

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

CARTA DE SERVIÇOS



Edição: 2026

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR DO ESTADO:

Roberto Maia Cidade Filho

SECRETÁRIA DE ESTADO DE SAÚDE:

Luís Alberto Saraiva

DIRETORA-PRESIDENTE:

Roberta Carolina Barbosa do Nascimento

DIRETOR TÉCNICO:

Abílio Nascimento Silva

DIRETORA ASSISTENCIAL:

Adrielly da Costa Boh dos Santos

DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA:

Andressa Marques de Araújo

DIRETOR OPERACIONAL:

Ernesto dos Santos Rocha

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Maria Glaudimar Almeida

UNIDADE DE CONTROLE INTERNO:

Jomhara de Souza Costa

OUVIDORIA:

Mieko Sekiguchi França

COLABORADORES:

- Adriana de Souza Feitoza - Chefe de Gabinete DP
- Aline Rolim Mossambite – Assessoria da DP
- Bianca Cardoso de Oliveira – NEPSHU
- Carla da Santa Cruz Silveira – Núcleo de Comissões Hospitalares
- Isabelle Maia Santiago - Assessoria DAS
- Kamila Miranda de Carvalho - Núcleo de Qualidade Hospitalar
- Rafiza Costa de Sousa – Assessoria de Comunicação
- Suzy Anne Ferreira Santiago – Centro de Ensino e Pesquisa
- Taisa Costa de Jesus - Assessoria de Comunicação

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

SUMÁRIO

1. Identificação da Unidade

1.1 Dados da Unidade

1.2 Canais de Atendimento ao Usuário

1.3 Como chegar à FHC FM?

1.4 Identidade Institucional

2. Apresentação e Breve Histórico da Fundação

3. Identidade Organizacional

3.1 Missão, Visão, Princípios e Valores

4. Organograma

PARTE II – PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS AOS CIDADÃOS

5. Serviços Ofertados

5.1 Atendimento Ambulatorial

5.1.1 Fluxo de Atendimento ambulatorial

5.1.2 Serviços

5.1.3 Perfil de pacientes

5.1.4 Como realizar uma consulta ambulatorial?

5.2 Assistência Hospitalar

5.2.1 Fluxo de Atendimento para Internação Hospitalar

5.3 Demais Serviços

5.3.1 Consultas Ambulatoriais

5.3.2 Exames

5.3.3 Procedimentos Intervencionistas

6. Hospital Dia

7. Programa e Aperfeiçoamento

7.1 O Clube do Coração

7.2 Inovação e Humanização

8. Demais orientações

8.1 Acompanhantes, Visitas e Boletim Médico - UTI

8.2 Troca de Acompanhantes e Horários de Visitas

8.3 Refeições de Pacientes e Acompanhantes

8.4 Atendimento Prioritário

9. Participação do Usuário

9.1 Ouvidoria

9.2 Canais de Atendimento

9.3 Pesquisa de Satisfação

10. Controle Social

10.1 Atendimento Prioritário

10.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

10.3 Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>

Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

DADOS DA UNIDADE

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

CNPJ: 21.245.455/0001-47
CNES: 2018403



Diretor(a)-Presidente: Roberta Carolina Barbosa do Nascimento

CANAIS DE ATENDIMENTO



Horário de funcionamento:
24h



Horário de atendimento:
Das 7h às 17h [segunda-feira a quinta-feira] – Das 7h às 16h [sexta-feira]



Núcleo Interno de Regulação - NIR [92] 99383-1920
Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial - NIRA [92] 99460-9731
Protocolo [92] 98597-0539 | **Gerência de Enfermagem** [92] 99477-4587
Ouvidoria e LAI [92] 98637-9683



e-Mail
franciscamendes@saude.am.gov.br



Redes Sociais
@hospitalfranciscamendes



Endereço
Avenida Camapuã, nº 108 – Cidade Nova. Manaus – Amazonas CEP: 69097-720



<https://www.saude.am.gov.br/unidades-de-saude/hospital-do-coracao-francisca-mendes-hcfm/>

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

COMO CHEGAR À FHC FM?



Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes

Avenida Camapuã, Nº 108 – Bairro: Cidade Nova
Manaus – Amazonas | CEP: 69097-720

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



Linhas de ônibus: 016, 047, 049, 054, 352, 408, 418, 422, 423, 448, 640.

Alternativos: 832 e 827

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



Identidade Institucional

Hospital público de alta complexidade em Cardiologia Intervencionista, voltado ao cuidado integral do paciente cardiopata.



Propósito

Garantir acesso universal e equitativo ao tratamento de doenças cardiovasculares.



História e Legado

Há 26 anos sendo o hospital de referência da região norte no tratamento das patologias cardiovasculares e na formação de especialistas.



Estrutura e Capacidade Assistencial

Ambulatório, internação e UTIs especializados para seguimento longitudinal dos pacientes cardiopatas.



Inovação e Pesquisa

Desenvolvimento e aplicação de tecnologias e materiais inovadores.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes (FHC FM) foi elaborada em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos do usuário do serviço público, e em conformidade com o Decreto Estadual nº 40.636/2019, no âmbito do Estado do Amazonas. Trata-se de um instrumento de transparência e de comunicação que busca aproximar a sociedade e informar com clareza e acessibilidade os serviços de saúde ofertados pela instituição.

O objetivo desta Carta é informar e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos pela FHC FM, apresentando de forma clara e acessível as formas de acesso aos atendimentos; os fluxos de funcionamento dos serviços; os padrões de qualidade esperados; os compromissos das equipes assistenciais e os canais disponíveis para comunicação com a instituição. Dessa forma, você saberá como, quando e em quais situações utilizar os serviços da FHC FM, bem como expressar suas manifestações junto à instituição.

Sua participação é importante. Você pode contribuir para o aprimoramento contínuo desta Carta de serviço, com elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.

Utilize os canais de comunicação indicados ao final deste documento. Essa participação fortalece o controle social e contribui para a melhoria contínua dos serviços ofertados no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

BREVE HISTÓRICO

A Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes (FHC FM) foi inaugurada em 21 de junho de 1999, como Hospital do Servidor Público do Estado Dona Francisca Mendes, atendendo inicialmente os servidores públicos estaduais.

A partir de 2005, o hospital direcionou suas atividades para a área cardiovascular, sendo credenciado como Unidade de Assistência em Alta Complexidade Cardiovascular.

Em 2014, a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – ALEAM – publicou a Lei nº 4.026, consolidando a instituição como hospital público com atendimento 100% pelo SUS, exclusivamente voltado à cardiologia, oferecendo assistência especializada a crianças e adultos.

Atualmente, sob gestão da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM), a FHC FM atua como hospital de referência e retaguarda em cardiologia na rede estadual de saúde, oferecendo: consultas especializadas, exames laboratoriais, cirurgias cardíacas (adultas e pediátricas), cirurgia vascular, cardiologia intervencionista, neuroendovascular, hemodinâmica, arritmologia e serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



Missão



Realizar assistência e atendimento hospitalar com qualidade e excelência às crianças e adultos cardiopatas do estado do Amazonas, através de equipes multidisciplinares capacitadas, contribuindo para o ensino, pesquisa e políticas públicas de saúde.

Visão



Consolidar-se como referência nacional em cardiologia de alta complexidade, reconhecida pela excelência assistencial, qualidade e segurança do paciente, gestão sustentável, inovação tecnológica, produção científica de impacto e integração efetiva com a comunidade e o SUS.

Princípios



Cuidamos do coração com compromisso, humanidade e excelência, garantindo atendimento público, ético e acessível a todos. Trabalhamos para promover saúde cardiovascular no Amazonas com respeito, equidade e cuidado integral à vida.

Valores



Respeito e valorização do ser humano; participação social; planejamento; segurança; melhoria contínua da qualidade; responsabilidade socioambiental; gestão participativa e transparência.

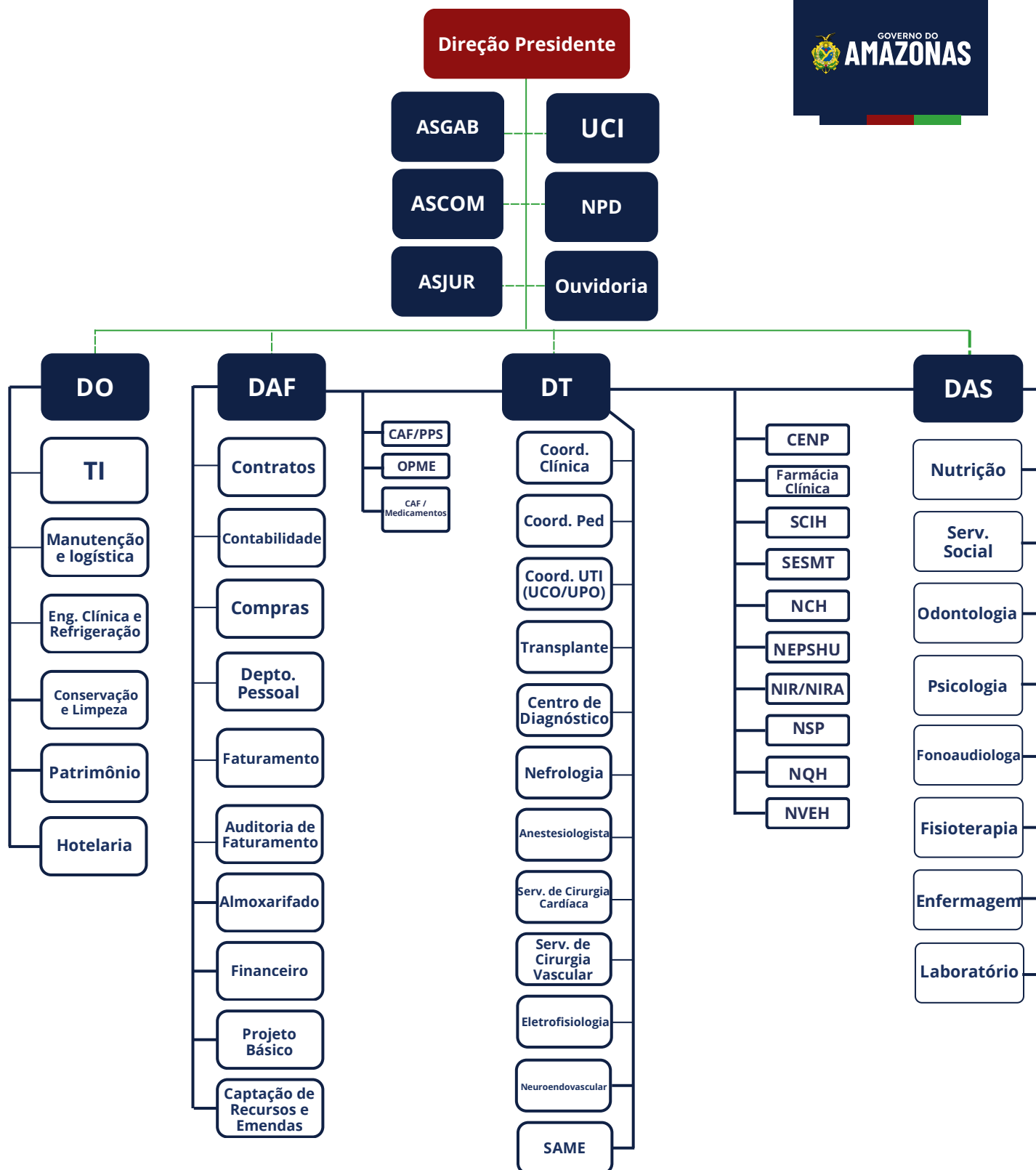
Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

ORGANOGRAMA



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

A FHCFM é referência em doenças cardiovasculares e recebe pacientes encaminhados por policlínicas e ambulatórios especializados, via SISREG, para consultas e procedimentos de média e alta complexidade.



FLUXO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde

GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

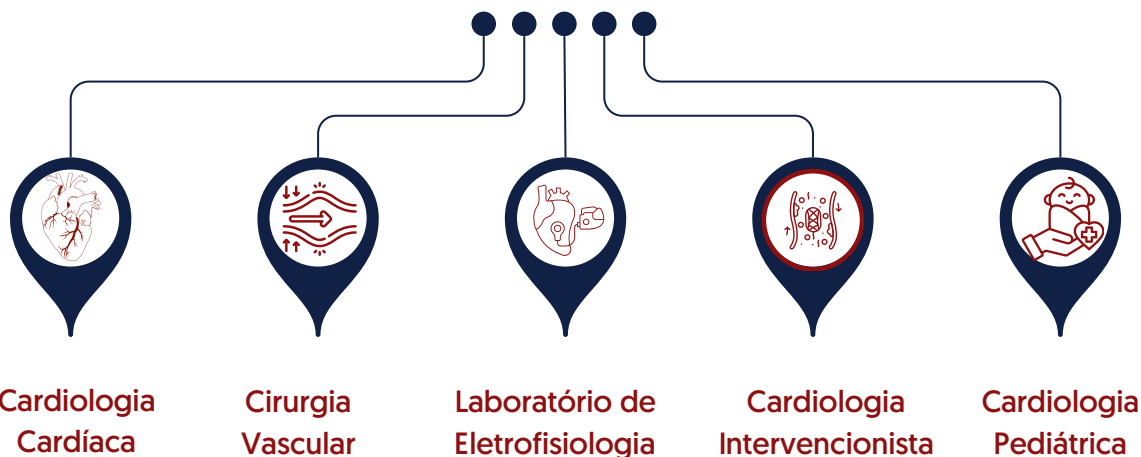
SERVIÇOS

Secretaria de
Saúde

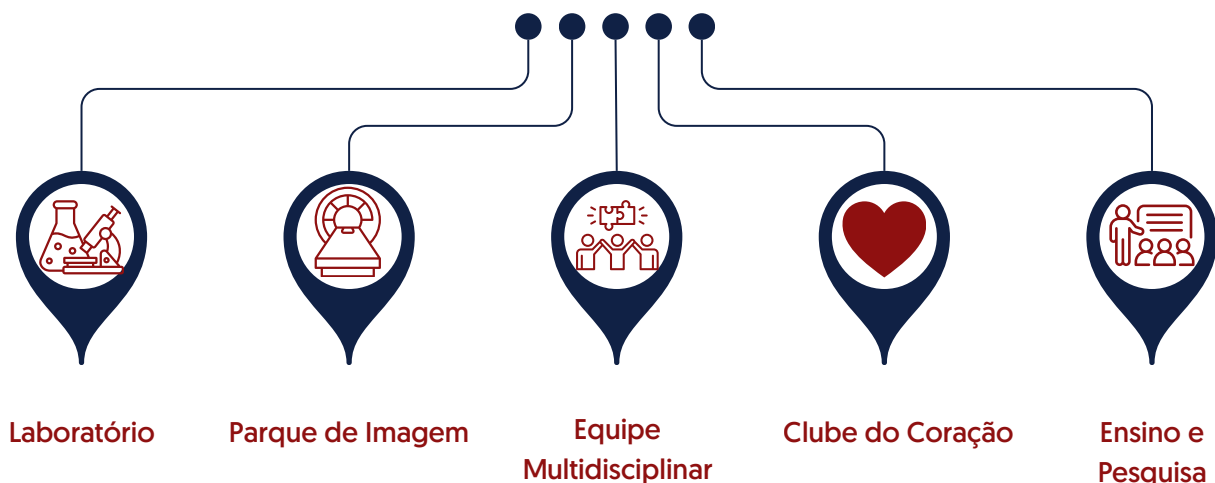


GOVERNO DO
AMAZONAS

SERVIÇOS CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA



SERVIÇOS



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

PERFIL DE PACIENTES

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



Quem NÃO é um paciente da FHC FM?



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde

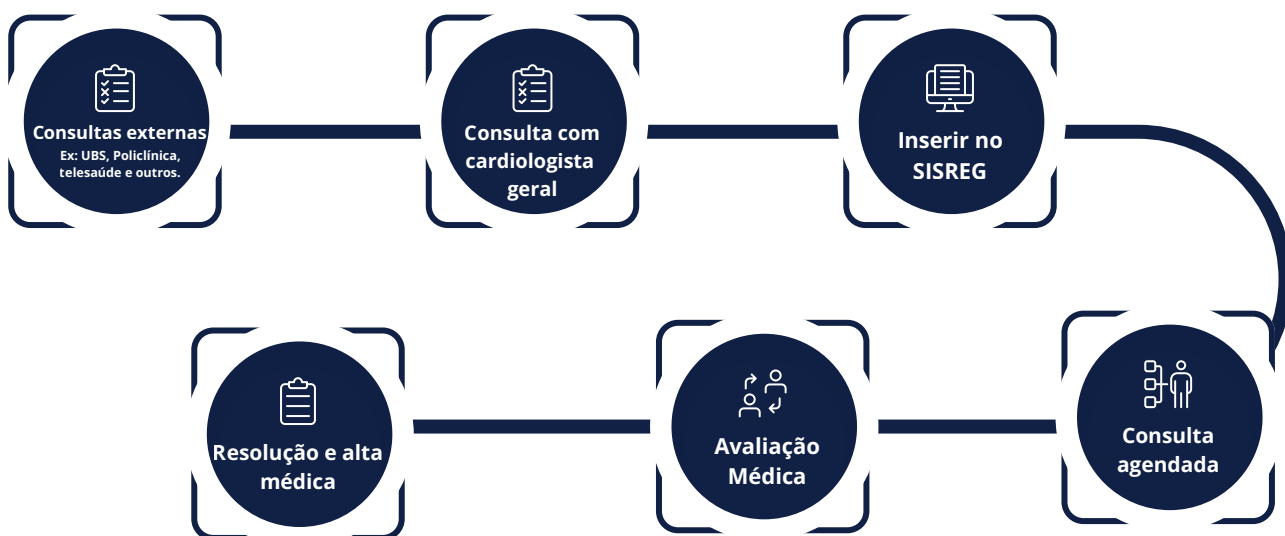


GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

COMO REALIZAR UMA CONSULTA AMBULATORIAL?



Como realizar uma transferência para a FHCFM?



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D. CRC: 2D4C25B7

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A FHCFM presta assistência hospitalar especializada a pacientes internados e submetidos a procedimentos. As internações ocorrem de forma eletiva, mediante indicação médica do ambulatório da FHCFM ou por meio do Sistema de Transferência Regulada [REGULASES].

O hospital conta com enfermarias clínica, cirúrgica e pediátrica, Hospital Dia e três Unidades de Terapia Intensiva [UTI]: [Coronariana, Neopediátrica e Pós-operatória], oferecendo atendimento integral e humanizado por equipes multiprofissionais, 24 horas por dia. Capacidade total: 147 leitos disponíveis para usuários do SUS.

A assistência é prestada por equipes multiprofissionais capacitadas, com atuação integrada e permanente, 24 horas por dia, acompanhando o paciente desde a admissão até a alta hospitalar, em conformidade com protocolos assistenciais e boas práticas em saúde, com foco em: Segurança do paciente; Humanização do cuidado; Qualidade do atendimento.



FLUXO DE ATENDIMENTO PARA INTERNAÇÃO HOSPITALAR

RECEPÇÃO INTERNAÇÃO E ALTA



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde

GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D. CRC: 2D4C25B7

CONSULTAS AMBULATORIAIS

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

CARDIOLOGIA ESPECIALIZADA ADULTA



Dias de atendimento
Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento
07h as 16h



Locais de atendimento
Ambulatório - Térreo



Requisitos para atendimento
Encaminhamento Médico, Cartão Nacional do SUS (CNS), informações de contato, endereço e documento de identificação com foto. Paciente via SISREG: trazer a autorização.

PARA QUEM?

Pacientes encaminhados pela Rede de Atenção à Saúde do SUS que necessitam de acompanhamento especializado em Cardiologia na FHCFM.

CONSULTAS DE CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA E CIRURGIA VASCULAR



Dias de atendimento
Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento
07h as 16h



Locais de atendimento
Ambulatório - Térreo



Requisitos para atendimento
Encaminhamento Médico, Cartão Nacional do SUS (CNS), informações de contato, endereço e documento de identificação com foto.

PARA QUEM?

Pacientes com indicação de Cirurgia [Cardíaca ou Vascular] ou em acompanhamento antes e depois da cirurgia.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

CONSULTAS AMBULATORIAIS



CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA (CLÍNICA E CIRÚRGICA)



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

07h as 16h



Locais de atendimento

Ambulatório - Térreo



Requisitos para atendimento

Encaminhamento Médico, Certidão de Nascimento, Caderneta de saúde do menor (0 a 17 anos), Cartão Nacional do SUS (CNS), informações de contato, endereço e documento de identificação com foto.

PARA QUEM?

Crianças e adolescentes até 18 anos com doenças cardíacas e cardiopatias congênitas (alterações cardíacas presentes desde o nascimento).

Observação: Adolescentes entre 15 e 18 anos com peso corporal de até 45 kg são atendidos na unidade pediátrica. Aqueles com peso superior a 45 kg são atendidos na unidade de adultos.

NEUROENDO E ENDOVASCULAR



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

07h as 16h



Locais de atendimento

Ambulatório - Térreo



Requisitos para atendimento

Indicação Médica para procedimento, Solicitação de Procedimento (APAC), Cartão Nacional do SUS (CNS), informações de contato, endereço e documento de identificação com foto. Paciente via SISREG: trazer a autorização.

PARA QUEM?

Pacientes com doenças dos vasos sanguíneos do cérebro, como aneurismas, malformações vasculares e outras alterações que afetam a circulação cerebral.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>

CONSULTAS AMBULATORIAIS

CONSULTAS EM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

07h as 16h



Locais de atendimento

Ambulatório - Térreo



Requisitos para atendimento

**Indicação da equipe assistencial,
Cartão do SUS, Documento oficial
com foto**

PARA QUEM?

Pacientes já atendidos na FHCFM que necessitam de atendimento multiprofissional:

Enfermagem; Ambulatório de Egressos (após a alta); Fisioterapia; Psicologia; Serviço Social e Nutrição.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

EXAMES

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

EXAMES LABORATORIAIS



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

5h as 10h30



Locais de atendimento

Laboratório - Térreo



Requisitos para atendimento

Solicitação de Exame; Autorização do SISREG; Cartão do SUS, Documento oficial com foto, informações de contato e endereço.

PARA QUEM?

Pacientes internados na FCHFM ou em acompanhamento ambulatorial

CENTRO DE DIAGNÓSTICOS



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

07h as 16h



Locais de atendimento

Térreo



Requisitos para atendimento

Solicitação de Exame; Autorização do SISREG; Cartão do SUS, Documento oficial com foto, informações de contato e endereço.

PARA QUEM?

Pacientes internados na FCHFM ou em acompanhamento ambulatorial na instituição.

Exames oferecidos:

- Eletrocardiograma – ECG (sem laudo)
- Ecocardiograma – ECO (transtorácico e transesofágico)
- Doppler vascular
- Holter (monitoramento do coração por 24h);
- Teste ergométrico (teste de esforço).

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

EXAMES

PARQUE DE IMAGENS



Dias de atendimento **Segunda a Sexta**

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento **7h as 16h**



Locais de atendimento **Laboratório - Térreo**



Requisitos para atendimento

Solicitação de Exame (APAC); Autorização do SISREG; Cartão do SUS, Documento oficial com foto.

PARA QUEM?

Pacientes internados na FHC FM ou em acompanhamento ambulatorial na instituição.

Exame oferecidos:

- Radiografia
- Tomografia computadorizada
- Ressonância magnética
- Angio tomografia

OBS: Os exames são realizados conforme agenda institucional.

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

PROCEDIMENTOS INTERVENCIONISTAS

A FHC FM oferece procedimentos de alta complexidade para diagnóstico e tratamento de doenças cardiovasculares e neurovasculares, realizados por equipe qualificada com tecnologia especializada.

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

PROCEDIMENTOS HEMODINÂMICA



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

7h as 19h



Locais de atendimento

Hemodinâmica - 2º e 3º andar



Requisitos para atendimento

**Solicitação de Exame (APAC);
Autorização do SISREG; Cartão do
SUS, Documento oficial com foto.**

Importante: Traga os exames realizados para triagem, conforme orientação do serviço.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

A FHC FM é referência no Estado do Amazonas na realização de cirurgias cardíacas e vasculares de média e alta complexidade, destinadas ao tratamento das doenças do coração e do sistema vascular.

As cirurgias são realizadas por equipes especializadas e altamente capacitadas, atendendo pacientes adultos e pediátricos, com acompanhamento completo antes, durante e depois do procedimento.

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS



Dias de atendimento

Segunda a Sexta

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

7h as 19h



Locais de atendimento

Centro Cirúrgico - 3º andar



Requisitos para atendimento

Encaminhamento médico (com indicação cirúrgica); Autorização do SISREG; Cartão do SUS, Documento oficial com foto.

Importante:

- Você deve ser acompanhado previamente pelo Serviço de Cirurgia Cardíaca ou Cirurgia Vascular;
- Traga os exames realizados para triagem, conforme orientação do serviço.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO

AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

HOSPITAL DIA

O Hospital Dia é um setor destinado a pacientes que necessitam realizar procedimentos, exames ou tratamentos programados, com necessidade de observação por período inferior a 12 horas. Destina-se a pacientes clinicamente estáveis, com indicação para cuidados de curta permanência.

Após a realização do procedimento e o período de observação, o paciente recebe alta no mesmo dia, contando com acompanhamento de equipe assistencial e orientações para continuidade do cuidado.



HOSPITAL DIA



Dias de atendimento

Segunda a Sábado

OBS: Exceto feriados e pontos facultativos.



Horários de atendimento

A partir das 6h



Locais de atendimento

Hospital Dia - Térreo



Requisitos para atendimento

Solicitação do procedimento; Cartão do SUS, Documento oficial com foto.

Importante: Traga os exames realizados para triagem, conforme orientação do serviço.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

PROGRAMA

O Clube do Coração

O Clube do Coração, desenvolvido na FHCFM, é um programa que fortalece o vínculo entre o hospital e a comunidade por meio da educação em saúde, voltado a pessoas que passaram por procedimentos cirúrgicos cardíacos.

A iniciativa promove ações educativas contínuas com foco na orientação dos participantes, no incentivo ao autocuidado, na adesão ao tratamento e na adoção de hábitos de vida mais saudáveis. Atualmente, com mais de 200 participantes, o programa se consolida como uma estratégia permanente de acompanhamento e educação em saúde, desenvolvida de forma acessível, humanizada e participativa.



Dias de atendimento

Segunda, Terça e Sexta-Feira

Para quem?

Pacientes pós-operatórios de cirurgia cardíaca



Horários de atendimento

8h as 12h



Locais de atendimento

Centro de Ensino e Pesquisa – térreo



Requisitos para atendimento

Documento oficial com foto, Cartão do SUS, Resumo de alta hospitalar



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

INOVAÇÃO E HUMANIZAÇÃO



A FHC FM oferece atendimento cardiovascular baseado em inovação e cuidado humanizado, realizando procedimentos de alta complexidade, como:

- Cirurgia cardíaca por telemonitoramento, em parceria com o HCor de São Paulo e o Ministério da Saúde.
- Cirurgias cardíacas minimamente invasivas, que contribuem para recuperação mais rápida e menor tempo de internação.

A FHC FM investe continuamente na melhoria de sua estrutura e serviços:

- Revitalização e ampliação dos leitos
- Modernização do Laboratório de Análises Clínicas
- Oferta de Ressonância Magnética Cardíaca

Essas melhorias ampliam o acesso a exames modernos e precisos para diagnóstico e acompanhamento das doenças do coração. Além disso, a FHC FM oferece serviço especializado de reabilitação cardiorrespiratória, atendendo pacientes no pós-operatório de cirurgia cardíaca e pessoas em acompanhamento pré-transplante cardíaco, sendo referência no Estado do Amazonas e na Região Norte. Em reconhecimento nacional, o hospital foi eleito um dos 100 melhores hospitais públicos do Brasil, segundo estudo do IBROSS em 2025.



Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde

GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

ACOMPANHANTES E VISITAS

Os pacientes internados na FHCFM têm direito a 01 (UM) acompanhante por paciente, conforme normas institucionais e legislação vigente. Em UTI, a permanência de acompanhante não é permitida, salvo exceções legais ou mediante avaliação e autorização da equipe assistencial.

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

O que é permitido?

Acompanhante de paciente internado



1 acompanhante por paciente.

Acompanhante para menores de idade



Pai, mãe ou responsável legal até a alta do paciente.

Horário de visitas



Visitas em horários definidos pelo hospital.

Alimentação do paciente



Dieta hospitalar conforme prescrição médica.

Presença de acompanhantes na UTI*



Visitas restritas, conforme regras específicas.

Conduta do acompanhante



Respeitar normas, equipe e outros pacientes.

Registro de imagens (fotos/vídeos)



Somente com autorização do hospital.

Trajes de acompanhantes e visitantes



Roupas confortáveis e discretas; Camisas/blusas cobrindo tronco; Calça, bermuda abaixo do joelho ou saia longa; Calçados fechados.

Trajes do paciente



Uso de pijama hospitalar ou roupa adequada.

Quem pode acompanhar



Maiores de 18 anos até 65 anos.

O que não é permitido?



Mais de 1 acompanhante por paciente; Permanência sem autorização; Troca constante de acompanhantes fora do horário permitido.



Pessoa sem vínculo ou sem autorização.



Visitas fora do horário ou em excesso.



Entrada de alimentos externos.



Permanência contínua sem autorização.



Agressões, desrespeito ou interferência no atendimento.



Fotografar ou filmar pacientes, equipe ou áreas restritas.



Roupas curtas (short, saia curta); Blusas decotadas ou transparentes; Chinelo tipo praia; Roupas de banho.



Roupas inadequadas.



Menores de 18 anos e idosos acima de 65 anos.

Nas Unidades de Terapia Intensiva, o boletim médico é emitido diariamente, no período das 11h às 11h30, inclusive, aos finais de semana e feriados.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

HORÁRIO DE TROCAS DE ACOMPANHANTES



MANHÃ	TARDE
Das 7h às 9h	Das 17h às 18h30

HORÁRIO DE REFEIÇÕES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

	Paciente	Acompanhante
CAFÉ DA MANHÃ	6h	Das 7h às 7h30
LANCHE	9h30	
ALMOÇO	11h	Das 10h45 às 11h15
LANCHE DA TARDE	15h	
JANTAR	18h	Das 19h15 às 19h45

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

OUVIDORIA E LAI

A Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação (LAI) é um canal essencial de comunicação entre a instituição e seu público, operando como um espaço de escuta, acolhimento e resolução de demandas. Atua no fortalecimento da transparência, do controle social e na melhoria contínua dos serviços prestados.

Aqui você pode registrar:



DENÚNCIA

Ato ilícito, prática de irregularidade por agentes públicos, ou violação de direitos humanos. Denúncias podem ser realizadas mediante cadastro, bem como de forma anônima, porém o manifestante que optar pelo anonimato, não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação.



ELOGIO

Satisfação com o serviço ou atendimento recebido.



RECLAMAÇÃO

Insatisfação com a prestação de um serviço e/ou atendimento.



SOLICITAÇÃO

Solicitação de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.



SUGESTÃO

Ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos.



Canais de Atendimento

Atendimento

Segunda a sexta

7h às 16h, exceto feriados e pontos facultativos.

Local de atendimento

Térreo

web

<https://informabr.cgu.gov.br/>

Contato

[92] 98637-9683

ouvidoria.fhcfm@saude.am.gov.br

O serviço eletrônico funciona 24h para registro.

Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem sobre as providências adotadas.

Conforme a Lei 13.460/2017: O prazo de resposta das manifestações é de 30 (trinta) dias prorrogável por mais 30 dias.

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde

GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Lei nº 14.626 de 19 de julho de 2023

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtorno do espectro autista;
- Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Obesos;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue - Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário, após todos os demais beneficiados, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias.

Superioridade de atendimento:

Lei Estadual 5.573 de 17 de agosto de 2021

- Idosos maiores de 80 (oitenta) anos.



Pessoa com
deficiência



Autismo



60+



Gestante



Lactante



Obesidade



Pessoa com
mobilidade reduzida



80+

Superprioridade

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO
AMAZONAS



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7

LEI Nº 13.709/2018 LGPD



A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece regras para a coleta, o tratamento, o armazenamento e o compartilhamento de dados pessoais, garantindo maior segurança, privacidade e transparência no uso dessas informações. Seu objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade dos cidadãos, bem como promover o uso responsável dos dados por pessoas físicas e jurídicas, tanto no setor público quanto no privado.

Acesse o link ou QR code abaixo e conheça mais sobre a LGPD

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018



O encarregado pelo tratamento de dados pessoais atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018, art. 5º, VIII).

Encarregada: Adriana de Souza Feitoza
E-mail: lgpd.fhcfm@saude.am.gov.br

Fundação Hospital do Coração
Francisca Mendes

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D CRC: 2D4C25B7

Fundação Hospital do Coração **Francisca Mendes**



FUNDAÇÃO HOSP. DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES - FHC FM

Av. Camapuã, Nº108 - Cidade Nova
Manaus/AM - CEP: 69.097-720
CNPJ: 21.245.455/0001-47
e-mail: franciscamendes@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2AD3.BCFD.4836.147D/2D4C25B7>
Código verificador: 2AD3.BCFD.4836.147D - CRC: 2D4C25B7