

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

Secretaria de Estado de Saúde
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretaria 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



Secretaria de
Saúde





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



CNES: 2018071



Telefone: (92) 3972-2700



Canais de Atendimentos



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.

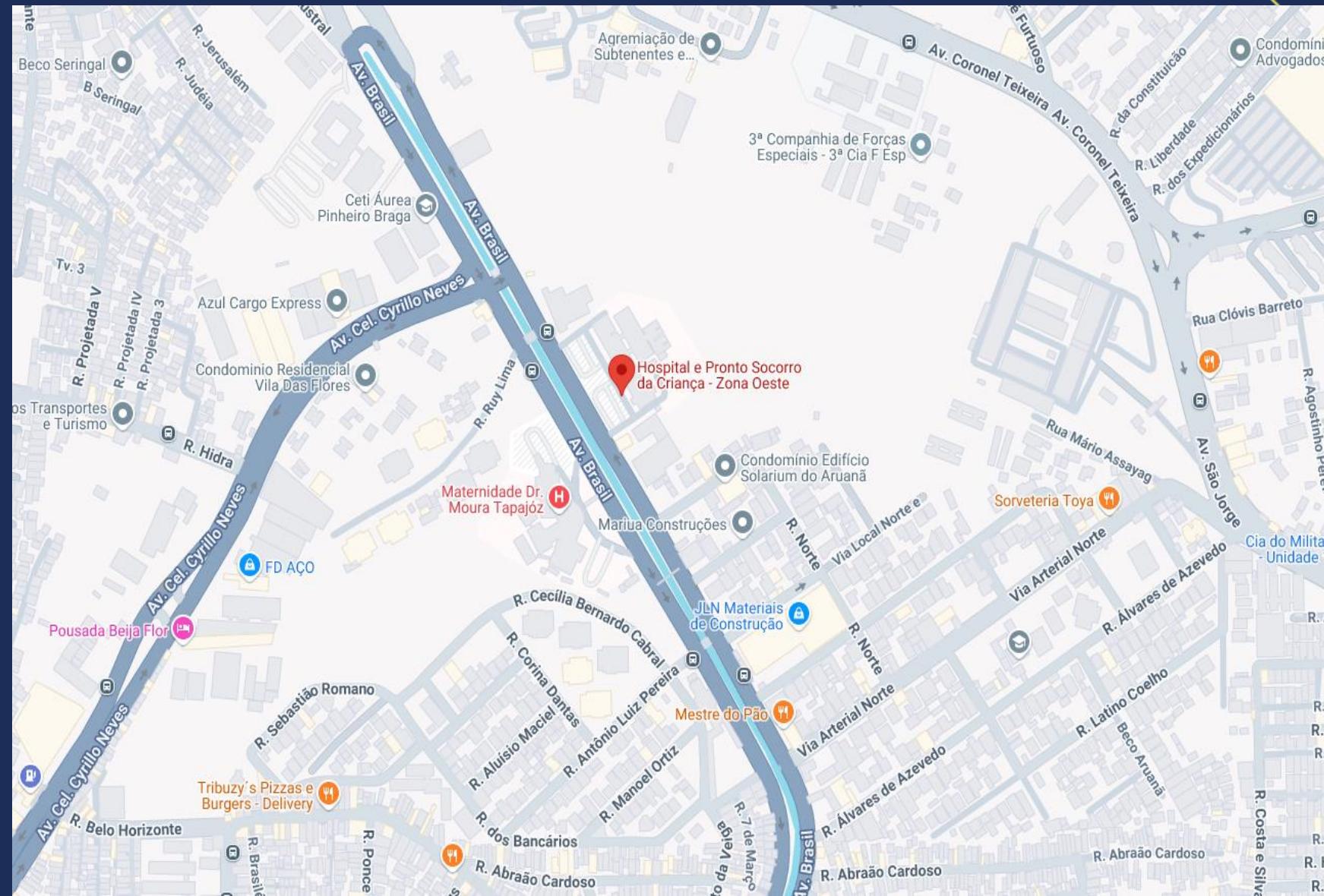
Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

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



Hospital e Pronto-Socorro Da Criança-Zona Oeste



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

Linhos 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

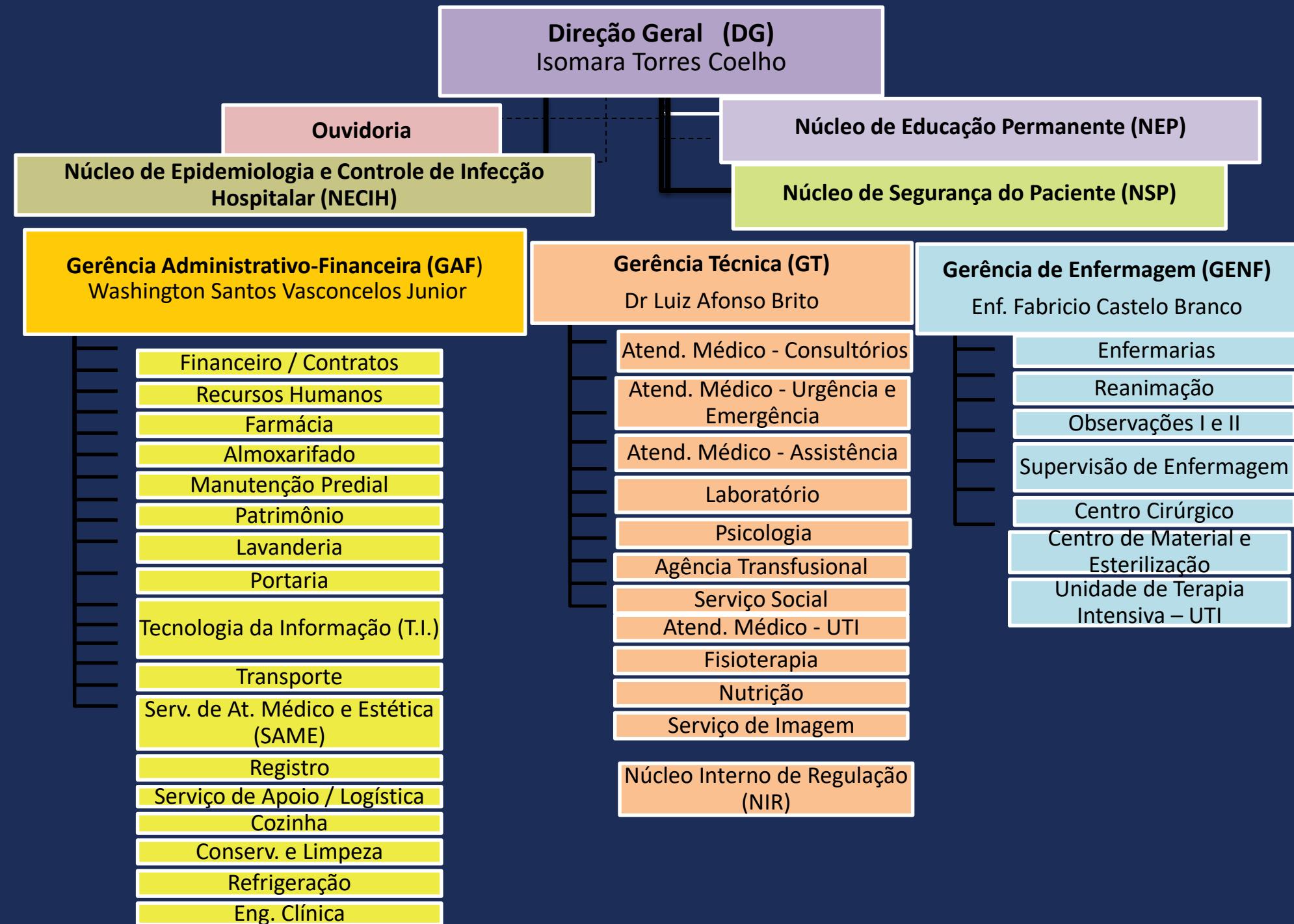
Ser reconhecido pela excelência do atendimento em urgência e emergência infanto-juvenil e pela organização da gestão do cuidado.

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, escaldamentos, 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").

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



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

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;

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;

CIRURGIA TORÁCICA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: Atendimento de urgência e emergência pediátrica

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

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.

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

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





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

Fabrício 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

