

FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

CARTA DE SERVIÇOS

FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE – FHAJ

Prezado (a) Usuário (a)

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Fundação Hospital Adriano Jorge (FHAJ) apresenta a sua CARTA DE SERVIÇOS.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da FHAJ. A CARTA DE SERVIÇOS é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da FHAJ no cumprimento de sua missão institucional.

Fundação Hospital
Adriano Jorge



SERVIÇO PÚBLICO:

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO:

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público.

[Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos].

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Controlador-Geral do Estado
Otávio de Souza Gomes

Subcontrolador-Geral de Ouvidoria
Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Diretora-Presidente da FHAJ
Ayllon Menezes de Oliveira

Diretora Administrativo-Financeira
Samya Kerima Roque Felipe

Diretor de Assistência Médica
Dr. Nilton Orlando Junior

Diretor de Ensino e Pesquisa
Sidney Raimundo da Silva Chalub

Ouvidora da FHAJ
Iara Soares Coelho

Elaboração / Colaboração
José Ferreira da Silva Neto – Assessoria de Planejamento em Saúde

Revisão

Assessoria de Planejamento em Saúde: **José Ferreira da Silva Neto**

Assessoria de Desenvolvimento e Gestão: **Aline Massulo Loubet da Mata**

Assessoria de Comunicação, Marketing e Editoração: **Perla Maria Soares Guimarães**

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Perfil, Identificação, Serviços Prestados

Perfil

A Fundação Hospital Adriano Jorge (FHAJ) é órgão Estadual integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, instituída pela Lei n.º 2.847, de 13 de novembro de 2003 e está vinculada, para efeito de controle e supervisão de suas atividades, à Secretaria de Estado de Saúde do Governo do Amazonas (SUSAM). Está situada à rua Belém, nº 1449, São Francisco. Tem como finalidade primordial a assistência à saúde de média e alta complexidade da população usuária do Sistema Único da Saúde (SUS). É responsável pela implementação da política de Atenção em Traumato-Ortopedia e Assistência à Saúde em outras especialidades e apoio ao diagnóstico, com vistas à integralidade da atenção à saúde, em caráter ambulatorial e hospitalar, bem como o desenvolvimento do ensino e pesquisa nas áreas de clínica médica, clínica cirúrgica, otorrinolaringologia, anestesiologia, ortopedia e traumatologia. Sua gestão também abrange o serviço de hemodiálise realizado no Centro de Hemodiálise Francisco Bamboê.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Missão, Visão e Valores da FHAJ

Tem como **MISSÃO** ser Hospital Público que atua na assistência, ensino e pesquisa de forma interativa, interdisciplinar e qualificada, contribuindo para melhoria dos níveis de saúde da população e para o desenvolvimento integrado da região.

Sua **VISÃO** é ser reconhecido na região Norte, como Hospital de Referência em ortopedia e assistência, ensino e pesquisa nas áreas clínica e cirúrgica.

Seus **VALORES** estão pautados no compromisso com os usuários, valorização profissional, eficiência e eficácia, espírito de equipe, ética e ciência, inovação e intercâmbio, qualidade e incentivo ao ensino e pesquisa e responsabilidade social.

Identificação da FHAJ

Tipo Unidade: HOSPITAL GERAL	Esfera Administrativa: ESTADUAL	Gestão: ESTADUAL
Natureza da Organização: ADMINISTRAÇÃO INDIRETA - FUNDAÇÃO PÚBLICA		Dependência: INDIVIDUAL
Porte Hospitalar: MÉDIO PORTE		
Nível de Atenção: MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE		
Tipo de Atendimento:	Convênio:	
SADT (Serv.de Apoio Diagnóstico Terapêutico)	SUS	
REGULAÇÃO	SUS	
INTERNAÇÃO	SUS	
AMBULATORIAL	SUS	

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Fluxo de Clientela:

ATENDIMENTO DE DEMANDA REFERENCIADA

Número de Leitos por Clínica	Existentes	SUS	Total
UTI Adulto – Tipo II	12	12	209
Clínica Cirúrgica I	49	49	
Clínica Médica I	45	45	
Clínica Médica II	52	52	
Clínica Ortopédica	51	51	

Serviços Disponíveis

• Consultas Médicas Ambulatoriais

O ambulatório da FHAJ funciona no bloco “A”, e presta serviços de consultas médicas especializadas de média e alta complexidade, aos pacientes da Rede de Atenção à Saúde (RAS), oriundos da rede fragmentada em seus três níveis de atenção, primário, secundário e terciário, encaminhados por Unidade Básica de Saúde (UBS), Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Serviço de Pronto Atendimento (SPA), Policlínicas e também de Prontos Socorros. Estes encaminhamentos são pré-agendados pela unidade de origem, via Sistema de Regulação Estadual (SISREG) para consultas eletivas, nas especialidade listadas abaixo. Os horários de atendimento são de segunda a sexta-feira no horário de 6h às 17horas.

Por ser um Hospital de Ensino, o ambulatório da FHAJ também compreende consultas médicas especializadas realizadas pelo Programa de Residência Médica (PRM) e Programa de Internato em Medicina da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). O agendamento destas consultas é administrado pela coordenação dos programas citados. Os horários de atendimento das consultas são de segunda a sexta-feira no horário de 6h às 17horas.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Seq.	Especialidades	Seq.	Especialidades
01	Cardiologia-risco cirúrgico *	10	Cabeça e Pescoço ***
02	Anestesiologia-risco cirúrgico *	11	Bucomaxilo ***
03	Cirurgia Plástica Reparadora **	12	Pneumologia ***
04	Nefrologia **	13	Endocrinologia ***
05	Cirurgia Geral ***	14	Nutrologia ****
06	Cirurgia Torácica ***	15	Otorrinolaringologia ****
07	Urologia ***	16	Reumatologia ****
08	Proctologia ***	17	Gastroenterologia ****
09	Ortopedia ***	18	Cirurgia vascular *****

Legenda:

- * disponível para pacientes da Rede de Atenção à Saúde (RAS) com agendamento via SISREG.
- ** disponível para pacientes internados nas clínicas e UTI da FHAJ.
- *** disponível para pacientes da RAS com agendamento via SISREG e também pelo Programa de Internato e PRM.
- **** disponível somente pelo Programa de Internato e PRM.
- ***** disponível somente pelo Programa de Internato da UEA, exclusivo para pacientes com pé diabético.

Outros atendimentos ambulatoriais

» **Revisão Ortopédica (Gesso)** – O serviço de gesso funciona no Ambulatório, bloco “A”, de segunda a sexta-feira, no horário de 06h às 17h, mediante encaminhamento do médico ortopedista da FHAJ;

» **Fisioterapia** – Os procedimentos fisioterápicos são executado no bloco “F”, de segunda a sexta-feira no horário de 06h às 18h. Este serviço está disponível a todos os pacientes da Rede de Atenção à

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Saúde (RAS), pré-agendados pela unidade de origem, via Sistema de Regulação Estadual (SISREG) para atendimento eletivo.

» **Atendimento Psicológico** – O serviço de psicologia é disponibilizado aos pacientes internados nas clínicas e UTI da FHAJ, bem como seus acompanhantes. É realizado de segunda a sexta-feira, no horário de 07h às 19h.

» **Atendimento do Serviço Social** – O Serviço Social funciona no bloco “B” de segunda a sexta-feira de 07h às 20h e sábado e domingo de 07h às 19h. Este serviço está disponível aos pacientes ambulatoriais, e internados nas clínicas e UTI da FHAJ.

Exames de Apoio Diagnóstico

» Exame de Análises Clínicas

Os exames de Análises Clínicas são realizados no Laboratório e estão disponíveis aos seus pacientes internos, oriundos do ambulatório de consultas médicas especializadas, Ambulatório do Programa de Transplante Hepático, pacientes internados nas clínicas e Unidade de Terapia Intensiva – UTI. O agendamento é efetuado via Sistema de Regulação Estadual (SISREG), nos guichês disponíveis no setor de laboratório, localizado no bloco “A”, de segunda a sexta-feira no horário de 07h às 17h. A previsão de entrega de resultados dos exames é de 48 horas após coleta ou conforme necessidade de urgência, nos horários de 13h às 18h, no próprio setor.

Seq.	Tipos de Exames
01	Bioquímica

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



02	Hematologia
03	Parasitologia
04	Urinálise
05	Microbiologia
06	Imunologia
07	Gasometria arterial

» Exame de Imagem e Grafia

Os exames de Imagem e Grafia são realizados no Setor de Imagem, localizado no bloco “B”, disponível aos pacientes oriundos do ambulatório da FHAJ, internados nas clínicas e UTI da FHAJ, e pacientes encaminhados por outras Unidades, conforme disponibilidade da FHAJ. Seu agendamento é local ou via Sistema de Regulação Estadual (SISREG), conforme a seguir:

- a) Os exames de Ultrassonografia, Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada, são disponíveis a todos os pacientes da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Os agendamentos são via Sistema de Regulação Estadual (SISREG);
- b) O exame de Raio-X está disponível aos pacientes oriundos do ambulatório, internados nas clínicas e UTI da FHAJ;
- c) O exame de Eletrocardiograma está disponível aos pacientes oriundos do ambulatório para avaliação de risco cirúrgico e pacientes internados nas clínicas e UTI da FHAJ;

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

d) Os exames de Endoscopia e Colonoscopia são disponíveis apenas para os pacientes internados nas clínicas e UTI da FHAJ.

Os agendamentos via Sistema de Regulação Estadual (SISREG) podem ser realizados nos guichês disponíveis no setor de laboratório da FHAJ, de segunda a sexta-feira das 07h às 17h ou nas unidades demandantes. O atendimento do setor de imagem é realizado de segunda a sexta-feira no horário de 06h às 18h. A entrega dos resultados dos exames é realizada no prédio do bloco B, no setor de entrega de exames, que funciona no corredor central do setor de imagem, de segunda a sexta-feira no horário de 08h às 17h.

• Procedimentos Cirúrgicos

O Centro cirúrgico está localizado no bloco “D”, onde são realizadas cirurgias eletivas, disponíveis a pacientes:

- a) Pacientes oriundos do ambulatório da FHAJ, previamente triados e encaminhados para procedimento cirúrgico, por médico especialista da própria Unidade. Encaminham-se aos guichês do setor de internação, localizado no bloco “B”, para dar entrada nos trâmites obrigatórios de internação cirúrgica;
- b) Pacientes oriundos de Prontos Socorros, via Núcleo Interno de Regulação (NIR) das Unidades envolvidas.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Seq.	Especialidades	Seq.	Especialidades
01	Ortopedia	07	Odontologia - CEO/UEA
02	Cirurgia Geral	08	Cirurgia Plástica Reparadora
03	Cabeça e Pescoço	09	Cirurgia Torácica
04	Bucomaxilo	10	Proctologia
05	Urologia	11	Ginecologia *
06	Otorrinolaringologia	12	Cirurgia Vascul ar **

Legenda:

* Especialidade cirúrgica da Residência Médica da Maternidade Ana Braga e módulo do PRM de Cirurgia Geral da FHAJ.

** Fístula arteriovenosa e implante de cateter para pacientes diagnosticados com doença renal crônica em tratamento no Centro de Hemodiálise Francisco Bambo lê.

• Serviço de Hemodiálise

O serviço de hemodiálise é realizado no Centro de Hemodiálise Francisco de Assis Faria Rodrigues “Bambo lê”, localizado no Bloco “C” das dependências da FHAJ, sendo disponibilizado para pacientes diagnosticados com doença renal crônica. A triagem e encaminhamento dos pacientes é realizada pelo Complexo Regulador do Amazonas por meio do Sistema de Regulação Estadual (SISREG). Cada paciente realiza 03 sessões de hemodiálise por semana, as quais são programadas por turnos. Os turnos funcionam de segunda à sábado, nos horários de 06hs às 9h30min, de 10h30min às 14hs e de 15hs às 18h30min.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Ensino e Pesquisa

A FHAJ é certificada como Hospital de Ensino, aperfeiçoando médicos residentes, alunos de internato em medicina, bem como acolhendo alunos de outras áreas da saúde para estágio em suas áreas de competência. Na área de pesquisa, é cadastrada como Instituição de Pesquisa no Diretório dos Grupos de Pesquisa – DGP do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, incentivando novos grupos e linhas de pesquisa, além de inserir e estimular a geração de jovens cientistas, oferecendo bolsas de iniciação científica do Programa de Apoio a Iniciação Científica – PAIC, fomentado pela Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM. Participa ainda como campo para pesquisa multicêntrica nacional por meio do Projeto Heberprot, em parceria com a Fiocruz/Bio-Manguinhos e Projeto Paciente Seguro na UTI em parceria com o Hospital Moinhos de Vento/PROADI-SUS.

(92) 3612-2200



ouvidoria@fhaj.am.gov.br



www.fhaj.am.gov.br



Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015



Manaus / Amazonas

FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Canais de Atendimento ao Usuário

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Na Fundação Hospital Adriano Jorge (FHAJ).

Rua, Belém, 1449 – São Francisco.

CEP: 69079-015. Manaus / Amazonas.

ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio do site www.fhaj.am.gov.br, que disponibiliza 3 (três), canais com finalidades diferentes;

fala.br: (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

e-Sic: (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco: (dúvidas). <http://www.fhaj.am.gov.br/fale-conosco/>

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria atende aos usuários internos, externos e a população em geral com atribuição de ouvir, registrar, encaminhar e acompanhar as reclamações, críticas, sugestões e elogios, dos serviços e dos profissionais desta FHAJ. O objetivo é garantir os princípios da ética, da eficiência e da transparência em suas relações com a sociedade, contribuindo dessa forma, para o fortalecimento da cidadania.

O fala.br foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Governo do Estado.

Atuação da Ouvidoria da FHAJ

→ Fortalecer a confiança e a credibilidade dos usuários, garantindo a satisfação dos serviços, por meio dos canais de comunicação.

→ Garantir aos usuários um atendimento primordial, em especial as pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças no colo e aos obesos.

→ Atender as necessidades fundamentais ordenadas, com qualidade e eficácia, que nos dias de hoje são dois desafios centrais;

→ Orientar o público sobre as atividades inerentes a Ouvidoria.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Formas de atendimento

PRESENCIAL



Rua Belém, 1449 – São Francisco. CEP: 69079-015
Manaus/Amazonas. Bloco D
(Administração)

ELETRÔNICO



<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manaus/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

E-mail: ouvidoria@fhaj.am.gov.br

TELEFONE



(92) 3612-2480

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas (exceto feriados).

Obs: O serviço eletrônico funciona 24 horas.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

Imediato, ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas



FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE

Fale Conosco

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da Fundação Hospital Adriano Jorge (FHAJ).

Formas de Atendimento:

PRESENCIAL



Rua Belém, 1449 – São Francisco. CEP: 69079-015
Manaus/Amazonas. Bloco D
(Administração)

ELETRÔNICO



www.fhaj.am.gov.br/fale-conosco

TELEFONE



[92] 3612-2480

No site eletrônico www.fhaj.am.gov.br/fale-conosco, há um formulário de preenchimento com nome, email para resposta, assunto e mensagem, de preenchimento obrigatório.

(92) 3612-2200

ouvidoria@fhaj.am.gov.br

www.fhaj.am.gov.br

Rua Belém, 1449 – São Francisco

CEP: 69079-015

Manaus / Amazonas

