



Carta  de
SERVIÇOS
AO USUÁRIO

Fundação Centro
de Hemoterapia e
Hematologia do Pará

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE

Rômulo Rodvalho Gomes

PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO PARÁ

Paulo André Castelo Branco Bezerra

DIRETORA TÉCNICA DO HEMOPA

Luciana Maria Cunha Maradei Pereira

DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇA DO HEMOPA

Taissa Vieira Amador



Equipe de elaboração da Carta de Serviços

Coordenação

Lígia do Carmo Souza Garcia - Núcleo da Qualidade, Planejamento e Gestão

Equipe

Silvânia Santos de Atahyde Assunção - Ouvidoria

Marinete da Silva Ferreira - Núcleo de Ensino e Pesquisa - Nepes

Saide Maria Sarmiento Trindade - Coordenação de Atendimento Ambulatorial - Coamb

Mauricio Koury Palmeira - Coordenação de Laboratórios - Colab

Ana Luisa Langanke Pedroso Meireles - Centro de Processamento Celular - CPC

Cristina Socorro Mendes dos Santos - Gerência Sociopsicopedagógica - GESPP

Juciara Farias de Farias - Gerência de Captação de Doadores - Gecad

Vera Lúcia Lima Ferreira Rojas - Assessoria de

Comunicação

Josué Augusto do Amaral - Assessoria de Comunicação

A Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará – Hemopa, vinculada à Secretaria de Estado de Saúde Pública (Sespa), é o órgão responsável pela coordenação e execução da Política Estadual do Sangue no Pará, em consonância com a Política Nacional do Sangue. Por meio desta Carta de Serviços ao Usuário, a Fundação Hemopa publica os serviços disponibilizados aos usuários, bem como as formas de acesso, e se compromete a zelar pelos padrões de compromissos aqui assumidos.

Esta quarta versão da Carta de Serviços ao Usuário é uma importante ferramenta de gestão e de indução do controle social que aproxima os cidadãos aos serviços, contribuindo na avaliação e, conseqüentemente, nas melhorias das ações ofertadas pela Fundação Hemopa, com revisão sempre que necessário, não superior a 02 anos. O usuário nestes casos, deverá ser comunicado sobre qualquer mudança ocorrida na prestação de um serviço divulgado na carta em vigor.

HEMOPA

Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA

FUNDAÇÃO
HEMOPA



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio

Assistência Hemoterápica
Assistência Hematológica
Terapia Celular
Ensino e Pesquisa

Missão

“Garantir a cobertura Hemoterápica Hematológica e Terapia Celular, com Excelência, Segurança e Responsabilidade Socioambiental, no Estado do Pará, promovendo conhecimento e inovação na área do sangue.”

Visão

“Ampliar-se, de forma inovadora, como centro de excelência em práticas de gestão na área do sangue.”

Valores

“Ética, Respeito, Comprometimento, Humanização e Solidariedade.”

Breve Histórico da Organização:

A Fundação Hemopa foi criada inicialmente sob a denominação de Fundação Centro Regional de Hemoterapia do Pará – Funepa, em 2 de agosto de 1978, através do Decreto nº 10.741, em virtude da autorização contida na Lei nº 4.772, de 11 de maio de 1978, com personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos e com autonomia administrativa e financeira.

A partir de 1982, passou à denominação de Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará - Hemopa e, em 1994, através da Lei nº 5.840 de 23 de março, foi transformada em fundação de direito público.

Do cenário inicial, à época de sua criação, aos dias atuais, muitas mudanças ocorreram oriundas, em grande parte, de demandas da sociedade por oferta e melhorias nos serviços, traduzidas por incorporações de procedimentos e tecnologias na prestação de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).

Além disso, os panoramas nacional e internacional apontaram para a necessidade de agregar cada vez mais qualidade aos processos produtivos e assistenciais. Assim, a Fundação Hemopa buscou a acreditação pela Associação Americana de Bancos de Sangue – AABB, alcançada no segundo semestre de 2014, fazendo parte, na atualidade, de um seleto grupo de hemocentros nacionais com o respectivo padrão de qualidade.

Desde 2014, a Fundação Hemopa vem mantendo a acreditação por norma internacional de seu sistema de gestão de qualidade, com visitas de manutenção a cada dois anos, assegurando assim a sustentabilidade da excelência e a qualidade na gestão.



SUMÁRIO

Atendimento ao Doador de Sangue e ao Candidato à Doação de Medula Óssea	08
Atendimento aos Pacientes	10
Exames Laboratoriais	12
Centro de Processamento Celular	14
Núcleo de Ensino e Pesquisa	16
Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos	17
Serviço de Ouvidoria e Informação	20

SERVIÇOS OFERECIDOS

Atendimento ao Doador de Sangue e ao Candidato à Doação de Medula Óssea

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
Atendimento ao doador de sangue	Membros da comunidade com interesse e disposição em doar sangue e/ou promover ações para a causa da doação de sangue.	Serviço Social de Doador 3242-5430 /3110 6500; Captação de doadores 3224-5048.	Sede e Castanheira: segunda a sexta-feira de 7h30 às 18h30; aos sábados de 7h30 às 17h. Pátio Belém: segunda a sexta-feira de 10h às 16h.
Atendimento ao candidato à doação de medula óssea	Membros da comunidade com interesse, disposição e compromisso para doar medula óssea.	Serviço Social de Doador 3242-5430 /3110 6500.	Sede e Castanheira: segunda a sexta-feira de 7h30 às 18h30; aos sábados de 7h30 às 17h. Pátio Belém: segunda a sexta-feira de 10h às 16h.
Atendimento ao doador inapto	Doadores de sangue com exames de triagem laboratorial alterados.	Hemopa – ANEXO I Ambulatório de Doadores Inaptos 3110-6630.	Segunda a sexta-feira de 10h às 16h.
Atendimento hemoterápico aos hospitais	Contrato atualizado assinado pelo solicitante (hospital, clínica ou agência transfusional).	GEDIH 3110-6522.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento de urgência/emergência: 24 horas.• Fornecimento de plaquetas: 24 horas.• Atendimento para reserva cirúrgica de hemocomponentes (hospitais e clínicas): todos os dias de 7h às 18h.• Fornecimento de hemácias para estoque de Agências Transfusionais: às terças, quintas e sábado de 7h às 17h.• Fornecimento de plasma para estoque de Agências Transfusionais: às segundas e quintas de 7h até às 17h.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Compromissos de Atendimento ao Doador de Sangue e ao Candidato à Doação de Medula Óssea

SERVIÇOS OFERECIDOS	COMPROMISSOS
◆ Atendimento ao doador de sangue	<ul style="list-style-type: none">• Doador de Sangue do Futuro: Mobiliza estudantes das redes de ensinos públicos e privados.• Captação Hospitalar: Programa que atua com profissionais dos hospitais para sensibilizá-los a captar doadores em uma proposta de educação em saúde entre os usuários e funcionários dos serviços hospitalares e seus familiares.• Campanhas Externas: Em unidade móvel ou em espaços pré agendados.• Campanhas Extratêgicas Carnaval, Junina e Semana do Doador.• Empresa Cidadã: Prática de ações de responsabilidade social da doação de sangue que envolve funcionários e clientes.• Projeto Agente da Doação: Ação realizada com agentes comunitários de saúde para formação de facilitadores no Programa Agente Comunitário de Saúde (PACS) e Programa Saúde da Família (PSF).• Projeto de Incentivo à Doação Feminina: Sensibilizar e mobilizar a população do sexo feminino para participar ativamente da doação de sangue, atuando, também, como agente multiplicadora.• Projeto de Incentivo aos Doadores Jovens: Os jovens são responsáveis pela maioria das coletas efetuadas no Pará. Com o projeto, eles passam a considerar a doação de sangue como uma responsabilidade social, por meio de ações como o Trote Solidário.• Formação de Multiplicadores: Estabelece relação de parceria entre o Hemopa e a população para a doação voluntária e formação de agentes multiplicadores.• Caravana Solidária: Iniciativa que facilita o acesso dos voluntários até o Hemopa através da disponibilidade de transporte para grupos que queiram doar sangue.
◆ Doações específicas	<ul style="list-style-type: none">• POR AFÉRESE: Procedimento que possibilita retirar apenas um componente do sangue do doador.• AUTÓLOGA: O sangue doado é destinado ao próprio doador mediante indicação do médico assistente e autorização do médico do Hemopa.
◆ Atendimento ao candidato à doação de medula óssea	<ul style="list-style-type: none">• Esclarecimentos e orientações relacionados ao serviço do Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome) à população que queira fazer o cadastro.
◆ Atendimento ao doador inapto	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao doador com os exames de triagem laboratorial alterados, realizados por profissional médico capacitado para o acolhimento, orientação e encaminhamento desse doador.
◆ Atendimento hemoterápico aos hospitais	<ul style="list-style-type: none">• Atender as solicitações de produtos hemoterápicos de hospitais e clínicas de Belém e Área Metropolitana, obedecendo às boas práticas de utilização e correta indicação, visando garantir a rastreabilidade do hemocomponente.• Atender as solicitações de produtos hemoterápicos para manutenção de estoque das Agências Transfusionais de Belém e Área Metropolitana, visando garantir a rastreabilidade do hemocomponente.• Fornecer produtos hemoterápicos para a hemorrede do Pará, visando garantir a rastreabilidade do hemocomponente.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Atendimento aos Pacientes

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
◆ Atendimento aos pacientes de 1ª vez	Desde janeiro/2017, as consultas de 1ª vez no Ambulatório Hemopa são agendadas exclusivamente pelo Serviço de Regulação do Município de Belém - DERE. Portanto, é necessário que o paciente se dirija ao posto de saúde mais próximo de sua residência, receba atendimento médico, realize exames que indique tratar-se de doença hematológica e posteriormente seja encaminhado para marcação de consulta via Regulação. Caso o paciente não compareça à consulta no dia marcado, deverá iniciar todo o procedimento novamente.	DERE (91) 3342-2067. Hemopa (91) 3110-6500.	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
◆ Atendimento Ambulatorial multiprofissional para pacientes hematólogicos em acompanhamento	Estar cadastrado no Ambulatório/Hemopa.	Hemopa (91) 3110-6500.	Segunda a sexta a sexta-feira, das 7h às 19h.
◆ Procedimentos de enfermagem básicos e hemoterápicos	Ser paciente cadastrado no Ambulatório/Hemopa.	Hemopa/Setor Transfusão (91) 3110-6645.	Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
◆ Atendimento de urgência ao paciente portador de coagulopatia hereditária com sangramento ativo	Ser paciente portador de coagulopatia hereditária (Hemofilia ou Von Willenbrand) cadastrado e em acompanhamento no Ambulatório/Hemopa.	Hemopa (91) 3110-6500 Hemopa/Setor Transfusão (91) 3110-6645.	Segunda a sexta-feira das 7h às 18h (Ambulatório). Sábados e domingos das 7h às 19h (Sala de Transfusão).

SERVIÇOS OFERECIDOS

Compromissos de Atendimento aos Pacientes

SERVIÇOS OFERECIDOS

COMPROMISSOS

◆ Atendimento aos pacientes de 1ª vez

- Ofertar mensalmente cerca de 100 consultas médicas hematológicas ao Sistema de Regulação (SISREG) para pacientes de 1ª vez.
- Caso o paciente não compareça à consulta no dia marcado, deverá iniciar todo o procedimento novamente.

◆ Atendimento Ambulatorial multiprofissional para pacientes hematológicos em acompanhamento

- Oferecer atendimentos médicos, odontológicos, fisioterapia e fisioterapia, psicológico, farmacêutico, serviço social, pedagogia e enfermagem.
- Fomentar o processo de educação em saúde junto aos usuários dos serviços hematológicos, profissionais de saúde e sociedade em geral.
- Disponibilizar atenção pedagógica através de ferramentas que promovem o processo de ensino-aprendizagem garantindo o direito a educação.
- Trabalhar de forma articulada respeitando a hierarquia do sistema de saúde público, como de forma de garantir o acesso e a acessibilidade dos usuários a Rede de Atenção à Saúde.
- Garantir a segurança do paciente, a partir dos parâmetros definidos na Política de Segurança do paciente do Hemopa.
- Disponibilizar aos usuários dos serviços hematológicos, ações pertinentes ao programa de humanização do ambulatório do Hemopa, com foco na inclusão, na disseminação de conhecimentos, na valorização dos indivíduos e na qualidade de vida.
- Oferecer assistência farmacêutica e dispensação de medicamentos de alta complexidade de acordo com os protocolos vigentes do Ministério da Saúde (MS).
- Disponibilizar leitos ambulatoriais para realização de transfusões de hemácias e plaquetas aos pacientes cadastrados, segundo protocolo terapêutico institucional.

◆ Procedimentos de enfermagem básicos e hemoterápicos

- Oferecer assistência médica e de enfermagem durante a realização de procedimentos para terapêutica dos pacientes.

◆ Atendimento de urgência ao paciente portador de coagulopatia com sangramento ativo e hemoglobinopatia em crise de dor

- Realizar avaliação médica e de enfermagem, quando indicado, de acordo com o protocolo terapêutico institucional.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Exames Laboratoriais

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
<p>Exames de apoio diagnóstico aos pacientes atendidos nos Ambulatórios do Hemopa, como:</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Bioquímica◆ Hematologia◆ Imunohematologia◆ Sorologia◆ Biologia molecular◆ Imunogenética◆ Exames de apoio ao transplante	<p>Documentos necessários para atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Carteira de Identidade / Carteira de Motorista (por exigência legal, todo paciente deve apresentar, na hora do cadastro e coleta, documento oficial com foto) ou Certidão de Nascimento para pacientes menores de idade;• CPF;• Formulário padrão de Requisição de Exames Laboratoriais da Fundação Hemopa, totalmente preenchido pelo médico solicitante. <p>Obs.: Outros documentos podem ser exigidos em cumprimento de exigências legais, maiores informações na Recepção de Laboratórios.</p>	<p>Exames gerais: (91) 3110-3000 – Ramal: 6630;</p> <p>Exames de transplantes: (91) 3110-3000 – Ramais: 6524/6638.</p>	<p>Segunda a sexta-feira de 7h às 15h – entrega de senha e coleta. Segunda a sexta-feira, das 10h às 15h – entrega de resultados de exames.</p>

SERVIÇOS OFERECIDOS

Compromissos de Atendimento para Exames Laboratoriais

SERVIÇOS OFERECIDOS

- ◆ Bioquímica
- ◆ Hematologia
- ◆ Imunohematologia
- ◆ Sorologia
- ◆ Biologia molecular
- ◆ Imunogenética
- ◆ Exames de Apoio ao Transplante

COMPROMISSOS

- Assegurar a confiabilidade dos serviços prestados, por meio de programas de controle interno e externo da qualidade.
- Atendimento por meio de senha e ordem de chegada.
- Atendimento às prioridades nos termos da lei.
- Ao final do procedimento é entregue o protocolo de atendimento contendo a mesma numeração do cadastro e a data de entrega do laudo.
- O prazo de entrega do laudo varia de acordo com o tipo de exame solicitado pelo médico, o que é informado no momento do atendimento.
- Os laudos são disponibilizados para acesso on line na página da Fundação Hemopa, no endereço: www.hemopa.pa.gov.br, bem como os resultados dos exames para doadores de sangue.
- Os resultados dos exames são inseridos no prontuário médico do paciente.
- Eventualmente quando os laudos não estiverem impressos, poderão ser retirados de forma presencial, na Recepção de Laboratórios, com a apresentação do protocolo e documento oficial com foto, pelo paciente.
- Os exames também podem ser demandados pelos médicos das unidades da hemorrede, as quais possuem um fluxo estabelecido para cadastro dos pacientes, coleta e transporte das amostras biológicas até o Hemocentro Coordenador/Belém.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Centro de Processamento Celular – CPC

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
◆ Coleta de sangue de cordão umbilical e placentário para fins de transplante de células tronco aparentado e não aparentado (doação voluntária).	<p>Não aparentado</p> <ul style="list-style-type: none">• Idade acima de 18 anos;• Mínimo de 02 consultas pré-natal documentadas;• Idade gestacional superior a 35 semanas;• Resultado de exames de laboratório realizado no pré-natal documentados;• Evolução da gestação sem complicações;• Ausência de processo infeccioso ou ausência de patologias durante a gestação que interfiram na vitalidadeplacentária;• Dar à luz em uma das maternidades conveniadas ao Hemopa para este fim. <p>Aparentado</p> <ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento, pelo médico assistente, do paciente em tratamento (oncologista, oncohematologista ou hematologista);• Cartão pré-natal preenchido;• Consultas da mãe com médico hematologista (aconselhamento) na Fundação Hemopa até o 7º mês da gestação.• Dar à luz em uma das maternidades conveniadas ao Hemopa para este fim.	(91) 3110-6500 (Ramal 6538).	Segunda a sexta, de 8h às 14h.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Centro de Processamento Celular – CPC

SERVIÇOS OFERECIDOS

◆ Coleta de sangue de cordão umbilical e placentário para fins de transplante de células tronco aparentado e não aparentado (doação voluntária)

COMPROMISSOS

- Disponibilizar para a mãe os resultados dos exames maternos e do cordão do recém-nascido.
- Em caso de alteração nos exames, referenciar ao médico assistente indicado para realizar as devidas orientações.
- Cadastrar as unidades doadas no site do Brasilcord e liberar as unidades aptas para a busca nacional de doadores voluntários do CPC para fins de transplante de células-tronco.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Núcleo de Ensino e Pesquisa - Nepes

SERVIÇO(S) OFERECIDO(S)	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
Estágio	Alunos de graduação cadastrados no Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE, que possuem perfil solicitado pelo supervisor do estágio.	CIEE (91) 3202-1450. Hemopa/Nepes (91) 3110-6534.	Segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.
Anuência de Projetos de Pesquisa	Encaminhar ofício juntamente com o projeto, para análise e parecer do coordenador do Núcleo de Ensino e Pesquisa e da presidência do Hemopa.	Hemopa/Nepes (91) 3110-6534.	Segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.
Residência Multiprofissional em Hematologia e Hemoterapia	Aprovação em processo seletivo e matrícula em Programa de Residência Multiprofissional em Hematologia e Hemoterapia na Universidade do Estado do Pará - UEPA.	Hemopa/Nepes (91) 3110-6534.	Segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.

Compromissos de Atendimento no Núcleo de Ensino e Pesquisa - Nepes

Estágio	<ul style="list-style-type: none">• O Nepes disponibiliza 14 vagas em áreas existentes na Fundação e de acordo com a disponibilidade do setor.• Fornecer certificado do estágio mediante a entrega do relatório de estágio.
Anuência de Projeto de Pesquisa	<ul style="list-style-type: none">• Analisar os projetos de pesquisa submetidos ao Nepes quanto a metodologia e caso sejam necessários, orientar possíveis alterações.• Verificar a possibilidade de coleta de dados na área/setor pretendidos.
Residência Multiprofissional em Hematologia e Hemoterapia	<ul style="list-style-type: none">• Emitir carta de anuência com o aceite do Nepes e presidência, caso o projeto atenda os requisitos necessários e tenha sido aprovada a coleta de dados na Instituição.• Ofertar anualmente 08 vagas: Fisioterapia (2), Enfermagem (2), Biomedicina (2) e Farmácia-bioquímica (2), com carga horária de 4.600 horas de prática e 1.160 horas de teoria.• A carga horária prática será efetivada nos setores da Fundação Hemopa e em instituições parceiras.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
♦ Atendimento aos hospitais, (como deve ser o procedimento para atender os hospitais de forma legal e de gestão).	<ul style="list-style-type: none">• Manifestação de interesse em contratualizar mediante envio de ofício ou e-mail.• Preenchimento de formulário.• Envio de documentos.	Exames gerais: (91) 3110-6652	Segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos

SERVIÇOS OFERECIDOS	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE(S) PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
♦ Hospital Privado	<ul style="list-style-type: none">• Comprovante de inscrição no CNPJ/MF.• Alvará de funcionamento.• Licença de funcionamento.• Comprovante de inscrição CNES.• Ata de eleição da diretoria.• (RG, CPF, e comprovante de residência dos responsáveis legais).• CRM do médico responsável pela AT, se houver.		
♦ Hospital Público com Gestão Privada	<ul style="list-style-type: none">• Cópia do contrato de gestão.• Comprovante de inscrição no CNPJ/MF.• Alvará de funcionamento.• Licença de funcionamento.• Comprovante de inscrição CNES.• Ata de eleição da diretoria.• RG, CPF, e comprovante de residência dos responsáveis legais).• CRM do médico responsável pela AT, se houver.		
♦ Hospital Público com Gestão Pública	<ul style="list-style-type: none">• Comprovante de inscrição no CNPJ/MF.• Alvará de funcionamento.• Licença de funcionamento.• Comprovante de inscrição CNES.• Ata de Posse do Prefeito/Secretário de Saúde.• (RG, CPF, e comprovante de residência dos responsáveis legais).• CRM do médico responsável pela AT, se houver.		

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos

SERVIÇOS OFERECIDOS

- ◆ Contratos com hospitais

COMPROMISSOS

- Elaboração de contrato a fim de regulamentar o fornecimento de sangue e hemocomponente.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço de Ouvidoria e Informação ao Usuário

SERVIÇO(S) OFERECIDO(S)	REQUISITOS PARA OBTER O(S) SERVIÇO(S)	TELEFONE PARA ACES-SAR O(S) SERVIÇO(S)	HORÁRIOS DE ATENDI-MENTO PARA ACESSAR O(S) SERVIÇO(S)
♦ Serviço de Ouvidoria/ Serviço de Informação ao Usuário	<ul style="list-style-type: none">• Preencher a ficha de registro, devidamente identificada, disponíveis nas caixas de sugestões nas Recepções de Doadores e Pacientes em todas as unidades da hemorrede.• Poderá registrar sua manifestação devidamente identificada ainda por e-mail: ouvidoria@hemopa.pa.gov.br.• O servidor que desejar manifestar-se sobre qualidade e segurança, poderá acessar o site www.hemopa.pa.gov.br, link Ouvidoria, formulário servidor.	0800-280-8118 - gratuito para o estado do Pará.	Segunda a sexta-feira de 7h30 às 18h.

Compromissos do Serviço de Ouvidoria e Informação ao Usuário

♦ Serviço de Ouvidoria/ Serviço de Informação ao Cidadão	<ul style="list-style-type: none">• As manifestações serão respondidas em até 20 dias via telefone, carta ou e-mail, conforme solicitação do usuário. As de maior complexidade, como denúncias e reclamações, terão prazos de respostas prorrogáveis por mais 10 dias.
--	--



ENDEREÇOS

-  **HEMOCENTRO COORDENADOR - BELÉM**
Endereço: Travessa Padre Eutíquio, 2109.
Bairro: Batista Campos.
Telefone: (91) 3110-6500.
-  **ESTAÇÃO DE COLETA CASTANHEIRA - BELÉM**
Endereço: Térreo de acesso ao Pórtico MetrÓpole, na BR 316, Km 1.
-  **ESTAÇÃO DE COLETA PÁTIO BELÉM**
Endereço: 1º Piso de Lojas do shopping Pátio Belém, na Travessa Padre Eutíquio, Nº 1078.
Bairro: Batista Campos.
-  **HEMOCENTRO REGIONAL CASTANHAL**
Endereço: Travessa Floriano Peixoto, Alameda Rita de Cássia, Conjunto Maria Alice, casas B-2 e B-3.
Bairro: Centro.
Telefone: (91) 3412-4400.
-  **HEMOCENTRO REGIONAL SANTARÉM**
Endereço: Avenida Frei Vicente, 696, entre as Alameda 30 e 31. Bairro: Aeroporto Velho.
Telefones: (93) 3524-7550 / 3524-7560.
-  **HEMOCENTRO REGIONAL MARABÁ**
Endereço: Rod. Transamazônica, Quadra 12, S/N. Bairro: Agrópolis do INCRA.
Telefone: (94) 3324-1096 / 3312-9150.
-  **NÚCLEO DE HEMOTERAPIA DE ABAETETUBA**
Endereço: Avenida Santos Dumont, S/N.
Bairro: São Lourenço.
Telefone: (91) 3751-4031.
-  **NÚCLEO DE HEMOTERAPIA DE ALTAMIRA**
Endereço: Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N. Bairro: Esplanada do Xingu.
Telefone: (93) 3515-5223.
-  **NÚCLEO DE HEMOTERAPIA DE CAPANEMA**
Endereço: Rodovia BR 308, Km 0, S/N.
Bairro: São Cristóvão.
Telefone: (91) 3411-1450.
-  **NÚCLEO DE HEMOTERAPIA DE REDENÇÃO**
Endereço: Avenida Santa Tereza, S/N.
Bairro: Centro.
Telefone: (94) 3424-4099.
-  **NÚCLEO DE HEMOTERAPIA DE TUCURUÍ**
Endereço: Avenida Veridiano Cardoso, S/N, BR 422. Bairro: Santa Mônica.
Telefone: (94) 3787-8600.



0001559761-0

0001559761-0

0001559761-0
CONCENTRADO DE HEMÁCIAS

1638268
07/05/2016 23:53:50

O+
Rh POSITIVO

Vol. Aprox.: 250ml - Estocar entre 4 °C e 20 °C
New Adicione Medicação
DOAÇÃO VOLUNTÁRIA
DATA DO ATO DE DOAÇÃO 02/04/2016 15:06:00

SEROLOGIA NEGATIVA PARA
HIV-1 e HIV-2, Hepatite B, Hepatite C,
Chagas, Sífilis, HTLV I/II, MCV, NAT, HCV, NAT, HCV, S,
FAI, HANGIEN, NEG, DEP, ENCE, MEMOR

DATA ÚNICA DE RESERVA DATA PREV. DE INSCRIÇÃO
PACIENTE Pac: REF: 012323

LOT: 711L06AA00-03
711L06AA00

1FR0012323



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

