

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Junho / 2021





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE INTERINO:

Anoar Abdul Samad

DIRETOR(A) GERAL:

Liége de Fátima Ribeiro

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Bruno de Oliveira Rodrigues

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Luan Gabriel Bezerra Pedrosa

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Aline Moreno da Rocha

Iraniane Silva de Oliveira

Wagner Alves de Souza Junior

Sumário

| | |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE | 4 |
| BREVE HISTÓRICO | 4 |
| DADOS DA UNIDADE | 5 |
| IDENTIDADE ORGANIZACIONAL | 6 |
| MISSÃO | 6 |
| VISÃO | 6 |
| VALORES | 6 |
| ORGANOGRAMA | 7 |
| QUANDO DEVO PROCURAR O HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE? | 9 |
| O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO (A) NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE? | 9 |
| TEMPO DE ESPERA | 9 |
| INTERNAÇÃO | 9 |
| ACOMPANHANTES | 10 |
| VISITANTES | 10 |
| DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE | 10 |
| SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE | 11 |
| SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA: Traumatismo craniano pediátrico em urgência e emergência. | 11 |
| SERVIÇO DE PEDIATRIA: Em urgência e emergência. | 11 |
| SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL: Cirurgias pediátricas em urgência e emergências. | 11 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| SERVIÇO DE BUCOMAXILO: Traumatologia e cirurgia bucomaxilo facial pediátrico na urgência e emergência; | 11 |
| SERVIÇO MÉDICO: Endoscopia; | 12 |
| SERVIÇO DE ORTOPEDIA: Politraumatismo pediátrico de urgência e emergência;..... | 12 |
| SERVIÇO MÉDICO: Intensivista pediátrico;..... | 12 |
| SERVIÇO MÉDICO: Nefrologia pediátrico de urgência e emergência;..... | 12 |
| SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO: Laboratório pediátrico de urgência e emergência; | 12 |
| SERVIÇOS DE IMAGEM: Radiologia pediátrica de urgência e emergência;..... | 12 |
| SERVIÇO DE IMAGEM: Ultrassonografia pediátrica de urgência e emergência; | 12 |
| SERVIÇO SOCIAL: Acolhimento de pacientes atendidos na urgência e emergência;..... | 13 |
| SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA: Avaliação e reabilitação fonoaudiológica..... | 13 |
| SERVIÇO DE FISIOTERAPIA: Respiratória pediátrica de urgência e emergência; | 13 |
| SERVIÇO DE FISIOTERAPIA: Motora pediátrica de urgência e emergência;..... | 13 |
| SERVIÇO DE PSICOLOGIA: Atendimento clínico no leito; | 13 |
| SERVIÇO DE PSICOLOGIA: Atendimento individual de urgência e emergência;..... | 13 |
| SERVIÇO DE NUTRIÇÃO: Atendimento clínico no leito; | 13 |
| SERVIÇO DE NUTRIÇÃO: Atendimento individual de urgência e emergência; | 14 |
| SERVIÇO DE FARMÁCIA: Clínica farmacêutica pediátrica de urgência e emergência;..... | 14 |
| SERVIÇOS DE ENFERMAGEM: Pediátrico de urgência e emergência;..... | 14 |
| SERVIÇO DE ENFERMAGEM: Terapia intensiva pediátrica; | Erro! Indicador não definido. |
| ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE | 15 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO | 15 |
| FOTOS DO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE | 16 |

APRESENTAÇÃO

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

A presente Carta de Serviços do Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Leste objetiva demonstrar a identidade de unidade da rede de urgência e emergência integrante da Secretaria de Estado de Saúde, prestar informações ao público externo e interno, e por reflexo, contribuir na organização e melhoria do fluxo de pacientes, e ainda, racionalizar e otimizar recursos humanos, materiais e financeiros.

Outrossim, a divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pelos estabelecimentos de assistência à saúde e suas formas de acesso contribuem para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde e favorece a tão almejada humanização da assistência em saúde.

A unidade oferece serviços de urgência e emergência pediátrica, tais como clínica médica, enfermagem, fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia tomografia computadorizada, eletrocardiograma, ecocardiograma, angiografia e arteriografia cerebral, ressonânciamagnética, cuidados de terapia intensiva, dentre outros.

BREVE HISTÓRICO

Em 01 de fevereiro de 2001, foi inaugurado o Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Leste, unidade integrante do Sistema Único de Saúde, vinculada à Secretaria de Estado de Saúde – SES/AM, com a finalidade de prestar assistência à criança em tempo integral, através de ações e serviços para o atendimento de urgência, emergência, trauma e internações.

DADOS DA UNIDADE

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

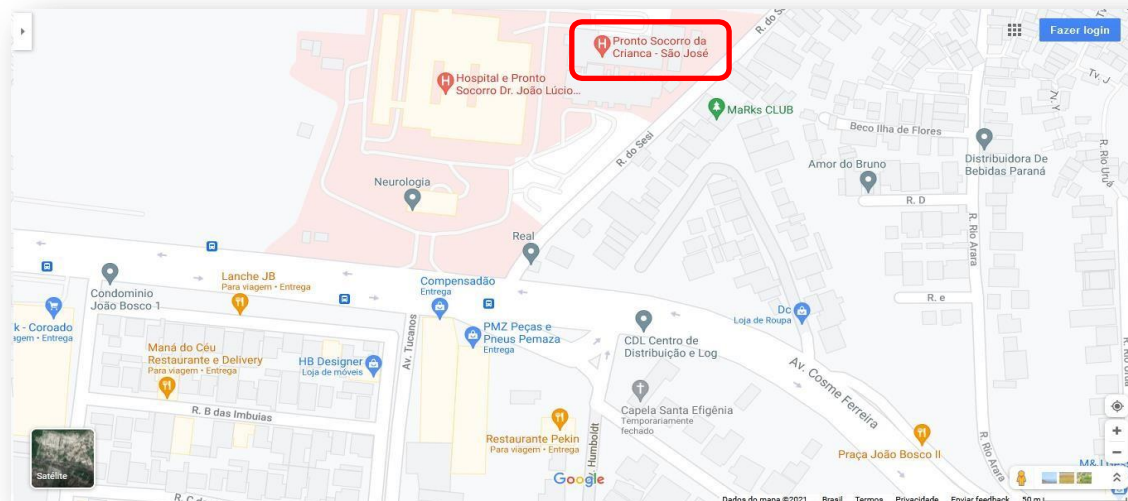
CNPJ: 04.332.939/0001-04

CNES: 2012030

Telefone: 3249-9010

E-mail: direcao@hpsjoaozinho.am.gov.br

Endereço: Alameda Cosme Ferreira, S/N, bairro São José I, Manaus – Amazonas. CEP 69085-015



Fonte: <https://www.google.com.br/maps/place/Pronto+Socorro+da+Crianca+-+S%C3%A3o+Jos%C3%A9/@-3.0735118,-59.9637217,17z/data=!4m2!1m6!3m5!1s0x926c1b0df627bdd7:0xadc86bbb19b9daf6!2sPronto+Socorro+da+Crianca+-+S%C3%A3o+Jos%C3%A9!8m2!3d-3.0735172!4d-59.961533!3m4!1s0x926c1b0df627bdd7:0xadc86bbb19b9daf6!8m2!3d-3.0735172!4d-59.961533>

Linhas de ônibus: 008, 014, 352, 651, 652, 671, 676 e 678.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada em urgência e emergência infanto-juvenil, respeitando os preceitos éticos e morais, tendo por objetivo o diagnóstico rápido, o tratamento e a recuperação, e a reinserção da criança/ do adolescente à sociedade, por meio do rápido diagnóstico e do tratamento eficaz.

VISÃO

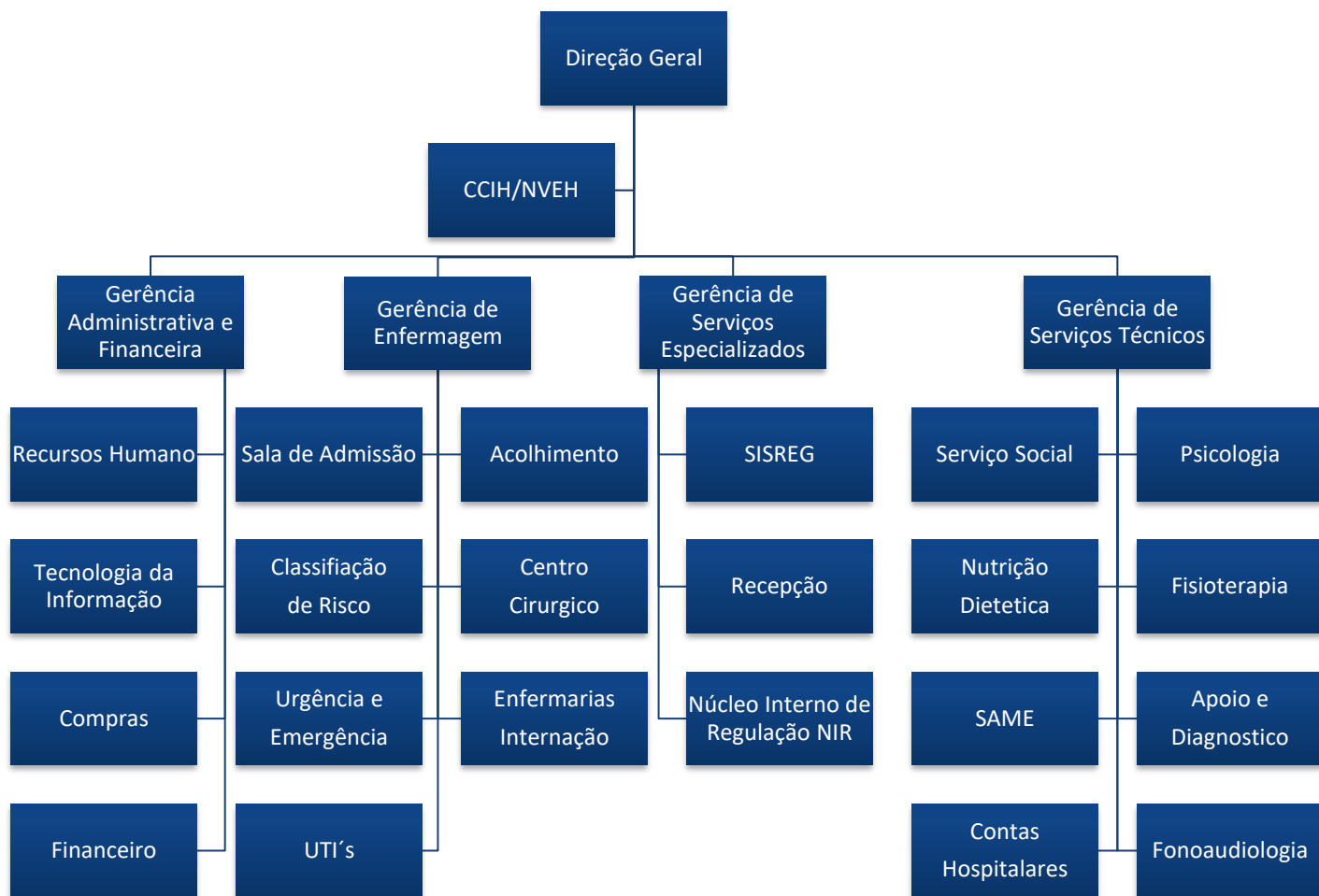
Ser reconhecido pela excelência do atendimento em urgência e emergência infanto-juvenil e pela organização da gestão do cuidado.

VALORES

Humanização no Serviço; Valorização à Vida; Qualidade no Atendimento; Segurança do Paciente; Ética profissional; Gestão Eficiente e Participativa; Transparência; Responsabilidade Social.

ORGANOGRAMA

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE



QUANDO DEVO PROCURAR O HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

Em casos de urgência e emergência: queda, trauma, corpo estranho em vias aéreas, acidentes, fraturas, escarpelamentos, alteração do estado mental, dor intensa, vômito, diarreia, convulsão, dificuldades de respirar, intoxicação, reação alérgica grave, queimadura, hemorragia, violência física, abuso sexual.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

A unidade atende pacientes na faixa etária de 29 (vinte e nove) dias até 18 (dezoito) anos, com até 45kg (quarenta e cinco), conforme Memorando Circular n.º 28/2020 – SEAASC/SUSAM.

Pacientes deverão estar acompanhados por um responsável, ambos munidos de documento pessoal:

Certidão de Nascimento e Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS) do menor.

Documento de Identidade oficial com foto do responsável (e do menor, se houver).

Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação, a qual deverá ser apresentada em primeira oportunidade.

TEMPO DE ESPERA

O tempo de espera no Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Leste segue as diretrizes de Classificação de Risco do Ministério da Saúde (vide a Cartilha de Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência, disponível no endereço eletrônico: “https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servico_urgencia.pdf”):

Vermelho - atendimento imediato, iminente risco de óbito;

Amarelo - muito urgente, o mais prontamente possível;

Verde - pouco urgente, necessita de atendimento e pode aguardar;

Azul - não é urgente, pode aguardar atendimento sem risco e ser acompanhado no ambulatório.

INTERNAÇÃO

A internação no Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Leste ocorre mediante indicação médica, com base nos critérios clínicos. Caso haja necessidade de apoio diagnóstico ou de outras especialidades, será feita a transferência do paciente a

hospital de referência, garantindo a integralidade da assistência e a segurança do paciente.

ACOMPANHANTES

É assegurado o direito a um acompanhante para paciente menor de 18 (dezoito) anos de idade (art. 12 da Lei Federal nº 8.069/90), pessoa com deficiência (art. 22 da Lei Federal nº 13.146/15) e para o indígena, respeitadas as condições clínicas deste (art. 275, I, da Portaria nº 2.663/2017-MS). O acompanhante precisa estar saudável, não ter contato com pessoas com sinais/sintomas de doença respiratória e deve seguir os protocolos institucionais, informados na unidade.

VISITANTES

Devido às medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública, em razão da pandemia de Covid-19, há restrição temporária de visitantes na unidade, conforme Nota Técnica Conjunta FVS e SES-AM nº 30/2020.

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

Vide Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde.

Acesse: <https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde:

Horário: h a h?, dias?

Requisito: O requerimento deve ser feito pelos pais ou responsável(is) legal(is), comprovada a relação familiar por meio de documentos oficiais.

2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:

Onde: Ouvidoria.

Horário: h a h? Dias?

Requisito: Qualquer usuário, cidadão, servidor, gestor ou entidade civil que queira relatar insatisfação, denunciar irregularidade, obter esclarecimento, registrar elogio e/ou sugestão, todos relacionados à saúde.

3) SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA PEDIÁTRICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM NEUROCIRURGIA PEDIÁTRICA:

Onde: Consultórios, Centro Cirúrgico, Sala de Reanimação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer da Neurocirurgia.

4) SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA:

Onde: Consultórios, Unidades de Internação, Sala de Reanimação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS.

5) SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL / CIRURGIAS PEDIÁTRICAS EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS:

Onde: Centro Cirúrgico, Consultórios e Sala de Sutura.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação médica, CPF, cartão SUS, encaminhamento, parecer para cirurgia geral.

6) SERVIÇO DE BUCOMAXILO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM BUCOMAXILO PEDIÁTRICO;:

Onde: Centro Cirúrgico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para Cirurgia bucomaxilo.

7) SERVIÇO DE GASTROENTEROLOGIA / ENDOSCOPIA:

Onde: Centro Cirúrgico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para Endoscopia.

8) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ORTOPEDIA:

Onde: Consultório, Sala de Ortopedia, Centro Cirúrgico e Raio-X.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para Cirurgia Ortopédica.

9) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / CUIDADOS DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA:

Onde: Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação do médico intensivista.

10) SERVIÇO MÉDICO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM NEFROLOGIA PEDIÁTRICA:

Onde: Enfermarias e UTI.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, CARTÃO SUS, Parecer para Nefrologia.

11) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS:

Onde: Sala de Coleta.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Solicitação médica interna.

12) SERVIÇOS DE RADIOLOGIA / RAIOS-X:

Onde: Sala de Raio-X.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Solicitação médica interna.

13) SERVIÇO DE ULTRASSONOGRAFIA / ULTRASSONOGRAFIA;

Onde: Sala de Ultrassonografia;

Horário: Matutino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Solicitação médica interna;

14) SERVIÇO SOCIAL / ACOLHIMENTO SOCIAL;

Onde: Sala de Serviço Social e Enfermarias.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer do Serviço.

15) SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / AVALIAÇÃO E REABILITAÇÃO FONOAUDIOLÓGICA.

Onde: UTI e Enfermarias.

Horário: Matutino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

16) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA:

Onde: Sala da Equipe Multidisciplinar e UTI.

Horário: Matutino e Vespertino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

17) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / FISIOTERAPIA MOTORA:

Onde: Enfermarias e UTI.

Horário: Matutino e Vespertino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

18) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO PSICOLÓGICO;

Onde: Enfermarias e UTI:

Horário: Matutino e Vespertino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

19) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL:

Onde: Sala de Psicologia e UTI.

Horário: Matutino e Vespertino.

Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

20) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ATENDIMENTO CLÍNICO EM NUTRIÇÃO;

Onde: Enfermarias e UTI.
Horário: Matutino e Vespertino.
Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

21) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ATENDIMENTO INDIVIDUAL;
Onde: Sala da Nutrição.
Horário: Matutino e vespertino.
Requisito: CPF, CARTÃO SUS, Parecer para a Especialidade.

22) SERVIÇO DE FARMÁCIA / ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:
Onde: Enfermarias e UTI.
Horário: Matutino e vespertino.
Requisito: CPF, Cartão SUS, Parecer para a Especialidade.

23) SERVIÇOS DE ENFERMAGEM / ASSISTÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ENFERMAGEM PEDIÁTRICA:
Onde: Enfermarias; Reanimação e Observação.
Horário: 24 horas, todos os dias.
Requisito: CPF, Cartão SUS e prontuário da unidade.

Nota: Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.

ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO NO HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

Esta Carta de Serviços é disponibilizada na Recepção, no Serviço Social e na Ouvidoria da unidade, e no endereço eletrônico: www.saude.am.gov.br.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

E-mail: direcao@hpsjoaozinho.am.gov.br

Recepção:
92 3249-9010, 24 horas, todos os dias.

Serviço Social:
92 3249-9023, horário?

Ouvidoria:
Telefone? horário?

Ouvidoria do SUS:
Fone: 92 3249-9088.
E-mail: ouvidoriasus@saude.am.gov.br.

FOTOS
HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA ZONA LESTE

