

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

HOSPITAL DA REGIÃO LESTE – HRL/SRSLE-2021



- **Endereço:** Endereço: Área especial Hospitalar, Quadra 2, Conjunto K , lote 1, CEP 71570-050; Paranoá-DF.
- **Telefone:** (61) 2017-1550.
- **Horário de Atendimento:**
 1. Pronto Socorro: atendimento 24 horas.
 2. Serviços Ambulatoriais: Manhã: das 07h às 12 h/ Tarde: das 13h às 18h.
 3. Serviços Administrativos: 07:00 a 12:00 e 13:00 a 18:00 (de segunda a sexta feira, exceto feriados). Alguns setores funcionam a partir das 13 horas.
- **Prioridades de atendimento:** Conforme Classificação de Riscos.

- **Linhas de ônibus:**

• Linhas de ônibus partindo da área central DF (rodoviária):

Linha: 0.101; Paranoá/ W3 Norte (Rodoviária Plano Piloto)

Linha: 100.3; Paranoá / W3 Sul (Rodoviária do Plano Piloto)

Linha: 0.761; Paranoá / Rodoviária do Plano Piloto (Ponte JK)

Linha: 0.765; Paranoá (Condomínio Del Lago) / W3 Sul (Rodoviária do Plano Piloto)

- Acessibilidade: disponível em todos os acessos da unidade de saúde.
- Possui estacionamento para carros, motos e bicicletas na área externa da unidade hospitalar. O HRL possui estacionamento interno com vagas para portadores de necessidades especiais e idosos com as devidas sinalizações

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA- HOSPITAIS

Descrição

- Atendimentos de Urgência e Emergência em Clínica Médica
- Atendimentos de Urgência e Emergência em Trauma (Ortopedia e Cirurgia Geral).
- Atendimentos de Urgência e Emergência em Pediatria
- Atendimentos de Urgência e Emergência em Ginecologia e Obstetrícia
- Atendimentos de Urgência e Emergência em Obstetrícia em Clínica Cirúrgica.

Requisitos

- Comparecimento às Unidades de Pronto Socorro do hospital, entrada pelo SAMU/BOMBEIROS ou referenciados.

- O atendimento no Pronto Socorro da Pediatria é feito para crianças de 0 dias até 13 anos, 11 meses e 29 dias.

Formas de prestação do serviço

Abrir a GAE no NUREM e, após ser acolhido pela classificação de risco, seguindo protocolo institucional e será direcionado da seguinte forma:

VERMELHO – Encaminhar para SALA VERMELHA (BOX);

LARANJA – Encaminhar para sala de espera até atendimento médico;

AMARELO – Encaminhar para sala de espera até atendimento médico;

VERDE – Redirecionado para a Unidade de Saúde de referência.

AZUL – Realizar atendimento na Unidade de Saúde de referência.

Documentos Necessários

- Documento de identidade válido, com fotografia. Menores acompanhados por responsáveis legais.

Horários de visitas e troca de acompanhante

-Horário de Visita nos Prontos Socorro Adulto e Infantil, sendo 1 visitante/dia.

Box: 14h às 14:30h

PS: 16h às 16:30h

-Troca de acompanhantes: 7h às 10h- 1 troca/ 12h à 15h- 1 troca/ 19h às 20h- 1 troca.

O horário de visita pode apresentar restrições tendo em vista a Pandemia-Covid 19.

Horário de troca de acompanhante no Centro Obstétrico: 08h e 20h (CO não tem visita, somente boletins informativos para um familiar às 06:30h, 11h, 16h e 20h).

Telefones:

- Telefones: 2017-1550 VOIP: 1594/1595.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

- Via Chefia de equipe informa usuários quaisquer alterações e informativos necessários, conforme portaria 386 SES/DF de 27 de Julho de 2017.
- Via Escalas afixadas em local de fácil visualização pelo público, conforme lei 6.149 de 25 de junho de 2018.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

- Tempo recomendado decorrido da abertura GAE até a classificação: até 15 min.
- Tempo máximo para classificação de até 5 min. O encaminhamento para atendimento médico será conforme a classificação de risco. O tempo médio de atendimento varia de acordo com circunstâncias e demandas.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ENFERMARIAS E UTIS

Requisitos

- Ter sido internado após atendimento, por indicação médica. A internação ocorre via regulação. A regulação dos pacientes se dá por meio da Gestão de Leitos/HRL - Núcleo de Gestão da Internação.
- O paciente internado tem direito a acompanhante de livre escolha em todas as alas de internação – enfermarias e na UTI, respeitando os critérios de cada uma - respeitando normativas legais.

Horários de visitas e troca de acompanhante

- Para acessar as dependências do HRL é obrigatória a identificação do visitante e acompanhante, onde será solicitado a apresentação de documento de identidade com foto, bem como será fornecido etiqueta que deverá ser utilizada e devolvida na saída.

- Horário de Visita nas enfermarias – Devido a atual pandemia o horário está reduzido, sendo das 20h às 20:30h, uma pessoa por paciente, desde que não esteja restrita a visita devido isolamento do leito, bem como 1 visitante por noite.
- Horário de Visita na UCIN: Devido a atual pandemia o horário está reduzido, sendo das 20h às 20:30h, uma pessoa por paciente, desde que não esteja restrita a visita devido isolamento do leito. A troca é das 07h às 08h e 19h às 20h.
- Acompanhante: Sim, 1 por vez. A troca é das 07h às 08h e 19h às 20h.
- Horário de Visita na UTI: 15h às 15:30h. O horário de visitas pode ter restrições tendo em vista a Pandemia-Covid 19.
- O horário de troca de acompanhante é entre 07h e 22h. O horário de visitas pode ter restrições tendo em vista a Pandemia-Covid 19.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

A comunicação ocorre via acompanhante do paciente, pela manhã durante a visita da equipe médica.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

O tempo médio de internação de cada paciente ocorre conforme cada doença exige de recuperação.

Telefones:

Telefones:

Telefone geral: (61)2017-1550

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Descrição

Estão reguladas na Região Leste, as seguintes especialidades no panorama I, ofertadas pela DIRASE e ambulatório hospitalar:

- Acupuntura
- Cardiologia
- Cardiologia em Risco Cirúrgico
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Ginecológica
- Clínica Médica
- Colposcopia
- Endocrinologia
- Fisioterapia Ortopédica
- Geriatria;Gineco: Geral; Cirúrgica;
- Holter/Mapa
- Infanto-Puberal
- Infectologia
- Mastologia
- Neurologia
- Nutrição
- Odontologia
- Oftalmologia
- Ortopedia Geral
- Pediatria
- Pequenas cirurgias (ligados à Cirurgia Geral))

- Pneumologia
- Pré- Natal Alto Risco
- Proctologia Geral
- Psicologia
- Psiquiatria Geral
- Reprodução Humana
- Reumatologia
- Serviço Social
- Terapia Ocupacional
- Urologia
- Vasectomia

Requisitos

Conforme o tipo de consulta, a regulação a é feita pela Central de Regulação Ambulatorial da SES-DF ou Gerência de Regulação da Região Leste. As vagas restantes em cada especialidade são disponibilizadas para outras regionais, que recebem agendas. Os encaminhamentos do próprio hospital são inseridos pela marcação de consultas do hospital.

Formas de prestação do serviço

A maior parte do ambulatório faz parte da Atenção Secundária, atendida em salas do HRL. Os atendimentos são feitos através de encaminhamentos feitos pelas unidades de Saúde da Família.

Horários de funcionamento e consulta de retorno.

Funcionamento: segunda à sexta-feira (exceto feriados) de 07:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00. Telefone: 2017-1550 ramal 1679/1676

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ CENTRO CIRÚRGICO

O HRL possui 5 salas a serviço da população, reguladas via Complexo Regulador (eletivas) ou atendimentos de urgência, conforme necessidade, informada pelo médico nas seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Cirurgia de Mão, Coluna, Ginecologia, Ortopedia, Mastologia, Proctologia e Urologia.

ESPECIALIDADES DE COLUNA E MÃO DO DF

Descrição

É um serviço de referência da SES para cirurgias da coluna e mão no HRL. Os especialistas contam com aparato cirúrgico e de acompanhamento pós-cirúrgico dos casos atendidos.

Forma de prestação de serviço

Os pacientes são atendidos nesse serviço através de encaminhamento das especialidades do ambulatório, pronto socorro e/ou através de pareceres para os hospitais da rede agendados pelo Núcleo de Gestão da Internação. A demanda é imensa para esses serviços, por isso a otimização dos processos no HRL como referência desse público.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ REALIZAÇÃO DE EXAMES RADIOGRÁFICOS E ECOGRÁFICOS

Descrição

-Atendimento de todos os usuários da Região de Saúde Leste, com prioridade a casos emergenciais.

-Agendamentos via Unidades Básicas de Saúde ou Secretaria do Núcleo de Radiografia do Hospital da Região Leste - HRL.

Forma de Prestação de Serviço.

Exame Radiográfico (RX): agendamentos diretamente na Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, munido de pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto, de segunda à sexta-feira (exceto feriados), de 07:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00.

Exame Ecográfico: regulados em panorama 1, as solicitações são inseridas pelas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF ou Núcleo de Marcação do HRL.

Após o agendamento, comparecer à Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, na data e horário definidos, munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para realização do exame.

Exame de Tomografia: exame regulado via Central de Regulação Ambulatorial da SES/DF. As solicitações são inseridas pelas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, Núcleo de Marcação do HRL ou Núcleo de Gestão da Internação (pacientes internados). Prioridade a pedidos emergenciais. Após o agendamento, comparecer à Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, na data e horário definidos, munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para realização do exame.

Exame de Mamografia: exame regulado via Central de Regulação Ambulatorial da SES/DF. As solicitações são inseridas pelas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, Núcleo de Marcação do HRL ou Núcleo de Gestão da Internação (pacientes internados). Prioridade a pacientes acima de 40 anos e/ou de acordo com o histórico familiar. Após o agendamento, comparecer à Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, na data e horário definidos, munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para realização do exame.

Exame de Ecocardiografia: exame regulado via Central de Regulação Ambulatorial da SES/DF. As solicitações são inseridas pelas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, Núcleo de Marcação do HRL ou Núcleo de Gestão da Internação (pacientes internados). Após o agendamento, comparecer à Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, na data e horário definidos, munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para realização do exame.

Exame de Radiografia Odontológica: exame regulado pela Gerência de Regulação da Região Leste. Os agendamentos são realizados pelas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF. Após o agendamento, comparecer à Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL, na data e horário definidos, munido do pedido odontológico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para realização do exame.

Horários de funcionamento e Telefone

- Atendimento de todos os usuários da Região de Saúde Leste, com prioridade a casos emergenciais. Agendamentos via Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, CAPS ou pelo Núcleo de Marcação do HRL (por e-mail: agenda.hrleste@gmail.com).
- Funcionamento para marcação: segunda à sexta-feira (exceto feriados) de 07:00 às 12:00 e 13:00 às 18:00. Telefone: 2017-1550 ramal 1692/1693
- Exames emergenciais: 24h.
- Local da Prestação de Serviço: Após o agendamento nas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, **CAPS ou Núcleo de Marcação do HRL**, comparecer à Secretaria do Laboratório do HRL na data definida, de 07:00h às 09:30h, munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para a realização do exame.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

- Diretamente na Secretaria do Núcleo de Radiologia do HRL.
- Via agendamentos nas Unidades Básicas de Saúde da SES/DF

- Telefone: 2017-1550 ramal 1616.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

- Coletas de emergência: de imediato - 24 horas/dia.
- Demais atendimentos: no horário agendado.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ REALIZAÇÃO DE EXAMES DE LABORATÓRIO-PARANOÁ

Descrição

Atendimento de todos os usuários da Região de Saúde Leste, com prioridade a casos emergenciais. Agendamentos via Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, CAPS ou pelo Núcleo de Marcação do HRL (por e-mail: agenda.hrleste@gmail.com).

Serviços de diagnóstico por laboratório clínico

- Exames de Análises Clínicas em:
 - ✓ exames de bioquímica
 - ✓ exames de hematologia
 - ✓ exames bacteriologia
 - ✓ exames urianálise
- Exames de Imunologia
- Exames de Hormônios
- Exames de Parasitologia e Outros.

Local da Prestação de Serviço:

Fisicamente, no Laboratório HRL, apresentar-se na Secretaria do Laboratório do HRL , na data definida, as 07:00h munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para a realização do exame.

Forma de Prestação de Serviço:

Após o agendamentos via Unidades Básicas de Saúde da SES/DF, CAPS ou pelo Núcleo de Marcação do HRL (por e-mail: agenda.hrleste@gmail.com), comparecer à Secretaria do Laboratório do HRL na data definida, as 07:00h munido do pedido médico assinado e carimbado e documento de identificação oficial com foto para a realização do exame.

Horários de funcionamento e Telefone

Segunda à sexta-feira (exceto feriados) de 07:00h às 18:00h.

Coletas ambulatoriais: 07:00h às 09:30h.

Coletas de emergência: 24 horas.

Telefone: 2017-1550 ramais 1606/1607/1608.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

- E-mail: agenda.hrleste@gmail.com

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

- Coletas de emergência: de imediato - 24 horas/dia.
- Demais atendimentos: no horário agendado.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ REALIZAÇÃO DE EXAMES DE LABORATÓRIO-são SEBASTIÃO

Descrição

O Laboratório de São Sebastião (NUPAC-SSB) tem suas competências estabelecidas no Regimento Interno da SES/DF, Artigo 394, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 241, em 20/12/2018, páginas 12 a 76.

Esclarecemos a você, cidadão usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) que as competências do Laboratório são planejar, organizar, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades relacionadas ao processo de análises clínicas englobando principalmente: a organização dos processos anteriores à coleta do material biológico – como orientação aos pacientes quanto à forma adequada de obter a amostra do material para que não prejudique o resultado do exame; a análise desse material e posteriormente, emitir e validar os resultados de exames e encaminhá-los aos respectivos prontuários, por meio eletrônico ou por meio físico; dentre outras que podem ser consultadas no Regimento Interno da SES/DF.

Equipe profissional

- Farmacêuticos Bioquímicos – Laboratório
- Especialistas em Saúde – Biomédicos
- Técnicos de Laboratório – Patologia Clínica
- Auxiliares Operacional de Serviços Diversos – Patologia Clínica
- Técnicos Administrativos

Serviços oferecidos

EXAMES a partir de amostras biológicas de:

- Sangue para exames de hemograma completo, contagem de reticulócitos, teste de falcização,vhs, glicose ou glicemia em jejum, curva glicêmica ,glicose pós prandial, ureia, creatinina,cálcio, sódio, potássio,cloro, ácido úrico, albumina e proteína (proteinograma), ferro, amilase, bilirrubinas direta e total, fosfatase alcalina, TGO, TGP, fósforo, glicose pós-prandial, hemoglobina glicada, colesterol total e frações(lipidograma), triglicérides, gama glutamil transferase, magnésio,TAP, TTPA, fibrinogênio, CK, CKMB, Troponina, Teste de Gravidez, VDRL e Teste rápido para Sífilis, Teste rápido para dengue;
- Urina para exames de urina simples, urina de 24 horas (microalbuminúria isolada e proteinúria, calciúria) e urocultura;
- Fezes para exames de pesquisa de vermes e pesquisa de sangue oculto;

- Escarro pesquisa de BAAR, genexpert.
- Raspado cutâneo, BAAR hanseníase .

Observações relevantes:

1. São realizados muitos outros exames de sangue na rede pública de laboratórios de apoio da rede pública do DF. Estamos trabalhando para que possamos ampliar a lista de serviços.

Por isso, o Laboratório de São Sebastião realiza a coleta do material e envia para outras unidades laboratoriais de referência como o HRAS, o LACEN, o Hospital de Apoio e o HRL (hospital do Paranoá).

São exames de hormônios como TSH, T4 livre, PSA, PSA livre, prolactina, FSH-folículo estimulante, LH-luteinizante, testosterona, PTH-paratormônio, estradiol, CA 125, CA 15.3, CA 19.9, ATG-anti-tireoglobulina, ATPO-anticorpos antiperoxidase; Beta HCG, SDHEA, insulina, progesterona, vitamina D, realizados pelo HRAS.

Exames de imunologia como para investigação e diagnóstico para HIV, hepatites, sífilis, citomegalovírus, sarampo, rubéola, Análise toxicológica, Aspergilose, Brucelose, Chagas, Chikungunya, Cisticercose, Pcr RT Covid 19 - Coronavírus, Criptococose, Dengue, Difteria, Enteropatógenos, Esquistossomose, Febre amarela, Filariose, Hanseníase, Hantavírose, Histoplasmose, HPV – Papiloma Vírus Humano, Infecção fúngica, Leishmaniose, Leptospiriose, Malária, Mayaro, Meningite, Neurocisticercose, Painel de vírus respiratórios, Parasitose oportunista, Parvovírose, Pneumocistose, Raiva, Resistência bacteriana, Rotavírus, Toxocaríase, Toxoplasmos, Tuberculose e Zika todos realizados pelo LACEN-DF.

O Teste do Pezinho, tão importante para a detecção de diversas doenças logo nos primeiros dias de vida do bebê, e eletroforese de hemoglobina, é um exame realizado pelo Hospital de Apoio de Brasília (HAB), mas o material (gotas de sangue) é coletado na UBS mais próxima da residência do paciente. Também é levado ao HAB material para o exame de eletroforese de hemoglobina.

2. É importante destacar que nenhum paciente da Região de Saúde Leste (São Sebastião, Paranoá, Itapoã, Jardim Botânico e Lago Sul) que tenha demanda para esses exames, feitos em outras unidades laboratoriais fora de São Sebastião, não precisa se deslocar para outras unidades. Eles podem ser agendados juntamente com os que são coletados e feitos no Laboratório de São Sebastião. Não é necessário marcar separadamente dos demais.

- **IMPRESSÃO DE RESULTADOS**

1. O usuário de toda rede também tem acesso aos resultados de exames disponibilizados no Trakcare (sistema de dados da SES/DF) que podem ser impressos na recepção do NUPAC-SSB ou por senha individual no Portal de Exames, na internet.

2. O Teste do Pezinho também pode ser impresso pela nossa recepção.

Forma de Prestação de Serviço:

Você deverá ter passado por atendimento em uma unidade pública de saúde da Superintendência da Região de Saúde Leste que abrange as cidades mencionadas acima; o profissional irá solicitar exames em formulário por escrito ou diretamente no sistema informatizado.

A marcação desses exames é feita pela sua Unidade Básica de Saúde (UBS). Com a data marcada para a coleta de sangue e/ou entrega de urina/fezes, você comparecerá ao Laboratório. O profissional da UBS deverá dar as orientações de como fazer a coleta do material, qual o preparo necessário (jejum, quantidade, como acondicionar o material, casos de urina e fezes).

Requisitos

No dia e horário marcados, o usuário deverá comparecer ao laboratório de São Sebastião e deverá apresentar no guichê da recepção:

- Para COLETA:
 1. documento de identificação com foto (RG, carteira de motorista, passaporte, carteira de trabalho);
 2. Cartão do SUS com o nº do prontuário eletrônico = nº SES;
 3. frascos com urina e/ou fezes (se for o caso) conforme orientações.

(O cartão do SUS é documento indispensável para os atendimentos na Secretaria de Saúde do DF)

Prioridades no atendimento

O atendimento é realizado por ordem de chegada com prioridade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e os obesos nos termos da lei.

Horários de funcionamento

Dias: segunda à sexta-feira (exceto feriados)

Coleta: de 07 às 08h

Informações gerais do laboratório: 10 às 12h e 13h às 18h

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

Mecanismos de comunicação com os usuários - Telefone: 160

Procedimentos para atender a sugestões: Ouvidoria da SES/DF pelo telefone 160 e caixa de Sugestões localizada no guichê de atendimento.

Endereço do Laboratório de São Sebastião: Centro de Múltiplas Atividades, conjunto 10, Área especial, São Sebastião-DF

Pontos de referência: próximo ao Restaurante Comunitário e Feira Permanente

Estimativa de previsão de horários de atendimento e tempo de espera.

Tempo de espera: no horário agendado.

Prazos e formas de acesso aos resultados: 30 dias para o Teste do Pezinho - Recepção do laboratório/ 10 dias para os demais - Portal de Exames.

Para comodidade e praticidade do usuário, oferecemos a opção de acessar, com senha pessoal e imprimir os resultados pela internet no Portal de Exames da SES/DF.

A senha de acesso ao Portal de Exames está na etiqueta do protocolo dos exames de laboratório do paciente. Esta etiqueta é entregue pelo profissional de saúde no dia da coleta de sangue. Caso o usuário não localize esse protocolo, basta se dirigir a qualquer unidade laboratorial e solicitar a senha que será entregue imediatamente.

O portal tem o seguinte endereço: <http://portaldeexames.saude.df.gov.br>. Lembrando que os resultados permanecem no prontuário eletrônico no sistema TRAKCARE - acessível aos profissionais de saúde em toda rede pública de saúde do DF. Deste modo, é constituído um histórico de dados de consultas e exames do cidadão usuário do sistema público de saúde.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ATENDIMENTOS REFERENTES À AMAMENTAÇÃO E DOAÇÃO DE LEITE HUMANO

Descrição

O que o Banco de leite faz por você:

- Serviço aberto à comunidade do DF com foco nas gestantes e binômio mãe e filho da Região Leste. Suporte médico, de enfermagem e nutrição em relação a promoção e apoio à amamentação, além de captação, processamento e distribuição do leite humano para a unidade hospitalar.
- Coleta leite humano doado nas residências das doadoras cadastradas em parceria com o Corpo de Bombeiros do DF.
- Processa e distribui o leite humano pasteurizado aos recém-nascidos que são assistidos na UCIN e Alcon do HRL;
- Presta atendimento a todos os usuários que necessitam de orientações e atendimentos relacionados ao aleitamento materno e/ou doação de leite humano.

Forma de Prestação de Serviço:

- Para fazer doação de leite humano

- Para fazer a doação de leite humano, a mulher deve estar amamentando, ser saudável, estar com exames em dia e não usar álcool, cigarro ou drogas ilícitas. A mãe doadora pode fazer o cadastro para doação de leite pelo contato telefônico direto ao BLH/HRL, pelo Disque Saúde 160, opção 4, cadastro pelo site Amamenta Brasília ou aplicativo do Amamenta Brasília disponível na Play Store ou IOs. Ao entrar em contato com a doadora, um servidor do BLH preenche o formulário de cadastro e são solicitados os exames do pré-natal (hemograma completo, VDRL e sorologias para HIV, HTLV e hepatites) e repassadas todas as orientações sobre ordenha e coleta. Então a mesma é incluída na rota de coleta semanal e agendado a coleta do leite e entrega do material necessário (frasco de vidro esterilizado, máscara descartável, touca descartável e folder explicativo);
- As coletas domiciliares estão acontecendo às segundas e quintas-feira no período matutino;

- O banco de leite funciona 24 horas por dia para garantir a distribuição do leite humano pasteurizado dentro das unidades HRL.
- Os atendimentos externos acontecem conforme demanda, e durante a pandemia, preferencialmente, por agendamento através do telefone 2017-1579 de segunda a sexta-feira de 08h às 18h;

- Atendimento e orientações às mães

- Para atendimento e orientações é necessário o fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, endereço, telefone, escolaridade, profissão, informação de gestação e parto, no caso de pacientes nutrízes);
- Nos atendimentos de apoio a amamentação é importante a presença da criança e de sua caderneta de saúde.
- Para atendimento e orientações é necessário um documento válido de identificação com o nome completo e fornecimento dos seguintes dados: endereço, telefone, escolaridade, profissão, informação de gestação e parto (em caso de pacientes nutrízes);

Horários de funcionamento:

- Funcionamento de segunda a sexta-feira de 7:00 às 19:00.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

- Os atendimentos externos acontecem conforme demanda, e durante a pandemia, preferencialmente, por agendamento através do telefone Telefone: 2017-1550, ramal 1579, de segunda a sexta-feira, de 08h às 18h;
- Para doação de leite humano ligar 160, opção 4.
- A mãe doadora pode fazer o cadastro para doação de leite pelo contato telefônico direto ao BLH/HRL, pelo Disque Saúde 160, opção 4, cadastro pelo site Amamenta Brasília ou aplicativo do Amamenta Brasília disponível na Play Store ou IOs.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

O serviço é porta aberta para atendimento às mães, que precisam de ajuda para a amamentação, sem filas ou tempo superior estimado em 30 minutos de espera. Para casos que a equipe veja necessidade de atendimento com o médico Pediatra, o atendimento é feito por agendamento, por conta da pandemia.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ATENDIMENTOS REFERENTES AO BANCO DE SANGUE

Descrição

- 1) Atendimento transfusional dos pacientes internados.
- 2) Exames imuno hematológicos (Tipagem Sanguínea ABO/Rh, Coombs Direto e Indireto - PAI-) com finalidade transfusional e para parturientes, recém-nascidos e gestantes assistidos na rede pública.

Requisitos

Para o atendimento transfusional deve ser preenchida e assinada uma REQUISIÇÃO TRANSFUSIONAL por profissional médico conforme Portaria nº 158/GM/MS, de 04/02/2016, utilizando o modelo padrão fornecido pela Fundação Hemocentro de Brasília e disponível na agência do Núcleo de Hematologia e Hemoterapia (Banco de Sangue)

Essa solicitação deve estar registrada em prontuário eletrônico com informação do quantitativo (dose) a ser transfundido e a modalidade de transfusão.

Para a realização dos exames imunohematológicos (ABO/Rh, Coombs direto e indireto) deve ser feita a solicitação em prontuário eletrônico para o paciente internado no Hospital da Região Leste ou deve ser enviada a amostra devidamente acondicionada e

identificada quando proveniente de outra unidade de saúde da rede pública referenciada .

Forma de prestação de serviço

Via Requisição das unidades assistenciais. Cada requisição deverá obrigatoriamente ter assinalada a modalidade de transfusão :

- 1) programada para data e horário específico
- 2) rotina em até 24 horas
- 3) urgente em até 3 horas
- 4) emergência - imediatamente quando o médico solicitante autoriza a transfusão sem realização dos testes
- 5) reserva cirúrgica para data e horário específico

Horários de funcionamento:

Horário de atendimento: ininterruptamente (7 dias /semana , 24 horas /dia) para atendimento transfusional e 07:00 às 17:00h para a realização de testes imunohematológicos.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

A comunicação ocorre via requisição das unidades de internação. Não são aceitas solicitações por meio telefônico ou eletrônico, a requisição de transfusão deve ser entregue na agência do Banco de Sangue.

Não são aceitas solicitações incompletas , rasuradas ou ilegíveis de acordo com a Portaria nº 158/GM/MS, de 04/02/2016

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

- 1) Requisições de emergência – atendimento imediato, quando o médico solicitante autoriza a transfusão sem realização dos testes.
- 2) Requisições urgente: em até 3 horas
- 3) Agendamento – atendimento conforme programada para data e horário específico
- 4) Agendamento de rotina - em até 24 horas
- 5) Reserva cirúrgica para data e horário específico

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ NRAD-NÚCLEO REGIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR

Descrição

- Programa de Internação Domiciliar (PID): Serviço substitutivo à internação hospitalar ou ao atendimento ambulatorial, responsável pelo gerenciamento e operacionalização das Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar e Equipes Multiprofissionais de Apoio.
- Programa de Oxigenoterapia Domiciliar (POD) em parceria com a Atenção Primária : acesso à oxigenoterapia domiciliar prolongada para usuários do SUS/DF, portadores de patologias que necessitem da oferta de oxigênio.

Requisitos

O familiar e/ou responsável pelo paciente deve ter residência e domicílio comprovados o mesmo deve residir na área de abrangência de Paranoá, Itapoã e/ou São Sebastião; O cuidador deve ser identificado e o quadro clínico do paciente deve ser compatível com o perfil do serviço.

- A solicitação de internação domiciliar deve atender a critérios do instrumento de classificação da complexidade assistencial do paciente em atenção domiciliar no SUS e POD-por meio de relatório médico, exames comprobatórios e documentação necessária.

Os pacientes devem ter quadros clínicos estáveis e podem ser: portadores de sequelas e doenças crônicas como: cuidados paliativos oncológicos e neurológicos, entre outros; úlceras de decúbito em graus moderado e grave e traqueostomia.

Forma de prestação de serviço

O serviço funciona de Domingo a Segunda das 07:00 as 19:00, a frequência de visitas é definida de acordo com a necessidade de cada paciente.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

O serviço funciona de Domingo a Segunda das 07:00 as 19:00, a frequência de visitas é definida de acordo com a necessidade de cada paciente.

A comunicação com os pacientes e cuidadores é realizada durante as visitas, via telefone, e-mail, grupos de Whatsapp ou acolhimento no setor.

Para inserção no programa, os pedidos podem chegar por via hospitalar ou demanda espontânea.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

Atendimento por agendamento e, de acordo com a necessidade de cada paciente.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ SERVIÇO SOCIAL

Descrição

O serviço social do HRL atua atendendo às demandas dos pacientes e seus familiares. Esses atendimentos visam acolher, orientar e encaminhar de forma a possibilitar o acesso aos direitos e mobilizar a alta hospitalar. Todas as orientações e encaminhamentos perpassam as áreas da Saúde, Assistência Social, Previdência Social, Educação, Segurança Pública, Justiça e outros órgãos de direitos que compõem a rede socioassistencial.

Requisitos

O usuário deve estar internado no HRL e/ou ser atendido nos ambulatórios do hospital.

Forma de prestação de serviço

São necessários documentos de identificação pessoal e/ou encaminhamentos específicos.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h. Sábado das 07h às 16h.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

A comunicação ocorre com o usuário de forma presencial ou via telefone, com paciente, seus familiares ou pessoa indicada por ele.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

O tempo médio do atendimento social é de: 1ª consulta - tempo médio de 60 minutos; retorno: 20 a 30 minutos.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ VOLUNTARIADO

Descrição

Serviço subordinado à Superintendência, é um grupo filantrópico, legalmente constituído sob a forma de sociedade civil, sem fins lucrativos, sem ideologia política-religiosa. Tem por objetivo congregar pessoas da sociedade do DF que queiram doar, de alguma forma parte do seu tempo em prol dos pacientes carentes e/ou em tratamento no HRL e em situação de vulnerabilidade social conforme orientação do Serviço Social do HRL.

No Voluntariado Social são desenvolvidas atividades em favor dos pacientes, cuidadores, familiares e comunidades da unidade alvo das ações. Exemplo: atividades lúdicas, recreativas, pedagógicas, artísticas e culturais, promoção de eventos beneficentes, celebração de datas festivas para a comunidade.

Atividades:

- Vendas de produtos diversos no Bazar;
- Fornecimento de cesta básica, passagens, remédios, kit de higiene pessoal
- Concessão de cadeiras de rodas, muletas, bengalas, roupas, calçados, enxovais, cobertores e brinquedos;
- Cortes de cabelo e barba
- Visitas aos pacientes
- Café da manhã, todas as segundas e quartas-feiras para todos os pacientes e acompanhantes dos ambulatórios e salas de espera.

Requisitos

- Pessoas que se comprometem a ter o compromisso de prestar assistência efetiva aos pacientes internados e /ou em tratamento, obedecendo escalas e horário, mantendo assiduidade e postura compatíveis com a função desempenhada.
- Os voluntários em pleno exercício de suas atividades são regidos por direitos, deveres e normas constantes do Estatuto do GAV.
- Fazer cadastro preenchendo ficha de inscrição e fornecimento de cópia do documento

de identificação e comprovante de residência.

Documentação necessária:

- Preenchimento de uma ficha de inscrição
- Cópia de documento de identificação
- Comprovante de residência.

Horários de funcionamento e Telefone

Horário de atendimento: segunda a quinta-feira (8:00 às 11:00)

Chefe do Voluntariado: Gilson Cosme Sales da Silva Jr.

Telefone: (61) 99534-3726

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

E-mail: vol.ses.leste@gmail.com

Telefone: (61) 99534-3726

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

Atendimento Presencial, com pronto atendimento, sem fila de espera, em prédio anexo ao HRL, em frente ao CAPS.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

▮ ATENDIMENTOS ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

Descrição

Descrição: CEPAV GIRASSOL - Centro de Especialidades de Atenção às Pessoas em situação de violência sexual, familiar e doméstica.

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA SEXUAL, FAMILIAR e DOMÉSTICA

Acolhimento e acompanhamento Psicossocial individual;

Atividades Psicossociais em Grupo;

Ações de Promoção à saúde e prevenção à violência

Forma de Prestação de Serviço

O CEPAV Girassol é um Serviço de atendimento ambulatorial da Atenção Secundária à Saúde que atende a população por demanda espontânea (porta aberta) ou por encaminhamento.

Oferecemos atendimento Psicossocial à crianças, adolescentes, adultos e idosos em situação de violência sexual, familiar e doméstica.

Horários de funcionamento e Telefone

De segunda a sexta-feira (exceto feriados) de 08:00 às 18:00h.

Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços:

Contato: Whatsapp : 61-99264 2694.

Estimativa de Previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

Conforme agendamento, via encaminhamentos ou agendamento.

SERVIÇOS PARA VOCÊ

OUVIDORIA

Descrição

Local onde o paciente/acompanhante pode registrar denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio ou pedir informações.

Documentos Necessários:

- Manifestante
 - Documento de identificação com número do CPF
- Paciente
 - Documento de identificação com número do CPF
 - Cartão do SUS
 - Cartão do SES
 - e-mail

Formas de prestação do serviço:

- ☒ Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 09h às 12h00 e das 14h00 às 17h00. (Portaria nº 08, de 10 de fevereiro de 2021, da Controladoria Setorial da Saúde, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal nº 29, de 11 de fevereiro de 2021)
- ☒ Prioridade de atendimento: Gravidade/Prioridade
- ☒ Telefones: 162
- ☒ Internet: www.ouv.df.gov.br

Etapas:

- Registro da demanda através dos canais de atendimento (Presencial, Formulário, telefone ou internet)

- Tratamento da demanda pela Ouvidoria
- Encaminhamento ao setor responsável
- Encerramento da demanda após resposta do setor responsável
- Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação.
- Prioridade às tratativas de demandas provenientes do SIGO-DF, informações via Lei de Acesso à Informação - LAI.

Atualizado em 08/04/2021.

GPMA/HRL/SRSLE