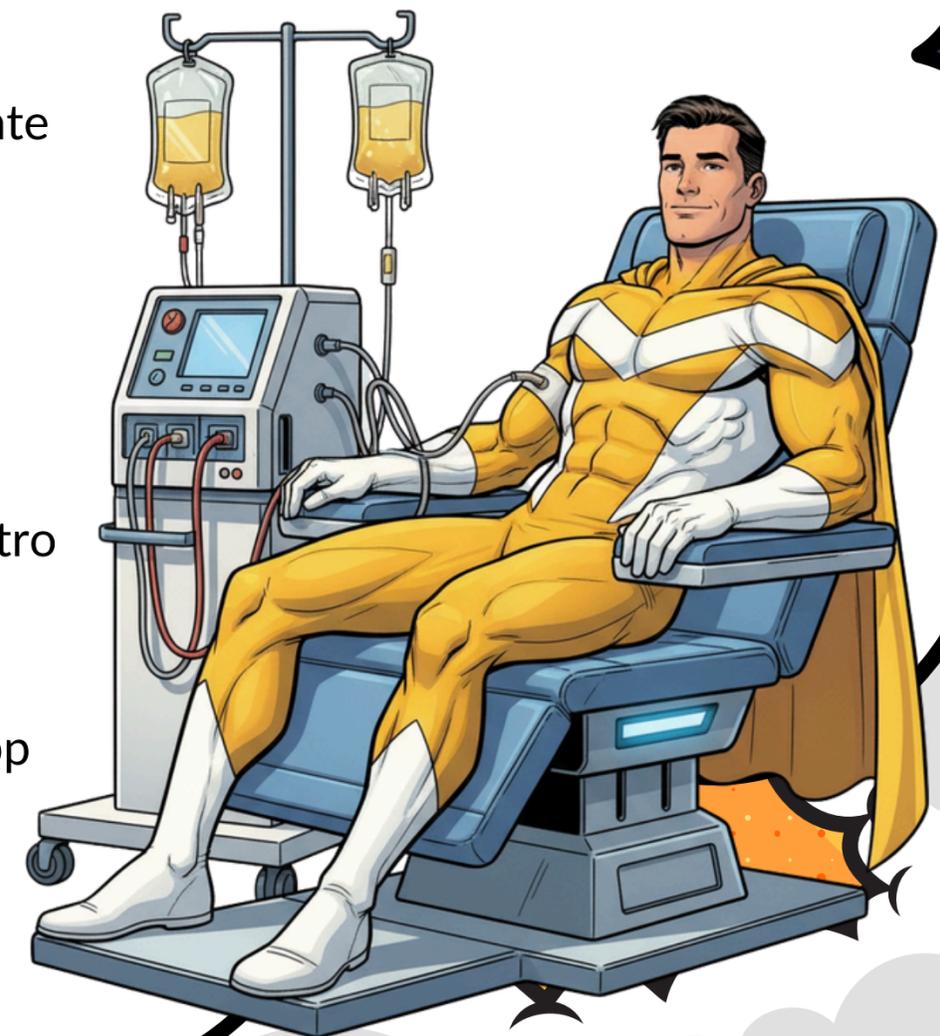
A instituição interessada em solicitar a Unidade Móvel deverá entrar em contato, com pelo menos 30 dias de antecedência, com a Gerência de Captação, Registro e Orientação de Doadores (Gcro) do Hemocentro de Brasília pelo WhatsApp (61) 99136-2495, pelos telefones (61) 3327-4413 ou (61) 3327-4447 ou pelo e-mail hemocentro@fhb.df.gov.br. Consulte todos os requisitos para solicitação no nosso site.



DOAÇÃO DE SANGUE

Doação de plaquetas por aférese

- A aférese é a separação dos componentes do sangue por centrifugação, por meio de um equipamento automatizado. O sangue do doador é processado no equipamento sendo coletado apenas as plaquetas e uma fração de plasma, o restante do sangue retorna ao doador pelo mesmo acesso venoso.
- Cada coleta pode equivaler de 06 a 12 doações de sangue total e dura aproximadamente 60 minutos.
- As plaquetas são essenciais para pacientes com sangramento ou risco iminente de hemorragias, como aqueles em tratamento com quimioterapia ou com doenças hematológicas.
- O procedimento é feito apenas com **homens dos tipos sanguíneos A ou O positivo**.
- É preciso ter entre 18 e 55 anos, pesar mais de 60 kg e ter doado sangue no Hemocentro nos últimos 18 meses.
- A doação pode ser feita a cada 15 dias
- O agendamento é realizado pelos telefones (61) 3327-4413 / 3327-4447 ou WhatsApp (61) 9-9136-2495.



DOAÇÃO DE MEDULA ÓSSEA

Cadastro no Registro Nacional de Doadores Voluntário de Medula Óssea - explicação e condições

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 Registro Nacional de Doadores Voluntário de Medula Óssea. A doação e o transplante em si são realizados em centros especializados.

Condições básicas:

- Ter entre 18 e 35 anos de idade;
- Estar em bom estado geral de saúde;
- Não ter doença infecciosa ou incapacitante ([Confira a lista](#))

DOAÇÃO DE MEDULA ÓSSEA

Cadastro no Registro Nacional de Doadores Voluntário de Medula Óssea - agendamento e procedimentos

O atendimento para cadastro como doador voluntário de medula óssea é realizado mediante agendamento prévio. Agende seu atendimento individual pelo site agenda.df.gov.br. O interessado deve comparecer ao Hemocentro de Brasília, no dia e horário em que estiver agendado, 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 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 redome.inca.gov.br.

DOAÇÃO DE MEDULA ÓSSEA

Cadastro no Registro Nacional de Doadores Voluntário de Medula Óssea - comprovantes

A carteira de doador de medula óssea é emitida pelo Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome). É possível acessar e baixar a carteirinha e a declaração de doador pelo **aplicativo do Redome** em 3 dias úteis após o cadastro no Hemocentro. Procure por "Redome" na loja de aplicativo do seu celular. O aplicativo é gratuito e está disponível para aparelhos Android e iOS.

**ACESSE O SITE DO REDOME
PARA TIRAR DÚVIDAS SOBRE
COMO É REALIZADO O
TRANSPLANTE DE MEDULA
ÓSSEA**





**AMBULATORIO
DE COAGULOPATIAS
HEREDITARIAS**

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Sobre o Ambulatório

O Ambulatório de Coagulopatias Hereditárias da Fundação Hemocentro de Brasília é o **centro de referência** no tratamento de doenças hemorrágicas como hemofilia e Doença de Von Willebrand no DF. 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.

**O AMBULATÓRIO DE
COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS
ESTÁ LOCALIZADO NO BLOCO B
DA FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE
BRASÍLIA**



AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Sobre a assistência ao paciente

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

- **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.
- **Paciente com coagulopatias hereditárias:** Necessário agendamento prévio do atendimento, exceto nos casos de intercorrência hemorrágica.
- **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.

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Horários e prioridades de atendimento

O público atendido pelo Ambulatório é composto por pacientes com doenças graves que possuem previsão de prioridade de atendimento. Como todos os pacientes são prioritários, o atendimento é realizado por ordem de chegada. É preciso agendar os atendimentos pelos telefones: (61) 3327-1671 ou (61) 3327-4423, ou pelo Whatsapp (61) 99140-0173

Pacientes com coagulopatias hereditárias: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h às 18h. Devem ser agendados antes (exceto em caso de intercorrências hemorrágicas). O tempo do atendimento é variável, pois depende de cada paciente (duração média de 30 minutos). As coletas de sangue para exame de hemostasia acontecem de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h30 às 10h30.

Pacientes com indicação para transplante: de segunda a sexta-feira, exceto feriado, das 8h às 11h e das 14h às 17h, de modo presencial. O procedimento de remarcação presencial foi adotado devido a ocorrências passadas que exigiram maior controle e atenção nos agendamentos. Esse atendimento presencial permite esclarecer dúvidas e garantir que todos os detalhes do procedimento sejam alinhados de forma adequada, priorizando a qualidade e segurança no atendimento. É importante destacar que outra pessoa de sua confiança pode comparecer ao Hemocentro em seu lugar para realizar a remarcação. Isso pode reduzir o impacto do deslocamento.

Atenção farmacêutica: 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, ou pelos canais de agendamento. Esse tipo de atendimento é exclusivo aos pacientes cadastrados no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde. O tempo estimado para a conclusão é de 40 a 60 minutos.

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Requisitos básicos para atendimento

- Estar agendado (exceto em intercorrência hemorrágica, que dispensa agendamento prévio);
- 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.

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Orientações para exames de sangue

Coleta de sangue para exames relacionados a transplante:

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

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

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.

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Atenção farmacêutica - entrega domiciliar

Pacientes com hemofilia grave ou moderada que fazem tratamento preventivo e mantêm acompanhamento regular e periódico no Hemocentro, e que residem no Distrito Federal, podem **receber o fator de coagulação em casa**. A prescrição deve estar válida 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 também no momento da entrega. Há uma ficha de controle em que se registram os lotes recebidos e devolvidos após o uso, para cada paciente.

Na residência é verificado 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 materiais perfurocortantes, também são recolhidos para a destinação correta.

AMBULATÓRIO DE COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS

Atendimento de emergência

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), nos casos de pacientes até 14 anos. Os dois hospitais estão localizados na Asa Sul, no Plano Piloto.

Confira 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 A SUA CARTEIRINHA E AVISE OS PROFISSIONAIS DO HOSPITAL SOBRE A CONDIÇÃO DE COAGULOPATIA NO MOMENTO DA INTERNAÇÃO!





**OUTROS
SERVIÇOS**

OUTROS SERVIÇOS

Fenotipagem de doadores e pacientes

A Fundação Hemocentro de Brasília realiza diariamente, no âmbito do Distrito Federal, a fenotipagem do sangue de doadores de sangue selecionados e de pacientes, conforme a necessidade identificada.

O exame detecta características específicas além do tipo sanguíneo tradicional, permitindo maior precisão na compatibilidade entre doador e receptor.

A FENOTIPAGEM É ESSENCIAL PARA A SEGURANÇA DE PACIENTES QUE RECEBEM TRANSFUSÕES FREQUENTES, REDUZINDO RISCOS E MELHORANDO A RESPOSTA AO TRATAMENTO



OUTROS SERVIÇOS

Suporte aos transplantes

A Fundação Hemocentro de Brasília possui o único Laboratório de Imunologia de Transplantes (LIT) do Distrito Federal, que realiza todos os exames que dão suporte aos transplantes de órgãos no Distrito Federal. O LIT é também responsável pelos exames de cadastramento dos candidatos à doação de medula óssea no sistema coordenado pelo Ministério da Saúde.



OUTROS SERVIÇOS

Coordenação da Política da Atenção Integral aos Pacientes com Doença Falciforme

A Fundação Hemocentro de Brasília é o órgão coordenador da Política da Atenção Integral aos Pacientes com Doença Falciforme no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) e do Comitê Técnico de Hemoglobinopatias Hereditárias do Distrito Federal.

O diagnóstico precoce é feito pelo teste do pezinho, realizado em recém-nascidos dentro do Programa de Triagem Neonatal.

Conheça as normativas sobre o assunto acessando o [site do Hemocentro](#).

OUIVITORIA

OUIDORIA

A Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço para comunicação entre o cidadão e o governo para registro de manifestações (elogios, reclamações, sugestões, solicitação de informações e denúncias).

Entre as garantias do serviço estão: segurança, restrição de acesso a dados pessoais, acompanhamento, pelo sistema de Ouvidoria, do andamento da manifestação (exceto anônimas), conforme prazos legais e atendimento por equipe especializada.

**A OUIDORIA NÃO É APENAS
UM CANAL DE RECLAMAÇÕES
E DENÚNCIAS. É POSSÍVEL
TAMBÉM REGISTRAR
SUGESTÕES E ELOGIOS**



OUIDORIA

Canais de atendimento

Os canais de atendimento são:

- Central 162 - de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h; sábado, domingo e feriados - das 8h às 18h
- ParticipaDF - pelo site participa.df.gov.br
- Presencialmente na Ouvidoria da FHB, das 7h15 às 16h, ou em qualquer ouvidoria dos órgãos do GDF, de segunda a sexta-feira (exceto feriados) - consulte o horário de atendimento das outras instituições.

Prazos de resposta das manifestações

Segundo o Decreto nº 36.462/2015, o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias corridos, contados da data do registro da manifestação. A Ouvidoria tem 10 dias para informar ao cidadão as primeiras providências realizadas, e mais 10 dias para informar o resultado. No caso de denúncias, a Instrução Normativa nº 02, de 19 de outubro de 2021, estabelece que o prazo para conclusão dos trabalhos de investigação preliminar é de 60 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período, ou seja, mais 60 dias.

OUIDORIA

Tipos de manifestação e formas de registro

Como realizar um registro

Registro identificado:

- Requer documento com foto (RG, CNH, passaporte etc.).
- Permite registrar qualquer tipo de manifestação e acompanhar o andamento.

Registro anônimo

- Permitido somente para denúncias e reclamações.
- Não é possível acompanhar o andamento.

EM CASO DE INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS, PRAZOS OU RESPOSTAS RECEBIDAS, O CIDADÃO PODE PROCURAR A OUIDORIA-GERAL DO DF: PALÁCIO DO BURITI, ANEXO, 120 ANDAR, SALA 1.203.



OUIVITORIA

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- Objetivo: permite ao cidadão solicitar acesso a informações produzidas ou armazenadas pelo Estado
- Canais de atendimento
 - Presencialmente;
 - On-line, pelo site www.participa.df.gov.br, no ícone "Acesso à Informação".
- O que o pedido deve conter
 - Nome completo do solicitante;
 - Documento de identificação válido com foto (RG, CPF ou CNPJ, título de eleitor, passaporte, CTPS, carteira funcional, CNH ou certificado de reservista);
 - Descrição clara e precisa da informação solicitada;
 - Endereço eletrônico (e-mail) do solicitante.

OUIVITORIA

Prazo de resposta segundo a LAI

Prazo de resposta segundo a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 4.990/2012)

O órgão tem até 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

Primeiro recurso

Caso não haja resposta ou haja negativa, o recurso pode ser apresentado em até 10 dias. A resposta será emitida em até 5 dias.

Segundo recurso

Persistindo a negativa, é possível novo recurso, com os mesmos prazos.

Recurso à Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)

Se a negativa persistir, o cidadão pode apresentar novo recurso, que será analisado pela CGDF

Pedidos genéricos, desproporcionais, pouco específicos ou que exijam análise, interpretação, consolidação ou tratamento de dados fora da competência do órgão não serão atendidos.

AVALIE A CARTA DE SERVIÇOS

Após acompanhar esta jornada pelos nossos serviços com a ajuda dos nossos heróis, esperamos que você tenha encontrado as informações de que precisava de forma clara, acolhedora e acessível. Assim como cada doação transforma vidas, cada sugestão também fortalece o nosso trabalho.

Você gostou da nossa Carta de Serviços ao Cidadão? Sentiu falta de alguma informação? Participe da nossa pesquisa de satisfação e colabore com a melhoria deste documento!

Acesse o link e nos ajude a torná-lo ainda mais produtivo: <https://goo.gl/7UdMD2>



Fundação
**Hemocentro
de Brasília**

Dedicada à vida