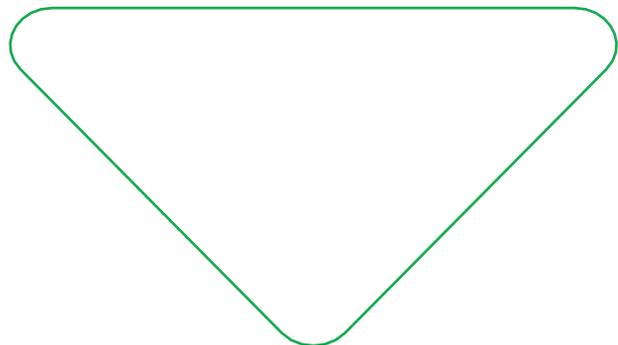




CARTA DE *SERVIÇOS*



FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO
FRANCISCA MENDES



Janeiro 2025

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Secretário de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Diretora-Presidente

Roberta Carolina Barbosa do Nascimento

Diretor Administrativo

Ernesto dos Santos Rocha

Gerente de Enfermagem

Maria Glaudimar Almeida

Equipe de Elaboração da Carta de Serviços

Mieko Sekiguchi França - Ouvidoria

Ariana Menezes de Souza - UCI

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO E BREVE HISTÓRICO	5
COMO CHEGAR A FHC FM?	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
ORGANOGRAMA	8
QUANDO DEVO PROCURAR A FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES?	9
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDA NA UNIDADE?	9
FLUXO DE ATENDIMENTO	9
INTERNAÇÃO	10
ACOMPANHANTES E VISITANTES	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA FHC FM	11
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/EXAMES LABORATORIAIS	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/ANGIOPLASTIA	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/CATETERISMO CARDÍACO (ADULTO E PEDIÁTRICO)	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/CONSULTA EM ARRITMOLOGIA	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/CONSULTA EM CARDIOLOGIA PEDIÁTRICO	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/CONSULTA EM CORONÁRIAS	11
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/ELETROCARDIOGRAMA (ECO) - ADULTO E PEDIÁTRICO	12
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/ELETROCARDIOGRAMA (ECG) - ADULTO E PEDIÁTRICO	12
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/ELETROFISIOLOGIA	12
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/HOLTER 24H	12
SERVIÇO DE ANESTESIOLOGIA/CONSULTA EM ANESTESIOLOGIA	12
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/IMPLANTE DE MARCAPASSO	12
SERVIÇO DE CARDIOLOGIA/TESTE DE ESFORÇO OU TESTE ERGOMÉTRICO	13
SERVIÇO DE CIRURGIA CARDÍACA/CIRURGIA CARDÍACA (ADULTA E PEDIÁTRICA)	13
SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR/CONSULTA EM CIRURGIA CARDIOVASCULAR	13
SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR/CIRURGIA CARDIOVASCULAR	13
SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL/CIRURGIA GERAL (ADULTO E PEDIÁTRICA)	13
SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR/ARTERIOGRAFIA	14
SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR/CIRURGIA VASCULAR	14
SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR/CONSULTA EM CIRURGIA VASCULAR	14

SUMÁRIO

SERVIÇO DE ENFERMAGEM CARDIOLÓGICA/CONSULTA EM ENFERMAGEM CARDIOLÓGICA (ADULTO/PED)	14
SERVIÇO DE FARMÁCIA / ASSISTÊNCIA EM FARMÁCIA CLÍNICA	14
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / REABILITAÇÃO CARDIOPULMONAR E VASCULAR	14
SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA	15
SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA / CONSULTA EM NEUROCIRURGIA	15
SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA/NEUROCIRURGIA	15
SERVIÇO DE NEUROENDORADIOLOGIA/ ANGIOGRAFIA	15
SERVIÇO DE NEUROLOGIA / CONSULTA EM NEUROLOGIA	15
SERVIÇO DE NEUROLOGIA / EMBOLIZAÇÃO	15
SERVIÇO DE NEUROLOGIA VASCULAR / CONSULTA EM NEUROLOGIA VASCULAR	16
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / CONSULTA EM NUTRIÇÃO (ADULTA E PEDIÁTRICA)	16
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / AVALIAÇÃO E CIRURGIA ODONTOLÓGICA	16
SERVIÇO DE OUVIDORIA	16
SERVIÇO DE PSICOLOGIA / CONSULTA EM PSICOLOGIA	16
SERVIÇO DE RADIOLOGIA / ANGIOTOMOGRAFIA	16
SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIO-X (GERAL)	17
SERVIÇO DE RADIOLOGIA/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA GERAL E CARDIOLÓGICA (ESTRESSE/VIABILIDADE)	17
SERVIÇO DE RADIOLOGIA / TOMOGRAFIA (GERAL)	17
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA CORONARIANA ADULTA (UCO)	17
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA	17
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PÓS-OPERATÓRIA ADULTA (UPO)	17
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA SEMI-INTENSIVA PEDIÁTRICA	17
SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO EM SERVIÇO SOCIAL	18
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC / NIRA	18
ONDE ENCONTRO A CARTA DE SERVIÇOS DA FHC FM?	19
CANAIS DE ATENDIMENTO	19
ANEXOS	20
ANEXOS	21

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes veio atender a **Lei n. 13.460/17 de 26 de junho de 2017**, conhecida popularmente como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual n. 40.636/2019, nesse contexto, surge como um instrumento essencial de transparência e de foco no usuário, para aproximar a sociedade à Saúde do Amazonas.

Seu objetivo é divulgar a você, cidadão, as informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta pela FHCFM. Contém os fluxos de acesso, padrões de qualidade, compromisso dos profissionais das áreas assistenciais, meios de comunicação, organização do fluxo de pacientes sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los.

É referência e único Hospital especializado em cardiologia com 100% de seus serviços voltados ao SUS em todo o Estado do Amazonas. A FHCFM oferece serviços de Consultas Especializadas, Exames Laboratoriais, Cirurgia Cardíaca Adulta e Pediátrica, Cirurgia Vascular, Cardiologia Intervencionista, Neurocirurgias, Neurologia Vascular, Laboratório de Hemodinâmica, Eletrofisiologia, Arritmologia, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico, Serviço de Radiologia, dentre outros.

O usuário poderá contribuir para o sucesso e a continuidade desta Carta de Serviços, emitindo críticas, elogios ou sugestões, por intermédio dos canais de comunicação oferecidos pela FHCFM. Essa participação provoca o **monitoramento** do serviço público, **controle social** e melhores **resultados** no planejamento das ações das atividades realizadas, contribuindo assim para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS.

BREVE HISTÓRICO

Em 21 de junho de 1999 foi inaugurado sob o título de Hospital do Servidor Público do Estado Dona Francisca Mendes, à época sob a administração da PRÓ-SAÚDE, para atendimento de funcionários públicos estaduais, posteriormente a Universidade Federal do Amazonas assumiu, em abril de 2003, a direção do Francisca Mendes, que passou a ser denominado Hospital Universitário Francisca Mendes, por intermédio da Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões – UNISOL.

Em agosto de 2005, o então HUFM por meio da Portaria nº. 409 de 03/08/2005 foi credenciado como Unidade de Assistência em Alta Complexidade Cardiovascular, também assistindo à população na área de ginecologia. Em 2008, o Hospital passou pelo processo de Contratualização através do Convênio Nº 009/2008, celebrado entre a UFAM e SUSAM.

A partir 05 de junho de 2014, o Estado do Amazonas, representado pela SUSAM, celebrou com a Fundação Universidade do Amazonas – FUA e a Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões – UNISOL, o Termo de Contrato n.º 061/2014, cujo objeto é a prestação de serviços de administração hospitalar do Hospital Universitário Francisca Mendes.

No ano de 2014, a Assembléia Legislativa do Estado do Amazonas publicou a Lei Nº 4.026 de 06/05/2014, que dispõe sobre a criação da FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES, vinculada à Secretaria de Estado de Saúde – SUSAM, e altera as Leis Delegadas de Nº 67 e 77, ambas de 18 de maio de 2007.

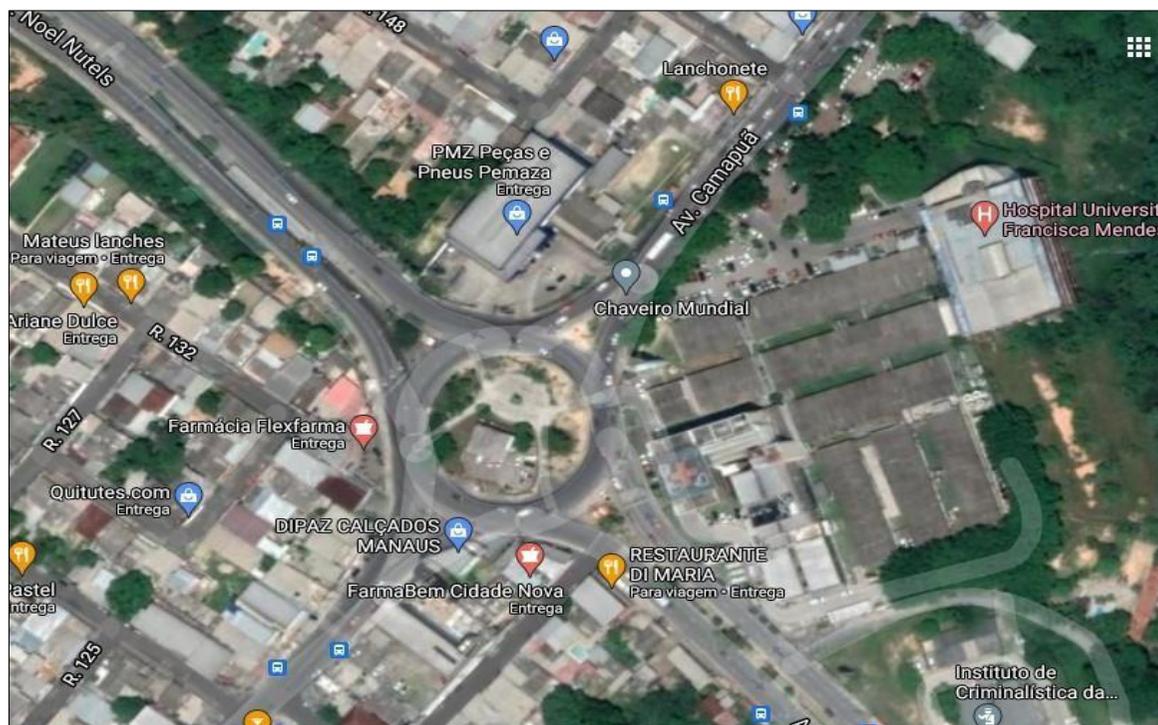
Desde junho de 2020, o Hospital passou a ser conduzido pela Secretaria de Estado de Saúde – SES.

COMO CHEGAR A FHCFCM?

Endereço: Avenida Camapuã, nº 108 - Cidade Nova - Cep: 69097-720

Telefone (92) 3649-2750

Linhas de ônibus: 408, 422, 640, 641 e 352



Fonte da imagem: <https://www.google.com.br/maps/@-3.0322769,-59.9653675,313m/data=>

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Realizar assistência e atendimento hospitalar com qualidade e excelência às crianças e adultos cardiopatas do Estado do Amazonas, através de equipes multidisciplinares capacitadas, contribuindo para o ensino e pesquisa e políticas públicas de saúde.

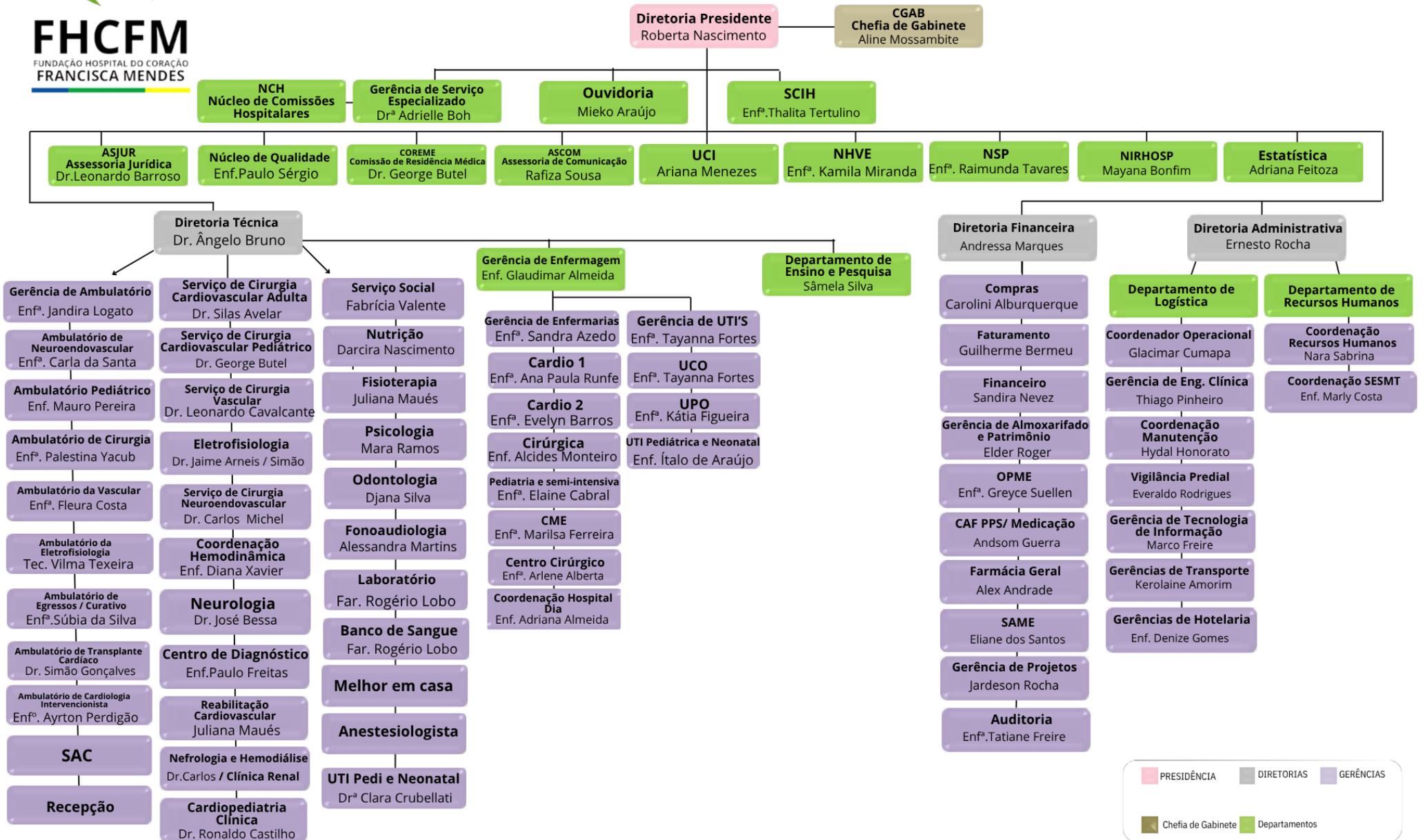
VISÃO

Tornar-se o Hospital cardíaco de referência regional no Norte do país, comprometido com a qualidade, sustentabilidade, desenvolvimento acadêmico e inserção comunitária.

VALORES

Respeito e valorização do ser humano; participação social; planejamento; segurança; melhoria contínua da qualidade; responsabilidade socioambiental; gestão participativa e transparência.

Organograma da Estrutura Regimental Básica



■ PRESIDÊNCIA
 ■ DIRETORIAS
 ■ GERÊNCIAS
■ Chefia de Gabinete
 ■ Departamentos

QUANDO DEVO PROCURA A FHC FM?

A unidade é referência em cardiologia e neurologia, devendo receber somente os casos encaminhados pelas policlínicas e ambulatórios especializados. Eles serão avaliados nestas unidades, caso haja necessidade de acompanhamento e procedimento de média e alta complexidade e encaminhados via Sistema Nacional de Regulação (Sisreg) para consulta de primeira vez.

FLUXO DE ATENDIMENTO

Logo ao entrar na unidade, o usuário dirige-se à recepção do SAC, recebe a senha de atendimento para o ambulatório por ordem de chegada, efetua a confirmação do agendamento e atualização do prontuário, e realiza o procedimento ou consulta médica agendada.

Conforme a Lei 10.048, de 2000, pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos têm atendimento prioritário.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA UNIDADE?

- Documento de Identidade oficial com foto e Cartão Nacional de Saúde.
- Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal; Encaminhamento médico; Autorização do Sisreg.
- Para agendar nova consulta de acompanhamento clínico (consulta de retorno), o paciente deverá trazer a solicitação da consulta assinada pelo seu médico e o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS), e após, dirigir-se a recepção do SAC.
- Enquanto estiver em tratamento, o paciente agendará a consultas retorno na recepção principal, junto as operadoras do SAC;
- O agendamento de exames e procedimentos também é realizado pelo Sisreg.
- O resultado de exames são entregues no setor de entrega de exames localizado na recepção do SAC ou onde foi realizado o exame/procedimento.
- O paciente que necessitar realizar algum procedimento cirúrgico deverá primeiramente agendar consulta na especialidade, para que o médico realize os procedimentos necessários e o cadastre na fila de cirurgias eletivas.

INTERNAÇÃO

HORÁRIO DE TROCAS DE ACOMPANHANTES

MANHÃ	TARDE
07:00 às 09:00	17:00 às 18:00

HORÁRIO DE REFEIÇÕES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

	Paciente	acompanhante
Café da manhã:	6:00	07:00 às 7:30
Lanche:	9:00	
Almoço:	12:00	10:45 às 11:45
Lanche da tarde:	15:00	
Jantar:	18:00	19:15 às 19:45

O usuário proveniente de sua residência dirige-se à recepção da Internação e Alta, que emitirá a autorização para internação., onde receberá as orientações e os termos de compromissos que devem ser assinados. O Serviço Social realiza junto à família a emissão da Ficha Social para acompanhamento social interno. Os casos com origem nas unidades de urgência e emergência da rede assistencial do Estado e demais unidades federativas, são recebidos na Fundação após regulação e autorização da transferência hospitalar pelo Sistema de Regulação de Leitos, sendo o Núcleo Interno de regulação - NIR/FHCFM responsável pelo processo regulatório no âmbito da Fundação.

ACOMPANHANTES E VISITANTES

Os pacientes menores de 18 anos ou com idade igual e superior a 65 anos e/ou portadores de deficiência possuem direito garantido por lei de serem acompanhados por familiar ou responsável até sua alta, salvo nas unidades de terapia intensiva adulta (CTI), unidade de pacientes graves (UPG) e dialítica, nos quais a avaliação médica é criteriosa.

As visitas são realizadas diariamente, incluindo finais de semana e feriados, no horário de 15:00 às 16:00 sendo permitida o acesso de 2 pessoas, alternando 1 pessoa por vez :

- maiores de 18 anos;
- até 65 anos.

Nas **UTIs** é emitido boletim médico diariamente às **11:00~11:30 horas**, incluindo finais de semana e feriados.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHCFM

1) SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO / EXAMES LABORATORIAIS.

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B.

Horário: 07 às 9h30min para público externo, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames, Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

2) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / ANGIOPLASTIA.

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 2º e 3º andar.

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internos.

Requisito: Solicitação de Exames(APAC), Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

3) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / CATETERISMO CARDÍACO (ADULTO E PEDIÁTRICO).

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 3º andar,

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames(APAC), Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP, RG /Certidão de Nascimento do menor.

4) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / CONSULTA EM ARRITMOLOGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B.

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento Médico e Solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

5) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / CONSULTA EM CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

Onde: Ambulatório II, Térreo, Bloco C.

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto fim de semana, feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento Médico e Solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG (responsável), Certidão de Nascimento do menor (0 a 17 anos), Caderneta de Saúde da Criança, telefone e endereço com CEP.

6) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / CONSULTA EM CORONÁRIAS

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B.

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento Médico e Solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHC FM

7) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / ECOCARDIOGRAMA (ECO) - ADULTO E PEDIÁTRICO

Onde: Ambulatório II, Térreo, Bloco C

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames e Autorização SISREG, Cartão do SUS, RG (responsável), Certidão de Nascimento do menor (0 a 17 anos), telefone e endereço com CEP.

8) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / ELETROCARDIOGRAMA (ECG) - ADULTO E PEDIÁTRICO

Onde: Adulto: Ambulatório I, Térreo, Bloco B. / Pediátrico: Onde: Ambulatório II, Térreo, Bloco C

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames e Autorização SISREG, Cartão do SUS, RG (responsável), Certidão de Nascimento do menor (0 a 17 anos), telefone e endereço com CEP.

9) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / CONSULTA EM ELETROFISIOLOGIA

Onde: Bloco C, Térreo, Sala de Holter

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames, Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

10) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / HOLTER 24H

Onde: Bloco C, Térreo, Sala de Holter

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto fim de semana, feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames, Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

11) SERVIÇO DE ANESTESIOLOGIA / CONSULTA EM ANESTESIOLOGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B.

Horário: 07 às 12h, apenas para internos, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Autorização para realizar procedimento cirúrgico após triagem da Enfermagem.

12) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / IMPLANTE DE MARCAPASSO

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internos.

Requisito: Solicitação médica, Cartão Nacional do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHCFM

13) SERVIÇO DE CARDIOLOGIA / TESTE DE ESFORÇO OU TESTE ERGOMÉTRICO

Onde: Bloco C, Térreo

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Solicitação de Exames, Autorização SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço/CEP.

14) SERVIÇO DE CIRURGIA CARDÍACA / CIRURGIA CARDÍACA (ADULTO E PEDIÁTRICA)

Onde: Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados

Requisito: Pacientes internados.

15) SERVIÇO DE CIRURGIA CARDÍACA / CONSULTA EM CIRURGIA CARDÍACA (ADULTO E PEDIÁTRICA)

Onde: Adulto: Ambulatório I, Térreo, Bloco B / Pediátrico: Onde: Ambulatório II, Térreo, Bloco

C Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC) e Solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG (responsável), Certidão de Nascimento do menor (0 a 17 anos), Caderneta de Saúde da Criança, telefone e endereço com CEP.

16) SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR / CONSULTA EM CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto fim de semana, feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento e solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

17) SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR / CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Onde: Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes

internados Requisito: Pacientes internados.

18) SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL / CIRURGIA GERAL (ADULTA E PEDIÁTRICA)

Onde: Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados

Requisito: Urgência Médica.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHC FM

19) SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR / ARTERIOGRAFIA

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados e via SISREG.

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

20) SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR / CIRURGIA VASCULAR

Onde: Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados

Requisito: Pacientes internados.

21) SERVIÇO DE CIRURGIA VASCULAR / CONSULTA EM CIRURGIA VASCULAR

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 16h, Segunda, Quarta e Quinta- feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento e solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

22) SERVIÇO DE ENFERMAGEM CARDIOLÓGICA / CONSULTA EM ENFERMAGEM CARDIOLÓGICA (ADULTO/ PED)

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B / Pediátrico: Ambulatório II, Térreo, Bloco C Horário: 07 às

16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento e solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG (responsável), Caderneta de Saúde da Criança, telefone e endereço com CEP.

23) SERVIÇO DE FARMÁCIA / ASSISTÊNCIA EM FARMÁCIA CLÍNICA

Onde: Beira-leito (leito de internação)

Horário: 24h para pacientes internos

24) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / REALIBILITAÇÃO CARDIOPULMONAR E VASCULAR

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 16h, Segunda, Quarta e Quinta- feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Pacientes acompanhados pelo Ambulatório e internados.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHC FM

25) SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 13h, de segunda a sexta-feira exceto feriados e pontos facultativos. Requisito:

Paciente Internados e Ambulatório

26) SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA / CONSULTA EM NEUROCIRURGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07h às 11h, Quarta-feira, exceto feriados e pontos facultativos. Paciente Internados e encaminhados via SISREG. Requisito:

Encaminhamento Médico e Solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

27) SERVIÇO DE NEUROCIRURGIA / NEUROCIRURGIA

Onde: Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira apenas pacientes internados.

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

28) SERVIÇO DE NEUROENDORRADIOLOGIA / ANGIOGRAFIA

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internos

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

29) SERVIÇO DE NEUROLOGIA / CONSULTA EM NEUROLOGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 11h, Terça, Quinta e sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento e solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

30) SERVIÇO DE NEUROLOGIA / EMBOLIZAÇÃO

Onde: Laboratório de Hemodinâmica, 3º andar

Horário: 07 às 19h, de segunda a sexta-feira para pacientes internados

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHCFM

31) SERVIÇO DE NEUROLOGIA VASCULAR / CONSULTA EM NEUROLOGIA VASCULAR

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, pacientes internos, exceto fim de semana, feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento e solicitação autorizada pelo SISREG, Cartão do SUS, RG, telefone e endereço com CEP.

32) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / CONSULTA EM NUTRIÇÃO (ADULTA E PEDIÁTRICA)

Onde: Beira-leito (leito de internação) Horário: 24h

apenas pacientes internos

Requisito: Apenas
pacientes internados

33) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / AVALIAÇÃO E CIRURGIA ODONTOLÓGICA

Onde: Ambulatório II, Térreo, Bloco C / Centro Cirúrgico, 3º andar

Horário: 07 às 13h, de segunda a sexta-feira apenas para pacientes internados, exceto feriados e pontos facultativos

34) SERVIÇO DE OUVIDORIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: 07 às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

35) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / CONSULTA EM PSICOLOGIA

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: Pacientes Internados: 07 às 19h, Todos os dias.

Pacientes de Ambulatório 07 às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

36) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / ANGIOTOMOGRAFIA

Onde: Radiologia, Térreo, Bloco M

Horário: 07 às 11h de segunda a sexta-feira para externos via SISREG e 24h para pacientes internados via REGULA SES / SISTER

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHCFM

37) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS-X (GERAL)

Onde: Radiologia, Térreo, Bloco

M Horário: 24h para pacientes
internos.

38) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RESSONÂNCIA MAGNÉTICA GERAL E CARDIOLÓGICA (ESTRESSE / VIABILIDADE)

Onde: Radiologia, Térreo, Bloco M

Horário: 07 às 11h de segunda a sexta-feira para externos via SISREG e 24h para pacientes internados via REGULA SES / SISTER

Requisito: Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

39) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / TOMOGRAFIA (GERAL)

Onde: Radiologia, Térreo, Bloco M

Horário: 07 às 11h de segunda a sexta-feira para externos via SISREG e 24h para pacientes internados via REGULA SES / SISTER Requisito:

Encaminhamento Médico (APAC), Cartão do SUS, Documento com foto, telefone e endereço com CEP.

40) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA CORONARIANA ADULTA (UCO)

Onde: Bloco C, Térreo

Horário: 24 horas para pacientes internados e encaminhados via REGULA SES / SISTER.

41) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA

Onde: 2º andar

Horário: 24 horas para pacientes internados e encaminhados via REGULA SES / SISTER.

42) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PÓS-OPERATÓRIA ADULTA (UPO)

Onde: 2º andar

Horário: 24 horas para pacientes internados.

43) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / UNIDADE SEMI-INTENSIVA PEDIÁTRICA

Onde: 1º andar

Horário: 24 horas para pacientes internados e encaminhados via REGULA SES / SISTER.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERTADOS NA FHCFM

44) SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO EM SERVIÇO SOCIAL

Onde: Ambulatório I, Térreo, Bloco B

Horário: Pacientes Internados: 07 às 19h, Todos os dias.

Pacientes de Ambulatório 07 às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

45) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC / NIRA

Onde: Recepção Principal, Térreo

Horário: 07 às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Serviços: Informações, Agendamentos de Consultas, Agendamento de Exames e Consulta do Status de Solicitação via SISREG; Entrega de Exames Laboratoriais, Preparo para Cateterismo autorizado via SISREG e entrega de exames diversos.

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

ONDE ENCONTRO A CARTA DE SERVIÇOS DA FHCFM?

- **Serviço de Atendimento ao Cliente**
- SAC, na Recepção Principal do Hospital;
- **Site da Secretaria Estadual de Saúde – SES/AM – Unidades de Saúde** (página da FHCFM).

CANAIS DE ATENDIMENTO

A QUI TEM

OUIDORIA!

ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço e/ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

INFORMAÇÃO

Refere-se ao esclarecimento de um determinado assunto de interesse a partir do que já possui.

DENÚNCIA

Comunicação de ato ilícito/irregular cuja solução dependa da atuação de órgão de controle.

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

SUGESTÃO

Proposta de melhoria de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública.

CANAIS DE ACESSO



ATENDIMENTO PRESENCIAL



E-MAIL



TELEFONE



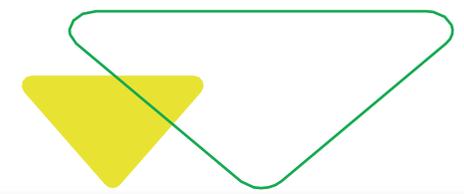
SISTEMA ELETRÔNICO

Fala.BR

www.falabr.cgu.gov.br
E-mail: ouvidor.hufm@gmail.com
Fone: (92) 3649-2796
Avenida Camapuã, 108 - Cidade Nova



▶ ANEXOS



Fachada da FHC FM



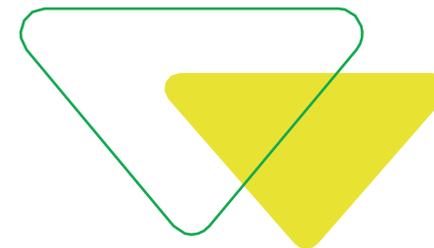
Setor de Imagem – Tomografia



Setor de Imagem – Observação Tomografia/ Ressonância.



UTI Pediátrica



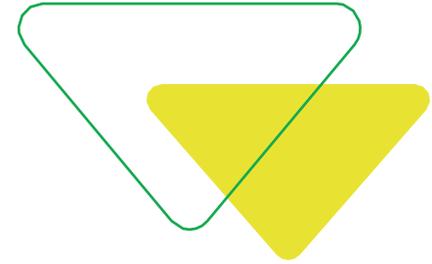
SND - Serviço de Nutrição e Dietética



SAC / Recepção Principal



Hemodinâmica



Hemodinâmica