

# Secretaria de Saúde do Distrito Federal



## Carta de Serviços Ao Cidadão



Secretaria  
de Saúde



1

OUVIDORIA

2

ATENDIMENTO EM UNIDADE  
BÁSICA DE SAÚDE (UBS).

3

ATENDIMENTO EM  
POLICLÍNICAS

4

CENTROS ESPECIALIZADOS

5

SAÚDE MENTAL - CAPS

SAMU-DF 192

6

ATENDIMENTO EM UNIDADES DE  
PRONTO ATENDIMENTO (UPAS).

7

ATENDIMENTO EM HOSPITAIS

8

FARMÁCIAS E MEDICAMENTOS

9

BANCO DE LEITE HUMANO

10

11

ATENÇÃO DOMICILIAR

12

CUIDADOS PALIATIVOS

13

DOAÇÃO E TRANSPLANTE DE  
ÓRGÃOS

14

TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA

15

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

ÓRTESE E PRÓTESE

16

17

ATENDIMENTO EM LIBRAS





# OUVIDORIA



## DESCRIÇÃO

- É um espaço destinado para você! Utilize o seu direito de colaborar com o Governo do DF, registrando a sua sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou solicitação de informações de caráter geral sobre serviços da administração pública.



## SERVIÇOS

- Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Registros de sugestão, solicitação, reclamação, elogio, denúncia e informações de caráter geral.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).



## ACESSO

- Central 162, ou
- Site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br), ou
- Presencialmente em quaisquer ouvidorias do Governo do Distrito Federal: de segunda a sexta, das 9h às 12h e das 14h às 17h.



## QR CODE



# ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (UBS)



## DESCRIÇÃO

- As Unidades Básicas de Saúde (UBS) são locais de atendimento primário de saúde que cuidam de você e de sua família com base no seu endereço.



## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- Verifique aqui o horário de funcionamento da sua UBS de referência clicando [aqui](#).



## SERVIÇOS

- Cada UBS tem:
- Equipe Multiprofissionais
- Que pode conter: Médico da família, Enfermeiro, Odonto, Nutricionista, Psicólogo, Agente comunitário de saúde, técnico em saúde, Fisioterapeuta, etc.
- Verifique os serviços disponíveis na sua [UBS de referência](#).



## ACESSO

- Qualquer pessoa pode ser atendida em uma UBS.
- CPF, ou
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS), ou
- Documento com foto para gerar cartão SUS.
- *Mantenha seu cadastro atualizado, para facilitar contato.*



## QR CODE



# SERVIÇOS DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (UBS)



## SERVIÇOS

- **Acolhimento à demanda espontânea.**
- **Saúde da Criança e Adolescente:**
  - Puericultura;
  - Saúde do Adolescente;
  - Doenças e Agravos mais comuns na criança e adolescente;
  - Promoção da saúde e prevenção de doenças;
  - Atenção Integral à Saúde.
- **Saúde da Mulher.**
- **Saúde do Homem.**
- **Saúde do Idoso.**
- **Planejamento Sexual e Reprodutivo.**
- **Ações de Rastreamento.**
- **Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças.**
- **Ações Transversais em Vigilância em Saúde.**
- **Saúde Mental.**

- **Condições Agudas/Crônicas Transmissíveis.**
- **Condições Crônicas não-transmissíveis.**
- **Populações em situação de vulnerabilidade:**
  - População em Situação de Rua;
  - População LGBTQIA+;
  - População Negra;
  - População Indígena;
  - População Cigana;
  - População do Campo;
  - População Migrante e Refugiada;
  - População Beneficiária do Programa Bolsa Família;
- **Saúde Prisional.**
- **Práticas Integrativas em Saúde (PIS).**
- **Saúde Bucal.**
- **Saúde da gestante e puérpera.**



- **Saúde Bucal.**
- **Saúde da gestante e puérpera.**
- **Triagem Neonatal.**
- **Imunização (Vacinação).**
  - Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais (CRIE), clique [aqui](#).
  - Local de vacinação [aqui](#).
- **Suplementação.**
- **E outros.**

# ATENDIMENTO EM POLICLÍNICAS



## DESCRIÇÃO

- As Policlínicas são locais que oferecem atendimento ambulatorial especializado e atuam como suporte às Unidades Básicas de Saúde (UBS) em casos que não são de urgência e emergência.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).
- Chave de regulação.
- Guia de encaminhamento.
- *Atualize o cadastro na [UBS de referência](#) para facilitar contato.*



## SERVIÇOS

- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Geriatria
- Otorrinolaringologia
- Oftalmologia
- Psiquiatria
- Pneumologia
- Ortopedia e outras.
- Consulte os serviços e locais de atendimento das Policlínicas clicando [aqui](#).



## ACESSO

- Após o encaminhamento pelo serviço de saúde, você deve aguardar o contato do Complexo Regulador informando data, hora e local da consulta. Logo, é fundamental manter os dados atualizados.
- Você pode acompanhar a posição na fila [aqui](#).



## QR CODE



# CENTROS ESPECIALIZADOS



## DESCRIÇÃO

- São unidades que oferecem apoio à população em especialidades específicas, desde o acompanhamento à Saúde da Mulher, à atenção para situações de violência, à obesidade até reabilitação.



## SERVIÇOS

- Centros de especialidades para atenção às pessoas em situação de violência sexual, familiar e doméstica (CEPAV), clique [aqui](#).
- Centros de especialidades odontológicas, clique [aqui](#).
- Casa de parto de São Sebastião, clique [aqui](#).



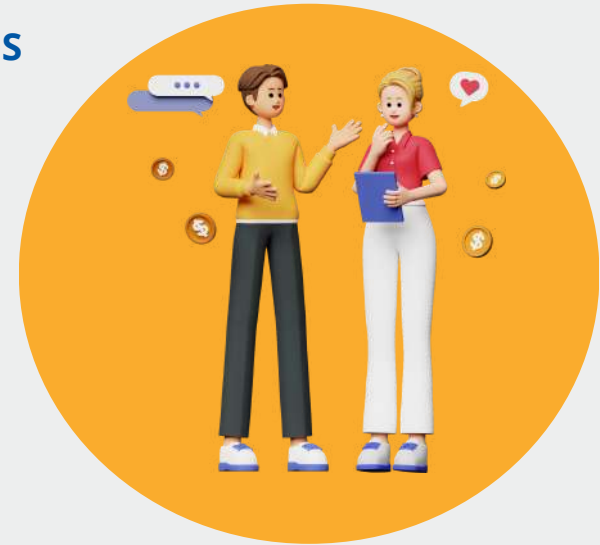
## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF, ou
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS), ou
- Documento com foto para gerar cartão SUS.



## ACESSO

- Para a maioria dos Centros Especializados é necessário o encaminhamento da [UBS de referência](#) (consulte a sua UBS clicando [aqui](#)).



## QR CODE





## MAIS SERVIÇOS DOS CENTROS DE REFERÊNCIA AQUI!

- Centro especializado em obesidade, diabetes e hipertensão (CEDOH), clique [aqui](#).
- Centro de atenção ao diabetes e hipertensão adulto (CADH) e infantil (CADHIN), clique [aqui](#).
- Centro especializado em saúde da mulher (CESMU), clique [aqui](#).
- Ambulatório de diversidade de gênero (ambulatório TRANS), clique [aqui](#).
- Centros especializados em reabilitação, clique [aqui](#).
- Centro especializado em doenças infecciosas (CEDIN), clique [aqui](#).
- Centro de referência em saúde do trabalhador (CEREST), clique [aqui](#).
- Centro de referência para imunobiológicos especiais (CRIE), clique [aqui](#).
- É necessário encaminhamento da [Unidade Básica de Saúde](#) (UBS).
- Para saber mais sobre os Centros de Referência clique [aqui](#).



# SAÚDE MENTAL - (CAPS)



## DESCRIÇÃO

- Os **Centro de Atenção Psicossocial** (CAPS) atendem pessoas com sofrimento mental grave, incluindo questões relacionadas ao uso de álcool e outras drogas, seja em situações de crise ou processos de reabilitação psicossocial.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).
- Para pessoas em situação de rua esses documentos não são exigidos.



## ACESSO

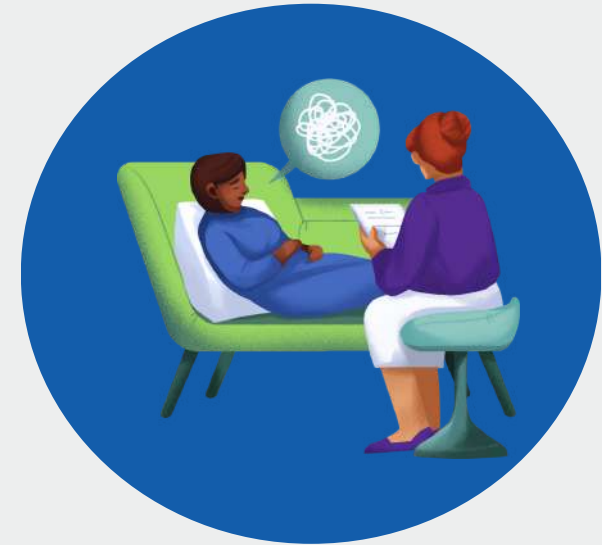
- Funcionamento em regime de porta aberta, sem necessidade de agendamento ou encaminhamento.
- CAPS I, CAPS II, CAPS AD II e CAPS i: segunda a sexta, das **7h às 18h**.
- CAPS III e CAPS AD III: **24 horas**.





## SERVIÇOS

- CAPSi: atende crianças e adolescentes com sofrimento mental grave e persistente, até 18 anos, incluindo aquele relacionado ao uso de álcool e outras drogas, até 16 anos.
- CAPS I: atende todas as idades com sofrimento mental grave, incluindo questões relacionadas ao uso de substâncias.
- CAPS II e o CAPS III: atende adultos acima de 18 anos que apresentam sofrimento mental grave e persistente.
- CAPS AD II e o CAPS AD III: a partir de 16 anos que apresentam sofrimento mental grave decorrente de uso nocivo de álcool e outras drogas
- Para saber mais clique [aqui](#).



QR CODE



# SAMU-DF 192



## DESCRIÇÃO

- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 é o atendimento pré-hospitalar em casos de Urgências.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Qualquer pessoa pode ser atendida pelo SAMU.



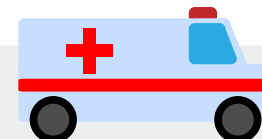
## SERVIÇOS

- Funciona 24h e realiza o atendimento de urgência e emergência em qualquer lugar: residências, locais de trabalho e vias públicas.
- Para saber mais sobre os serviços, clique [aqui](#).



## ACESSO

- Central telefônica 192.
- E quando chamar o SAMU, descubra [aqui](#).



## QR CODE



# ATENDIMENTO EM UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS)



## DESCRIÇÃO

- As Unidades de Pronto Atendimento (UPAS) são locais que oferecem atendimento de urgência e emergência 24 horas.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento de identificação.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).



## SERVIÇOS

- Clínica Médica
- Pediatria
- Para saber mais clique [aqui](#).



## ACESSO

- Qualquer pessoa pode ser atendida em uma UPA.
- Para saber mais clique [aqui](#).



## QR CODE



# ATENDIMENTO EM UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS)

UPA	QR CODE	UPA	QR CODE
<u>Brazlândia</u>		<u>Riacho Fundo II</u>	
<u>Ceilândia</u>		<u>Samambaia</u>	
<u>Ceilândia II</u>		<u>São Sebastião</u>	
<u>Gama</u>		<u>Sobradinho</u>	
<u>Núcleo Bandeirante</u>		<u>Vicente Pires</u>	
<u>Paranoá</u>			
<u>Planaltina</u>			
<u>Recanto das Emas</u>			



Para saber mais,  
clique nos nomes  
dos hospitais!

# ATENDIMENTO EM HOSPITAIS



## DESCRIÇÃO

- Os hospitais do Distrito Federal são locais que oferecem atendimento de urgência e emergência 24 horas, internação e cirurgia.



## SERVIÇOS

- atendimentos de **Urgências e Emergências**;
- Ambulatórios Médicos;
- Anatomia Patológica;
- Banco de sangue;
- Cirurgia;
- Diagnóstico por Imagem;
- Exames Laboratoriais;
- Internação;
- Saúde Mental.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF, ou
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).



## ACESSO

- Qualquer pessoa pode ser atendida em um Hospital.

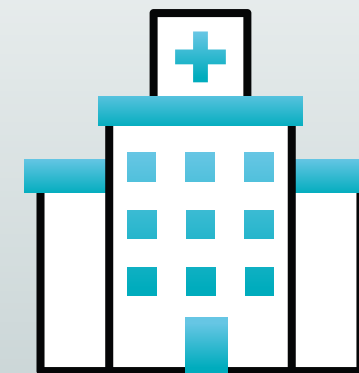
Para saber sobre mais serviços, consulte os Hospitais do DF clicando [aqui](#). !



## QR CODE



HOSPITAL	TELEFONE	QR CODE
<u>Hospital Regional da Asa Norte - HRAN</u>	(61) 3449-4650/4651	
<u>Hospital Regional de Brazlândia - HRBZ</u>	(61) 3449-6318/6319	
<u>Hospital Regional de Ceilândia - HRC</u>	(61) 3449-6027/6028/6029	
<u>Hospital Regional do Gama - HRG</u>	(61) 3449-7152/7153/7154/7155	
<u>Hospital Regional do Guarú - HRGu</u>	(61) 3449-4943/4944	
<u>Hospital da Região Leste (Paranoá) - HRP</u>	(61) 3449-5213/5214/5215	
<u>Hospital Regional de Planaltina - HRPL</u>	(61) 3449-5752/5752	





Para saber mais,  
clique nos nomes  
dos hospitais!





HOSPITAL	TELEFONE	QR CODE
<u>Hospital Regional de Samambaia - HRSAM</u>	(61) 3449-4650/4651	
<u>Hospital Regional de Taguatinga - HRT</u>	(61) 3449-6534/6535/6536/6537	
<u>Hospital de Base - HBDF</u>	(61) 3550-8900	
<u>Hospital de Apoio de Brasília - HAB</u>	(61) 3449-7522/7523	
<u>Hospital Materno Infantil DR. Antônio Lisboa - HMIB</u>	(61) 3449-7573/7574	
<u>Hospital da Criança de Brasília - HCB</u>	(61) 3025-8350	
<u>Hospital São Vicente de Paulo</u>	(61) 3449-7788/7789	

HOSPITAL	TELEFONE	QR CODE
<u>Hospital Regional de Santa Maria - HRSM</u>	(61) 3449-4650/4651	
<u>Hospital Regional de Sobradinho - HRS</u>	(61) 3449-6810/6811/6812	

Para saber mais,  
clique nos nomes  
dos hospitais!





# FARMÁCIAS E MEDICAMENTOS



## DESCRIÇÃO

- A Secretaria de Saúde do Distrito Federal dispõe de uma relação de medicamentos que são adquiridos e entregues à população.
- Atende o público em geral, são divididas em três tipos:
  - \* Farmácias das Unidades Básicas de Saúde,
  - \* Farmácias da atenção secundária (Policlínicas, CAPS e Farmácia Escola),
  - \* Farmácias do componente especializado (conhecidas como "Farmácias de Alto Custo").



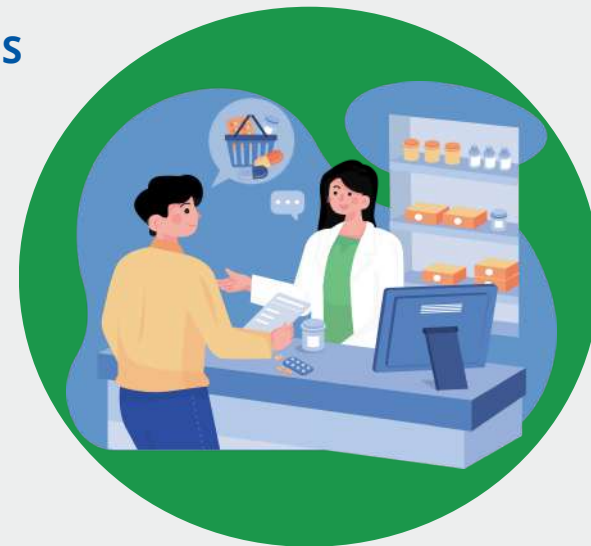
## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF, ou
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).
- Receita original (física ou [digital](#)) e cópia receita física.
- [Meu SUS digital](#).



## ACESSO

- Para alguns medicamentos é exigida documentação específica.
- Para saber mais sobre as farmácias, clique [aqui](#).



## QR CODE





## SERVIÇOS

- Medicamentos entregues nas farmácias das UBS, consulte [aqui](#).
- Medicamentos entregues nas Farmácias da Atenção Secundária – Policlínicas, CAPS e Farmácia Escola, consulte [aqui](#).
- Medicamentos entregues nas farmácias de Alto Custo, consulte [aqui](#).
- “Relação de Medicamentos do Distrito Federal” (REME-DF), consulte [aqui](#).
- Estoque Diário de Medicamentos nas Farmácias Especializadas (Alto Custo) – Asa Sul/ Ceilândia/ Gama – (Info Saúde-DF), consulte [aqui](#).
- Farmácias Vivas – Fitoterápicos, clique [aqui](#).



# BANCO DE LEITE HUMANO



## DESCRIÇÃO

- Serviço de referência em amamentação, coleta e distribuição de leite humano para bebês prematuros hospitalizados.



## IMPORTANTE

- Doadora é toda mulher saudável, com excesso de leite disposta a doar voluntariamente.
- O Banco de Leite em parceria com os Bombeiros realiza coleta no Distrito Federal e entorno.



## SERVIÇOS

- Orientação em amamentação.
- Coleta de leite humano.



## ACESSO

- Cadastro doadora:
- Disque 160, opção 4.
- Site Amamenta Brasília, clique [aqui](#).
- Telefones Banco de leite humano (BLH), clique [aqui](#).



## QR CODE



# ATENÇÃO DOMICILIAR



## DESCRIÇÃO

- É uma modalidade de atenção à saúde que complementa e substitui a internação hospitalar.



## SERVIÇOS

- PID (Programa de Internação Domiciliar).
- POD (Programa de Oxigenoterapia Domiciliar).
- SAD-AC (Serviço de Atenção Domiciliar de Alta Complexidade).
- clique [aqui](#) para saber mais.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento oficial de identificação com foto.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).
- Comprovante de residência e domicílio no DF.
- Termo de Responsabilidade e Esclarecimento, assinado pelo paciente ou responsável legal.
- Relatório Médico Atualizado.



## ACESSO

- Clique [aqui](#), para saber as formas de acesso.



## QR CODE



# CUIDADOS PALIATIVOS



## DESCRIÇÃO

- É uma “abordagem que melhora a qualidade de vida de pacientes (adultos e crianças) e suas famílias, que enfrentam problemas associados a doenças que ameaçam a vida.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento oficial de identificação com foto.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).



## SERVIÇOS

- Avaliações de equipes assistenciais multidisciplinares em cuidados paliativos nos hospitais HAB, HBDF, HRAN, HRC, HRP, HRSAM, HRT para adultos, e HMIB para infantil.
- Atendimento ambulatorial de pacientes que necessitem de abordagem em Cuidados Paliativos, em especial casos **oncológicos e da medicina fetal**.
- Para saber mais clique [aqui](#).



## ACESSO

- Por meio de pedido de parecer de qualquer profissional da equipe assistente do paciente, desde que especificada a demanda.



## QR CODE



# DOAÇÃO E TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS



## DESCRIÇÃO

- A **Central Estadual de Transplantes do Distrito Federal (CET-DF)** é responsável pela coordenação das atividades de transplantes no âmbito do DF, abrangendo a rede pública e particular de saúde.
- Saiba mais clicando [aqui](#).



## ACESSO

- Por meio de lista de espera.
- Saiba mais sobre os dados estatísticos da lista de espera clique [aqui](#).



## SERVIÇOS

- No Distrito Federal são realizados transplantes pelo SUS dos seguintes órgãos e tecidos: *Coração, Rim, Fígado, Córneas e Medula óssea*.
- Para acompanhar os transplantes realizados no Distrito Federal clique [aqui](#).
- Para saber sobre doação de órgãos clique [aqui](#).



## QR CODE





# TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA



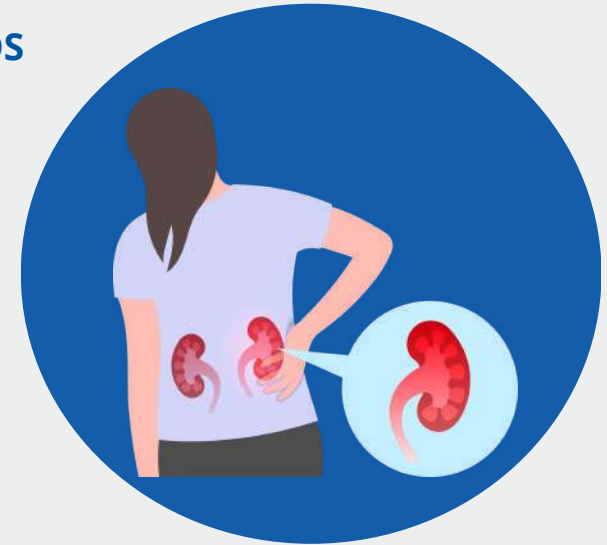
## DESCRIÇÃO

- É uma das formas de tratamento para pessoas com falência da função renal, cuja função é remover impurezas e excesso de líquido do sangue.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- CPF.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).



## SERVIÇOS

- Implantação de cateteres Tenckoff;
- Treinamento e manutenção de diálise peritoneal automática; ou
- Treinamento e manutenção de diálise peritoneal ambulatorial contínua;
- Para saber mais clique [aqui](#).



## ACESSO

- É necessário o encaminhamento da UBS de referência (consulte a sua UBS clicando [aqui](#)).



## QR CODE





# VIGILÂNCIA EM SAÚDE



## DESCRIÇÃO

- A Vigilância em Saúde trabalha na prevenção, promoção, redução e eliminação dos riscos e agravos à saúde da população. Sua atuação envolve a monitorização contínua da distribuição e tendências das doenças, por meio da coleta, consolidação e avaliação de dados sobre morbidade e mortalidade, além de outros dados relevantes. Também é responsável pela disseminação regular dessas informações para todos que necessitam delas.



## ACESSO

- Central 162.
- Site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br).
- Presencialmente em quaisquer ouvidorias do Governo do Distrito Federal: de segunda a sexta, das 9h às 12h e das 14h às 17h.



Denuncie casos de dengue, doenças de animais e outros problemas coletivo.



## QR CODE

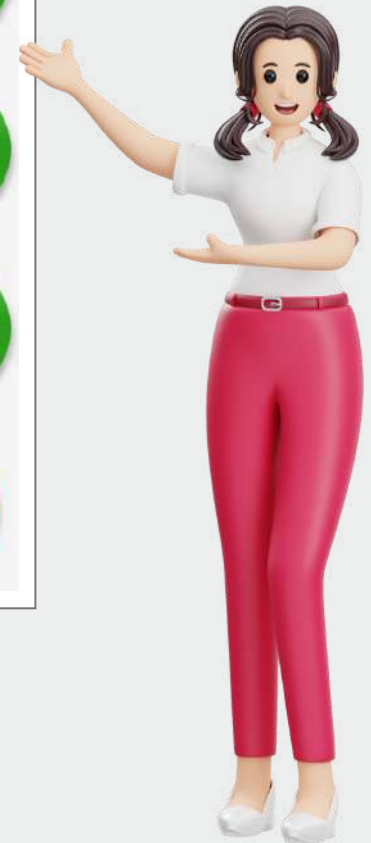


# VIGILÂNCIA EM SAÚDE



## SERVIÇOS

- Doenças e agravos, clique [aqui](#).
- Laboratório Central de Saúde Pública, clique [aqui](#).
- Rede de vigilância epidemiológica hospitalar (REVEH), clique [aqui](#).
- Vigilância ambiental, clique [aqui](#).
- Vigilância epidemiológica, clique [aqui](#).
- Vigilância em violência, clique [aqui](#).
- Vigilância em saúde do trabalhador, clique [aqui](#).
- Vigilância sanitária, clique [aqui](#).



# ÓRTESE E PRÓTESE



## DESCRIÇÃO

- O Núcleo de Produção de Órteses e Próteses (NUPOP) e o Núcleo de Atendimento Ambulatorial de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (NAOPME), são responsáveis pela avaliação, acompanhamento e encaminhamento de pacientes para a confecção e fornecimento de órteses, próteses e outros produtos, como cadeiras de rodas, cadeiras de banho, palmilhas, calçados especiais, andadores, bengalas, próteses mamárias e aparelhos de CPAP e BIPAP.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento com foto.
- CPF.
- Cartão Nacional do SUS (Cartão SUS).
- comprovante de residência
- laudo médico ou solicitação de profissional da área de saúde.



## ACESSO

- O cidadão deve comparecer ao NAOPME com os documentos necessários para realizar o cadastro. Após o cadastro, o paciente passará por uma avaliação e, caso o material esteja disponível, receberá os produtos conforme a ordem de inscrição. **Todos os itens fornecidos são gratuitos.**

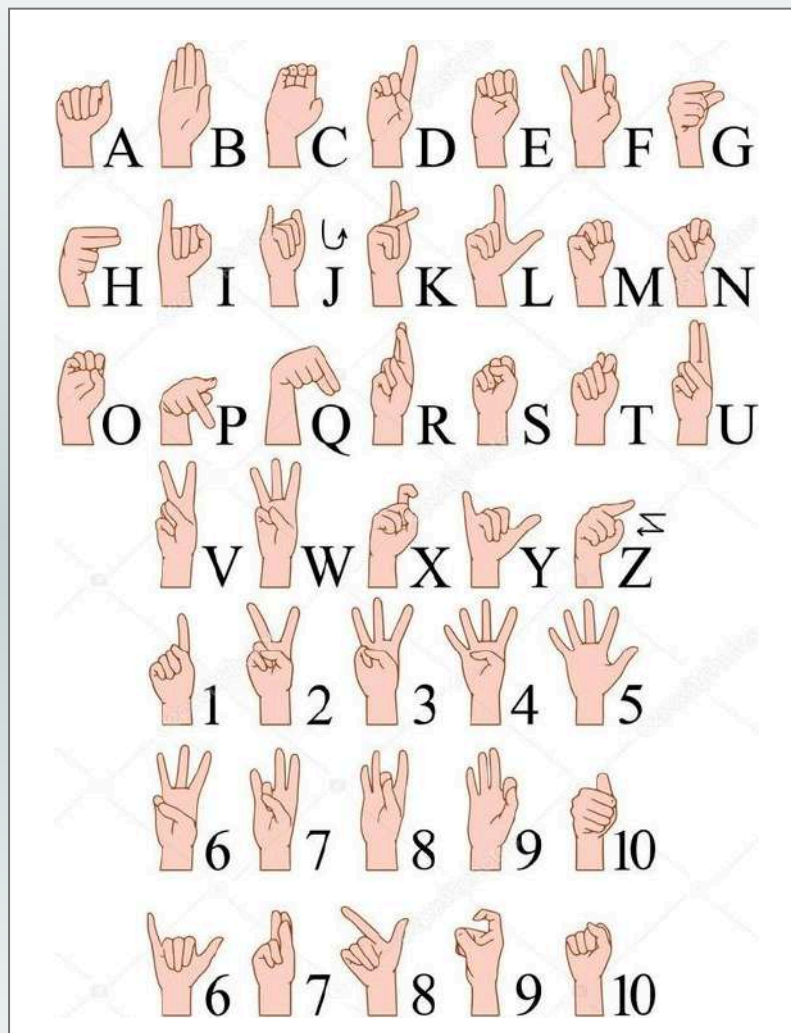


## QR CODE

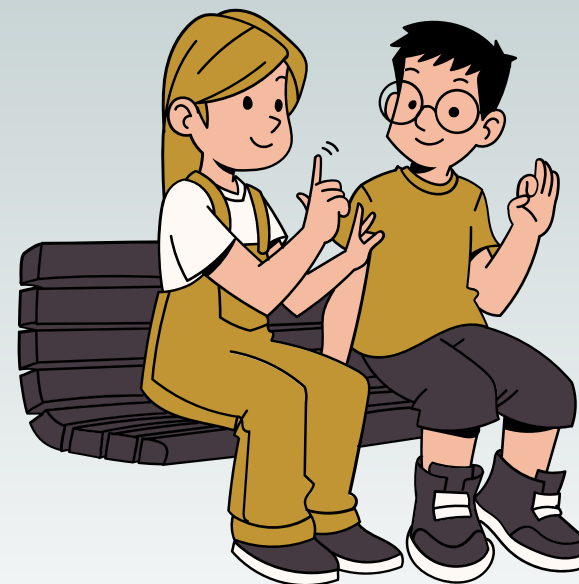


# ATENDIMENTO EM LIBRAS

Entendendo um pouco de Libras!



Referência:  
<https://professoruesleipaterno.wordpress.com/2021/10/27/passo-1-aprender-o-alfabeto-manual-e-os-numeros/>



# ATENDIMENTO EM LIBRAS



Para saber  
mais, clique no  
QR Code!



QR CODE



Referência:

<https://professoruesleipaterno.wordpress.com/2021/10/27/passos-1-aprender-o-alfabeto-manual-e-os-numeros/>

Secretaria  
de Saúde





# UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

## **Supervisão e Revisão:**

**Thyerys Araruna Almeida**  
**Chefe da Unidade Setorial Ouvidoria**

## **Elaborado e Diagramado por:**

**Adriana Maria Gonçalves Lorenço**

## **Colaboradora:**

**Sarah Oliveira Guimarães**

## **Participação:**

**Subsecretaria de Atenção  
Integral à Saúde**



# SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL



<https://www.saude.df.gov.br/>



**(61) 3449-4055**



Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN) – 701 Norte  
– Via W5 Norte, lote D  
Administração Central – Edifício PO 700 – (1º e 2º  
andar)

CEP: 70.719-040

