

MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executiva de Assistência

Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade

Susie Imbiriba Augusto



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4000.B11E.ECA0.1131/9233F632>
Código verificador: **4000.B11E.ECA0.1131** CRC: **9233F632**

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS | 5 |
| LOCALIZAÇÃO | 6 |
| IDENTIDADE ORGANIZACIONAL | 7 |
| ORGANOGRAMA..... | 8 |
| DÚVIDAS FREQUENTES | 9 |
| DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS | 11 |
| SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS | 12 |



Apresentação

Em 1º de setembro de 1998 foi inaugurada a Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou.

É um hospital-maternidade público especializado em obstetrícia e neonatologia, que atende toda a capital do Amazonas, cujo público principal são pacientes das zonas norte e leste de Manaus.

A unidade é credenciada pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e pela Organização Mundial de Saúde (OMS) com o selo Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC), tendo como objetivos promover, proteger e apoiar o aleitamento materno; participa da Rede Cegonha, que consiste numa rede de cuidados que visa assegurar à mulher o direito ao planejamento reprodutivo e à atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério, bem como à criança, o direito ao nascimento seguro e ao desenvolvimento saudável.

Tem como principal objetivo a implantação de novo modelo de atenção à saúde da mulher e da criança, com foco na atenção ao parto e nascimento e ao desenvolvimento da criança de zero aos vinte e quatro meses, reduzindo a mortalidade materna e infantil.

A Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou dispõe de assistência hospitalar multiprofissional, oferecendo linhas de cuidado específicas na atenção à saúde de gestantes de risco habitual e recém-nascidos para tratamento clínico, pediátrico, prematuros de alta complexidade e a termo. Atua ainda na formação de profissionais especializados na área de atenção à saúde materna, sendo campo de formação de alunos de graduação, curso técnico e de residência médica e multiprofissional das principais instituições de ensino do Estado do Amazonas, sob a supervisão de professores e equipe de profissionais da unidades.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações do cidadão, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0017-64



Email:
mat_ndaou@saude.am.gov.br



CNES: 2017318



Telefone: (92)3649-2650



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Endereço: Av. Camapuã, 108 - Cidade Nova,
Manaus - AM, CEP 69097-720

Horário: 24 horas.

Segunda - Domingo.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: (92) XXXXX-XXXX.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Domingo

2 canais de atendimentos através do link:

saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/



Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou

Aponte a câmera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Secretaria de Saúde



Av. Camapuã, 108, Núcleo 09 - Quadra 316. Bairro Cidade Nova II. CEP 69097-720
Linhas de ônibus: Linhas 640, 448, 054, 048, 418, 352 e 422



Identidade Organizacional

MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

MISSÃO

Prestar o melhor atendimento de forma humanizada, individualizada, com profissionalismo, em ambiente afetuoso e assim proporcionar boa recuperação e acolhimento para o binômio mãe-filho e para as mulheres em quaisquer circunstâncias de agravo obstétrico.

VISÃO

Tornar-se referência em atendimento ginecológico e obstétrico no Amazonas, mantendo, acima de tudo, o fortalecimento do elo maternidade - sociedade amazonense.

VALORES

Humanização, Empatia, Acolhimento, Profissionalismo, Técnica, Segurança e Ética.





ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Organograma

MATERNIDADE
CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU
IHAC - Iniciativa Hospital Amigo da Criança

Revisão: 09
Data Revisão:
15/02/2025
Página: 1/1

DIREÇÃO GERAL

Susie Imbiriba Augusto 1

UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

Milena Ribeiro Lacerda 1.2

OUVIDORIA
Vivian Patrícia Lima Pinheiro 1.1

| | |
|-----|---|
| 1.3 | COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS José Antenor Barbosa Ferreira Filho |
| 1.4 | COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA Glória De Lourdes Pereira de C. S. Yves |
| 1.5 | COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM Thais da Costa Mota |
| 1.6 | COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - CCIH Ivanete Simoes Epifânio |
| 1.7 | COMISSÃO HOSPITALAR DE PREVENÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE ÓBITO MATERNO, INFANTIL E FETAL Sandrely Pereira Belém Soares |

| | |
|------|---|
| 1.8 | COMITÊ HOSPITALAR DE ALEITAMENTO MATERNO Isabelle Carneiro Valda Simas |
| 1.9 | COMITÊ TRANSFUSIONAL Rafael de Oliveira Brito |
| 1.10 | NÚCLEO DE INTERNO DE REGULAÇÃO HOSPITALAR Elder Martins de Souza |
| 1.11 | NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Hulda Dheyne de Freitas Lima |
| 1.12 | NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA HOSPITALAR Ivanete Simoes Epifânio |

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO 2

Antonio Vinicius Rodrigues de Albuquerque

GERÊNCIA TÉCNICA 3

Delon Calixto Rabelo

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM 4

Thais da Costa Mota

| | |
|-----|---|
| 2.1 | Financeiro Elane da Silva Lira |
| 2.2 | Suprimento Marliz da Silva Castro |
| 2.3 | Recursos Humanos - RH Lenilton Sena do Nascimento |
| 2.4 | Tecnologia da Informação - TI Thiago Fernandes dos Santos |
| 2.5 | Registro Geral / Recepção Maria Shirley Castilho da Costa |
| 2.6 | Declaração de Nascimento Vivo - DNV / Cartório Maria Shirley Castilho da Costa |
| 2.7 | Serviço do Médico e Estatístico - SAME Nelsa Ferreira Dias |

| | |
|------|--|
| 2.8 | Serviço de Processamento de Rouparia - SPR Jorgiana Tavares Correia |
| 2.9 | Serviço de Higienização e Limpeza - SHL Ana Maria Leite de Freitas |
| 2.10 | Manutenção Cleber Nascimento Moura |
| 2.11 | Patrimônio Jones de Oliveira Moraes |
| 2.12 | Vigilância Francicley Santos Viana |
| 2.13 | Transporte Alessandro Guedes Vitorino |

| | |
|-----|---|
| 3.1 | Serviços Médicos: Admissão, Pré-Parto, Centro Cirúrgico, Alcons, * UTIN/ UCINco/ UCINca Médico/ Plantonistas |
| 3.2 | Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT/ Laboratório - LAC Resp. Técnico/ Plantonistas |
| 3.3 | Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT/ Ultrasonografia Médico/ Plantonistas |
| 3.4 | Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT/ Agência Transfusional Rafael de Oliveira Brito |
| 3.5 | Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT/ Radiologia Resp. Técnico/ Plantonistas |

| | |
|------|--|
| 3.6 | Central de Abastecimento Farmacêutico - CAF Fabiana Herculano Barroso Taveira |
| 3.7 | Farmácia Fabiana Herculano Barroso Taveira |
| 3.8 | Serviço de Nutrição e Dietética - SND Claudionor Silva de Souza |
| 3.9 | Serviço Social Urgência e Emergência Obstétrica Cleverton Silva Lopes |
| 3.10 | Psicologia Urgência e Emergência Obstétrica Francinete Ramos de Andrade |

| | |
|------|---|
| 4.1 | Acolhimento com Classificação de Risco - ACCR Enfermeiro/ Plantonistas |
| 4.2 | Admissão - ADM / Remoção Terrestre - RT / Sala Rosa - SR Enfermeiro/ Plantonistas |
| 4.3 | Pré-parto, Parto e Puerpério - PPP / Sala de Cuidados Humanizados - SCH Enfermeiro/ Plantonistas |
| 4.4 | Centro Cirúrgico Obstétrico - CCO Cristiano da Silva Nascimento |
| 4.5 | Sala de Assistência ao RN * UTIN/ UCINco Hulda Dheyne de Freitas Lima |
| 4.6 | * UCINca Hulda Dheyne de Freitas Lima |
| 4.7 | Alojamentos Conjuntos ALCON 's Enfermeiro/ Plantonistas |
| 4.8 | Posto de Coleta de Leite Humano PCLH - IHAC Isabelle Carneiro Valda Simas |
| 4.9 | Central de Materiais e Esterilização - CME Cristiano da Silva Nascimento |
| 4.10 | ALBERGUE Jucicleia Benayon de Almeida Nitz |
| 4.11 | Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização - NEPSHU Meiry Cristina Furnier Serudo |

AMBULATÓRIO

Glaucione Nogueira de Alencar

| | |
|--------|--|
| 3.11.1 | PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO Enfermeiro/ Psicólogo/ Assist. Social/ Médico/ Plantonistas |
| 3.11.2 | PLANEJAMENTO REPRODUTIVO Jucileide Sales da Silva |
| 3.11.3 | IMUNIZAÇÃO - PNI |

| | |
|--------|---|
| 3.10.4 | TRIAGEM NEONATAL Rebeca De Lima Pedrassani |
| 3.10.5 | Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial - NIRA Plantonistas |
| 3.10.6 | UCINca - 3º ETAPA |

| | |
|-------|------------------------------------|
| 2.7.1 | FATURAMENTO Nelsa Ferreira Dias |
| 2.7.2 | ESTATÍSTICA Nelsa Ferreira Dias |
| 2.7.3 | ARQUIVO Nelsa Ferreira Dias |



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4000.B11E.ECA0.1131/9233F632>
Código verificador: 4000.B11E.ECA0.1131 CRC: 9233F632

Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Canguru - UCINca

Dúvidas Frequentes:

QUANDO DEVO PROCURAR A MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

Devem procurar a unidade gestantes em acompanhamento de pré-natal de alto risco, ou gestantes de baixo e alto risco que estejam em trabalho de parto, que possuam comorbidades para tratamento clínico; recém-nascidos de até 28 dias de vida que necessitem de atendimento em neonatologia; vítimas de violência sexual e mulheres que buscam atendimento para planejamento familiar.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

Documento oficial com foto ou, se recém-nascido, Certidão de Nascimento;

Cartão Nacional de Saúde;

Cartão de Pré-Natal, se gestante ou puérpera imediata;

Caderneta de Vacinação e Resumo de Alta, se recém-nascido.

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal.

Casos urgentes serão atendidos, independente da documentação e da presença de acompanhantes.

Para atendimento no ambulatório de pré-natal de alto risco é necessário o encaminhamento da unidade básica de saúde. O acesso ao pré-natal de alto risco da unidade ocorre, exclusivamente, através de encaminhamento médico da unidade básica de saúde (UBS) da região/localidade da gestante. Não há agendamento de consulta no ambulatório da Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou.

TEMPO DE ESPERA

A prioridade do atendimento é definida com base em critérios da classificação de risco, que visam priorizar o atendimento às pacientes que apresentam sinais e sintomas de maior gravidade. Serão atendidas, em ordem de prioridade, os pacientes que forem classificadas com as cores: vermelho, laranja, amarelo e verde, com base no Protocolo de Manchester. Dentro da mesma categoria, o atendimento obedece a ordem de chegada.

| GRUPO | CLASSIFICAÇÃO | DESCRIÇÃO | COR |
|----------|--------------------------------|---|----------|
| 1º GRUPO | Emergência – Prioridade Máxima | Atendimento imediato e será encaminhada diretamente para o médico. | VERMELHO |
| 2º GRUPO | Prioridade I Muito Urgente | Atendimento em até 10 minutos e será encaminhada para consulta médica prioritada. | LARANJA |
| 3º GRUPO | Prioridade II Urgente | Atendimento em até 30 minutos e será encaminhada para consulta médica prioritada. Reavaliar periodicamente. | AMARELO |
| 4º GRUPO | Prioridade III Pouco Urgente | Atendimento em até 120 minutos e será encaminhada para consulta médica sem priorização. | VERDE |
| 5º GRUPO | Prioridade IV Não Urgente | Atendimento em até 4h. A cidadã poderá ser informada da possibilidade de ser encaminhada, através de documento escrito, a atenção básica. | AZUL |



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://edoc.amazonas.am.gov.br/4000.B11E.ECA0.1131/9233F632>
Código verificador: **4000.B11E.ECA0.1131** CRC: **9233F632**

Dúvidas Frequentes:

No ambulatório de pré-natal de alto risco e de planejamento familiar, os procedimentos são agendados, sendo o tempo de espera variável conforme a demanda diária de atendimentos.

Em todo caso, o tempo médio de espera é uma estimativa, podendo variar conforme a complexidade e a quantidade de atendimentos.

INTERNAÇÃO

Paciente em trabalho de parto com dilatação acima de 4 (quatro) cm ou com sinais e sintomas de complicação obstétrica, conforme avaliação médica. O obstetra procede à avaliação médica e com base no quadro clínico da paciente e na disponibilidade de leitos da maternidade, decide: pela permanência em estado de observação, aguardando resultado de exames laboratoriais e/ou de ultrassonografia; pela internação; ou pela sua remoção a outra instituição através de autorização do Complexo Regulador do Amazonas; ou pelo encaminhamento para tratamento ambulatorial. O recém-nascido até 28 (vinte e oito) dias de vida será avaliado pelo pediatra e internado conforme avaliação médica.

ACOMPANHANTES

De acordo com a Lei Federal nº 11.108/2005, a gestante possui direito a um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. A presença autorizada de acompanhante é garantida para pacientes menores de 18 (dezoito) anos e maiores de 60 (sessenta) anos, portadoras de necessidades especiais. No caso de paciente menor de idade é obrigatória a presença do responsável. De acordo com a Portaria nº 2.068/2016-GM/MS, o recém-nascido deve ser acompanhado pela mãe no alojamento conjunto, onde deve ser estimulada e facilitada a presença do pai sem restrição de horário, inclusive de genitor socioafetivo. Para vítima de violência sexual, atendida pelo SAVVIS, e mulher com desejo de prevenir gravidez, atendida pelo planejamento familiar, é permitido um acompanhante. É permitido livre acesso e permanência durante as 24 horas da mãe e do pai do recém-nascido necessitado de cuidados especializados e/ou que esteja nos alojamentos conjuntos. A mesma garantia se aplica ao responsável legal do recém-nascido nos casos especiais de tutela do menor com o poder familiar, conforme a Lei nº 8.069/1990 e a Portaria nº 930/2012-GM/MS. A troca de acompanhante está restrita devido à pandemia de Covid-19. Os acompanhantes devem seguir as recomendações da unidade hospitalar, dentre outras: não apresentar sintomas gripais e não ter tido contato com infectados pelo Novo Coronavírus nos últimos 15 (quinze) dias anteriores à internação do paciente; usar máscara de proteção respiratória em todo o período em que estiver nas dependências hospitalar; manter a higiene pessoal e constante das mãos; e realizar a etiqueta respiratória. Para as áreas com restrição de circulação, como as unidades de cuidados intensivos, enfermarias e apartamentos em isolamento ou áreas privativas designadas pelo serviço, deverão ser obedecidos os protocolos institucionais, tais como o uso apropriado de equipamento de proteção individual (EPI).



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.

AGENDA POSITIVA

- 1. Confraternização do Dia das Mães - Entrega de brindes e presentes para os servidores, paciente e acompanhantes.**
- 2. Aniversariantes do Mês (comemoração mensal no auditório, entrega de brindes e presentes)**
- 3. Dia do Pediatra, Dia do Obstetra, Dia do Enfermeiro, Dia do Técnico de Enfermagem (entrega de brindes e presentes)**
- 4. Dia do Funcionário Público (comemoração no auditório, entrega de brindes e presentes)**
- 5. Natal e Ano Novo (Comemoração Anual no auditório entrega de brindes), com a participação dos servidores, pacientes e acompanhantes.**
- 6. Aniversário da Maternidade - Confraternização com os servidores, pacientes e acompanhantes, com entrega de brindes.**
- 7. Atendimento Médico Periódico de Funcionários, com realização de exames laboratoriais, exame de imagem (ultrassonografia) e consulta médica com Clínico Geral.**



Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:

Onde: Sala da Ouvidoria, próximo à Recepção, térreo

Horário: 08h às 17h , de segunda a sexta – presencial;

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.

2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / EMISSÃO DE REGISTRO CIVIL:

Onde: Cartório, próximo à Sala de Classificação de Risco, térreo.

Horário: De segunda a sexta, das 08:00h às 17:00h; aos sábados, das 08:00h às 12:00h.

Requisito: Pais casados: Declaração de Nascido Vivo (DNV/via amarela) fornecida pela maternidade; Certidão de Casamento e documento oficial com foto do responsável pelo registro (pai ou mãe); presença obrigatória do pai ou da mãe. Pais não casados: Declaração de Nascido Vivo (DNV/via amarela) fornecida pela maternidade; documento oficial com foto dos pais. Presença obrigatória do pai e da mãe. Pais não casados em cartório e menores de 16 anos: Declaração de Nascido Vivo (DNV/via amarela) fornecida pela maternidade; documento oficial dos pais com foto; presença obrigatória do pai e da mãe; presença obrigatória do pai ou da mãe do(s) menor(es) de 16 anos, com documento oficial com foto.

3) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE PRONTUÁRIO:

Onde: Sala do Serviço de Arquivo Médico - SAME, 1º subsolo, próximo à Sala de Recursos Humanos.

Horário: 08:00h às 17:00h, dias úteis.

Requisito: O requerimento deve ser feito pela paciente, titular do prontuário, ou por procurador devidamente autorizado em procuração específica, reconhecida em cartório; no caso de paciente que foi a óbito, a solicitação pode ser feita por familiares até o 4º (quarto) grau, comprovado o parentesco e observada a prioridade hereditária; no caso de bebê, ou outros casos de incapacidade, a solicitação pode ser feita por seu(s) responsável(is) legal(is), cuja relação deve ser comprovada por meio da Certidão de Nascimento e documento oficial do responsável com foto. Outros casos serão atendidos por determinação judicial.



4) SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO / EXAMES LABORATORIAIS:

Onde: Laboratório, próximo à Sala de Pré-parto, Parto e Pós-parto – PPP, térreo; e Setor de Internação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes em atendimento e pacientes internados; solicitação médica.

5) SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO / PESQUISA DE ANTICORPOS:

Onde: Banco de Sangue, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação Médica, pacientes internados.

6) SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / DISPENSAÇÃO DE INSUMOS E MEDICAMENTOS:

Onde: Farmácia, próxima à Sala da Gerência Técnica, 1º subsolo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação Médica, pacientes em alta hospitalar.

7) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Onde: Admissão, Sala de Pré-Parto, Parto e Pós Parto – PPP, Centro Cirúrgico, Alojamento Conjunto, Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal – UTIN, Unidade de Tratamento Semi-Intensivo Neonatal – UCINCO, Unidade de Tratamento Canguru – UCINCA e sala de Assistência ao Recém-Nascido, andar térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes em atendimento e pacientes internados; solicitação médica.

8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ASSISTÊNCIA AO ALEITAMENTO MATERNO:

Onde: Alojamento Conjunto, Sala de Pré-Parto, Parto e Pós Parto – PPP e Posto de Coleta de Leite Humano, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias

Requisito: Cartão SUS, prontuário médico e exames laboratoriais.



9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM OBSTETRÍCIA:

Onde: Sala de Acolhimento e classificação de Risco - ACR, próximo à Recepção, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Documento oficial com foto, Cartão SUS e Cartão da Gestante.

10) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / IMUNIZAÇÃO:

Onde: Ambulatório e Alojamento Conjunto, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, todos os dias.

Requisito: Solicitação Médica, Cartão SUS.

11) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE DOADORAS DE LEITE:

Onde: Alojamento Conjunto e Posto de Coleta de Leite Humano, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS e exames laboratoriais.

12) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TESTE DO PEZINHO:

Onde: Ambulatório e Alojamento Conjunto, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, solicitação médica interna, Caderneta do Recém-Nascido.

13) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / CINESIOTERAPIA:

Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto, térreo.

Horário: 07:00h às 19:00h, três vezes na semana.

Requisito: Pacientes internados.

14) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / CONHECIMENTOS BIOMECÂNICO:

Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto, andar térreo.

Horário: 07:00h às 19:00h, três vezes na semana.

Requisito: Pacientes internados.



15) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / EXERCÍCIOS TERAPÊUTICOS NO RECÉM-NASCIDO:
Onde: Unidade de Tratamento Intensivo e Semi-Intensivo Neonatal, andar térreo.
Horário: 07:00h às 19:00h, três vezes na semana
Requisito: Pacientes internados, Solicitação Médica, Parecer do especialista.

16) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / MASSOTERAPIA:
Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto, andar térreo.
Horário: 07:00h às 19:00h, três vezes na semana.
Requisito: Pacientes internados.

17) SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / TERMOTERAPIA:
Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto, andar térreo.
Horário: 07:00h às 19:00h, três vezes na semana.
Requisito: Pacientes internados.

18) SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / ASSISTÊNCIA NA RELACTAÇÃO E TRANSLACTAÇÃO:
Onde: Unidade de Tratamento Intensivo e Semi-Intensivo Neonatal, térreo.
Horário: 24 horas, todos os dias.
Requisito: Pacientes internados, solicitação médica,

19) SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / TESTE DA ORELHINHA:
Onde: Sala de Fonoaudiologia, Unidade de Tratamento Intensivo e Semi-Intensivo Neonatal, andar térreo.
Horário: 24 horas, todos os dias.
Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Cartão da Gestante, solicitação médica.

20) SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA / TESTE DA LINGUINHA:
Onde: Sala de Fonoaudiologia, Unidade de Tratamento Intensivo e Semi-Intensivo Neonatal, térreo
Horário: 24 horas, todos os dias.
Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Cartão da Gestante, solicitação médica.



21) SERVIÇO DE NEONATOLOGIA / ASSISTÊNCIA AO NASCIMENTO:

Onde: Alojamento Conjunto, Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal – UTIN, Unidade de Tratamento Semi-Intensivo Neonatal – UCINCO, Unidade de Tratamento Canguru – UCINCA, Assistência ao Recém-nascido, Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto e Centro Cirúrgico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes internados, Cartão do SUS, Caderneta do Recém-Nascido.

22) SERVIÇO DE NEONATOLOGIA / ATENDIMENTO EMERGENCIAL AO RECÉM-NASCIDO:

Onde: Admissão, próximo à Sala de Acolhimento e Classificação de Risco, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Recém-nascidos na unidade, com idade máxima de 28 dias, Cartão SUS, Caderneta do Recém-nascido, documento de identificação oficial.

23) SERVIÇO DE NEONATOLOGIA / TESTE DO OLHINHO:

Onde: Alojamento Conjunto, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes internados, Cartão SUS, Caderneta do Recém-nascido.

24) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / CURETAGEM:

Onde: Centro Cirúrgico, em frente à Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto-PPP, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias

Requisito: Indicação médica, exame de ultrassonografia, encaminhamento, pedido de sala de cirurgia.

25) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / ESAZIAMENTO UTERINO:

Onde: Centro Cirúrgico, em frente à Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto-PPP, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ausência de batimentos cardíaco-fetais constatados através exames específicos, laudo médico com indicação cirúrgica, encaminhamento, pedido de sala de cirurgia.



26) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / LAPAROTOMIA EXPLORADORA:

Onde: Centro Cirúrgico, em frente à sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto-PPP, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação médica, encaminhamento, pedido de sala de cirurgia.

27) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / LAQUEADURA TUBÁRIA:

Onde: Centro Cirúrgico, em frente à Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto-PPP, térreo.

Horário: 07:00h às 13:00h, às segundas, terças e quintas, exceto feriados.

Requisito: Conforme a Lei nº 9.263, de 12 de janeiro de 1996, ter idade mínima de 25 anos, dois filhos vivos, e passar por todas as etapas do processo preparatório. Encaminhamento da UBS; Cartão SUS; RG do casal, Certidão de Nascimento dos filhos: Comprovante de Residência; e Cartão da Gestantes (em caso específico de comprovada necessidade, por cesarianas sucessivas anteriores); capacidade civil plena; idade maior de 25 (vinte e cinco) anos ou, pelo menos, com dois filhos vivos, observado o prazo mínimo de sessenta dias entre a manifestação da vontade e o ato cirúrgico, Pacientes grávidas, que realizarem a abertura do processo deverão atentar para o prazo mínimo de sessenta dias entre a manifestação da vontade e o ato cirúrgico. Gravidez quando da abertura do processo não garante a realização de laqueadura tubária aproveitando o momento do parto, caso cesáreo.

28) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / PARTO VAGINAL:

Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto - PPP.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Trabalho de parto, indicação médica

29) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / PARTO CESÁREO:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: indicação médica, pedido de sala de cirurgia.



30) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / CIRURGIA PARA GRAVIDEZ ECTÓPICA:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, Solicitação médica interna, exames complementares, encaminhamento.

31) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / DRENAGEM DE HEMATOMA:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, Solicitação médica interna, exames complementares, encaminhamento.

32) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / HISTERECTOMIA PÓS-PARTO:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, solicitação médica interna, exames complementares, encaminhamento.

33) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / REVISÃO DE COLO:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, solicitação médica desta maternidade, exames complementares, encaminhamento.



34) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / REVISÃO DE HEMOSTASIA:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, solicitação médica interna, exames complementares, encaminhamento.

35) SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA / REVISÃO E SUTURA DE FUNDO DE SACO:

Onde: Centro Cirúrgico, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, solicitação médica interna, exames complementares, encaminhamento.

36) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO:

Onde: Alojamento Conjunto, Sala de Psicologia, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, todos os dias.

Requisito: Pacientes internados.

37) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X:

Onde: Alojamento Conjunto, Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal – UTIN, Unidade de Tratamento Semi-Intensivo Neonatal – UCINCO e sala de Assistência ao Recém-Nascido, andar térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prescrição médica para recém-nascidos internados na unidade, Cartão SUS, Caderneta do Recém-Nascido.

38) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ASSISTÊNCIA IMEDIATA E MEDIATA AO RECÉM-NASCIDO:

Onde: Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-Parto – PPP, andar térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica interna, Cartão SUS, Caderneta da Gestante, documento de identificação oficial com foto.



39) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / PLANEJAMENTO REPRODUTIVO:

Onde: Ambulatório, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, de segunda a sexta, exceto feriados.

Requisito: Cartão SUS, documento de identificação oficial com foto, encaminhamento.

40) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO:

Onde: Ambulatório, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, de segunda a sexta, exceto feriados.

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, encaminhamento.

41) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / TESTE DO CORAÇÃOZINHO:

Onde: Alojamento Conjunto, térreo.

Horário: 07:00h às 17:00h, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica interna, Cartão SUS, Caderneta do Recém-Nascido.

42) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / VASECTOMIA:

Onde: Centro Cirúrgico, em frente à Sala de Pré-Parto, Parto e Pós-parto-PPP, térreo.

Horário: 07:00h às 13:00h, exceto feriados.

Requisito: Conforme a Lei nº 9.263, de 12 de janeiro de 1996, ter idade mínima de 25 (vinte e cinco) anos, dois filhos vivos, e passar por todas as etapas do processo preparatório; encaminhamento da UBS; Cartão SUS; documento oficial com foto do casal, Certidão de Nascimento dos filhos; Comprovante de Residência.

43) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / VINCULAÇÃO DA GESTANTE:

Onde: Dependências desta maternidade.

Horário: 10:00h, às quartas, exceto feriados.

Requisito: Cartão do SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, encaminhamento médico ou de enfermagem.



44) SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Onde: Sala do Serviço Social, Alojamento Conjunto, térreo.

Horário: 7:00h às 17:00h, todos os dias, exceto feriados.

Requisito: Cartão do SUS, documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, encaminhamento médico ou de enfermagem.

45) SERVIÇO DE ULTRASSONOGRAFIA / ULTRASSONOGRAFIA:

Onde: Sala de Ultrassonografia, na área do Ambulatório, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes internadas, ou encaminhadas do ambulatório da unidade, ou vinculadas à rede de maternidades públicas; solicitação médica, documento de identificação oficial com foto, Cartão SUS.

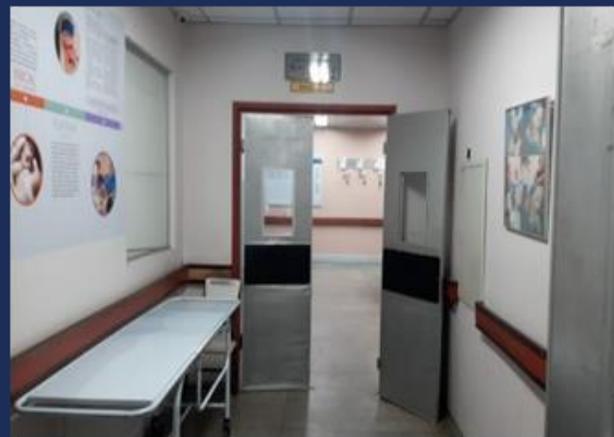
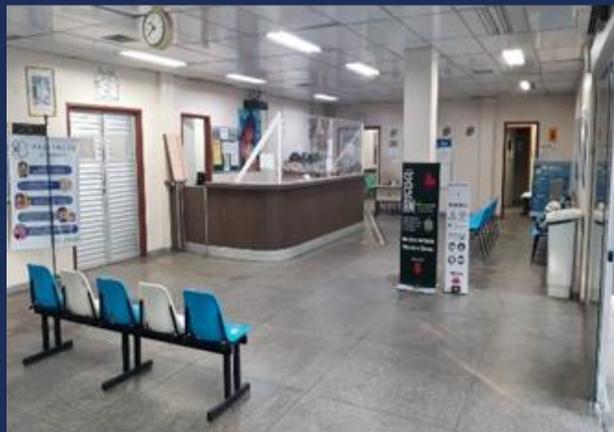
Nota 1: O prazo para entrega dos prontuários solicitados é de 07 (sete) dias úteis, a contar da data da solicitação.

Nota 2: Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações, de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

FOTOS



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS – SES-AM

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA - SEA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA MATERNIDADE DONA NAZIRA DAOU - MCNDND

Susie Imbiriba Augusto

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Susie Imbiriba Augusto
Antônio Vinícius Rodrigues de Albuquerque
Thaís da Costa Mota
Vivian Patrícia Lima Pinheiro
Milena de Oliveira Lacerda

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017120.000209/2025-29

Em: 17/06/2025

À GERÊNCIA DE MATERNIDADES - GEMA

Considerando a necessidade de atualização e ampla divulgação das informações institucionais, e conforme solicitado, procedemos ao envio da Carta de Serviços atualizada desta Unidade de Saúde - Maternidade Dona Nazira Daou, a fim de viabilizar a devida inserção e divulgação do conteúdo no sítio eletrônico desta Secretaria de Estado da Saúde, garantindo transparência e acesso adequado aos usuários do sistema público de saúde.

Sem mais,

SUSIE IMBIRIBA AUGUSTO
Diretora Geral - Maternidade Dona Nazira Daou

Núcleo 09, Av. Camapuã, 108 -
Quadra 316 - Cidade Nova, Manaus
- AM, 69097-720

▶ **Maternidade
Cidade Nova
Dona Nazira**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/E5A7.948A.6E1A.1FC0/73D32086>
Código verificador: **E5A7.948A.6E1A.1FC0** CRC: **73D32086**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº: 01.01.017120.000209/2025-29
Interessado (a): MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU
Assunto: 1366 - COMUNICADOS E INFORMES

SOLICITAÇÃO DE DESENTRANHAMENTO

Ao DAS_URGEM.

Solicito o desentranhamento do documento: Despacho [constante à folha 26], tendo em vista a justificativa: correção der despacho.

Manaus, 30 de Junho de 2025.

LISEANE BELLO FAÇANHA
Apoio técnico à GMA-SES
URGEM_GMA

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº: 01.01.017120.000209/2025-29
Interessado (a): MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU
Assunto: 1366 - COMUNICADOS E INFORMES

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DESENTRANHAMENTO

AUTORIZEI o desentranhamento, do processo, do documento: Despacho [constante à folha 26], conforme solicitação presente na fl. 27.

Manaus, 01 de Julho de 2025.

NORMANIA SOUSA MENEZES

DAS_URGEM

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017120.000209/2025-29

Em: 01/07/2025

AO NÚCLEO DE INTELIGÊNCIA DA SAÚDE

Versam os autos da solicitação exarada no OFÍCIO CIRCULAR Nº 020/2025-GAB/SESAM, acerca da atualização das Cartas de Serviços das Maternidades.

Considerando que a Maternidade Dona Nazira Daou atualizou a Carta de Serviço conforme modelo enviado, acostado às fls. 1-24, a qual deverá ser desconsiderada.

Considerando que foi revisado e atualizado por esta SEA/GMA a Carta de Serviço supramencionada e acostada às fls. 30-45, a qual deverá ser publicizado.

Diante o exposto, esta Gerência encaminha os autos para que seja inserida e divulgada no sítio eletrônico da Secretaria de Estado da Saúde.

Atenciosamente,

LISEANE BELLO FAÇANHA
Gerente das Maternidades

NORMANIA SOUSA MENEZES
Chefe de Departamento de Assistência à Saúde - DAS

MÔNICA LIMA DE MELO E MELO
Secretária Executiva Adjunta de Assistência - SEAS

LIEGE MARIA MENEZES RODRIGUES
Secretária Executiva de Assistência - SEA

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/D123.AE77.B5BE.D297/56B29B72>
Código verificador: **D123.AE77.B5BE.D297** CRC: **56B29B72**

MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executiva de Assistência
Lieve Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade
Susie Imbiriba Augusto



Secretaria de
Saúde



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS | 5 |
| LOCALIZAÇÃO | 6 |
| IDENTIDADE ORGANIZACIONAL | 7 |
| ORGANOGRAMA | 8 |
| DÚVIDAS FREQUENTES | 9 |
| DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS | 11 |
| SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS | 12 |



Apresentação

Em 1º de setembro de 1998 foi inaugurada a Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou. É um hospital-maternidade público especializado em obstetrícia e neonatologia, que atende toda a capital do Amazonas, cujo público principal são pacientes das zonas norte e leste de Manaus. A unidade é credenciada pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e pela Organização Mundial de Saúde (OMS) com o selo Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC), tendo como objetivos promover, proteger e apoiar o aleitamento materno; participa da Rede Cegonha, que consiste numa rede de cuidados que visa assegurar à mulher o direito ao planejamento reprodutivo e à atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério, bem como à criança, o direito ao nascimento seguro e ao desenvolvimento saudável. Tem como principal objetivo a implantação de novo modelo de atenção à saúde da mulher e da criança, com foco na atenção ao parto e nascimento e ao desenvolvimento da criança de zero aos vinte e quatro meses, reduzindo a mortalidade materna e infantil.

A Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou dispõe de assistência hospitalar multiprofissional, oferecendo linhas de cuidado específicas na atenção à saúde de gestantes de risco habitual e recém-nascidos para tratamento clínico, pediátrico, prematuros de alta complexidade e a termo. Atua ainda na formação de profissionais especializados na área de atenção à saúde materna, sendo campo de formação de alunos de graduação, curso técnico e de residência médica e multiprofissional das principais instituições de ensino do Estado do Amazonas, sob a supervisão de professores e equipe de profissionais da unidades.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações do cidadão, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0017-64



Email: mat_ndaou@saude.am.gov.br



CNES: 2017318



Telefone: (92)3649-2650



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Endereço: Av. Camapuã, 108 - Cidade Nova, Manaus - AM,
CEP 69097-720

Horário: 24 horas.

Segunda - Domingo.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: (92) XXXXX-XXXX.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Av. Camapuã, 108, Núcleo 09 - Quadra 316. Bairro Cidade Nova II. CEP 69097-720

Linhas de ônibus: Linhas 640, 448, 054, 048, 418, 352 e 422



Identidade Organizacional

MISSÃO

Prestar o melhor atendimento de forma humanizada, individualizada, com profissionalismo, em ambiente afetoso e assim proporcionar boa recuperação e acolhimento para o binômio mãe-filho e para as mulheres em quaisquer circunstâncias de agravo obstétrico.

VISÃO

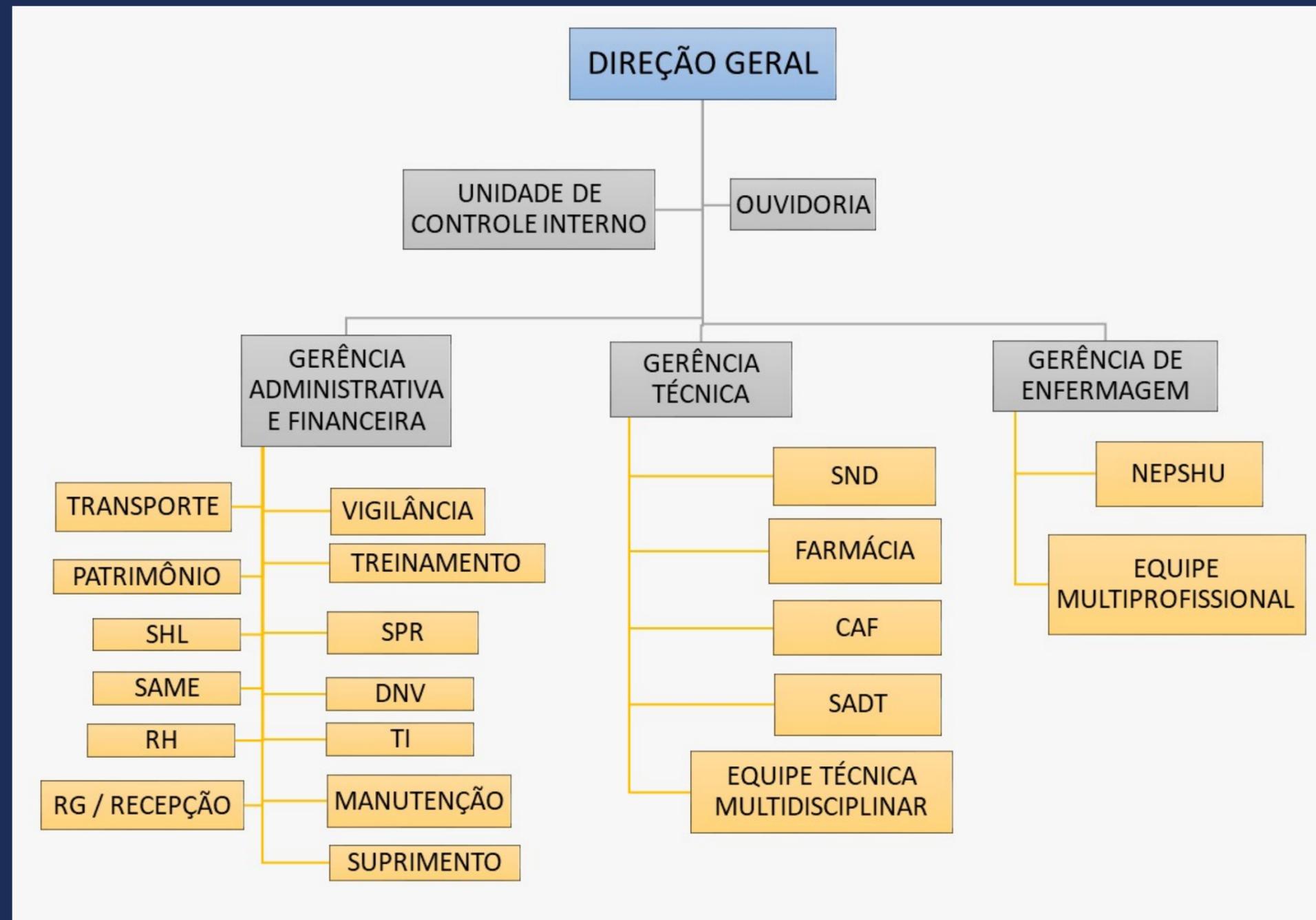
Tornar-se referência em atendimento ginecológico e obstétrico no Amazonas, mantendo, acima de tudo, o fortalecimento do elo maternidade - sociedade amazonense.

VALORES

Humanização, Empatia, Acolhimento, Profissionalismo, Técnica, Segurança e Ética.



Organograma



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Maternidade Dona Nazira Daou?

Grávidas em trabalho de parto, sangramento, abortamento em curso, perda de líquido, perda do tampão mucoso, ausência dos movimentos fetais, aumento da pressão arterial durante a gestação (SHEG), grávidas com sintomas de covid-19, quadro clínico com suspeita de apendicite, hiperêmese gravídica, com encaminhamento da APS, quadro clínico de infecção urinária grave e demais urgências obstétricas. Recém-Nascidos até 28 dias de nascido: com sinais de icterícia, com infecção do coto umbilical, com infecção ocular.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Precisa estar grávida ou mulheres com sinais e/ou sintomas de gravidez. Portar documento de Identidade com foto, cartão de Pré-natal e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Recém-Nascidos até 28 dias de nascido apresentar Certidão de Nascimento, Caderneta da criança e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação. Obs.: Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documentos pessoais.

Qual o tempo médio de espera?

Unidade dispõe do setor de Acolhimento e Classificação de Risco - ACR que estipula o tempo de espera pelo grau de prioridade da gestante. Vermelho: emergências com risco de vida — atendimento imediato; Laranja: urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; Amarelo: urgências — atendimento em até 30 minutos; Verde: pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; Azul: não urgentes — atendimento em até 240 minutos.



Dúvidas Frequentes:

Acompanhantes

De acordo com a Lei Federal nº 11.108/2005, a gestante tem direito a um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. A presença de um acompanhante também é autorizada e garantida para pacientes menores de 18 (dezoito) anos, maiores de 60 (sessenta) anos e para aquelas com necessidades especiais. No caso de pacientes menores de idade, é obrigatória a presença do responsável legal.

Conforme a Portaria nº 2.068/2016 - GM/MS, o recém-nascido deve ser acompanhado pela mãe no alojamento conjunto, onde deve ser estimulada e facilitada a presença do pai sem restrição de horário, inclusive do genitor sócio-afetivo.

Para vítimas de violência sexual, atendidas pelo SAVVIS, e para mulheres que buscam prevenção de gravidez por meio do planejamento familiar, é permitido o acompanhamento de uma pessoa de sua escolha.

Visitantes

O visitante deve ser maior que 18 (dezoito) anos, permitindo 02 (dois) visitantes, 01 (um) por vez, sendo realizada somente no horário determinado: 15:00 às 16:00h. O Pai não será visita, tendo livre acesso ao acompanhamento.

Visitantes em UTI Neonatal

É garantido o livre acesso e a permanência durante 24 horas da mãe e do pai do recém-nascido que necessite de cuidados especializados e/ou que esteja nos alojamentos conjuntos. A mesma garantia se estende ao responsável legal do recém-nascido, nos casos especiais de tutela com poder familiar, conforme a Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente) e a Portaria nº 930/2012 - GM/MS.



Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias, demanda espontânea.

OBS: Atendimento exclusivo para gestantes, puérperas e em situação de abortamento.

Onde: ACR, Consultório, enfermaria, PPP, CPNI, Centro cirúrgico e sala de emergência, UTI Materna.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

NEONATOLOGIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: RN na faixa etária de 0 (ZERO) à 28 dias que estejam internados na unidade de saúde e/ou demanda espontânea.

Onde: UTIN, UCINCA, UCINCO, ALCON, PPP, CPNI, Centro cirúrgico e Sala de emergência.

Requisito: Documento Oficial do responsável, Cartão Nacional do SUS e/ou caderneta da criança e certidão de nascimento.

CIRURGIA GERAL:

Horário de atendimento: : 24h, todos os dias (atendimento interno).

OBS: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, por complicação obstétrica ou puerperal.

Onde: Centro cirúrgico.

Requisito: Estar internada na unidade de saúde, com indicação para serviço da cirurgia geral.

TRIAGEM NEONATAL

Horário de atendimento: 07H – 17H, todos os dias (atendimento interno).

OBS: Teste do pezinho (pode ser agendado externo), da orelhinha, da língua, do olho e do coração (realizado na unidade de nascimento do neonato).

Onde: ALCON, UTIN, UCINCO, UCINCA, CPNI.

Requisito: RN de 0 a 28 dias, Cartão Nacional do SUS.



Serviços e Procedimentos

RAIO-X:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Não há emissão de laudo ou impressão de imagens.

Onde: Sala de Raio-X.

Requisito: Necessário requisição médica.

ULTRASSONOGRAFIA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Laudo ou impressão de imagens, integrado ao prontuário eletrônico.

Onde: Sala de USG, UTIN e UTI Materna.

Requisito: Necessário requisição médica.

LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Não há impressão de resultados de exames, resultados integrados ao sistema de prontuário eletrônico.

Onde: Sala de coleta e serviços de internação.

Requisito: Solicitação médica do exame a realizar.

PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO (PNAR):

Horário de atendimento: 07h – 17h, segunda a sexta-feira, exceto feriados.

OBS: Gestante estratificada para pré-natal de alto risco. Serviço regulado via SISREG.

Onde: Ambulatório de alto risco.

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, encaminhamento.

PLANEJAMENTO REPRODUTIVO:

Horário de atendimento: 07h – 17h, segunda a sexta-feira, exceto feriados.

OBS: Serviço regulado via SISREG. Manifestação de interesse individual.

Onde: Ambulatório de planejamento reprodutivo.

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante (em caso de gestante), encaminhamento.



Serviços e Procedimentos

POSTO DE COLETA DE LEITE MATERNO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Serviços realizados pela equipe de enfermagem, orientação acerca da amamentação, relactação e traslactação, extração de leite humano, orientação para doação de leite.

Onde: Alojamento Conjunto, Sala de Pré-Parto, Parto e Pós Parto – PPP e Posto de Coleta de Leite Humano, térreo.

EMISSÃO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO:

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h e Sábado de 8h às 12h.

Onde: Cartório instalado na unidade de saúde.

Requisito: Declaração de Nascido Vivo (DNV/via amarela, fornecida pela maternidade), RG (identidade) do responsável pelo registro (pai ou mãe), presença obrigatória do pai ou da mãe e certidão de casamento (se pais casados em cartório); Pais menores de 16 anos - DNV/via amarela, fornecida pela maternidade, RG (identidade) dos pais, presença obrigatória do pai e da mãe, e dos responsáveis legais dos pais da criança, com documento de identificação com foto.

OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 08h as 17h, de segunda a sexta-feira (presencial).

OBS: Acesso via FalaBR, formulário próprio da unidade, ou FORMS no link do aplicativo.

Onde: Sala da Ouvidoria, e site: <https://falabr.cgu.gov.br>

Requisito: Manifestação individual e voluntária do usuário do serviço, profissionais de saúde e comunidade.

SERVIÇOS MULTIPROFISSIONAIS:

Horário de atendimento: 07h as 19h, todos os dias.

OBS: Fonoaudiologia, Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social.

Onde: Na unidade de saúde.

Requisito: Exclusivos para pacientes internadas na unidade de saúde.

Nota:

- 1. Todas as pacientes tem direito a pelo menos 01 acompanhante durante todo o processo de atendimento na unidade de saúde;**
- 2. Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.**





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA MATERNIDADE DONA NAZIRA DAOU

Susie Imbiriba Augusto

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Susie Imbiriba Augusto

Antônio Vinícius Rodrigues de Albuquerque

Thais Thaís da Costa Mota

Vivian Patrícia Lima Pinheiro

Milena de Oliveira Lacerda

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/CB47.1CD6.81FD.4AFC/37AF579D>
Código verificador: **CB47.1CD6.81FD.4AFC** CRC: **37AF579D**