

MATERNIDADE ANA BRAGA

CARTA DE

SERVIÇOS



Governador do Estado
Roberto Maia Cidade Filho

Vice-Governador do Estado
Serafim Fernandes Corrêa

Secretária de Estado de Saúde
Luís Alberto Saraiva Santos

Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno
Viviane Simas

Direção da Unidade - Maternidade Ana Braga
Edilson Silva de Albuquerque



Secretaria de
Saúde



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
DADOS DA UNIDADE	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	6
CANAIS DE ATENDIMENTO	7
ORGANOGRAMA	8 - 9
DÚVIDAS FREQUENTES	10 - 11
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	12
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS.....	13 - 17

Apresentação

A **Maternidade Ana Braga**, localizada na cidade de Manaus, é especializada no atendimento de urgência e emergência obstétrica e neonatal. Seu público-alvo inclui gestantes de risco habitual e alto risco, pacientes atendidas pelo Serviço de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual (SAVVIS) e mulheres em busca de acompanhamento para Planejamento Familiar.

Com o compromisso de oferecer atendimento de excelência e garantir condições adequadas à população do Amazonas, a Maternidade ampliou sua capacidade de leitos e investiu na aquisição de equipamentos essenciais para o tratamento clínico de alta complexidade, voltado a gestantes, puérperas e recém-nascidos.

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.

Dados da Unidade



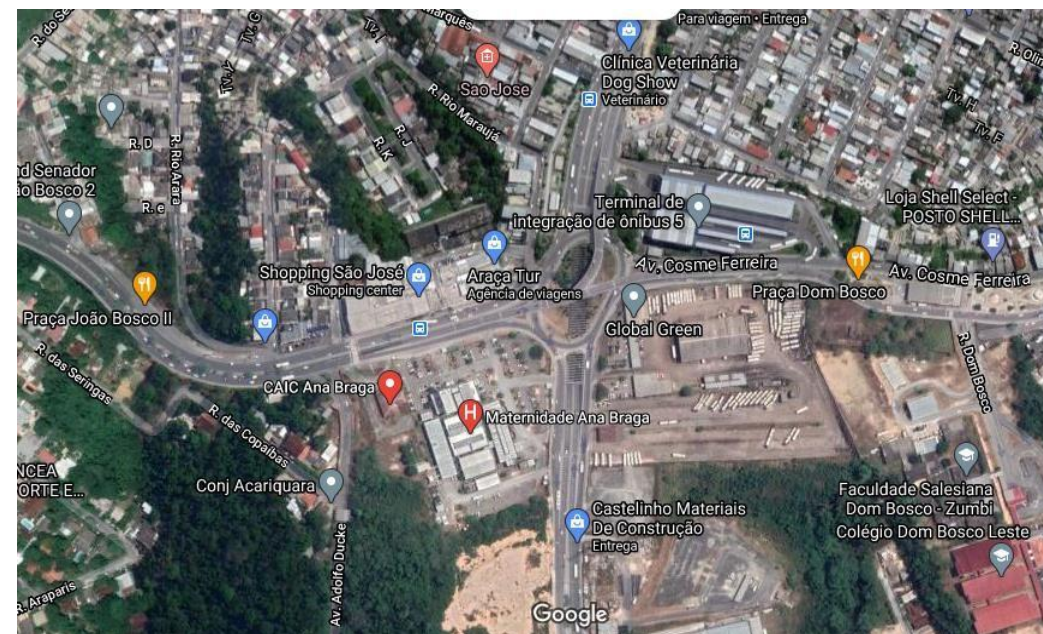
CNPJ: 00.697.295./0079-67



E-mail: direcao.mab@saude.am.gov.br



CNES: 3151794



Alameda Cosme Ferreira s/n, São José Operário I CEP: 69082-000 (Em frente ao UAI Shopping São José) Linhas de ônibus: 008, 014, 073, 352, 519, 600, 602, 650, 651, 652, 671, 672, 675, 676, 678, 016, 080, 355, 418, 621, 677

Identidade Organizacional

MISSÃO – Desenvolver atividades de atenção à saúde da mulher e o recém-nascido, durante o ciclo gravídico puerperal na área hospitalar com qualidade, resolutividade e de forma humanizada.

VISÃO – Ser um centro de excelência em assistência obstétrica e neonatal, reconhecido pela alta complexidade, sustentabilidade, promoção do acolhimento e humanização do cuidado, com um modelo de gestão e governança eficaz, centrado na família.

VALORES – Humanização Acolhimento Respeito, Competência, transparência Ética, Espírito de Equipe.

Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Maternidade Ana Braga disponibiliza atendimento através dos canais eletrônicos, telefone e presencial, obedecendo critérios para a triagem de manifestações.



Atendimento Presencial

Av. Alameda Cosme Ferreira, s/n - São CEP 69082-000 | José Operário I Manaus - AM

Horário: 8h - 14h e 16h - 22h (Segunda - Sexta)

Sem funcionamento aos Sábados, Domingos e Feriados



Atendimento Virtual

Através do link:

[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saúde](http://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude)

Por meio de 2 (dois) canais de atendimento que o cidadão pode realizar a manifestação online.



Atendimento via WhatsApp

(92) 99215-3897

Horário: 8h - 14h e 16h - 22h (Segunda - Sexta)

Sem funcionamento aos Sábados, Domingos e Feriados



Não é permitido utilizar expressões de baixo calão (ofensivas) de cunho pejorativo e discriminatório, por quaisquer das partes, cidadão ou atendente. Nessas situações, a Ouvidoria encerra o registro e comunica sobre à inadequação do conteúdo.

Organograma



Legenda Organograma

ACR: Acolhimento e Classificação de Risco

Admissão: atual Observação Clínica Obstétrica

ALCON 1: atual Obstetrícia Cirúrgica de Parto Cesáreo

ALCON 2: atual Obstetrícia Cirúrgica de Parto Normal

BLH: Banco de Leite Humano

CCO: Centro Cirúrgico Obstétrico

CENPES: Centro de Ensino e Pesquisa

CME: Central de Material Esterilizado

CPNI: Centro de Parto Normal Intra-hospitalar

DNV: Declaração de Nascido Vivo

Emergência: atual Observação de Emergência Obstétrica

GAF: Gerência Administrativa Financeira

GERENF: Gerência de Enfermagem

GERESP: Gerência de Serviços Especializados

GETEC: Gerência Técnica

PCLH: Posto de Coleta de Leite Humano

PPP: Pré e Pós Parto

NEPSHU: Núcleo de Educação Permanente de Serviço Humanizado

NIR: Núcleo Interno de Regulação

NSP: Núcleo de Segurança do Paciente

NVEH: Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar

RH: Recursos Humanos

SAME: Serviço de Atendimento Médico e Estatístico

SAVIS: Serviço de Atendimento de Vítimas de Violência Sexual

SCIH: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Suporte de Sistema PEP: Suporte de Sistema Prontuário Eletrônico do Paciente

T.I.: Tecnologia da Informação

UCI: Unidade Controle Interno

UCINCa: Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Canguru

UCINCa: Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Canguru

UCINCo: Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Convencional

UTI Adulto: antiga Unidade de Terapia Intensiva Materna

UTI NEO: Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

Dúvidas Frequentes

Quando devo procurar a Maternidade Ana Braga?

DEVEM PROCURAR A UNIDADE DE SAÚDE: Grávidas em trabalho de parto, sangramento, abortamento em curso, mães que tiveram bebês na unidade, com até 28 dias de nascimento. Gestantes de risco habitual e de alto risco em trabalho de parto; gestantes com comorbidades que necessitem de tratamento clínico; gestantes e puérperas com sinais e sintomas de covid-19; recém-nascidos que precisem de atendimento em neonatologia; mulheres que necessitem do Serviço de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual (SAVVIS); e aquelas que buscam iniciar o acompanhamento do planejamento familiar.

O que preciso para ser atendido na unidade?

PARA MULHERES GRÁVIDAS OU PUÉRPERAS: Documento de Identificação Oficial com foto (RG, CNH, CTPS, Passaporte, Carteira funcional de Conselho Profissional); Cartão pré-natal, se gestante ou puérperas imediatas; Cartão Nacional de Saúde – Cartão SUS; Comprovante de Residência. PARA RECÉM-NASCIDOS: Certidão de Nascimento; Cartão SUS; Caderneta da Criança; comprovante de residência. Pacientes menores de 18 anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal. Casos Urgentes serão atendimentos independentemente da documentação.

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

Os serviços de saúde são obrigados a permitir a presença, junto à parturiente, de 1 acompanhante (escolhido pela paciente) durante o trabalho de parto, o parto e o pós-parto imediato. Troca de acompanhantes de 06:00 às 10:00h (período matutino) e 18:00 às 20:00 (Período noturno).

Visitantes

As visitas às pacientes internadas ocorrem nos seguintes horários: das 16h às 17h (período vespertino) e das 20h às 21h (período noturno).

Visitantes em UTI Neonatal

Visitas de leitos conforme normas da unidade para recém-nascidos internados.

Visitantes em UTI Materna

Visitas Horário: 11:00 às 12:00hs diariamente

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

SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

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 Adulta;

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: 1ALCON, 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. Solicitação Emitida pelo médico

Onde: Sala de Radiologia. Térreo.

Requisito: Necessário requisição médica.

ULTRASSONOGRAFIA:

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.

PLANEJAMENTO REPRODUTIVO

Horário de atendimento: 07h – 17h, segunda, quarta e sexta-feira, exceto feriados.

OBS: Serviço regulado via SISREG. Manifestação de interesse individual.

Onde: sala de planejamento reprodutivo

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante (em caso de gestante), encaminhamento.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO A VITÍMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL (SAVVIS)

Horário de atendimento: 24H.

OBS: não necessário boletim de ocorrência para. Acompanhamento de equipe multiprofissional (Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, Médico e Farmacêutico). Livre demanda ou referenciada e abortamento legal conforme Decreto-Lei n.º 2.848/1940 e Lei n.º 12.015/2009/conforme ADPF 54.

Onde: sala de planejamento reprodutivo, nos dias e horários de atendimento. Acolhimento 24h pelo setor de Observação Clínica Obstétrica. Acompanhamento semestral pelo setor responsável.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ABORTAMENTO LEGAL

Horário de atendimento: Agendamento. Conforme horários o Planejamento Familiar

OBS: o Código Penal brasileiro, em seu artigo 128, estabelece situações de aborto legal.

Onde: sala de planejamento reprodutivo.

Requisito: gravidez resultante de estupro; risco a vida da gestante; anencefalia fetal (os dois últimos laudo médico).

AMBULATÓRIO CANGURU 3ª ETAPA:

Horário de atendimento: 08h às 16h, de segunda a sexta-feira, Somente as sextas-feiras de 08 às 11h (presencial).

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

Onde: Ambulatório do canguru 3ª etapa.

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

PROGRAMA PALIVUZUMABE

Horário de atendimento: 08H às 17h segunda a sexta.

OBS: Crianças prematuras nascidas com idade gestacional ≤ 28 anos (até 28 semanas e 6 dias) com idade inferior a 2 anos (até 1 ano, 11 anos e 29 dias) . Crianças com doença cardíaca congênita com repercussão hemodinâmica demonstrada.

Requisito: Conduta médica frente a intercorrência obstétrica.

UNIDADE DE GESTÃO DE ALTO RISCO - UGAR

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

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Horário de atendimento: 24H.

Onde: sala da Farmácia. Térreo.

Requisito: Prescrição médica interna.

SERVIÇO DE HEMOTERAPIA / ATENDIMENTO TRANSFUSIONAL

Horário de atendimento: 24H.

Onde: Sala do Banco de Sangue. Térreo.

Requisito: Solicitação médica interna de transfusão.

BANCO DE LEITE HUMANO

Horário de atendimento: 08h as 18h, de segunda a sexta-feira (presencial) .

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

Onde: BLH.

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.

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.

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.

SERVIÇO DE DNV – DECLARAÇÃO DE NASCIDO VIVO

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 18H.

OBS: Responsável legal pelo recém-nascido com os Documento oficial oficial comprobatório.

Requisito: Ao lado do Cartório.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO MÉDICO ESTATÍSTICO – SAME

Fornecimento de cópia de prontuário.

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 17h.

OBS: Mulheres e recém-nascidos que foram atendidos na unidade.

Requisito: Após alta realizar requerimento de acesso às informações, se necessário, com documento com foto. Terceiros, somente, com procuração assinada e autenticada via cartório.

OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 08h às 14h e 16h às 22h, 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.

CARTÓRIO / 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.

Secretária de Estado de Saúde

Luís Alberto Saraiva Santos

Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno

Viviane Simas

Direção da Unidade - Maternidade Ana Braga

Edilson Silva de Albuquerque

Expediente:

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

Elaboração:

Edilson Silva de Albuquerque

Ana Paula de Almeida Abreu

Valcicleia da Conceição da Silva

Criação/Diagramação:

Ouvidoria Estadual do SUS

Designer:

Bruna Vitória Souza Záu de Oliveira



Secretaria de
Saúde

