

HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DA CRIANÇA DA ZONA LESTE

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

Alessandra dos Santos



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 10

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS 11

Apresentação

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

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.

Hospital e Pronto Socorro da Criança da Zona Leste

Dados da Unidade



CNPJ: 04.332.939/0001-04



Email: direcao@hpsjoazinho.am.gov.br



CNES: 2012030



Telefone: (92) 3249-9010



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Alameda Cosme Ferreira, s/n –
Bairro: São José I, Manaus – AM,
CEP: 69085-015

Horário: 24h
Todos os dias.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: [\(92\) 98418-5011](https://api.whatsapp.com/send?phone=92984185011)

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

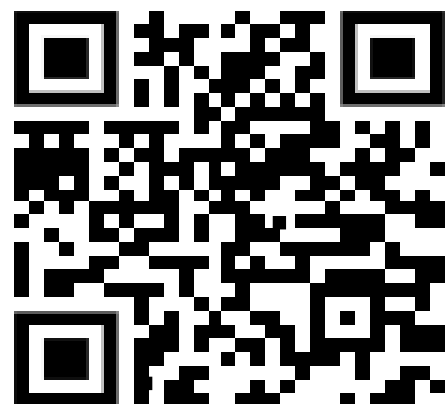
2 canais de atendimentos através do link:

<https://www.saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/>



Hospital e Pronto Socorro da Criança da Zona Leste

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



Secretaria de
Saúde



Endereço: Alameda Cosme Ferreira, S/N – Bairro: São José I – CEP 69085-015

Linhas de ônibus: 008, 014, 352, 651, 652, 671, 676, 602, 650 e 678





Identidade Organizacional

MISSÃO

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

VISÃO

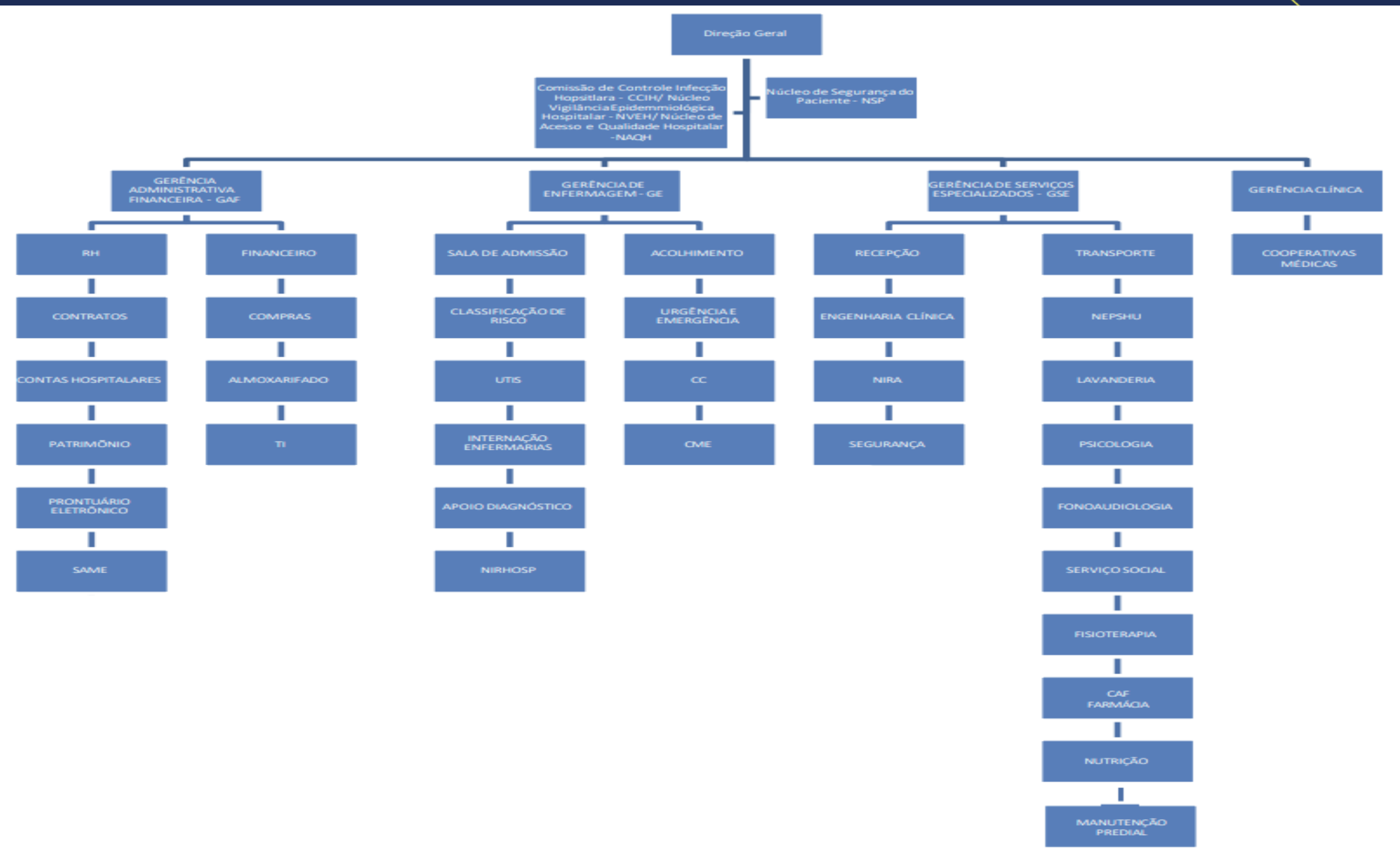
Ser reconhecido pela excelência do atendimento em urgência e emergência infanto-juvenil e pela organização da gestão do cuidado.

VALORES

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



Organograma



**Hospital e Pronto Socorro
da Criança da Zona Leste**



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o Hospital e Pronto Socorro da Criança da Zona Leste?

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

O que preciso para ser atendido na unidade?

- A unidade atende pacientes na faixa etária de 29 (vinte e nove) dias até 18 (dezoito) anos, com até 45kg (quarenta e cinco), conforme Memorando Circular n.º 28/2020 – SEAASC/SUSAM.
- Pacientes deverão estar acompanhados por um responsável, ambos munidos de documento pessoal: Certidão de Nascimento e Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS) do menor.
- Documento de Identidade oficial com foto do responsável (e do menor, se houver).
- Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação, a qual deverá ser apresentada em primeira oportunidade.

Qual o tempo médio de espera?

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

- Vermelho - atendimento imediato, iminente risco de óbito;
- Amarelo - muito urgente, o mais prontamente possível;
- Verde - pouco urgente, necessita de atendimento e pode aguardar;
- Azul - não é urgente, pode aguardar atendimento sem risco e ser acompanhado no ambulatório.



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://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Horário de atendimento : Integral

OBS: Necessário CPF e cartão do SUS, podendo apresentar posteriormente.

Onde : Recepção de Urgência e Emergência, Consultórios, Unidades de Internação e Sala de Reanimação.

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 07 às 17h

OBS: Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje registrar denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitar esclarecimentos relacionados à saúde.

Onde: No Serviço Social da Unidade.

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 08 às 17h de segunda à sexta

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

Onde: Recepção da Administração.

Requisito: Certidão de Nascimento ou RG do paciente, RG ou CNH do solicitante, Comprovante de Residência e Cartão Sus.

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: Integral

OBS: Mediante critério médico

Onde: Enfermarias / UTI



Serviços e Procedimentos

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:

Horário de atendimento : Matutino e Vespertino

Obs: Somente para pacientes internados

Onde: Enfermarias e UTI

Requisito: Cartão SUS e Receituário

ASSISTÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Horário de atendimento: Integral

Onde: Recepção de Urgência e Emergência, Reanimação e Consultórios

Requisito: CPF e Cartão SUS

ACOLHIMENTO DIURNO E/OU NOTURNO:

Horário de atendimento : Integral

Onde: Serviço Social

Requisito: CPF e Cartão SUS

SERVIÇOS DE NEUROCIRURGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência em traumatismo craniano pediátrico.

Onde: Consultórios, Unidades de Internação, Sala de Reanimação

Requisito: CPF, cartão SUS, encaminhamento, parecer na neurocirurgia



Serviços e Procedimentos

SERVIÇOS DE CIRURGIA GERAL

Horário de atendimento: Integral

OBS: Cirurgias pediátricas em urgência e emergências

Onde: Centro Cirúrgico, Consultórios e Sala de Sutura

Requisito: CPF, Cartão SUS, encaminhamento e parecer para cirurgia geral.

SERVIÇOS DE ORTOPEDIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência em politraumatismo pediátrico;

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

Requisito: CPF, Cartão SUS e Parecer para Cirurgia Ortopédica.

SERVIÇOS DE PEDIATRIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência pediátrico

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

Requisito: CPF e Cartão SUS

SERVIÇOS DE BUCOMAXILO

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência em bucomaxilo pediátrico

Onde: Centro Cirúrgico e Consultórios;

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para Cirurgia bucomaxilo;

Serviços e Procedimentos

SERVIÇOS DE NEUROCIRURGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência em traumatismo craniano pediátrico.

Onde: Consultórios, Unidades de Internação, Sala de Reanimação

Requisito: CPF, cartão SUS, encaminhamento, parecer na neurocirurgia

SERVIÇOS DE OFTALMOLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento de urgência e emergência em oftalmologia pediátrica

Onde: Centro Cirúrgico e Consultórios

Requisito: CPF e cartão SUS

SERVIÇOS DE GASTROENTEROLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Endoscopia

Onde: Centro Cirúrgico

Requisito: CPF, cartão SUS, encaminhamento, parecer para endoscopia

SERVIÇOS MÉDICOS

Horário de atendimento: Integral

OBS: Intensivista pediátrico

Onde: Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

Requisito: CPF, cartão SUS e Parecer do Intensivista



Serviços e Procedimentos

SERVIÇOS DE NEFROLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento Atendimento de urgência e emergência em nefrologia pediátrico

Onde: Centro Cirúrgico

Requisito: CPF, cartão SUS, encaminhamento, parecer para Nefrologia

SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO

Horário de atendimento: Integral

OBS: Exames laboratoriais de urgência e emergência pediátricos

Onde: Sala de Coleta

Requisito: CPF, cartão SUS, Solicitação de Exame Laboratorial.

SERVIÇOS DE RADIOLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Radiografia de urgência e emergência pediátrica

Onde: Sala de Raio - x

Requisito: CPF, cartão SUS, Solicitação de Exame de Imagem

SERVIÇOS DE RADIOLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Ultrassonografia de urgência e emergência pediátrica

Onde: Sala de Ultrassom

Requisito: CPF, cartão SUS, Solicitação de Exame de Imagem



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE RADIOLOGIA

Horário de atendimento: Integral

OBS: Tomografia de urgência e emergência pediátrica

Onde: Sala de Tomografia

Requisito: CPF, cartão SUS, Solicitação de exame de Imagem

SERVIÇO SOCIAL

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Acolhimento de pacientes atendidos na urgência e emergência;

Onde: Sala de Serviço Social e enfermaria

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer do Serviço

SERVIÇO DE FONO AUDIOLOGIA

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Avaliação e reabilitação fonoaudiológica

Onde: UTI e enfermarias

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Atendimento de fisioterapia respiratória de urgência e emergência pediátrica

Onde: Sala da Equipe Multidisciplinar e UTI

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Atendimento de fisioterapia motora de urgência e emergência pediátrica

Onde: Enfermarias e UTI

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade

SERVIÇO DE PSICOLOGIA

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Atendimento psicológico de urgência e emergência clínico no leito

Onde: Enfermarias e UTI

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade

SERVIÇO DE PSICOLOGIA

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Atendimento psicológico individual de urgência e emergência

Onde: Sala de psicologia e UTI

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

Horário de atendimento: Integral

OBS: Atendimento clínico no leito

Onde: Enfermarias e UTI

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade quando necessário

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

Horário de atendimento: Diurno

OBS: Atendimento individual de urgência e emergência

Onde: Sala da nutrição

Requisito: CPF, cartão SUS, Parecer para a Especialidade quando necessário

SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Horário de atendimento: Integral

OBS: Assistência de enfermagem em terapia intensiva pediátrica

Onde: Unidade de terapia intensiva

Requisito: CPF, cartão SUS e internação UTI

SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Horário de atendimento: Integral

OBS: Assistência de enfermagem urgência e emergência pediátrico

Onde: Enfermarias; reanimação e observação

Requisito: CPF, cartão SUS e Prontuário da unidade

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



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA (SEA)

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Alessandra dos Santos

Expediente:

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

Elaboração:

Alessandra dos Santos

Gilssimar Nascimento

Antônia Welita Campelo de Aquino

Meires Moreira Lacerda

Aline Moreno da Rocha

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES- AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES- AM

