



	<h2>CARTA DE SERVIÇOS</h2>	<p><b>Código: CSFMT 01</b> <b>Emissão: 01</b> <b>Data: 06/04/2021</b></p> <hr/> <p><b>Revisão: 03</b> <b>Data: 10/05/2024</b></p>
---	----------------------------	---



## Apresentação

A Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado - **FMT-HVD** é uma Fundação Estadual de Saúde vinculada à Secretaria Estadual de Saúde - SES. Situada na Av. Pedro Teixeira SN, Bairro D.Pedro I, CEP 69040-000, CNES Nº 2013606, é uma Unidade de Saúde especializada contando atualmente com 140 (cento e quarenta leitos) leitos de média e alta complexidade, de referência para o Sistema Único de Saúde – SUS, de nível regional, prestando serviços inclusive para Estados vizinhos. A Fundação de Medicina Tropical tem como finalidade a prestação de Assistência Médica, a realização de Pesquisas Científicas e a contribuição para a formação de Recursos Humanos na área de Medicina Tropical. Assim para o cumprimento de suas finalidades a FMT-HVD, sem prejuízo a outras ações, presta assistência a pessoas acometidas por Doenças Infecciosas e Parasitárias, promove o intercâmbio de informações e experiências científicas com instituições nacionais e internacionais, públicas e privadas, realiza encontros, congressos e quaisquer eventos que propiciam permuta e ampliação de conhecimentos ao campo de sua especialização, a manutenção de informações técnico-científicas e a execução de outras ações e atividades pertinentes a sua finalidade.



## LINHA DO TEMPO

- 1970** – Iniciada por dois professores da recém criada Faculdade de Medicina do Amazonas, Heitor Dourado e Carlos Borborema, sendo denominada inicialmente de Clínica de Doenças Tropicais.
- 1974** - Construção do Hospital de Moléstias Tropicais - Heitor Vieira Dourado.
- 1979** – O órgão transformou-se em Instituto de Medicina Tropical de Manaus, consolidando a missão institucional em três funções básicas: assistência em saúde, pesquisa científica e formação de recursos humanos na área de Doenças Tropicais.
- 1981** – Implantação da segunda Residência médica com concentração em Doenças Infecciosas e parasitárias do Amazonas.
- 1988** – É anunciado o Plano de ampliação das instalações, com o projeto de construção da nova Unidade de Internação Hospitalar Prof. Nelson Antunes de Araújo, que se consolidou na Década de 90.
- 2000** – Implantação do Programa de Iniciação Científica (PAIC).
- 2002** – Implantação do Programa de Pós-graduação em Medicina Tropical, em parceria com a Universidade do Estado do Amazonas, para habilitação de mestres.
- 2006** – Expansão do programa de Pós-graduação em Medicina Tropical, para formação de doutores.
- 2008** – Inauguração do Hospital Dia, para atendimento diurno de pacientes.
- 2010** – Em homenagem a um dos seus fundadores, o órgão adquiriu nova razão social, denominando-se Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD).
- 2013** – Inauguração do Ambulatório para Tratamento de doenças Tropicais e Infecciosas. Entrega da unidade Itinerante para ações de DST/AIDS.
- 2014** – Inauguração da Enfermaria de Isolamento para estudos em Tuberculose e reinauguração do Auditório Luiz Montenegro.
- 2015** – Inauguração do Instituto de Pesquisa Carlos Borborema.
- 2018** – Implantação do Serviço de medicina do Trabalho -SESMT/FMT-HVD.
- 2020** – Recuperação da Enfermaria de Isolamento.
- 2021** – Ampliação de Implantação da UTI COVID e da enfermaria de Isolamento Respiratório.



## CANAIS DE RELACIONAMENTO

O cidadão pode acessar os serviços prestados pela FMT-HVD de forma presencial no seguinte endereço: Av. Pedro Teixeira SN, Bairro D.Pedro I, CEP 69040-000, CNES Nº 2013606. As linhas de transporte coletivo que passam na frente da FMT-HVD são: **215, 214, 204, 207, 219, 200, 223 e 036** da Empresa de Transportes Coletivos **VIA VERDE**.

**Telefone geral:** (92) 2127-3555.

**SITE:** <http://www.fmt.am.gov.br>

**E-mail:** [fmtam@fmt.am.gov.br](mailto:fmtam@fmt.am.gov.br)

**Ouvidoria:**

A ouvidoria é um espaço de escuta e participação, onde são acolhidos elogios, críticas, sugestões e denúncias dos usuários/clientes da FMT-HVD. O usuário deve procurar a Ouvidoria da FMT-HVD quando: Receber algum atendimento que lhe causou constrangimento ou humilhação; for discriminado ou ofendido por algum funcionário, sentir que algum de seus direitos como usuário do sistema de saúde foi violado.



## **MISSÃO**

“Prestar assistência médico-hospitalar especializada de efetiva capacidade resolutiva a toda população acometida de doenças infecciosas e parasitárias/doenças tropicais, bem como, viabilizar a formação de recursos humanos, promovendo o intercâmbio de conhecimentos e informações como forma de melhorar e aperfeiçoar a produção científica, e realizar pesquisas no campo das doenças infecciosas e parasitárias/doenças tropicais no Estado do Amazonas e em países limítrofes, quando solicitada”.

## **VISÃO DE FUTURO**

“A FMT-HVD tem como visão de futuro a **“Busca perene pelo conhecimento e qualidade para fortalecer e ampliar os serviços prestados ao cidadão mantendo-se como referência nacional e internacional em sua área de atuação”**”.

## **VALORES**

Nossa Missão se formatou tendo como princípios a **ética**, o **humanismo**, a **responsabilidade social**, o **pioneirismo**, a **inovação**, a **competência pessoal**, o **compromisso institucional** e a **busca perene pela qualidade**.





## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – UNIDADE HOSPITALAR

SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	SERVIÇOS OFERECIDOS				REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
		FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAL DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Internação Hospitalar	Internação hospitalar de pacientes portadores de doenças infecciosas e parasitárias e/ou doenças dermatológicas, adulto e pediátrico.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h.	Pessoas com doenças infecciosas e parasitárias já em acompanhamento na FMT-HVD e/ou encaminhadas de outras unidade de saúde e/ou transferidas via SISTER	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Encaminhamento médico e/ou autorização da regulação via SISTER.	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
Serviço de Endoscopia e Colonoscopia	Realização dos exames de imagem para investigação de doenças gastrintestinais	Presencial	Setor de Regulação/Marcação de exames - Unidade hospitalar da FMT-HVD, de 08h às 17h.	Pacientes portadores de doenças infecciosas e parasitárias, em acompanhamento ambulatorial e/ou internados na unidade hospitalar	Telefone: 2127-3505	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Solicitação médica	Agendamento conforme disponibilidade de vagas. Prioridade para os pacientes internados na unidade hospitalar	10 dias	Imediato	Estadual
Serviço de Broncoscopia	Realização de exame de imagem para investigação de doença pulmonar	Presencial	Setor de Regulação/Marcação de exames - Unidade hospitalar da FMT-HVD, de 08h às 17h.	Pacientes portadores de doenças infecciosas e parasitárias, em acompanhamento ambulatorial e/ou internados na unidade hospitalar	Telefone: 2127-3505	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Solicitação médica	Agendamento conforme disponibilidade de vagas. Prioridade para os pacientes internados na unidade hospitalar	10 dias	Imediato	Estadual
Internação em Unidade de Terapia Intensiva	Internação em Unidade de Terapia Intensiva (Adulto e Pediátrica) de pacientes portadores de doenças infecciosas e parasitárias e/ou doenças dermatológicas	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h.	Pessoas com doenças infecciosas e parasitárias já em acompanhamento na FMT-HVD e/ou encaminhadas de outras unidade de saúde e/ou transferidas via SISTER.	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Encaminhamento médico e/ou autorização da regulação via SISTER.	Critério de gravidade	Conforme disponibilidade de vagas e gravidade do paciente	Imediato	Estadual



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – PRONTO ATENDIMENTO

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE ETC).	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO (QUEM? O QUE? ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
PEP (Profilaxia pós infecção ao HIV)	Consiste na avaliação quanto a indicação do uso de medicamentos para reduzir o risco de adquirir essas infecções. A PEP deve ser iniciada o mais precocemente possível, tendo como limite as 72 horas subsequentes à exposição. Nos casos em que o atendimento ocorrer após 72 horas da exposição, não está mais indicada a profilaxia ARV. Entretanto, se o material e o tipo de exposição forem de risco, recomenda-se acompanhamento sorológico a nível ambulatorial. Exceto, para casos de violência sexual, a Lei nº 12.845/2013 dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual, realizados no SAVS (Serviço de atendimento às vítimas de violência sexual), localizados na Maternidade Moura Tapajós, Maternidade Ana Braga e Instituto da Mulher Dona Lindú evitando-se assim encaminhamentos e transferências desnecessários.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	Pessoas após a exposição ao HIV, acidentes ocupacionais com material biológico ou exposição sexual consentida com risco de infecção pelo hiv, hepatites virais e outras IST;	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS). No caso de paciente fonte conhecido, trazer autorização (por escrito) do paciente ou responsável legal, assim como dados pessoais, documentais e endereço para abertura do prontuário.	Urgência	Prioridade	Máximo: 01h	Estadual
Acidente por animais peçonhentos	Acidentes provocados por (cobra, escorpião, aranha, abelha, lagartas)	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24 horas	Pessoa vítimas de acidentes provocados por cobra, escorpião, aranha e abelhas	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento com foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte) e Cartão Nacional de Saúde (CNS)	Urgência	Prioridade	Imediato	Estadual
Soroterapia Antirrábica	Atendimento para administração de soro antirrábico ou imunoglobulina antirrábica. A avaliação quanto a indicação é feita na Unidade básica de saúde - UBS, se necessário, encaminhamento para unidade de referência - FMTHVD.	Presencial - Paciente será atendido primeiramente no Unidade Básica de Saúde - UBS, receberá vacina atirrábica (conforme avaliação do caso) e se necessário será encaminhado para a FMTHVD (com formulário específico) para administração do soro ou imunoglobulina antirrábica	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24 horas	Pessoa vítimas de mordedura de cães, gatos e animais silvestres.	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde - UBS.	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – PRONTO ATENDIMENTO

4	Atendimento a Pacientes Vivendo com HIV/AIDS	Atendimento de Urgência e Emergência a pacientes vivendo com HIV/AIDS, em acompanhamento ambulatorial na FMTHVD ou em Policlínicas - SAEs, que apresentem intercorrências e/ou sinais clínicos de infecções oportunistas e/ou comorbidades associadas a infecção pelo hiv	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24 horas	Pessoas vivendo com HIV (PVHIV)	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e/ou Cartão de identificação de acompanhamento na FMTHVD	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
5	Atendimento as Hepatites Virais	Atendimento de Urgência e Emergência as pessoas portadoras de hepatopatas virais (ACBD), já em acompanhamento na FMTHV (que apresentem intercorrências no quadro clínico) e/ou pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24 horas	Pacientes portadores de hepatopatas virais (ACBD), já em acompanhamento na FMTHV (que apresentem intercorrências no quadro clínico) e/ou pacientes encaminhados de outras unidades de saúde.	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e/ou Cartão de identificação de acompanhamento na FMTHVD e/ou encaminhamento de outras unidade de saúde	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
6	Atendimento a pacientes com Sífilis e/ou outras infecções sexualmente transmissíveis - ISTs	Atendimento a pacientes com corrimentos uretrais, verrugas genitais e/ou outras lesões genitais.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	Primeiro atendimento deverá ser realizado na Unidade Básica de Saúde - UBS. Pacientes que apresentarem complicações (neurosífilis, HIV associado, Sífilis congênita), serão atendidos na FMTHVD mediante a encaminhamento. Pacientes já em acompanhamento na FMTHV que apresentem intercorrências no quadro clínico.	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e/ou Cartão de identificação de acompanhamento na FMTHVD e/ou encaminhamento de outras unidade de saúde	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
7	Atendimento a Tuberculose	Atendimento de urgência e emergência as complicações associadas a tuberculose em pessoas vivendo com hiv (PVHIV)	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	PVHIV coinfectadas com tuberculose	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e/ou Cartão de identificação de acompanhamento na FMTHVD e/ou encaminhamento de outras unidade de saúde (pacientes coinfectados HIV/AIDS - Tuberculose	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – PRONTO ATENDIMENTO

8	Atendimento as doenças infecciosas, parasitárias e Medicina Tropical	Atendimento de urgência as seguintes doenças: Abscesso Hepático, Botulismo, Brucelose, Coccidioidomicose, Cólera, Coqueluche, Criptococose, Criptosporidíase, Dengue com complicações, Difteria, Doença de Chagas, Doença de Lyme, Doença Meningocócica, Esquistossomose Mansônica, Estrongiloidíase, Febre Amarela, Febre Maculosa Brasileira, Febre Purpúrica Brasileira, Febre Tifóide, Filariose, Complicações de Hanseníase, Histoplasmoze, Leishmaniose Visceral, Leptospirose, Malária com complicações, Meningites Viral, Bacteriana, Tuberculosa, Oncocercose, Paracoccidioidomicose, Parotidite Infecciosa, Peste, Poliomielite, Psitacose, Raiva, Rubéola e Síndrome da Rubéola Congênita, Sarampo, Shigelose, Neurosífilis e Sífilis Congênita em maiores de 28 dias de vida, Cisticercose, Tétano Acidental, Tétano Neonatal, Toxoplasmose Cerebral, Tracoma, Tuberculose associada a infecção pelo vírus do hiv, Varicela complicações, Herpes Zoster com complicações.COVID 19.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	Pessoas com doenças infecciosas e parasitárias encaminhadas de outras unidade de saúde e/ou transferidas via SISTER	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS) e encaminhamento de outras unidade de saúde e/ou transferência via SISTER	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
9	Atendimento de Urgencia e Emergencia para Viajantes	Atendimento de urgencia e emergencia em doenças infecciosas para pessoas em trânsito (turismo ecológico - acidente por animais peçonhentos e PEP)	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	Turistas/Viajantes em Transito	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, CNH, carteira de trabalho, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS)	Critério de gravidade e Pessoas com mais de sessenta anos de idade, gestantes, lactentes e crianças até cinco anos.	10 minutos	Imediato	Estadual
10	Atendimento Pediátrico	Atendimento de urgência as seguintes doenças: Abscesso Hepático, Botulismo, Brucelose, Coccidioidomicose, Cólera, Coqueluche, Criptococose, Criptosporidíase, Dengue com complicações, Difteria, Doença de Chagas, Doença de Lyme, Doença Meningocócica, Esquistossomose Mansônica, Estrongiloidíase, Febre Amarela, Febre Maculosa Brasileira, Febre Purpúrica Brasileira, Febre Tifóide, Filariose, Complicações de Hanseníase, Histoplasmoze, Leishmaniose Visceral, Leptospirose, Malária com complicações, Meningites Viral, Bacteriana, Tuberculosa, Oncocercose, Paracoccidioidomicose, Parotidite Infecciosa, Peste, Poliomielite, Psitacose, Raiva, Rubéola e Síndrome da Rubéola Congênita, Sarampo, Shigelose, Neurosífilis e Sífilis Congênita em maiores de 28 dias de vida, Cisticercose, Tétano Acidental, Tétano Neonatal, Toxoplasmose Cerebral, Tracoma, Tuberculose associada a infecção pelo vírus do hiv, Varicela complicações, Herpes Zoster com complicações.	Presencial	Pronto atendimento da FMT-HVD, 24h	Crianças com doenças infecciosas e parasitárias encaminhadas de outras unidade de saúde e/ou transferidas via SISTER, além de crianças portadoras de doença infecciosas que já realizam acompanhamento na FMTHVD.	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> , Rede Social: Facebook (FMT-HVD), Telefone: 2127-3471 e 2127-3468	Documento pessoal com Foto (identidade, passaporte), Cartão Nacional de Saúde (CNS), registro de nascimento e cartão de vacina	Critério de gravidade	10 minutos	Imediato	Estadual



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – SERVIÇO SOCIAL DA INTERNAÇÃO

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO ( INTERNET, PRESENCIAL , TELEFONE , ETC...)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO (QUEM? O QUE?ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Solitação de Declaração de Internação	Documento para justificativa/ abono de faltas a outros órgãos ou empresas; garantir acesso a serviços institucionais da rede socioassistencial.	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade (não obrigatório)	Usuários internados no momento	Acesso Imediato (geralmente)	Acesso imediato	Aos usuários internados, de alta ou em óbito
Solicitação de Declaração de acompanhantes	Documento que comprove permanência junto ao usuário internado	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Acompanhantes e cuidadores	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Acompanhantes em internação atual	Acesso imediato, se possível, quando necessária pesquisa em registros, documento entregue em até 20 dias conforme Lei nº 12.527 de 18/11/2011	Acesso imediato	Aos acompanhantes ou cuidadores de usuários internados, de alta ou em óbito
Solicitação de Declaração de comparecimento	Documento para justificar presença e atendimento no Serviço Social, com horário e datas específicas	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários atendidos pelo Serviço Social	Acesso Imediato (geralmente)	Acesso imediato	Aos usuários em atendimentos
Expedição de documentos/ encaminhamentos	Encaminhamentos resolutivos a órgãos externos que compõem a rede de serviços, assegurando a atenção integral ao usuário.	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários atendidos pelo Serviço Social	Acesso Imediato (geralmente)	Acesso imediato	Aos usuários em atendimentos
Autorização para entrada/ troca de acompanhantes fora do horário estipulado	Autorização para entrada/troca de acompanhantes considerando as peculiaridades das necessidades de acompanhantes e dos usuários, assim como, respeitando a dinâmica da Unidade Hospitalar	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários e acompanhantes atendidos pelo Serviço Social	Acesso Imediato (geralmente dentro do plantão de 12 horas)	Acesso imediato	Aos usuários e acompanhantes em atendimentos
Liberação de visita aberta com horários diferenciados	Liberação de visita dos familiares de pacientes em cuidados paliativos, de pessoas idosas	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários atendidos pelo Serviço Social	Autorização concedida mediante intervenção multidisciplinar que avalie a importância da presença de outrem, considerando os riscos de infecção/ transmissão, etc. (geralmente em até 05 dias)	Após autorização, acesso imediato	Aos usuários em atendimentos
Atendimento Social	Orientações sobre as normas e rotinas da fundação, espaço de escuta qualificada, acolhimento, orientações técnicas na área de atuação do Serviço Social e encaminhamentos, entre outros.	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários atendidos pelo Serviço Social	Acesso imediato	Acesso imediato	Aos usuários e acompanhantes em atendimentos
Liberação de pessoas idosas para acompanhar usuário	Liberação de pessoas idosas como acompanhantes de acordo com a Nota Técnica nº 001/2019/PNH	Presencial	Serviço Social: 07 às 19 horas	Usuários, familiares, e acompanhantes	Atendimento presencial	Registro de Identidade	Usuários e acompanhantes atendidos pelo Serviço Social	Acesso imediato	Acesso imediato	Aos usuários e acompanhantes em atendimentos



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – AMBULATÓRIO CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET PRESENCIALTELEFONE ETC)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	MARCADAS PELA TRIAGEM AMBULATORIAL, CONFORME ENCAMINHAMENTO NO TÉRREO.	TELEFONE, EMAIL E AMBULATORIAL PRESENCIAL (TÉRREO),	AMBULATÓRIO PRIMEIRO ANDAR DE 7H ÀS 17H DERMATOLOGIA HIV/AIDS HEPATITES VIRAIS NEFROLOGIA (PAC.HIV/AIDS E HEPATITE) GINECOLOGIA (PAC. HIV/AIDS E HEPATITE) PEDIATRIA (HIV) GASTROENTEROLOGIA	PACIENTES PORTADORES DE DOENÇAS INFECCIOSAS	TELEFONE DA GERÊNCIA DE AMBULATÓRIO: 2127-3420 E 2127-3558 (remarcação de consulta) e-mail: ambulatorio@fmt.am.gov.br	CARTÃO COM NÚMERO DE PRONTUÁRIO ATUALIZADO, CONSULTA MARCADO NO SISTEMA	PACIENTES SINTOMÁTICOS;NECESSIDADES ESPECIAIS; 60 ANOS; BEBÊ DE COLO ATÉ 02 ANOS E GRAVIDAS.	33 MIN	APÓS AGENDAMENTO	ESTADO
CONSULTA ENFERMAGEM	ATENDIMENTO À PACIENTES DE: HEPATITES VIRAIS, DESCENTRALIZAÇÃO HIV E HANSENIASE.	PRESENCIAL E ENCAMINHADOS PELOS ESPECIALISTAS	SEGUNDA À SEXTA DE 7H ÀS 17H AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA	PACIENTES PORTADORES DE DOENÇAS INFECCIOSAS	TELEFONE DA GERÊNCIA DE DERMATOLOGIA: 2127-3459 e-mail: dermatologia@fmt.am.gov.br	CARTÃO DE CONSULTAS PARA MARCAR RETORNO	PACIENTES SINTOMÁTICOS;NECESSIDADES ESPECIAIS; 60 ANOS; BEBÊ DE COLO ATÉ 02 ANOS E GRAVIDAS.	33 MIN	APÓS AGENDAMENTO	ESTADO



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – AMBULATÓRIO CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Recepção do Ambulatório	Orientações gerais e liberação de senhas para os serviços de: triagem, remarcação de consultas, consultas médicas, fisioterapia, psicologia, serviço social, enfermagem, atendimento a síndrome febril (malaria), PREP (Profilaxia Pre-exposição) e Testagem.	Presencial, via telefone (no caso de orientações em geral) e e-mail.	Hall de entrada do ambulatório 06h às 17h	Livre Demanda e Pacientes em acompanhamento na FMT	Gerência do Ambulatório e Ouvidoria do Ambulatório	Cartão de Identificação do paciente, Cartão do Sus e RG	Idosos, grávidas, mães com crianças de colo, pessoas com deficiências, transplantados, renais crônicos	15 a 30 min	10 min	Ambulatório da FMT-HVD
Triagem do Ambulatório	Equipe de Enfermagem que realiza consultas na triagem, programa de hepatites Virais, SAE e PrEP, abertura de prontuários e agendamento de consultas.	Presencial, via telefone e e-mail (em casos de agendamentos ou reagendamentos de consultas)	Consultórios de Triagem 07h às 17h, email: remarca.fmt@fmtam.gov.br ou 2127-3419	Pacientes de primeira vez ou em tratamento		Cartão de Identificação do paciente, Cartão do Sus e RG		15 a 30 min	15 a 30 min	Ambulatório da FMT-HVD
Programa de Tuberculose	Realização de consultas de enfermagem e médica, dispensação de medicamentos e realização de PPD.	Presencial	Consultório 1, 2 e 3 - 07h às 17h	Pacientes em tratamento para Tuberculose		Cartão de Identificação do paciente e Cartão do Programa de Tuberculose		30 a 45 min	30min a 1h	Ambulatório da FMT-HVD
Profilaxia Pre-exposição (PREP)	Realização de consultas de enfermagem e médica, dispensação de receita e solicitação de exames.	Presencial	Consultório 17 e 18	Pacientes expostos ao HIV		Cartão de Identificação do paciente, Cartão do Sus e RG		30 a 45 min	30min a 1h	Ambulatório da FMT-HVD
Núcleo Interno de Regulação (NIRA)	Realizar Solicitação de consultas e exames via SISREG, Entrega de Chaves de confirmação, Atualização Cadastral no CadSUS, ligações para informação sobre autorização de consulta ou exames.	Presencial	Consultório 09 e 10	Pacientes em acompanhamento na FMT		Cartão do SUS, RG ou Código de Solicitação		15 a 30 min	10 a 20 min	Ambulatório da FMT-HVD
Triagem de Leishmaniose	Realizar exames de LTA para confirmação do diagnóstico e encaminhar para consulta médica.	Presencial	Sala de LTA	Livre Demanda		Cartão do SUS e documento com foto		15 a 30min	30min	Ambulatório da FMT-HVD
Serviço de Micologia	Realizar coleta de esfregado de material ungueal para análise no laboratório de micologia da FMT.	Presencial	Consultório 14	Livre Demanda		Cartão do SUS e Solicitação médica de exame micológico		30 a 45min	30min	Ambulatório da FMT-HVD
Serviço de investigação de doenças infecciosas e parasitárias	Realização de consultas médicas para investigação de Doenças infecciosas e parasitárias.	Presencial	Consultórios 14, 15, 16, 17 e 18	Livre Demanda		Cartão de Identificação do paciente, Cartão do Sus e RG		30min a 1h	30min a 1h	Ambulatório da FMT-HVD
Projetos de Pesquisa	Realização de consultas médicas e de enfermagem dos Projetos de Pesquisa Clínica da FMT-HVD.	Presencial	Consultórios 19, 22, 23, 24 e 25	Pacientes em acompanhamento nos Projetos		Cartão de Identificação do paciente, Cartão do Sus e RG		30 a 45min	30 a 45min	Ambulatório da FMT-HVD
Consultas médicas especializadas	Marcadas pela triagem ambulatorial, conforme encaminhamento no terço.	Presencial, ambulatório,	Ambulatório primeiro andar de 7h às 17h Dermatologia HIV/AIDS Hepatites virais Neftrologia (PAC. HIV/AIDS e Hepatite) Ginecologia (PAC. HIV/AIDS e Hepatite) Pediatría (HIV) Gastroenterologia.	Pacientes portadores de doenças infecciosas		Gerência de ambulatório via telefones: 2127-3420 / 2127-3558 (remarcação de consultas) e e-mail: ambulatorio@fmt.am.gov.br		Cartão com número de prontuário atualizado, consulta marcada no sistema	Pacientes sintomáticos; Necessidades especiais: 60 anos; Bebê até 02 anos e gestantes.	33 min
Consulta enfermagem	Atendimento à pacientes de Hepatites virais, descentralização HIV e Hanseníase.	Presencial e encaminhado pelos especialistas.	Segunda à sexta de 07h às 17h no ambulatório de Dermatologia.	Pacientes portadores de doenças infecciosas	Gerência de dermatologia via telefone: 2127-3459 e e-mail: dermatologia@fmt.am.gov.br	Cartão de consultas para marcar retorno	Pacientes sintomáticos; Necessidades especiais: 60 anos; Bebê até 02 anos e gestantes.	33 min	Após agendamento	ESTADO



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – CRIE

SERVIÇOS OFERECIDOS							REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
Número de ordem	SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO (QUEM? O QUE? ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
1	CONSULTA VACINAL	Realização de atendimento para definir calendário vacinal individual de acordo com a indicação do MS através do Manual do Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais - última atualização em 2019	O atendimento é realizado de forma PRESENCIAL seguindo ordem de chegada para o atendimento.	O atendimento é realizado na sala do CRIE, nas dependências do Ambulatório da FMT-HVD - 2 andar, sala 29 de segunda a sexta-feira de 08:00 às 12:00	1. INDIVÍDUOS COM IMUNODEPRESSÃO CONGENITA, TERAPEUTICA OU ADQUIRIDA; 2. INDIVÍDUOS COM DOENÇAS CRÔNICAS; 3 situações especiais, 4. indivíduos que necessitam de imunoprofilaxia específica.	COMUNICAÇÃO DIRETA ENTRE USUÁRIO MÉDICO, ENFERMEIRO E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM através da avaliação individual da sua condição e indicação clínica	ENCAMINHAMENTO MÉDICO, CARTÃO DE VACINA E CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL	Portadoras de imuno deficiências e outras, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo	20 MIN	IMEDIATO	ESTADUAL
2	VACINAÇÃO	Aplicação de imunobiológicos de acordo com a indicação do MS através do Manual do Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais - última atualização em 2019	O atendimento é realizado de forma PRESENCIAL seguindo ordem de chegada para o atendimento.	O atendimento é realizado na sala do CRIE, nas dependências do Ambulatório da FMT-HVD - 2 andar, sala 29 de segunda a sexta-feira de 08:00 às 16:00	1. INDIVÍDUOS COM IMUNODEPRESSÃO CONGENITA, TERAPEUTICA OU ADQUIRIDA; 2. INDIVÍDUOS COM DOENÇAS CRÔNICAS; 3 situações especiais, 4. indivíduos que necessitam de imunoprofilaxia específica.	ENFERMEIROS E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM	CARTÃO DE VACINA E CARTÃO SUS	Portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo	20 MIN	IMEDIATO	ESTADUAL
3	CONSULTA - EAPV	Realização de atendimento para notificação, investigação e definição de conduta frente aos EVENTOS ADVERSOS PÓS VACINAÇÃO.	O atendimento é realizado de forma PRESENCIAL, E ATRAVÉS de avaliação de notificações do EAPV inseridas no <a href="http://sipni.datasus.gov.br/si-pni-web/faces/eapv">http://sipni.datasus.gov.br/si-pni-web/faces/eapv</a>	O atendimento presencial é realizado na sala do CRIE, nas dependências do Ambulatório da FMT-HVD - 2 andar, sala 29 de segunda a sexta-feira de 08:00 ÀS 12:00	Indivíduos que apresentaram Evento Adverso pós Vacinação.	COMUNICAÇÃO DIRETA com o usuário OU ONLINE através do site <a href="http://sipni.datasus.gov.br/si-pni-web/faces/eapv">http://sipni.datasus.gov.br/si-pni-web/faces/eapv</a> . Consulta e avaliação com médica e enfermeira.	ENCAMINHAMENTO MÉDICO, CARTÃO DE VACINA E CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL	Portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo	20 MIN	IMEDIATO	ESTADUAL
4	VACINAÇÃO EXTRAMURO	Realização de vacinação em indivíduos internados nas unidades hospitalares do município de Manaus	O atendimento é realizado nas dependências das unidades hospitalares.	Segunda a sexta-feira de 08:00 ÀS 12:00 nas Unidades Hospitalares de Manaus	1. INDIVÍDUOS COM IMUNODEPRESSÃO CONGENITA, TERAPEUTICA OU ADQUIRIDA; 2. INDIVÍDUOS COM DOENÇAS CRÔNICAS; 3 situações especiais, 4. indivíduos que necessitam de imunoprofilaxia específica, que estejam internados; 5. situações de necessidade de bloqueio vacinal em indivíduos suscetíveis.	ENFERMEIRO E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM através da avaliação individual prévia por médico e enfermeiro, da condição e indicação clínica	ENCAMINHAMENTO MÉDICO, CARTÃO DE VACINA E CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL	não se aplica	48 horas	IMEDIATO	Municipal

**SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – CRIE**

5	ENSINO	Treinamento teórico e prático na área de imunizações.	Comunicação prévia das Escolas e Universidades	Segunda a sexta-feira de 08:00 ÀS 12:00 na sala do CRIE, Ambulatório da FMT-HVD - 2 andar, sala 29	Academicos de medicina, enfermagem, farmácia	COMUNICAÇÃO DIRETA ENTRE MÉDICO, ENFERMEIRO E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM	Comunicação prévia das Escolas e Universidades à DEPOG e à Gerencia do CRIE	não se aplica	48 horas	IMEDIATO	Municipal
6	PESQUISA	Estudos científicos sobre uso de imunobiológicos e seus eventos adversos	A participação é realizada de forma Presencial	Segunda a sexta-feira de 08:00 ÀS 12:00 na sala do CRIE, Ambulatório da FMT-HVD - 2 andar, sala 29	INTERNOS DE MEDICINA, MÉDICOS RESIDENTES, ENFERMEIROS E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM	COMUNICAÇÃO DIRETA ENTRE MÉDICO, ENFERMEIRO	Comunicação prévia das Universidades e Programas de pós graduação à Gerencia do CRIE	não se aplica	48 horas	IMEDIATO	NACIONAL





## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – FARMÁCIA

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAL DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
DISPENSÇÃO - TARV	RETIRADA DE MEDICAMENTOS ANTIRETROVIRAIS PARA 3 MESES.	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
ASSISTENCIA FARMACÊUTICAS	É A PROMOÇÃO, PROTEÇÃO, RECUPERAÇÃO DA SAÚDE DO PACIENTE	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSAS/LOGÍSTICAS DOS MEDICAMENTOS - HIV	LIBERAÇÕES DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTES DO INTERIOR	PRESENCIAL / INTERNET	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS E AUTORIZAÇÕES	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD E MUNICIPIOS - AM
DISPENSÇÃO - PREP	PREP (Profilaxia Pré-Exposição)	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO P/ INFECÇÕES OPORTUNISTAS HIV E HEPATITES	RETIRADA DE MEDICAMENTOS ATENÇÃO BÁSICA	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT E OUTRA UDMs	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD E MUNICIPIOS-AM
DISPENSÇÃO - LEISHMANIOSE	RETIRADA DE MEDICAMENTOS TRAT. LEISHMANIOSE	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	RECEITAS E RESULTADO EXAME	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO - TUBERCULOSE	RETIRADA DE MEDICAMENTOS TUBERCULOSE PARA 15 DIAS	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO - HANSEÍASE	RETIRADA DE MEDICAMENTOS HANSEÍASE PARA 30 DIAS	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER.DERMATOLOGIA	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO - CHAGAS	RETIRADA DE MEDICAMENTOS CHAGAS PARA 30 DIAS	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	OUVIDORIA, GER.DERMATOLOGIA	RECEITAS E RESULTADO EXAME	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO - MALÁRIA	RETIRADA DE MEDICAMENTOS TRAT. MALÁRIA	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES FMT	GER.MALÁRIA, GER. AMBULATÓRIO	RECEITAS E RESULTADO EXAME	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	FMT-HVD
DISPENSÇÃO - TARV EM TRANSITO	RETIRADA DE MEDICAMENTOS ANTIRETROVIRAIS	PRESENCIAL	7h às 17h	PACIENTES NACIONAIS E INTERNACIONAS	OUVIDORIA, GER. AMBULATÓRIO	DOCUMENTOS COM FOTOS E RECEITAS	IDOSOS, GRÁVIDAS, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, DEFICIENTES FÍSICOS E TRAMENTO DE MALÁRIA	15 A 30 MINUTOS	15 MINUTOS	NACIONAL E INTERNACIONAL



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

SERVIÇOS OFERECIDOS					REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE			
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO( INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC...)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO) QUEM? O QUE?ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Exames Laboratoriais baixa e média complexidade	O Laboratório de Análises Clínicas realiza exames para o diagnóstico e acompanhamento das doenças infectoparasitárias nas áreas de bioquímica, imunologia, hematologia, parasitologia e uroanálise. Desenvolve atividades de extensão articuladas com as atividades de ensino e pesquisa, onde os alunos de graduação e de pós-graduação desenvolvem atividades laboratoriais.	Presencial	Ambulatório da FMT-HVD, 07h às 15 de segunda a sexta	Usuários do SUS, e da FMT-HVD	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> rede social: Facebook (FMT-HVD), telefone: 2127-3425	Solicitação de médica de exame laboratorial, documento de identidade com foto	Conforme a legislação vigente nos serviços de assistência à saúde idoso, gestante, criança, pessoas com classificação de risco à saúde.	43min	24h	Estadual
Exames Laboratoriais alta complexidade	Laboratórios de biossegurança nível 2, membro da rede Nacional de laboratórios de Referência do Ministério da Saúde para os exames de quantificação da carga viral do HIV, carga viral da Hepatite B, carga viral da hepatite C e contagem do Linfócito T CD4/CD8 para o diagnóstico e acompanhamento dos agravos HIV/AIDS e hepatites virais para o Estado do Amazonas	Presencial, telefone (92) 2127-3485/2127-3455, <a href="mailto:www.diagnostico@fmt.am.gov.br">www.diagnostico@fmt.am.gov.br</a>	Ambulatório da FMT-HVD, 07h às 15 de segunda a sexta	Usuários do SUS do Estado	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> rede social: Facebook (FMT-HVD), telefone: 2127-3425/2127-3455	Solicitação de médica de exame laboratorial, formulário específico a exame de alta complexidade, documento de identidade com foto	Conforme a legislação vigente nos serviços de assistência à saúde idoso, gestante, criança, pessoas com classificação de risco à saúde.	44min	7dias	Estadual
Exames Laboratoriais média complexidade	O laboratório de análises Clínicas realiza exames áreas de bioquímica, imunologia, hematologia, parasitologia e uroanálise de pacientes internados e em atendimento no Pronto atendimento	Presencial	Unidade Hospitalar Nelson Antunes, 24h por dia, todos os dias da semana incluindo feriados	Usuários do SUS e da FMT-HVD	Site: <a href="http://www.fmt.am.gov.br">www.fmt.am.gov.br</a> rede social: Facebook (FMT-HVD), telefone: 2127-3469/2124-3539	Documento de identificação com foto para preenchimento do Sivep-Malária. Informações epidemiológicas a cerca da provável infecção	Interno com classificação de risco à saúde	45min	4h	Estadual



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – LABORATÓRIO DE BACTERIOLOGIA

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Diagnósticos microbiológicos de materiais diversos	Análises Clínicas através de exames na área de bacteriologia, de pacientes internados e em atendimento no Pronto Atendimento.	Presencial	Laboratório de bacteriologia da FMT-HVD 24h e finais de semana das 07h às 19h	Usuários do Sistema SUS referenciados para o Laboratório de Bacteriologia; usuários do convênio UNIMED	Sistema Idoctor, SISREG	CNS; CI; CPF; Endereço	Emergência	Entrega de material imediata	No máximo 72h, dependendo do exame a ser realizado	Estadual, Municipal, Convenios/UNIMED.
Diagnóstico de meningite em líquor	Exame quimiocitológico e culturas bacteriológicas e fúngicas e diagnósticos virais de líquido céfalo-raquidiano/ LIQUOR OU RCR;							PARCIAL NO MESMO DIA /CULTURA ATÉ 72h.		
Diagnóstico Bacteriológico em Líquidos Diversos	ASCÍTICO, PLEURAL SINOVIAL PERICÁRDICO									

## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – LABORATÓRIO DE MALÁRIA

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Diagnóstico de malária	Diagnóstico de malária é realizado através da pesquisa de plasmódio na gota espessa de sangue, utilizando o microscópio óptico. O resultado é expresso em cruzes de acordo com o número de parasitos presentes no sangue periférico.	Presencial	Coleta de Malária (Ambulatório da FMT-HVD) 07h às 17h de segunda a sexta	Usuários do SUS, público em geral	Gerência de malária via telefone: 2127-3443	Documento de identificação com foto para preenchimento do Sivep-Malária. Informações epidemiológicas a cerca da provável infecção	Prioridades previstas na legislação brasileira	60 minutos	60 minutos	O serviço está disponível ao público em geral, local, nacional e internacional.



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – LABORATÓRIO DE MICOBACTERIOLOGIA

SERVIÇOS OFERECIDOS							REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
Número de ordem	SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIIS DE COMUNICAÇÃO (QUEM? O QUE? ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
1	TESTE DE SENSIBILIDADE PARA FENOTIPO	Testagem de sensibilidade frente a um antibiótico específico em método automatizado que utiliza o meio líquido. Os fármacos testados são: estreptomicina, isoniazida, rifampicina, etambutol e pirazinamida.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes cuja cultura houve crescimento significativo da micobactérias do complexo M. Tuberculosis.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	Resultados resistentes disponíveis entre 5 a 13 dias; e sensíveis em 13 dias, após crescimento da cultura.	Máximo 60 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
2	BACILOSCOPIA DIRETA PARA PESQUISA DE BAAR (DIAGNÓSTICO E CONTROLE)	Pesquisa em microscopia de Bacilos Ácido Alcool Resistente em amostras de escarro, lavado broncoalveolar, fezes, urina, pele entre outros.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes suspeitos de tuberculose.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	24 horas	24 horas	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
3	COLETA DE MATERIAL P/ EXAME LABORATORIAL	Recolhimento de Amostra Biológica Destinada ao Diagnóstico de micobactérias . Ambulatório:Recebimento das amostras entregues pelos usuários na recepção do Ambulatório(em posto de coleta) ou entrega direta no Laboratório por um profissional de saúde. Hospitalar:recolhimento das amostras diretamente nas enfermarias ou entrega direta no Laboratório por um profissional de saúde	Presencial, Telefone e Internet	Hospitalar: 7:30hs até as 17:00 e Ambulatorial: até às 9:00	Pacientes suspeitos de TB e Profissionais de saúde.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	02 horas	02 horas	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
4	CULTURA DE MICOBACTERIAS (MEIO LÍQUIDO)	Semeadura de amostras em meio líquido automatizado (MGIT®) e BACTEC 960	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes suspeitos de tuberculose.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	mínimo de 10 dias máximo de 45 dias	Máximo de 45 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
5	CULTURA DE MICOBACTERIAS (MEIO SÓLIDO)	Semeadura da amostra em meios de cultura sólidos: Löwenstein-Jensen ou Ogawa-Kudoh.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes suspeitos de tuberculose.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	mínimo de 14 dias máximo de 60 dias	Máximo 60 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.

6	<b>TESTE MOLECULAR PARA A DETECÇÃO DO COMPLEXO MYCOBACTERIUM TUBERCULOSIS</b>	É todo método molecular com base na reação em cadeia da polimerase para identificação do complexo Mycobacterium Tuberculosis e detecção de resistências à rifampicina em amostras de escarro, escarro reduzido, Lavado Broncoalveolar, lavado gástrico, líquido, urina, ganglios linfáticos e mecerados de tecidos.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes suspeitos de tuberculose.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	02 horas	24 horas	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
7	<b>IDENTIFICAÇÃO DE ESPÉCIES DE MICOBACTÉRIAS</b>	Caracterização genotípica: efetuada utilizando-se MPT e Hain Life-science utilizando kit comercial GenoType® Mycobacterium CM.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes cuja cultura houve crescimento significativo da bactéria.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade prevista em Legislação brasileira	Máximo 60 dias	Máximo 60 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
8	<b>CAPACITAÇÃO DE PROFISSIONAIS STRICTO SENSU, TREINAMENTOS E RECEBIMENTO DE ESTÁGIARIOS (GRADUAÇÃO)</b>	Formação de recursos humanos para o diagnóstico e pesquisas em micobacterias.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Profissionais e alunos da área da saúde nacional e internacional.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Carta de Aceite, contrato de estágio, formulário de estágio voluntário.	Prioridade prevista em Legislação brasileira	48 meses	48 meses	Profissionais e alunos da área da saúde nacional e internacional.
9	Captação e execução de projetos de pesquisa	Contribuir na melhoria da assistência em saúde dos pacientes, com implantação de novos testes diagnósticos para micobacterias, consequentemente fortalecimento de pesquisas em saúde na FMT.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:30hs as 17:00.	Pacientes, profissionais e alunos da área da saúde nacional e internacional.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Projetos de pesquisa	Prioridade prevista em Legislação brasileira	a depender de cada projeto	a depender de cada projeto	Profissionais e alunos da área da saúde nacional e internacional.
10	<b>TESTE DE SENSIBILIDADE PARA MICOBACTÉRIAS</b>	Teste de sensibilidade que utiliza técnica de biologia molecular para detectar resistência aos antibióticos de primeira e segunda linha para o tratamento de tuberculose.	Presencial, Telefone e Internet	Das 7:00hs as 17:00.	Paciente com teste rápido molecular positivo, cultura positiva ou baciloscopia positiva.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL	Requisição médica	Prioridade previstas em legislação brasileira	15 dias após teste rápido molecular positiva ou cultura positiva	Máximo 60 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.
11	<b>Ensaio de liberação de Interferon Gama (IGRA)</b>	Trata-se de um teste para detecção de infecção latente por tuberculose	Presencial, Internet e Idoctor	Das 7:00hs as 13:00 (COLETA). Das 8:00 as 17:00 (RESULTADOS)	Pessoas vivendo com HIV e crianças contato de TB ativa.	Telefone da Gerência, Idoctor e GAL - 2127-3589	Requisição médica	Prioridade previstas em legislação brasileira	Mínimo 15 dias e máximo 21	Máximo 21 dias	Todos os pacientes atendidos na FMT e pacientes externos de outras unidades de saúde, inclusive unidades privadas.



## SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – LABORATÓRIO DE VIROLOGIA

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE?ONDE?)	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Exames Sorológicos	Sorologias para Febre Amarela, Dengue, Parvovírus B19.	Presencial	Ambulatório da FMT e Gerência de Virologia Horário: 08 às 16h	Pacientes atendidos no ambulatório da FMT-HVD	Gerência de Virologia Fone: 2127-3447	Estar inserido no sistema I-Doctor da FMT-HVD e Solicitação do exame	Prioridades por lei e participantes voluntários de projetos de pesquisa têm atendimento prioritário	As coletas são realizadas no período da manhã no LAC	10 dias	Solicitações do serviço de pronto atendimento e internações da FMT-HVD
Imunodiagnóstico	Testes sorológicos IgM pelo método ELISA (ensaio de imunoabsorção enzimática) para Febre Amarela, Dengue e Parvovirose B19, no Laboratório nível de Biossegurança 2 (NB2)		Local: Triagem do ambulatório da FMT-HVD no horário de 07 às 17h.	Pacientes atendidos no ambulatório da FMT-HVD e participantes voluntários de projetos de pesquisas	Gerência de Ambulatório Fone: 2127-3419, Sra. Marlise e Gerência de Virologia: 2127-3447, com Márcia Castilho	Requisição de exame solicitada pelos médicos e enfermeiros da FMT-HVD e dos protocolos de estudos		Conforme a demanda de solicitação e prioridades para o atendimento diário	Em até 10 dias	Solicitações dos serviços da FMT-HVD: Ambulatório, Unidade Hospitalar e Pronto Atendimento
Diagnóstico Molecular	Testes moleculares pelo método da reação de transcriptase reversa seguida de reação em cadeia da polimerase (RT-PCR) para detecção dos vírus Parovirus Humano (B19) e da Dengue (DENV), Zika (ZIKV), Chikungunia (CHIKV), Oropouche (OROV), Sarampo (MeV), Mayaro (MAYU), no Laboratório nível de Biossegurança 2, 3 (NB2/NB3), Febre Amarela (YFV), Covid-19 (Sars-Cov-2)		Requisição de exame solicitada pelos médicos e enfermeiros da FMT-HVD e dos protocolos de estudos						Em até 10 dias	
Cultivo celular	Linhagens de células humanas e animais cultivadas "in vitro" utilizadas em diferentes métodos para as investigações biomédicas, no Laboratório nível de Biossegurança 3 (NB3)	Amostras biológicas encaminhadas das demandas de projetos de pesquisa	Laboratório NB3 da FMT-HVD, de segunda à Sexta, no horário de 07 às 17h.	Amostras de participantes voluntários de projetos de pesquisas	Gerência de Virologia: 2127-3447, com Márcia Castilho	Demanda dos protocolos de estudos desenvolvidos na FMT-HVD ou em parcerias pré-estabelecidas com a FMT-HVD	O uso das dependências Laboratório NB3 será atendido, conforme a demanda, com pré-agendamento dos dias e horários.	De acordo com o tipo de experimento e volume	Conforme com o volume de amostras para processamento	Demanda dos protocolos de estudos desenvolvidos na FMT-HVD ou em parcerias pré-estabelecidas com a FMT-HVD

**SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS – DEPOG**

SERVIÇOS OFERECIDOS						REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO		COMPROMISSO DE QUALIDADE		
SERVIÇO	DESCRIÇÃO SUSCINTA	FORMA DE ACESSO (INTERNET, PRESENCIAL, TELEFONE, ETC.)	LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO ALVO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO QUEM? O QUE? ONDE?	DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRIORIDADES NO ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO DE ESPERA	TEMPO DE ENTREGA	ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO
Estágio Voluntário	Principal objetivo do estágio voluntário é oferecer aprendizado na vivência profissional.	Presencial (Protocolo)	08h às 17h	Acadêmicos e formados na área de saúde	Depog via telefone ou presencial para tirar dúvidas	Histórico e declaração ou certificado	Não	02 a 05 dias úteis	Imediato	Estado
Estágio Supervisionado ou Curricular	Prática de caráter pedagógico, que promove a aquisição de competências profissionais, desenvolve habilidades, o estágio deve ser cumprido durante a graduação e só pode ser legalizado se o estudante estiver regularmente matriculado em instituição de Ensino Superior conveniada com a FMT-HVD.	Presencial (Protocolo)	08h às 17h	Acadêmico na área da saúde	Depog via telefone ou presencial para tirar dúvidas	Ofício das Instituições conveniadas com a FMT-HVD	Não	02 a 05 dias úteis	Imediato	Estado
Estágio Optativo e Externo	Modalidade de estágio destinada exclusivamente a médicos e acadêmicos regularmente matriculados em Programas de Residência Médica ou já formados em Medicina fora do Estado do Amazonas.	Via email (DEPOG)	08h às 17h	Formandos e acadêmicos em medicina	Depog via telefone ou email para tirar dúvidas	Ofício da Instituição, Passaporte, Cartão de Vacinação, Cópia da Apólice de Seguro	Não	02 a 05 dias úteis	Imediato	Estado
Residência Médica	Modalidade de ensino de pós-graduação destinada a médicos, sob a forma de curso de especialização (pediatria, infectologia, hepatologia, medicina tropical, dermatologia, neuropediatria).	Via internet (CERMAM e DEPOG)	08h às 17h	Formados em medicina	Depog via telefone ou presencial para tirar dúvidas	Solicitação via Comissão Estadual de Residência Médica do Amazonas (Cermam)	Não	Via Comissão Estadual de Residência Médica do Amazonas (Cermam)	Via Comissão Estadual de Residência Médica do Amazonas (Cermam)	Estado

## EQUIPE DE ELABORAÇÃO

A equipe responsável pela elaboração da Carta de Serviços da FMT-HVD em sua emissão 01 foi composta pelos seguintes Gestores: Médico Silvio Fragoso, Médica Ana Luiza Pereira da Silva Guerra, Enf. Alda, Enf. Kim Machado, Farm. Bioq. Rossicléia Lins, Biol. Marcia Costa, Farm. Marly Marques, Farm. Bioq. Moisés Motta e Farm. Bioq. Kátia Santana Cruz.





**MARCUS VINITIUS DE FARIAS GUERRA**  
Diretor-Presidente

**SILVIO CESAR PEREIRA FRAGOSO**  
Diretor de Assistência Médica

**FLÁVIO AZEVEDO DE LIMA**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**KÁTIA SANTANA CRUZ**  
Chefe do Departamento de Ensino e Pós-Graduação

**MOISÉS LEITE MOTTA**  
Assessor de Planejamento

