

Carta de Serviços ao Usuário

Fundação Centro de Hemoterapia
e Hematologia do Pará



Secretária de Estado de Saúde

Ivete Gadelha Vaz

Presidente da Fundação Centro de Hemoterapia
e Hematologia do Pará

Paulo André Castelo Branco Bezerra

Diretora Técnica do Hemopa

Paula Cristhine Amarantes Justino Oliveira

Diretora de Administração e Finanças do Hemopa

Taissa Vieira Amador

Equipe de elaboração da Carta de Serviços

Coordenação

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

Equipe

Silvânia Santos de Atahyde Assunção - Ouvidoria

Saide Maria Sarmiento Trindade - Coordenação de Atendimento Ambulatorial - Coamb

Mauricio Koury Palmeira - Coordenação de Laboratórios - Colab

Lenise Ayres Pereira - Assessoria de Contratos Hemoterápicos - Acohemo

Ilka da Silva Rosa - Coordenação de Hemoterapia - Cohem

Apresentação

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 quinta 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, consequentemente, 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.

FUNDAÇÃO



HEMOPA

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

Identidade Organizacional

Negócio

Assistência Hemoterápica
Assistência Hematológica
Terapia Celular
Ensino e Pesquisa

Missão

“Garantir a cobertura hemoterápica hematológica e suporte à rede de transplante de órgãos e tecidos, com excelência, integridade e sustentabilidade, 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

“Humanização, solidariedade, comprometimento, respeito e ética.”

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 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, traduzidos 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. A Fundação Hemopa buscou a acreditação internacional, fazendo parte, na atualidade de um seleto grupo de hemocentros com o respectivo padrão de excelência.

Assim, a Fundação Hemopa mantém seu sistema de gestão alinhado ao “estado da arte” da gestão contemporânea, assegurando a sustentabilidade e a qualidade da gestão.



Sumário

Atendimento ao Candidato à Doação de Sangue e Cadastro de Medula Óssea	08
Distribuição de Produtos Hemoterápicos	13
Hemovigilância	13
Ambulatório do Doador	14
Atendimento aos Pacientes	15
Exames Laboratoriais	17
Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos	20
Serviço de Ouvidoria e Informação	22

Serviços Oferecidos

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

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefone(s) para acessar o(s) serviços	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
◆ Doação de sangue	Cidadãos com interesse e disposição em doar sangue e/ou promover ações para a causa da doação de sangue.	Serviço social do doador: (91) 3242-5430 / 3110-6500. Captação de doadores: (91) 3224-5048.	Sede: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h. Shopping Castanheira: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h; domingo, 8h às 15h. Shopping Metrôpole: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h.
◆ Cadastro de medula óssea	Cidadãos com interesse, disposição e compromisso para se dispor a compor o cadastro de doadores de medula óssea. O candidato após cadastro de dados de identificação será encaminhado à coleta de 05 (cinco) ml de sangue para realização de testes de HLA (Antígenos Leucocitários Humanos), será incluído no cadastro nacional do Redome – Registro de Doadores de Medula Óssea, e a partir deste momento estará à disposição para acionamento deste Redome. Em casos de compatibilidade com um possível receptor para efetivar o procedimento de doação de medula óssea.	Serviço Social do Doador: (91) 3242-5430 / 3110 6500.	Sede: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h. Shopping Castanheira: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h; domingo, 8h às 15h. Shopping Metrôpole: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h.
◆ Atendimento ao Doador Inapto	Doadores de sangue com exames de triagem laboratorial alterados.	Hemopa - anexo I Ambulatório de Doadores Inaptos: (91) 3110-6630.	

Serviços Oferecidos

Atendimento ao Candidato à Doação de Sangue e Cadastro 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 hemoterápico aos hospitais	Contrato atualizado assinado pelo solicitante (hospital, clínica ou agência transfusional). Comparecer a uma unidade do Hemopa ou local de ocorrência de campanha externa de doação de sangue/medula óssea.	Gedih: (91) 3110-6522.	• 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.
♦ Prioridades no Atendimento	Idosos; Pessoas com autistas; Pessoas com deficiência física (Pcd); Doadores convocados para doação específica.		
♦ Resultados de Exames da Doação de Sangue	Disponibilizado em até 07 (sete) dias após a doação no site: www.hemopa.pa.gov.br; Acessando link no instagram: @fundacao-hemopa ou comparecendo a uma unidade Hemopa.	Serviço Social : (91) 3242-5430 / (91) 3110-6500. Chat: (91) 99263-6436. Site: www.hemopa.pa.gov.br. Instagram: @fundacaohemopa/ Ouvidoria: 0800 280 8118.	Sede: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h. Shopping Castanheira: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h; domingo, 8h às 15h. Shopping Metrôpole: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h.

Serviços Oferecidos

Compromissos de Atendimento ao Doador de Sangue e Cadastro de Medula Óssea

Serviços oferecidos	Compromissos
♦ Atendimento ao doador de sangue	• Doador Sangue do Futuro: mobiliza estudantes das redes de ensinos públicos e privados, trabalha o tema doação de sangue de forma transversal para corpo docente, discente e comunidade em geral. • 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, seus familiares e funcionários dos serviços hospitalares. Sensibiliza os familiares de pacientes da necessidade de repor estoque de sangue. • Campanhas Externas: oportuniza acesso à doação de sangue, em unidade móvel ou em espaços previamente agendados, descentralizando a coleta da rede em parceria com diversos segmentos da sociedade. • Campanhas Estratégicas de Carnaval, Junina e Semana do Doador - objetiva estimular à doação em períodos festivos nos quais há risco de redução de acesso voluntário de candidatos à doação. • 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. • Esclarecimentos e orientações relacionados ao serviço do Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea - Redome, à população que queira fazer o cadastro.
♦ Doações específicas são realizadas de forma agendada com convocação do doador.	• Por aférese: procedimento que possibilita retirar apenas um componente do sangue do doador. Utiliza-se um equipamento próprio para a realização desta coleta, o tempo médio se faz em torno de 1h30. Critérios para se submeter a este procedimento: ser doador de repetição; ter acesso venoso calibroso (avaliação na sala de coleta); plaqueta acima de 200.000 (plaquetaférese) e atender aos critérios de doação de sangue. • Autóloga: o sangue doado é destinado ao próprio doador mediante indicação do médico assistente por laudo, o doador paciente será avaliado na triagem clínica pelo médico do Hemopa para autorização. • Fenotipado: em todo doador de repetição, a partir da segunda doação, são realizados testes imunohematológicos definindo outros grupos sanguíneos diferentes do ABO/RH, que permitem compatibilidade mais ampla em determinados pacientes, em casos de fenótipos raros o doador passa à categoria de doador raro.

Serviços Oferecidos

Compromissos de Atendimento ao Doador de Sangue e Cadastro de Medula Óssea

Serviços Oferecidos	Compromissos
● Doador tipo de sangue raro/ fidelizado	• Doador portador de sangue AB positivo e todos os de RH negativo e/ou fenótipo raro registrado em lista como fidelizado, para tal é imprescindível informação de contato sempre atualizada.
● Convocação de doador	• Serão convocados doadores aptos a doações específicas ou aqueles com necessidade de comparecer para atendimento no ambulatório doador (condutas em exames alterados ou necessidade de nova amostra para retestagem) o acionamento é realizado via call center (91) 3110-6685 ou através de carta via correio.
● Eventos de captação de doador de sangue e de medula óssea	• Realizados ao interesse altruísta de promover ação de captação de candidatos à doação referentes em todos os segmentos da sociedade. As ações são organizadas pela Gecad - Gerência de Captação de Doadores. • Acesso: Comparecer a uma Unidade do Hemopa - Serviço Social. • Orientações: Serviço Social - Hemopa Sede: (91) 3242-5430 / (91) 3110-6500. • E-mail: captacao@hemopa.pa.gov.br. • Encaminhar ofício à presidência: presidencia.hemopa@hemopa.pa.gov.br.
● Atendimento ao candidato à doação de medula óssea	• 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	• 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	• Atender as solicitações de produtos hemoterápicos de hospitais e clínicas de Belém e região, 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 região, visando garantir a rastreabilidade do hemocomponente. • Fornecer produtos hemoterápicos para a hemorrede do Pará, visando garantir a rastreabilidade do hemocomponente.
● Horário de atendimento	Sede: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; aos sábados, 7h30 às 17h. Shopping Castanheira: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h; domingo, 8h às 15h. Shopping Metrôpole: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h.
● Atendimento humanizado	• Por toda a equipe no ciclo do sangue, da recepção de doadores à Hemovigilância, visando a fidelização do cliente.
● Garantir segurança e qualidade nos serviços ofertados	• Atuação em consonância com os preceitos de qualidade nos processos utilizando os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) bem detalhados, treinados e revisados; controle e cumprimento rigoroso nos itens descritos na legislação relacionados à hemoterapia; respeito à privacidade do doador e paciente; garantia de rastreabilidade precisa dos produtos hemoterápicos distribuídos, responsabilidade no uso racional do sangue com ações educativas.

Serviços Oferecidos

Distribuição de Produtos Hemoterápicos

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones para acessar o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
♦ A Fundação Hemopa detém responsabilidade de cobertura transfusional no estado do Pará atuando com metas definidas através de suas unidades por 4 áreas: • Área I- Hemocentro Coordenador/Hemonúcleo de Abaetetuba + 19 Agências Transfusionais; • Área II- Hemocentro Regional de Castanhal/Hemonúcleo de Capanema + 6 Agências Transfusionais; • Área III - Hemocentro Regional de Santarém/Hemonúcleo de Altamira + 15 Agências Transfusionais; • Área VI - Hemocentro Regional de Marabá/Hemonúcleo de Redenção / Hemonúcleo de Tucuruí + 11 Agências Transfusionais .	• Ser unidade de assistência clínica com contrato firmado de fornecimento de produtos hemoterápicos com a Fundação Hemopa. • Encaminhar solicitação de procedimentos e produtos hemoterápicos (formulário padrão) a GEDIH - Gerência de Distribuição no Hemopa, devidamente preenchida e assinada por profissional médico e amostra de sangue identificada do paciente. • Cumprir requisitos obrigatórios de adequação ao transporte do produto conforme orientação da Fundação Hemopa. • Em caso de transfusão em domicílio o médico assistente assinará, bem como o familiar responsável um termo de responsabilidade a ser anexado à guia de solicitação do produto necessário devidamente preenchida e assinada pelo médico para providências de coleta de amostra do paciente e disponibilidade do produto a ser transfundido. Importante contatar previamente a GEDIH para orientações.	DERE: (91) 3342-2067. Hemopa Call center: (91) 3217-7050 WhatsApp: (91) 99263-6436	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Irradiação de sangue lavagem, aliquotagem, filtração e plasmáfereze.		Plantão 24h: (91) 3110-6522 / 6627/ 6680.	• Atendimento 24 horas para urgência/emergência e solicitações de plaquetas • Atendimento para solicitações de rotina, de 7h às 18h. • Atendimento Conc. de Hemácias, terça a quinta e sábado, de 7h às 17h. • Atendimento Conc. de Plasma Fresco - segunda e quinta, de 7h às 17h.

Serviços Oferecidos

Hemovigilância

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)
♦ É um sistema de vigilância disponibilizada em todas as etapas do processo de Hemoterapia na Fundação Hemopa com ações objetivas de monitoramento, notificações e educação em saúde, a fim de prover à sociedade, serviços de qualidade. A Fundação atua no Hemocentro Coordenador com Gerência específica, Gehes - Gerência de Hemovigilância e Supervisão contando com equipe treinada em Retrovigilância, Auditoria Transfusional e Ambulatório de Doadores.	
♦ Notificação de eventos adversos: ciclo do sangue, reações à doação e à transfusão - equipe treinada para análise e notificação dos eventos.	Toda etapa que possa resultar em risco para a saúde do doador ou do receptor. 1. Hemovigilância recebe notificação de setores envolvidos no ciclo do sangue e estabelecimentos de saúde quanto à reações transfusionais imediatas e tardias; 2. Hemovigilância notifica os eventos adversos no ciclo do sangue no NOTIVISA – Notificação de Vigilância Sanitária; 3. Hemovigilância realiza ações preventivas para minimizar eventos adversos”.

Retrovigilância

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)
♦ Serviço que objetiva investigação retrospectiva relacionada a rastreabilidade de doações anteriores a partir de: 1 - Viragem/soro conversão de um marcador em doador com doação anterior; 2 - Um receptor de sangue/hemocomponente que apresentou marcada reagente/positivo para uma doença transmissível; 3 - Identificação pela indústria de hemoderivados de marcador reagente em bolsas de plasma; 4 - Informação referente pós doação. Conforme preconiza Portaria de Consolidação Nº 05/2017 MS.	Todo doador de sangue da Fundação é passível a esta rastreabilidade e caso necessário será acionado via call center ou carta via correio.

Serviços Oferecidos

Ambulatório do Doador

Serviços oferecidos	Requisito para obter o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
♦ Atendimento realizado por médico que fará orientação devida ao doador e encaminhamento aos centros referenciados, caso necessário. O atendimento se dá por ordem de chegada	• Doador de Sangue com exames de triagem laboratorial alterados; • Lipemia; • Hemoglobina baixa ou alta.	Sede: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; aos sábados, 7h30 às 17h. Shopping Castanheira: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábado, 7h30 às 17h; domingo, 8h às 15h. Shopping Metrôpole: segunda a sexta-feira, 7h30 às 18h30; sábados, 7h30 às 17h.
♦ Para atendimento médico		Segunda-feira de 10h às 16h. Terça a sexta-feira de 8h às 16h.
♦ Auditoria transfusional: equipe treinada em auditoria com foco nas rotinas transfusionais adequadas atuando a nível hospitalar no sentido educativo.	• Unidades atendidas em produtos sanguíneos pela Fundação Hemopa.	

Serviços Oferecidos

Atendimento aos Pacientes

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones 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 Call center: (91) 3217-7050 WhatsApp: (91) 99263-6436	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Atendimento Ambulatorial multi-profissional para pacientes hemato-lógicos em acompanhamento	Estar cadastrado no Ambulatório/Hemopa.	Hemopa: (91) 3110-6500.	Segunda a sexta a sexta-feira, das 7h às 18h.
♦ 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 ou coagulopatias raras) 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 e feriados, das 7h às 19h (Sala de Transfusão).
♦ Atendimento de urgência ao paciente portador de hemoglobinopatia em crise de dor	Ser paciente portador de hemoglobinopatia (doença falciforme) 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).

Serviços Oferecidos

Atendimento aos Pacientes

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones para acessar o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
♦ Atendimento para agendar consulta de retorno dos pacientes matriculados na Fundação Hemopa agendar pelo Call Center	Trazer exames solicitados na consulta anterior.	Call center: (91) 3217-7050 WhatsApp: (91) 99263-6436	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Agendamento de exames de biopsia de medula óssea e mielograma pelo Call Center	Para pacientes matriculados no Hemopa.	Call Center: (91) 3110-6685. WhatsApp : (91) 99263-6436.	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Agendamento fisioterapia e fisiatra	Para pacientes matriculados no Hemopa.	(91) 3110-6620.	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Agendamento de odontologia	Para pacientes matriculados no Hemopa.	(91)3110-6601.	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Agendamento de consultas na farmácia e informações.	Para pacientes matriculados no Hemopa.	(91) 3110-6648.	Segunda a sexta-feira, conforme agendamento.
♦ Atendimento a paciente com coagulopatia com intercorrências.			Sala de Transusão: 19h às 7h (atendimento de enfermagem e sobreaviso médico).

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 atendimento médico, odontológico, fisioterapia e fisioterapia, psicólogo, 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 e 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 a 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 obter o(s) serviços	Telefones para acessar o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
Exames de apoio diagnóstico aos pacientes atendidos nos Ambulatórios do Hemopa, como: ◆ Bioquímica ◆ Hematologia ◆ Imunohematologia ◆ Sorologia ◆ Biologia molecular ◆ Imunogenética ◆ Exames de apoio ao transplante	Documentos necessários para atendimento: • 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. Obs: Outros documentos podem ser exigidos em cumprimento de exigências legais, maiores informações na Recepção de Laboratórios.	Exames gerais: (91) 3110-3000. Ramal: 6630. Exames de transplantes: (91) 3110-3000. Ramais: 6524/6638.	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.

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

Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones 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)	• Manifestação de interesse em contratualizar mediante envio de ofício ou e-mail. • Procedimento do formulário. • Envio de documentos.	Exames gerais: (91) 3110-6652.	Segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.
♦ Hospital Privado	• 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	• 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.		

Serviços Oferecidos

Serviço de Contratualização de Fornecimento de Componentes Sanguíneos

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones para acessar o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
♦ Hospital Público com Gestão Pública	• Comprovante de inscrição no CNPJ/ME. • 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.		
♦ Contratos com hospitais	• Elaboração de contrato a fim de regulamentar o fornecimento de sangue e hemocomponente.		

Serviços Oferecidos

Serviço de Ouvidoria e Informação ao Usuário

Serviços oferecidos	Requisitos para obter o(s) serviço(s)	Telefones para acessar o(s) serviço(s)	Horários de atendimento para acessar o(s) serviço(s)
♦ Ouvidoria Serviço de Informação ao Usuário	• Preencher a ficha de registro, devidamente identificada, disponíveis nas caixas de sugestões nas recepções de dadores e pacientes em todas as unidades da hemorrede. • Poderá registrar sua manifestação ainda por e-mail: www.hemopa.pa.gov.br, e/ou formulários no site do Hemopa (link Ouvidoria) ou através dos sistemas Ouvidor SUS-Ministério da Saúde e SIGO/OGE. • O servidor que desejar manifestar-se sobre qualidade e segurança, poderá acessar o site www.hemopa.pa.gov.br, link Ouvidoria, formulário servidor. • Acesso à informação pública institucional - site do Hemopa: Link (SIC-PA) e cadastrar sua solicitação.	0800 280 8118 (gratuito para todo o estado do Pará).	Presencial no Hemopa Coordenador na Tv. Padre Eutíquio, 2109 - Batista Campos. Segunda a sexta-feira, de 7h30 às 18h. Sábados e feriados, de 7h30 às 17h.

Compromissos do Serviço de Ouvidoria e Informação ao Usuário

♦ Ouvidoria/ Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	• As manifestações serão respondidas em até 30 dias via telefone, carta ou e-mail, conforme solicitação do usuário. • As de maior complexidade poderão ser prorrogadas por mais 30 dias. • As solicitações cadastradas pelo SIC-PA, serão respondidas de imediato se estiver disponível, ou em até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias.
---	---



Endereços e Telefones



Hemocentro Coordenador - Belém

Endereço: Travessa Padre Eutíquio, nº 2109.

Bairro: Batista Campos.

Call Center: (91) 3217-7050

WhatsApp: (91) 99263-6436

Ouvidoria: 0800 280 8118.



Posto de Coleta Shopping Castanheira - Belém

Endereço: Térreo de acesso ao Pórtico Metrôpole, na BR 316, Km 1.

Bairro: Castanheira.



Posto de Coleta Shopping Metrôpole - Ananindeua

Rod. BR 316, nº 4.500, Km 04, (térreo, entrada pela Mário Covas).

Bairro: Coqueiro.

Telefone: (91) 3110-6685.



Hemocentro Regional Castanhal

Endereço: Rua Quincas Nascimento, nº 521.

Bairro: Saudade.

Telefone: 3412-4400 (geral) / 3412-4404 (serviço social)



Hemocentro Regional Santarém

Endereço: Avenida Frei Vicente, nº 696, entre as Alamedas 30 e 31.

Bairro: Aeroporto Velho.

Telefones: (93) 3524-7550 / (93) 98412-9718



Hemocentro Regional Marabá

Endereço: Rod. Transamazônica, quadra 12, s/n.

Bairro: Agrópolis do INCRA.

Telefone: (94) 3312-9150 / (94) 3312-9153 (WhatsApp)



Núcleo de Hemoterapia de Abaetetuba

Endereço: Avenida Santos Dumont, s/n.

Bairro: São Lourenço.

Telefone: (91) 98568-3396.



Núcleo de Hemoterapia de Altamira

Endereço: Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, s/n.

Bairro: Esplanada do Xingu.

Telefone: (93) 98415-6282.



Núcleo de Hemoterapia de Capanema

Endereço: Rodovia BR 308, Km 0, s/n.

Bairro: São Cristóvão.

Telefone: (91) 98568-3339 / 98568-3339 (WhatsApp).



Núcleo de Hemoterapia de Redenção

Endereço: Avenida Santa Tereza, s/n.

Bairro: Centro.

Telefone: (94) 98414-3955.



Núcleo de Hemoterapia de Tucuruí

Endereço: Avenida Veridiano Cardoso, s/n, BR nº 422.

Bairro: Santa Mônica.

Telefone: (94) 98415-9006.





GOVERNO DO
PARÁ
P O R T O D O O P A R Á