

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO DA CRIANÇA-ZONA OESTE

# 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 – SEA/SES-AM**

Liege Maria Menezes Rodrigues

**Direção da Unidade**

Isomara Torres Coelho



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

O HPSC-ZO foi inaugurado em 14 de agosto de 2002, dando início ao atendimento de urgência e emergência pediátrica, fazendo parte do conjunto de unidades que compõem a rede de saúde da Secretaria Estadual de Saúde do Amazonas.

A biblioteca da unidade foi reformada, de modo a atender melhor as necessidades do processo de crescimento e desenvolvimento infantil e em 11 de outubro de 2019, foi reativada e passou a ser utilizada também para atendimento psicológico, por meio de metodologia ativa de atendimento.

Durante o Programa Saúde Amazonas, que visa o investimento e reestruturação da rede de saúde no estado, o HPSC-ZO recebeu dois aparelhos de raio-x digitais, sendo inaugurada a Sala de Exame de Imagem no dia 20 de outubro de 2020.

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-Zona Oeste

## Dados da Unidade



**CNPJ:** 00.697.295/0077-03



**Email:** [hpsczo@saude.am.gov.br](mailto:hpsczo@saude.am.gov.br)



**CNES:** 2018071



**Telefone:** (92) 3972-2700



## Canais de Atendimento



### Atendimento presencial

Av. Brasil, 989 – Bairro Compensa,  
Manaus - AM, CEP 69036-110|

**Horário:** Atendimento 24 horas.  
**Todos os Dias.**

### Ouvidoria SUS

**Whatsapp:** (92) 8418-5011.

**Horário:** 08h às 17h.

**Segunda - Sexta.**

**2 canais de atendimentos através do link:**  
[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/](https://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/)

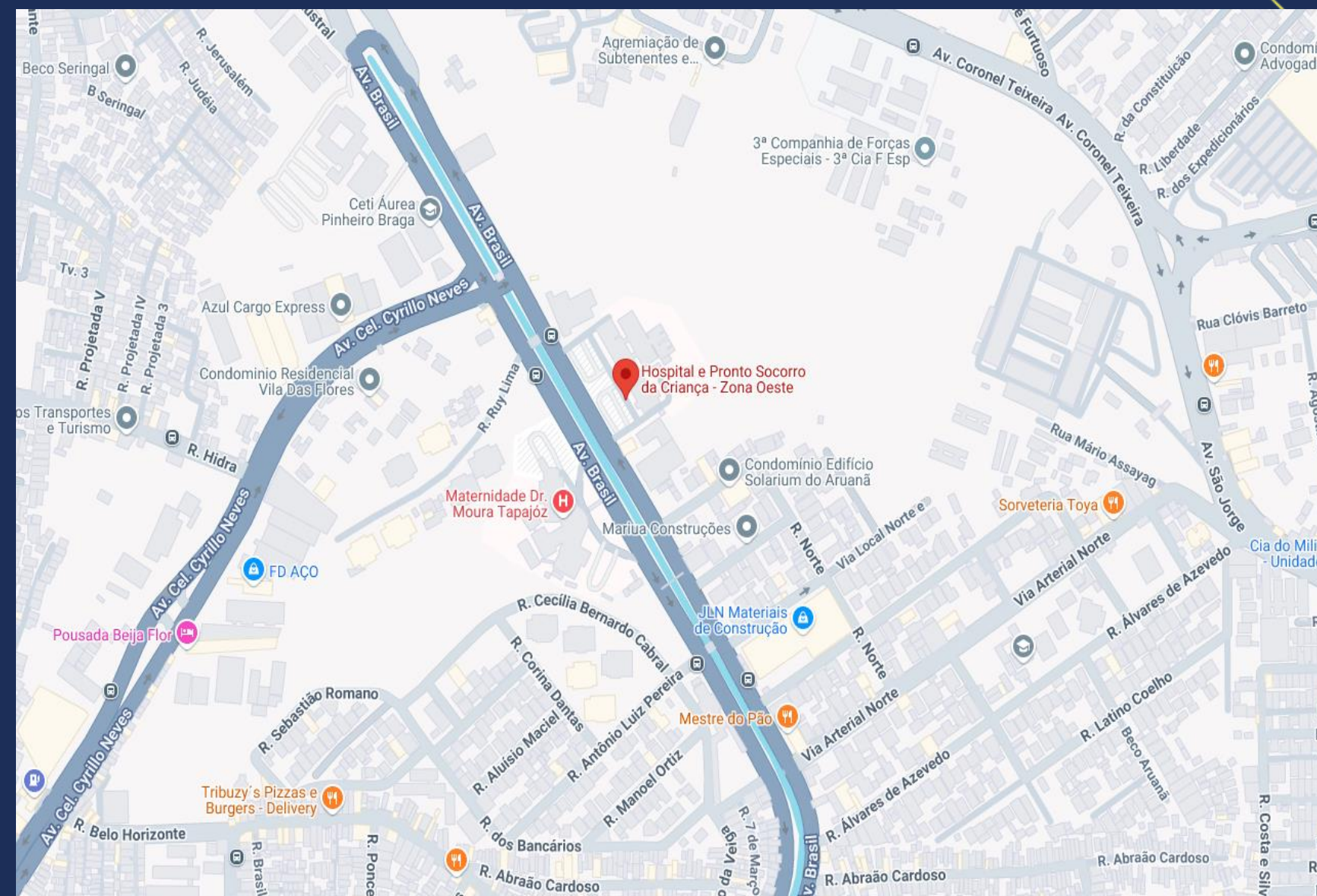


# Hospital e Pronto-Socorro Da Criança-Zona Oeste

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



Secretaria de  
Saúde



Endereço: Avenida Brasil, 989 - Compensa. Manaus- AM. CEP 69036-110

Linhas de ônibus: 118,122, 123, 126, 127, 128, 130, 211, 542, 001 e 016







# 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

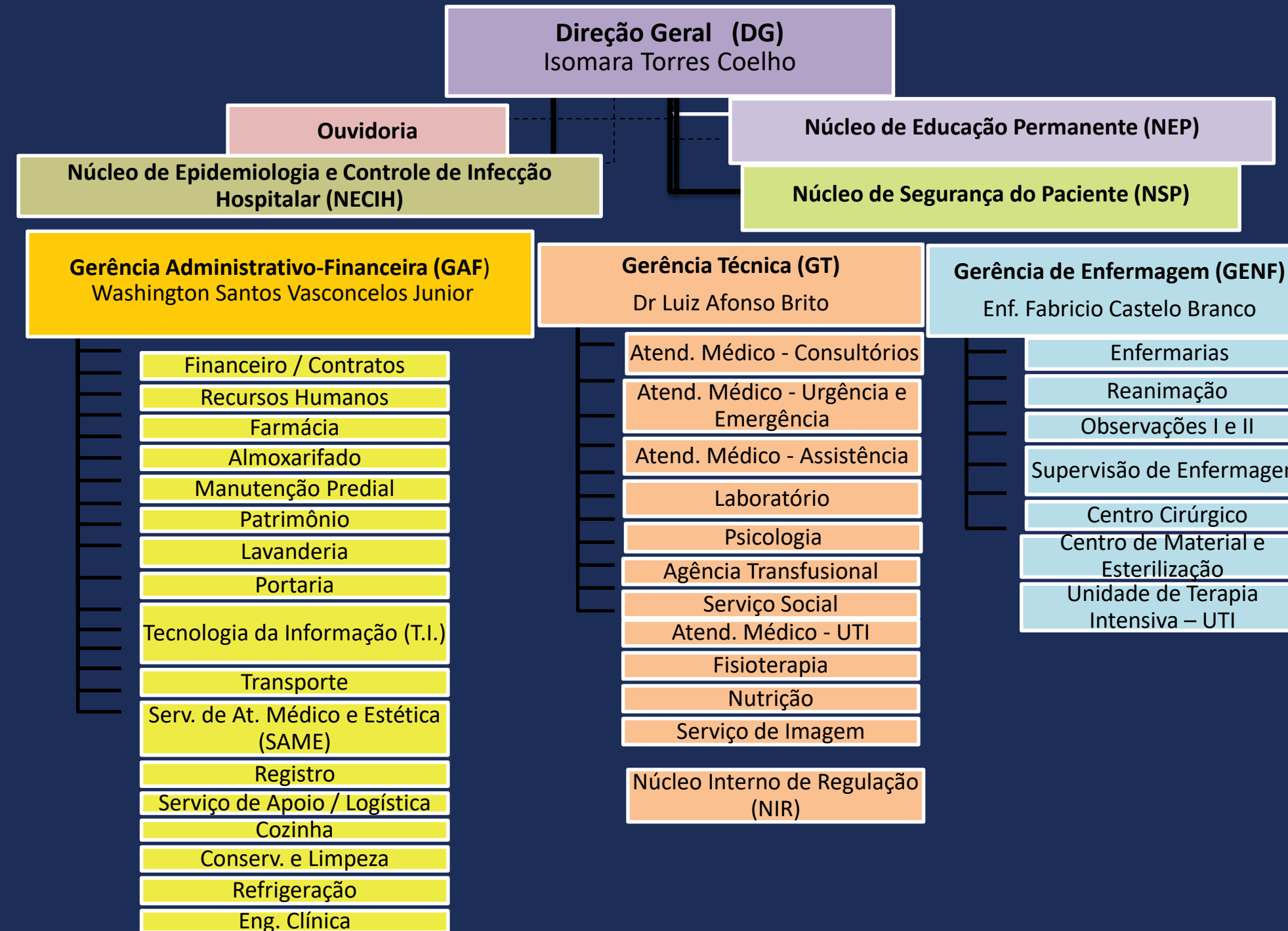
Ser reconhecido pela excelência do atendimento em urgência e emergência infanto-juvenil e pela organização da gestão do cuidado.

## 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-Zona Oeste





## Dúvidas Frequentes:

### Quando devo procurar o Hospital e Pronto-Socorro da Criança-Zona Oeste?

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 14 anos 11 meses e 29 dias (quatorze) anos, (onze) meses e (vinte e nove) dias, pacientes entre 15 e 18 anos, com até 40kg (quarenta) quilos, conforme OFÍCIO CIRCULAR Nº 001/2022-SEAC\_URGEM/SES-AM.

Pacientes deverão estar acompanhados por um responsável, ambos munidos de documento pessoal, maior de 18 anos.

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 Oeste 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](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_classificacao_risco_servico_urgencia.pdf)”):

**VERMELHO** - atendimento imediato, iminente risco de óbito; 0 Minutos

**LARANJA** – Muito Urgente, atendimento praticamente imediato; 10 Minutos

**AMARELO** - Urgente, o mais prontamente possível; 60 minutos

**VERDE** - pouco urgente, necessita de atendimento e pode aguardar; 120 minutos

**AZUL** - não é urgente, pode aguardar atendimento sem risco e pode ser acompanhado no ambulatório; 240 Minutos

# 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](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)



# Serviços e Procedimentos

## **ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**Onde:** Sala de emergência e consultórios

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

## **PEDIATRIA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Atendimento na faixa etária de 29 dias a 14 anos 11 meses e 29 dias

**Onde:** Consultório, enfermaria e sala de emergência

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS e cartão de vacinação da criança, está acompanhado por um responsável legal.

## **CIRURGIA GERAL:**

**Horário de atendimento:** : 24h, todos os dias

**OBS:** Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência

**Onde:** Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura

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

## **ORTOPEDIA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Atendimento de urgência e emergência, com instalação de gesso e imobilização.

**Onde:** Consultório ortopédico

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



# Serviços e Procedimentos

## **GASTROENTEROLOGIA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Endoscopia e colonoscopia para pacientes internados

**Onde:** Centro cirúrgico

**Requisito:** CPF, cartão SUS, Parecer para endoscopia;

## **CIRURGIA TORÁCICA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Atendimento de urgência e emergência pediátrica

**Requisito:** CPF, cartão SUS, Parecer para cirurgia torácica;

## **NEFROLOGIA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Nefrologia pediátrica – parecer e terapia renal substitutiva de urgência e emergência

**Onde:** Enfermarias, UTI pediátrica

**Requisito:** CPF, cartão SUS, Parecer para endoscopia;

## **TERAPIA INTENSIVA:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**Onde:** UTI pediátrica

**Requisito:** solicitação de leio de terapia intensiva e parecer médico favorável

# Serviços e Procedimentos

## **OBSERVAÇÃO/INTERNAÇÃO:**

**Horário de atendimento:** 24 h, todos os dias

**OBS:** Pacientes elegíveis para seguimento de tratamento dentro da unidade de saúde

**Onde:** Enfermarias pediátrica

**Requisito:** Atendimento médico e solicitação de internação.

## **ULTRASSONOGRAFIA**

**Horário de atendimento:** Às 18 horas, segundas, quartas e sextas feiras.

**OBS:** Com emissão de laudo, atendimento exclusivo para pacientes internados na unidade.

**Onde:** Sala de USG

**Requisito:** Necessário requisição médica.

## **RAIO-X:**

**Horário de atendimento:** 24h, todos os dias

**OBS:** Não há emissão de laudo. A imagem é enviada ao sistema de prontuário eletrônico.

**Onde:** Sala de Raio-x

**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

**Requisito:** Solicitação médica

**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:

Liege Maria Menezes Rodrigues

## DIREÇÃO DA UNIDADE

Isomara Torres Coelho

## Expediente:

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

## Elaboração:

Isomara Torres Coelho

Washington Santos Vasconcelos

Fabício da Silva Castelo Branco

Luiz Afonso Ituassú Galvão Britto

## 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/9080.5BF7.4108.598A/E59F571F>  
Código verificador: **9080.5BF7.4108.598A** CRC: **E59F571F**