



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Junho/2022



CAIC – **DR. JOSÉ CONTENTE**
Avenida Autaz Mirim nº 950
Bairro: Jorge Teixeira
Fone: (92) 3247-2500
Manaus – AM, CEP: 69.088-245

Secretaria de Estado de Saúde





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE,

Anoar Samad

DIRETOR GERAL:

Helione Lima Pontes

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Helione Lima Pontes

Fabíola Rodrigues Moutinho

Enyleide Lima Nogueira

Jocileia dos Santos Queiroz





SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE	7
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	8
MISSÃO	8
VISÃO	8
VALORES.....	8
ORGANOGRAMA	9
QUANDO DEVO PROCURAR O CAIC DR JOSÉ CONTENTE	10
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO CAIC DR JOSÉ CONTENTE	11
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	12
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CAIC DR JOSÉ CONTENTE	13
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO CAIC DR JOSÉ CONTENTE.....	16
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	20
FOTOS	21



APRESENTAÇÃO
CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

A Carta de serviços ao Usuário do CAIC Dr. José Contente visa promover a inter-relação da unidade com a comunidade. Nesta carta apresentamos as principais informações sobre serviços oferecidos à população e forma de acesso a eles, de maneira a manter os padrões de atendimento humanizado que deve nortear padrão de qualidade do atendimento.

Este instrumento está estabelecido Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário aos serviços da administração pública.

O CAIC Dr. José Contente é uma instituição fundada em 30 de agosto de 2001, voltada ao atendimento integral à criança, com foco no acolhimento da criança, na identificação de risco e vulnerabilidade e das linhas de cuidado e das formas de operacionalização com vista à promoção do crescimento e desenvolvimento infantil, por meio dos quais estabelece um permanente processo de integração com a comunidade.



BREVE HISTÓRICO

O CAIC Dr. José Contente, unidade criada através do Decreto nº 22.079, de 28 de agosto de 2001, publicado no Diário Oficial do Estado nº 29.723, de 28 de agosto de 2001, sendo instituído com a denominação inicial de CAIC Jorge Teixeira, nome alusivo ao bairro onde estava sendo instalado. Posteriormente à sua inauguração, no dia 30 de agosto de 2001, recebeu o nome definitivo quando contou com a presença do homenageado, renomado e respeitado Dr. José Joaquim de Souza Contente, Médico Especialista em Pediatria entre outros títulos.

O CAIC – Dr. José Contente integra a rede de Centros de Atenção Integral à Criança do Estado do Amazonas, formada por 12 unidades de saúde deste tipo, que funcionam como centros especializados no tratamento de crianças com atendimento médico específico para as crianças, trabalhando na prevenção das doenças e na manutenção da saúde, com ênfase na qualidade e eficiência do atendimento para este público alvo, oferecendo um serviço humanizado e com capacidade de resolutividade.



QUEM FOI DR. JOSÉ CONTENTE?

O Douto José Joaquim de Souza Contente nasceu em Abaetetuba, Pará, em 17/11/26, sendo filho de Joaquim Mendes Contente e de Maria Magdalena Ramos de Souza Contente faleceu 22/04/2010 em Manaus, cidade onde desenvolveu brilhante carreira profissional e marcante presença humana. Tomados pela tristeza da sua ausência, brota-nos a terna lembrança de alguém que se destacou pela beleza de caráter, a alma afetiva, o coração vibrante, a inteligência radiosa, a palpitante vocação pediátrica. Contente foi exemplo de pessoa delicada, pronta a multiplicar amizades sinceras ao longo da trajetória percorrida, que iluminou com dignidade fecunda e inteligência cativante. Um colega cujo nome só faz enriquecer a nobre galeria das grandiosas referências que tanto nos orgulham. Registro, em nome dos pediatras brasileiros, o sofrimento pela perda de criatura tão estimada e a gratidão pela sua relevante contribuição para a pediatria de nosso país.

Formação e Iniciação Acadêmica: Curso Primário – Grupo Escolar de Abaetetuba, 1932-1937. Curso secundário 1º Ciclo – Colégio Salesiano N.Sra. do Carmo, Belém, 1938-1942. Curso secundário 2º Ciclo – Colégio Estadual Paes de Carvalho, Belém, 1943-1944. – Curso pré-vestibular Rui Romariz, 1945 – Vestibular em 1946. Aprovado em 2º lugar. – Curso Médico – Faculdade de Medicina e Cirurgia do Pará, 3º lugar, 1946 – 1951.

Homenagens, Condecorações: Medalha “Cidade de Manaus” em Sessão da Câmara Municipal de Manaus, no dia do Médico 18/10/2000. Placa conferida pela Fundação Universidade do Amazonas em Sessão Solene no Auditório Zerbini da FCS, FUA, 2001. Medalha Emérita Academia Amazonense de Medicina em Sessão Solene posse, com outros colegas. Escolhido ter próprio nome designado turmas de Médicos de 2001 e 2002, FUA. Paraninfo da turma de Médico de 1991, FUA. Homenageado Governo Estadual Amazonas na inauguração do “Centro de Atendimento Integral da Criança (CAIC) Dr. José Contente” no Bairro Jorge Teixeira, Manaus-AM. Ex-Chefe do Departamento Estadual da Criança, AM. Ex-Secretário de Saúde AM, 1958 – 1959. Ex-Chefe Cl. Ped. Hospital Univ. Getúlio Vargas Manaus, AM. Ex-Chefe Cl. Ped. Instituto de Medicina Tropical, Manaus – AM.

ATUAÇÃO DO CAIC – JOSÉ CONTENTE

O CAIC Dr. José Contente atua na Atenção Mista (Atenção Primária e Atenção Ambulatorial Especializada).

Na atenção primária, a unidade promove atividades educativas e orientações individuais sobre saúde bucal, escuta inicial e orientação acerca dos direitos sociais dos clientes, previne doenças por meio de vacinação e triagem



neonatal, contribuem na recuperação da saúde, com consultas com enfermeiros, dentistas; tratamento de doenças e dos dentes; fornecimento e administração de medicamento; curativo e retirada de pontos.

Na Atenção Ambulatorial Especializada, abrange a anamnese, o exame físico, a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessário, e prescrição terapêutica realizada pelo médico.

DADOS DA UNIDADE

CNPJ: 00697295/0109-17

CNES: 2013738

Telefone: (092) 3247-2500 (Geral)

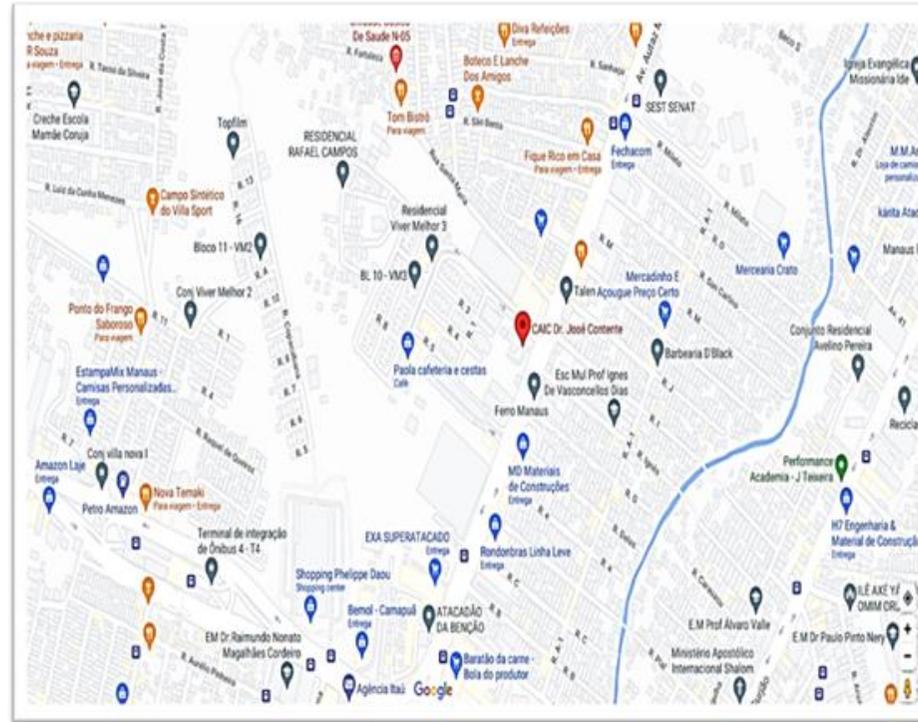
E-mail: caic_jcontente@saude.am.gov.br

Endereço: Av. Autaz Mirim, 950-Jorge Teixeira - Manaus-AM





Mapa de Localização da unidade



Fonte da imagem: Google maps, 2022.
Linhas de ônibus: 041, 044, 063, 067, 068,069.

CAIC – **DR. JOSÉ CONTE**
Avenida Autaz Mirim nº 950
Bairro: Jorge Teixeira
Fone: (92) 3247-2500
Manaus – AM, CEP: 69.088-245

Secretaria de Estado de Saúde



IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE
CAIC DR JOSÉ CONTENTE

- 
- Mantenedor:** Secretaria de Estado da Saúde – SES-AM
 - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES):** 2013738
 - IBGE:** 130260
 - Natureza da Unidade:** Estabelecimento tipo Clínica /Centro de Especialidades:
Atendimento Ambulatorial (CNAE – 8630503)
Atendimento Odontológico (CNAE – 8630504)
 - Endereço:** Avenida Autaz Mirim, nº 950, Jorge Teixeira, CEP 69088-245
 - Telefone/Fax:** (092) 3247-2500
 - Diretora:** Helione Lima Pontes
 - E-mail:** caic_jcontente@saude.am.gov.br
 - Data da Inauguração:** 30/08/2001
 - Área total do Terreno (m²):** 2978,50 m²
 - Diretora: Área Construída (m²):** 509,90 m²
 - Comunidades e Bairros Assistidos pela Unidade:** Zona Norte e Leste abrangendo as Comunidades Braga Mendes, Nossa Senhora das Graças I e II, Cidade de Deus, Bairro Novo, Amazonino Mendes II e Monte Sião, Nossa Senhora de Fátima I, II e III, Gustavo Nascimento, Fazendinha, Ramal do Brasileirinho, Nova Floresta, Nova Conquista, Val Paraíso, Santa Inês, Aliança com Deus, Grande Vitória e Alfredo Nascimento I, II e III, Viver Melhor III.



Missão, Visão e Valores.

MISSÃO

Garantir o atendimento ambulatorial à Criança, com ênfase no manuseio das doenças prevalentes da infância e nas ações de saúde preventivas das Crianças da área de abrangência do CAIC, com equipe multidisciplinar capacitada e com maior resolutividade possível.

VISÃO

Ser uma instituição reconhecida pela excelência e qualidade na prestação de serviços à saúde da criança, na promoção, prevenção e assistência à saúde; no trabalho em equipe com aprimoramento de nossos processos; na melhoria contínua da qualificação e humanização do atendimento médico e equipe multidisciplinar.

VALORES

Ética, compromisso com o cliente, valorização das pessoas, agilidade com eficiência, buscando oferecer um serviço de qualidade e resolutividade. Baseados nos princípios e diretrizes do SUS como: universalização, equidade e integralidade, que afirmam a garantia do direito a vida e a saúde.

Compromissos de Atendimento

O CAIC Dr. José Contente visa garantir um atendimento humanizado e de qualidade ao cidadão, sendo assim, estabelecemos os seguintes compromissos:

Atender o cliente com cortesia e respeito;

Manter uma central de atendimento telefônico, facilitando o acesso ao CAIC Dr. José Contente;

Prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015;

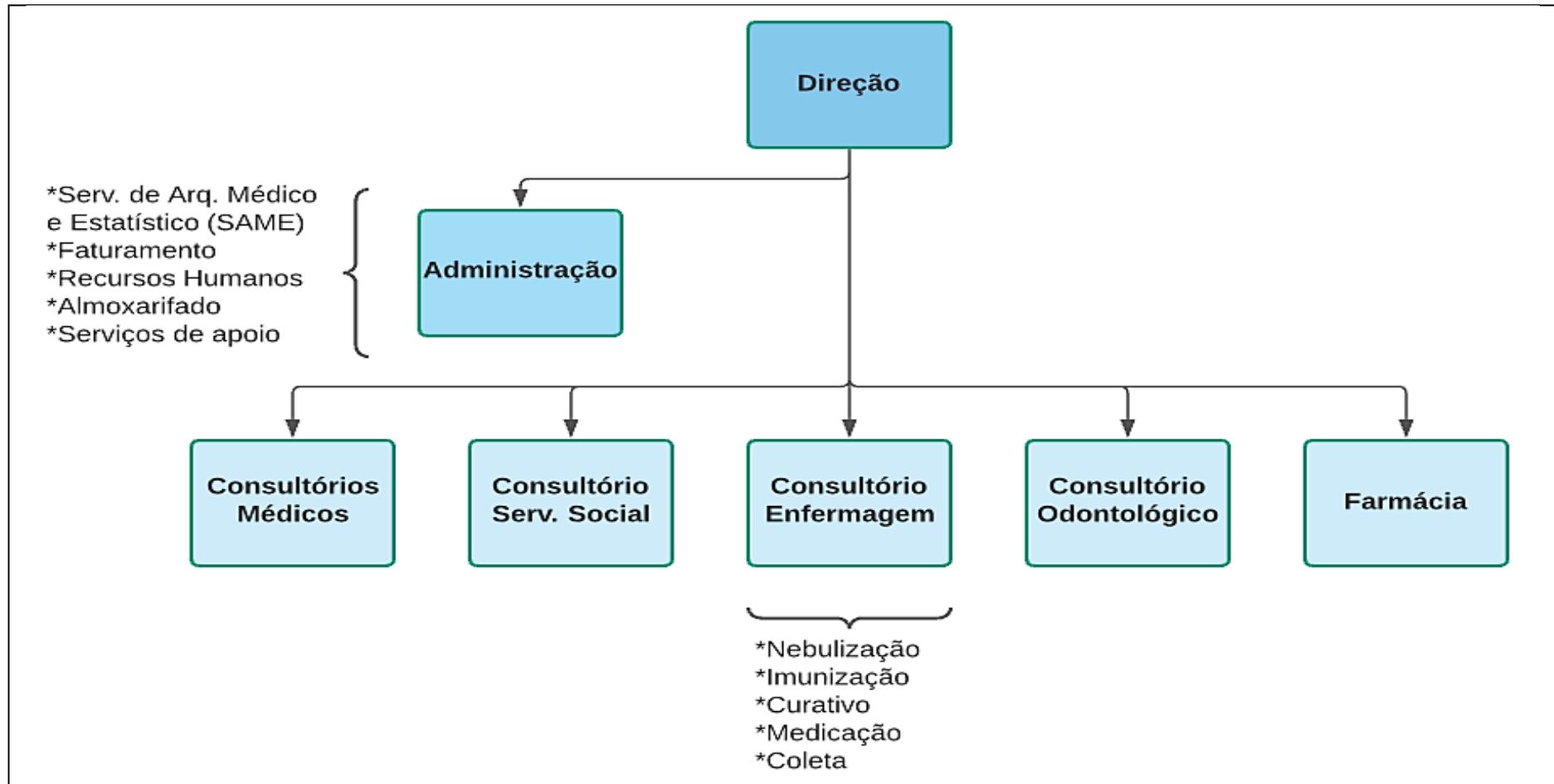
Garantir segurança e limpeza da unidade de atendimento ao público;

Seguir as diretrizes do SUS em relação ao Cuidado Humanizado, Segurança do Paciente, buscando aperfeiçoamento constante das equipes assistenciais.



ORGANOGRAMA

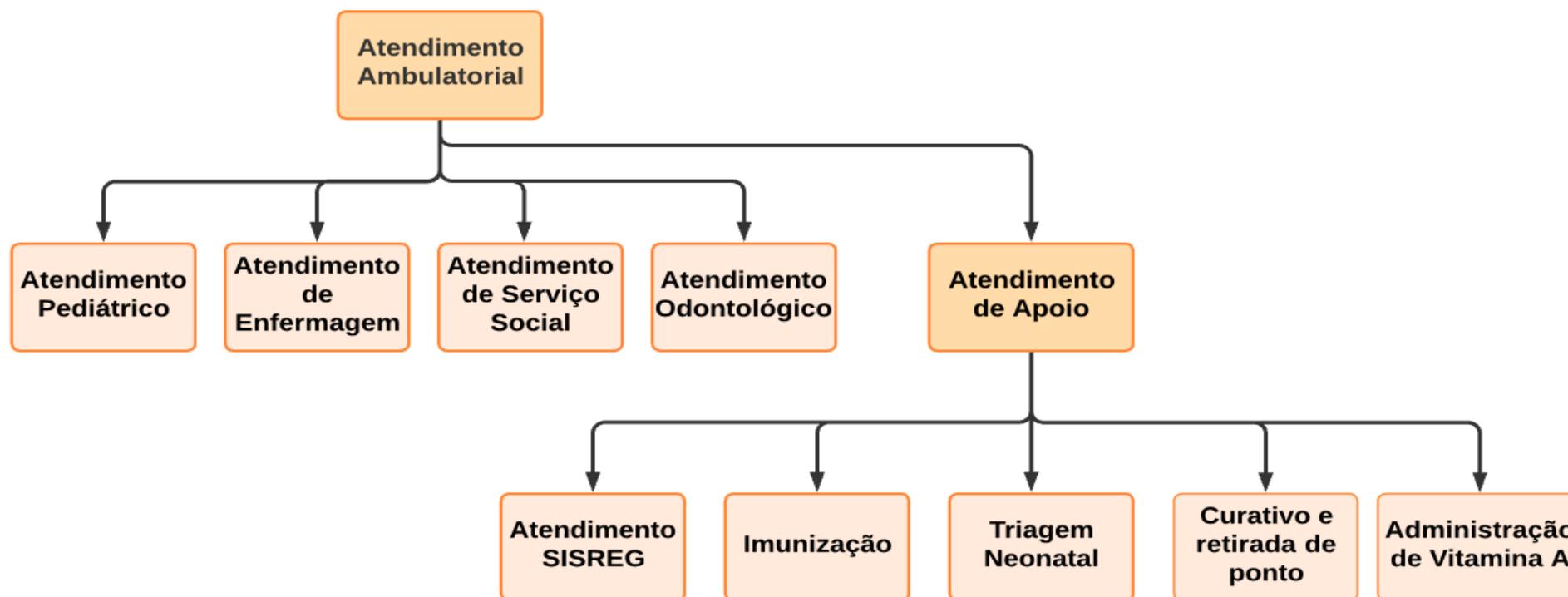
O CAIC Dr. José Contente conta com a seguinte estrutura organizacional:



ASSISTÊNCIA NO CAIC JOSÉ CONTENTE

O CAIC Dr. José Contente possui dois acessos para o usuário: atendimento ambulatorial e atendimento de apoio. Todo atendimento é 100% público, cuja gestão segue as diretrizes do SUS.

Dessa forma, são disponibilizados um quantitativo mensal para consultas pediátricas e demais serviços ambulatoriais.



QUANDO DEVO PROCURAR O CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

Por ser uma unidade ambulatorial de atendimento infanto-juvenil, presta serviços de saúde voltados para os casos de baixa e média complexidade e que não ofereçam risco imediato à vida do paciente. Para ser atendido é necessário realizar agendamento prévio. O paciente deve procurar a unidade para:

- Rotina de saúde;
- Avaliação médica;
- Avaliação e controle de desenvolvimento;
- Agendamento de exames e consultas especializadas via Sisreg;
- Solicitação de encaminhamento para especialistas;
- Imunização;
- Triagem neonatal;
- Curativos;
- Medicamentos
- Atendimento odontológico de baixa e média complexidade;
- Atendimento com o serviço social;
- Atendimento com o enfermeiro.



O QUE É PRECISO PARA SER ATENDIDO NO CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

Para ser atendidas a criança ou adolescente precisa ter entre 0 a 13 anos 11 meses e 29 dias e estar acompanhada de um responsável devidamente identificado.

PRIMEIRA VEZ NO ATENDIMENTO

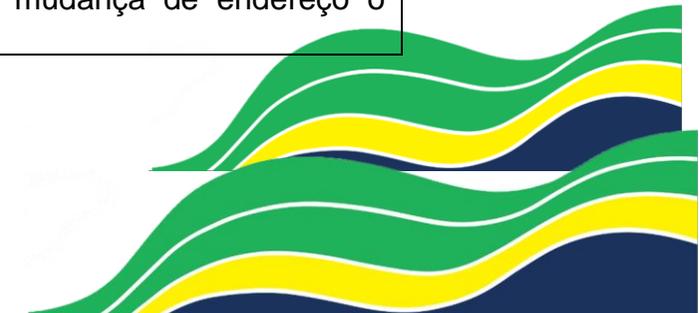
1. Cartão de vacina da criança/adolescente;
2. Certidão de nascimento ou RG criança/adolescente;
3. Documento com foto do responsável/acompanhante;
4. Comprovante de residência com CEP;
5. Declaração de nascido vivo em caso de crianças ainda não registradas.
6. Cartão do SUS.

Nota: ¹ Caso a criança ainda não possua cartão do SUS, será gerado um utilizando os documentos de 1 a 5 da lista acima.

A PARTIR DO SEGUNDO ATENDIMENTO:

1. Cartão de vacina da criança/adolescente com número do Hygia;
2. Cartão de agendamento (se houver)
3. Cartão do SUS.

Nota: ² A cada atendimento o prontuário da criança é atualizado. Dessa forma, caso haja mudança de endereço o responsável deve apresentar o novo comprovante de residência com CEP.



DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

11

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

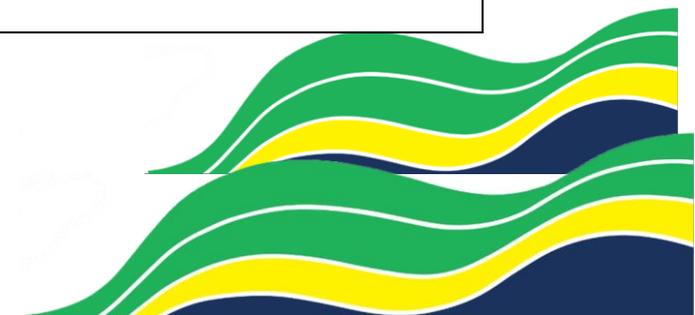
Acesse: <https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

12

Todos os serviços/procedimentos oferecidos pelo CAIC Dr. José Contente funcionam de segunda a sexta-feira, conforme horários e critérios a seguir: As agendas são alimentadas pelo whatsapp, em que uma equipe faz o gerenciamento das vagas dispostas.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	CRITÉRIOS
Atendimento pediátrico	07:00 às 17:30 horas (conforme a agenda)	É necessário agendamento prévio através do Whatsapp- 32472500 toda a sexta-feira as 07:30 da manhã. Com uma única mensagem de texto com nome da criança; data de nascimento, nome da mãe e telefone e aguarda a resposta por 24h



Atendimento odontológico – bebê dente	07:00 às 15:00 horas (conforme agenda)	É necessário agendamento prévio. Informações através de ligação telefônica para o número 3247-2500
Atendimento do serviço social	07:00 às 17:00 horas	Demanda livre
Atendimento do enfermeiro	07:00 às 17:00 horas	Demanda livre

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

13

SERVIÇO/PROCEDIMENTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	CRITÉRIOS
Triagem neonatal – teste do pezinho	07:30 às 13:00 horas	RN entre o 3° e o 28° dia de vida. Documentos: Cartão do SUS da mãe e todos os documentos necessários para o atendimento de 1° vez (pág.9).
Curativos ambulatoriais/retirada de pontos	Manhã: 08:00 às 12:00 horas Tarde: 13:00 às 16:00 horas	Necessário apresentar encaminhamento/prescrição.



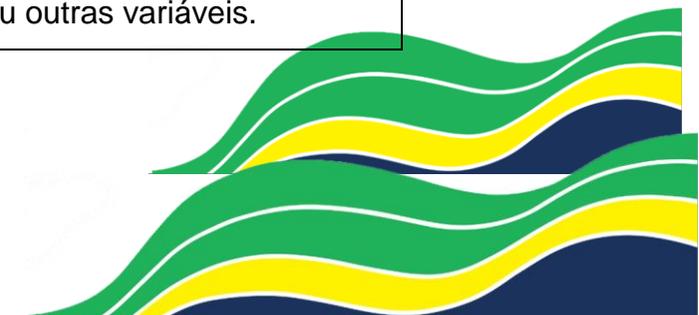
Administração de Medicamentos	Manhã: 08:00 às 11:00 horas Tarde: 13:00 às 16:00 horas	Necessário apresentar prescrição médica atualizada.
Imunização (vacinas)	08:00 às 16:30 horas	Necessário apresentar cartão de vacina e documentos necessários para abertura de prontuário (pág.9) ³

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

14

SERVIÇO/PROCEDIMENTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	CRITÉRIOS
Agendamento de consultas especializadas e exames no Sisreg	07:00 às 17:00 horas	Para agendamento ou consulta de status no sisreg é preciso apresentar o cartão do SUS da criança/adolescente.
Farmácia	07:00 às 17:30 horas	Necessário apresentar prescrição/receita médica em duas vias atualizadas e documento com foto.

Nota: ³ Para realização de qualquer serviço/procedimento na unidade é necessário abertura de prontuário físico e online no sistema do Hygia. Para tanto, os pais e responsáveis devem ficar atentos às informações da pág. 9. 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 DO CAIC DR. JOSÉ CONTENTE

A Carta de Serviços do CAIC Dr. José Contente encontra-se disponível no site da Secretaria de Saúde – SEAS/AM, na unidade e de forma impressa na recepção.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações enviar e-mail para: caic_jcontente@saude.am.gov.br, ou entrar em contato através do telefone 3247-2500.

CAIC – **DR. JOSÉ CONTENTE**
Avenida Autaz Mirim nº 950
Bairro: Jorge Teixeira
Fone: (92) 3247-2500
Manaus – AM, CEP: 69.088-245

Secretaria de Estado de Saúde



FOTOS
CAIC DR. JOSÉ CONTENTE



CAIC – **DR. JOSÉ CONTENTE**
Avenida Autaz Mirim nº 950
Bairro: Jorge Teixeira
Fone: (92) 3247-2500
Manaus – AM, CEP: 69.088-245

Secretaria de Estado de Saúde





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CAIC – **DR. JOSÉ CONTENTE**
Avenida Autaz Mirim nº 950
Bairro: Jorge Teixeira
Fone: (92) 3247-2500
Manaus – AM, CEP: 69.088-245

Secretaria de Estado de Saúde

