

MATERNIDADE BALBINA MESTRINHO

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

Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade

Rafaela Faria G. da Silva



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



Secretaria de
Saúde



TRABALHO QUE TRANSFORMA



Maternidade Balbina Mestrinho

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0002-88



Email: mbm-direcao@saude.am.gov.br



CNES: 2019558



Telefone: (92) 3182-4547



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

R. Duque de Caxias, 1142 – Praça
14, Manaus - AM, CEP
69.020-141|

Horário: 24 horas.

Todos os dias.

Ouvidoria SUS

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:

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

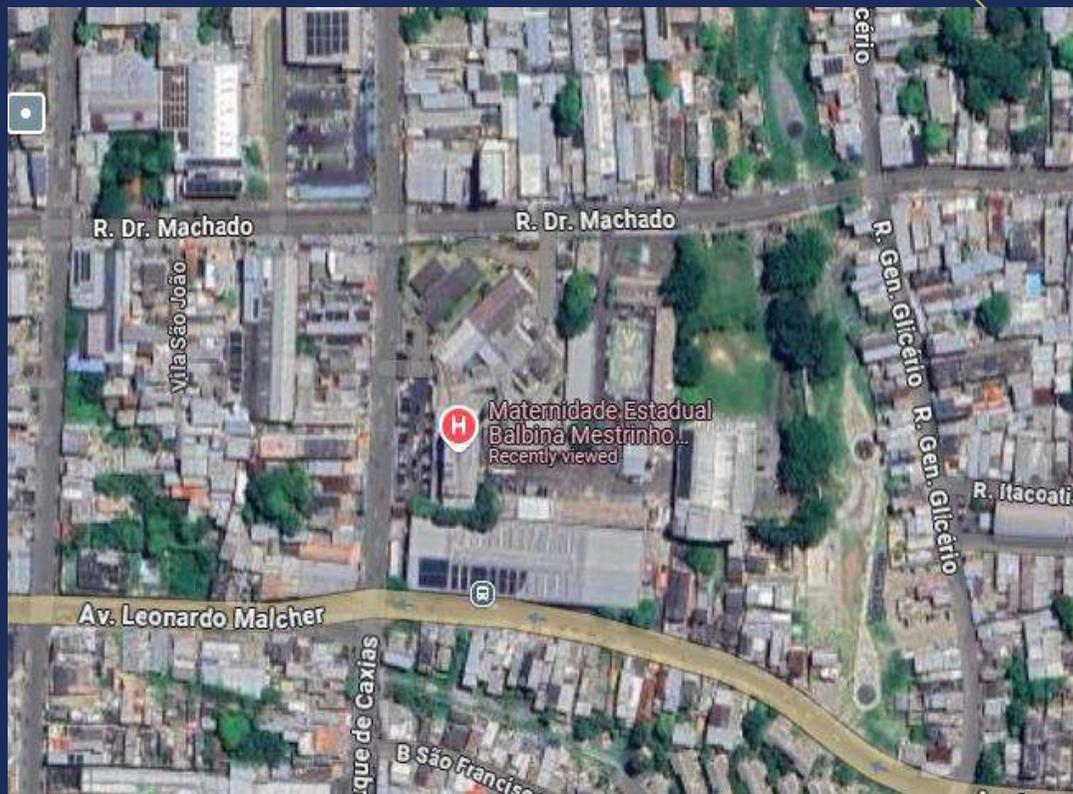


Maternidade Balbina Mestrinho

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



Secretaria de Saúde



R. Duque de Caxias, CEP: 69020430. Linhas de ônibus: 001, 010,110, 115,116,118,129,212,304, 350,351,414, 446,457,461, 507,515,517,542,604,608, 612,619,621, 650,677,680, 708,711, 713 e 715.





Identidade Organizacional

MISSÃO

Assistência à mulher grávida e ao seu filho, com compromisso e competência.

VISÃO

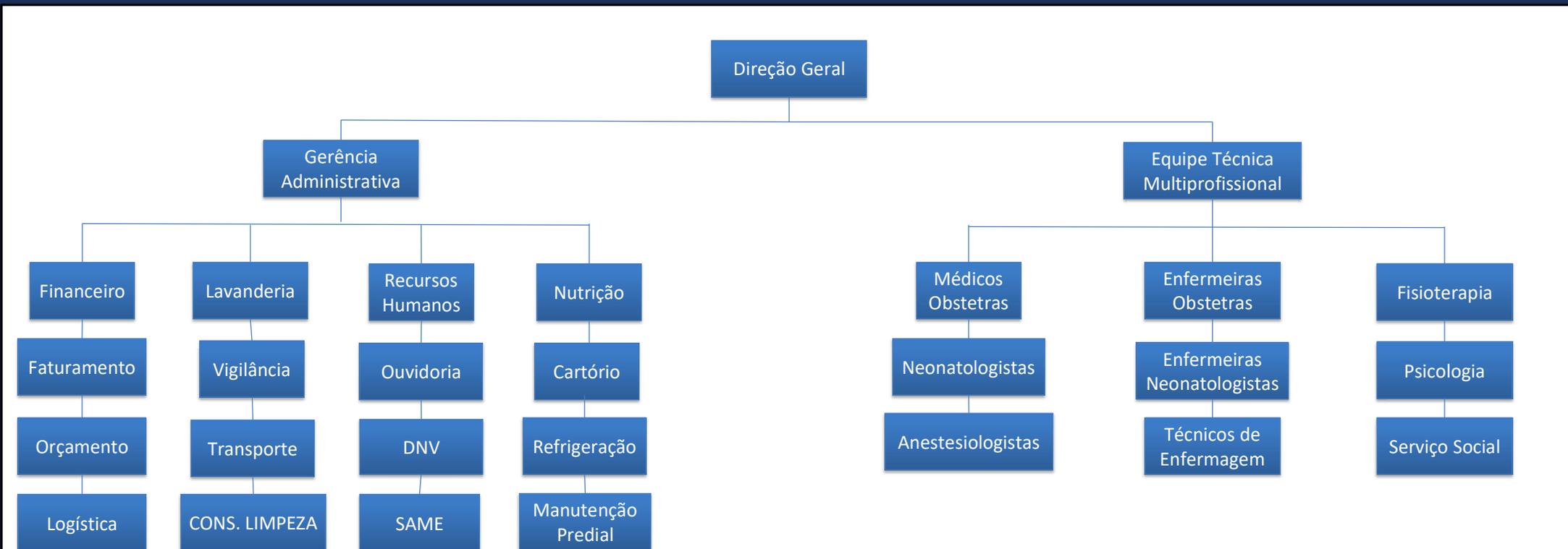
Consolidar a Maternidade Balbina Mestrinho como referência, buscando a excelência em sua missão e promovendo ações de ensino, aprendizado e pesquisa

VALORES

Humanização, segurança do paciente, ética, equidade, valorização profissional, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência são os princípios que norteiam nossas ações.



Organograma



Maternidade Balbina Mestrinho



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Maternidade Balbina Mestrinho?

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, hipermêse 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

As visitas são permitidas nos seguintes horários com a duração de 30 minutos: ALCON 1, 2 e CPNI: segundas, quartas e sextas-feiras às 14H os leitos pares e às 16H, os leitos ímpares. UTIn e UCINCo nas segundas, quartas e sextas-feiras os leitos pares às 15H às 15:30H, os leitos ímpares às 16H até às 16:30H. UTI Materna as segundas, quartas e sextas-feiras, às 10H. UCINCa todos os dias da semana, os leitos pares às 10H e os ímpares às 16H.

Visitantes em UTIn 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://bvsm.s.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;

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

ULTRASSONOGRRAFIA:

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: atendimento imediato e completo às vítimas de violência sexual, abrangendo aspectos físicos e psicológicos.

Onde: Na unidade de saúde.

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



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.

BANCO DE LEITE:

Horário de atendimento: 07h as 19h, de segunda a sexta-feira (presencial)

OBS: Acolhimento de doadoras de leite materno e puérperas com dificuldades na amamentação, demanda espontânea.

Onde: Banco de Leite.

Requisito: Doadora saudável sem uso de medicamentos que impeçam a doação e com disposição para extração e doação do excedente a um banco de leite humano.

FOLLOW-UP:

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

OBS: Atendimento multiprofissional (pediatria, enfermagem e fisioterapia) de acompanhamento da terceira etapa do método canguru, lactentes nascidos prematuros.

Onde: Ambulatório do follow-up.

Requisito: Recém-nascidos prematuros nascidos na unidade, com o fim de garantir desenvolvimento neuro-sensório-motor adequado.

GESTAÇÃO DE ALTO RISCO:

Horário de atendimento : 24h, todos os dias

OBS: Atendimento obstétrico em caso de intercorrências clínicas na gestação (pressão alta, diabetes gestacional, hiperêmese, infecção urinária)

Onde: Enfermaria de alto risco

Requisito: Conduta médica frente a intercorrência obstétrica.



Serviços e Procedimentos

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.

OUIDORIA:

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.

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.

Nota:

1 - Todas as pacientes tem direito a pelo menos 01 acompanhante durante todo o processo de atendimento da 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 UNIDADE

Rafaela Faria G. da Silva

Expediente:

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

Elaboração:

Rafaela Faria G. da Silva
Jordânia Corrêa da Silva
Andrea Monteiro Alves

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/BC0B.B886.116B.22FB/A8482E0C>
Código verificador: **BC0B.B886.116B.22FB** CRC: **A8482E0C**