

Secretaria de Saúde

**CARTA
DE
SERVIÇOS
AO
CIDADÃO**

Adolescento



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:

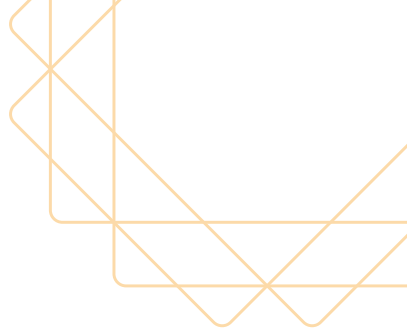
Denize Bomfim Souza - Ouvidoria

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”.

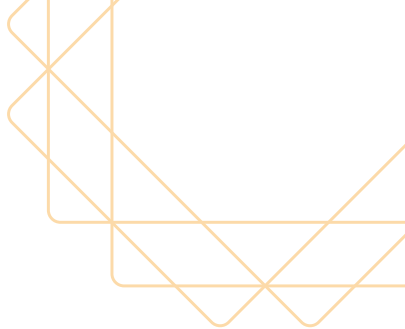
VISÃO

“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 ADOLESCENTRO



O Adolescentro é centro de referência, pesquisa, capacitação e atenção à saúde à adolescência em seu contexto familiar. Faz parte dos serviços da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal desde 1998 e suas atividades visam o atendimento integral de jovens em seu pleno desenvolvimento, de acordo com suas potencialidades.

- Endereço:

Setor de Grandes Áreas Sul - SCAS 605, Lotes 32/33 - L2 Sul, CEP: 70200-650, Brasília - DF (Ao lado da Escola Americana e em frente ao Mc Donald's)

(Incluir mapa de localização)

- Telefones: 3242-1446/3242-1447/3445-7573/3445-7581

- Área de Abrangência:

Distrito Federal e entorno.

- Público Alvo:

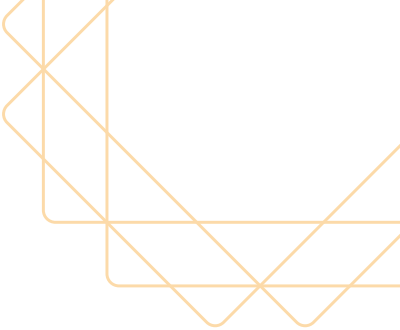
Adolescentes de 10 a 18 anos com transtornos mentais e vítimas de violência sexual.



SERVIÇOS PRESTADOS:

O Adolescentro busca o trabalho em rede com outros serviços de diversos níveis de atenção da Secretaria de Saúde, bem como o estabelecimento de parcerias com equipamentos sociais de outras secretarias da Administração do Distrito Federal. O serviço presta atendimento individual e em grupo a adolescentes de 10 a 18 anos de idade, nas modalidades listadas a seguir:

- Programa Biopsicossocial (BPS) – acompanhamento do crescimento e desenvolvimento de jovens, com ênfase em transtornos mentais. O programa biopsicossocial está voltado ao acompanhamento do crescimento e desenvolvimento dos adolescentes, com atenção às diferentes esferas do viver em contexto familiar, social e cultural. São previstas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde, com atenção ao desenvolvimento puberal, exercício e significação da sexualidade, gravidez e acompanhamento pré-natal, prevenção de DST/AIDS, transtornos psíquicos, prevenção de drogadição, prevenção de depressão e suicídio, automutilação, questões de gênero e raciais, riscos e vulnerabilidades sociais, orientação nutricional, construção da autonomia, sentimento de identidade, conflitos familiares, relações de poder e autoridade na cena familiar, inconformidade e dificuldade no âmbito da escola e da aprendizagem, retardo mental leve, entre outros acontecimentos e acometimentos próprios desse ciclo da vida.
- Programa de Atenção a Adolescentes com Vivência de Violência Sexual (AVV) – integra a rede de assistência a pessoas em situação de violência no DF; desenvolve atividades voltadas ao tratamento de vítimas e autores de violência sexual



e seus familiares. A violência sexual, tantas vezes, é acompanhada de outras violências, tais como física e emocional, e essas dimensões da violência são tratadas nesse programa. O programa de violência busca promover a superação das situações de violência e prevenir as consequências e possíveis agravos dessa situação traumática, agravos que podem resvalar para o uso de drogas, gravidez na adolescência, comportamentos sexuais de risco, depressão, dentre outras angústias e sofrimentos.

- Assistência e tratamento em psiquiatria e neurologia a adolescentes com demandas específicas.
- Seguimento de adolescentes já acompanhados no serviço nas áreas de terapia ocupacional, assistência social, psicologia, nutrição, odontologia e ginecologia.

Horário de Funcionamento:

Seu funcionamento prevê uma entrevista inicial estruturada que é realizada de segunda a sexta de 7:00 h às 12:00h e 13:00h às 18:00 h.

Farmácia

A farmácia localizada no Adolescentro distribui medicamentos da atenção básica: psicotrópicos, sob o regime de controle especial, medicamentos para o tratamento do Parkinson e ainda medicamentos psicotrópicos de média complexidade. Seu horário de funcionamento é de 08:00h às 12:00h e 14:00h às 17:00h.



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