

CARTA DE SERVIÇOS

1ª Edição - Julho/2021

Reedição - Março/2023



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E VENEREOLOGIA “ALFREDO DA MATTA” - FUHAM

Rua Codajás, 24 – Cachoeirinha
Fone: (2) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus – AM CEP 69065-130

CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E VENEREOLOGIA “ALFREDO DA MATTA” - FUHAM

GOVERNADOR

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Anoar Samad

DIRETOR PRESIDENTE DA FUAM

Carlos Chirano Rodrigues

DIRETOR TÉCNICO

Renato Cândido da Silva Júnior

CHEFE DO DEPARTAMENTO AMBULATORIAL E DE DIAGNÓSTICO

Linéia Borges Toscano

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Alessandra Maria Moura Salignac de Souza
Jamile Izan Lopes Palheta Júnior
Valderiza Lourenço Pedrosa
Carlos Alberto Castro Barros
Waldemara Vasconcelos Gomes
Débora Cristina de Lima Fernandes
Maria Célia Pereira Cezário
Raimundo Nonato Barbosa da Silva

Alexandra de Freitas Costa
Jaqueline da Silva Mendes
Nádia Ney Sousa dos Santos
Eliane dos Santos Brandão
Yama Mayhura Alves de Souza
Rosana Ferreira Lopes
Cynthia de Oliveira Ferreira
Karim Tábhata Lopes de Oliveira

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE	Erro! Indicador não definido.
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	6
ORGANOGRAMA.....	Erro! Indicador não definido.
QUANDO DEVO PROCURAR A FUHAM	9
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA FUHAM	10
TRIAGEM.....	Erro! Indicador não definido.
ACOMPANHANTES	11
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	11
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA FUAM	12
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇOS DA FUHAM	17
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO FUHAM	17

APRESENTAÇÃO

A **Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia “Alfredo da Matta” - FUHAM** apresenta à comunidade, sua carta de serviço ao cidadão, um instrumento legal do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, que visa informar quais os serviços de assistência ambulatorial e diagnóstico laboratorial da média/alta complexidade, forma de acesso, responsáveis, requisitos e compromissos para o atendimento adotados pela instituição e baseado na **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, integrando a Rede de Atenção à Saúde do Sistema Único de Saúde.

É mais um vínculo de inter-relacionamento normativo que permite uma aproximação do usuário que busca serviços de Assistência à saúde especializada na área Dermatologia / Cirurgia Dermatológica / Infecções Sexualmente Transmissíveis IST/HIV/AIDS/ Hepatites Virais.

BREVE HISTÓRICO

No ano de 1979 por decisão da Política Nacional de Saúde pública houve a desativação **do Hospital Colônia Antônio Aleixo em 1979**, o controle da Hanseníase no Amazonas tomou outro rumo e o dispensário Alfredo da Matta intensificou o trabalho ambulatorial ampliando as atividades e, em 1982, por meio de **Decreto nº 6.808 de 24/11/1982**, passou a ser denominado **Centro de Dermatologia Tropical Alfredo da Matta** com assistência às doenças dermatológicas e venéreas e, no mesmo, assume a Coordenação do Programa de Dermatologia Sanitária no Estado. Em 30 de dezembro de 1988 a Lei Estadual nº 2.528, alterou a natureza jurídica da Instituição passando a condição de Fundação de Direito público, com a denominação de **Fundação de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta**.

Em **12 de novembro de 2021 foi publicada a Lei nº 5.672/2021** que transforma a Fundação Alfredo da Matta em Fundação Hospitalar. A mudança vai além de alteração do nome da instituição, que passa a se chamar Fundação Hospitalar de Dermatologia e Venereologia Alfredo da Matta (FUHAM), mas principalmente permite a habilitação, junto ao Ministério da Saúde e o credenciamento no Cadastro Nacional de Entidades de Saúde (CNES), como Unidade Hospitalar, ampliando suas atividades e serviços oferecidos à população.



CNPJ: 01.006.782/0001-00
E-mail: fuham@fuham.am.gov.br
CNES: 2012650

Rua Codajás, 24 – Cachoeirinha
Fone: (2) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus – AM CEP 69065-130

CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E VENEROLOGIA “ALFREDO DA MATTA” – FUHAM

MISSÃO:

Prestar assistência hospitalar e ambulatorial na média e alta complexidade como Centro de Referência em Hanseníase, Dermatologia Avançada e Cirúrgica, infecções Sexualmente Transmissíveis – HIV/Aids, executar as políticas estaduais de controle relativas à Hanseníase, bem como, promover atividades de prestação de serviços, desenvolvimento científico e tecnológicos, ensino e pesquisa na sua área de atuação.

VISÃO:

Ser reconhecida nacional e internacionalmente pela excelência da assistência, ensino, pesquisa e extensão em Hanseníase, Dermatologia Avançada e Cirúrgica, Infecções Sexualmente Transmissíveis/IST/HIV/Aids e Hepatites virais.

VALORES:

- Ética
- Compromisso Social
- Profissionalismo
- Humanização
- Cooperação
- Aprendizado
- Credibilidade
- Resolutividade
- Inovação

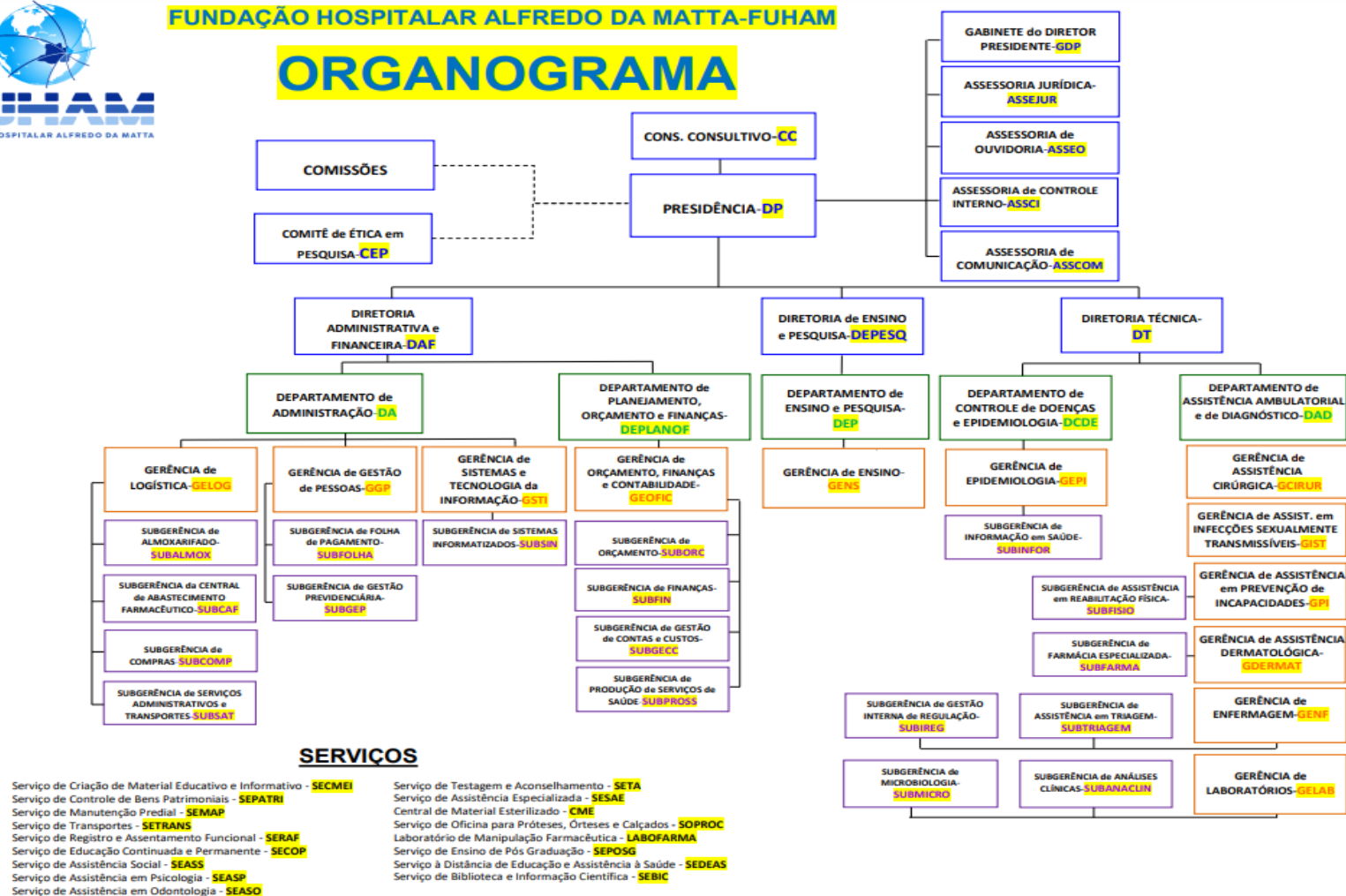
POLÍTICA DA QUALIDADE:

Compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos;
Atender as necessidades da população, buscando a melhoria contínua dos serviços oferecidos;
Promover o desenvolvimento técnico/profissional dos servidores;
Analisar periodicamente seus objetivos e metas.



FUNDAÇÃO HOSPITALAR ALFREDO DA MATTA-FUHAM

ORGANOGRAMA



QUANDO DEVO PROCURAR A FUHAM¹

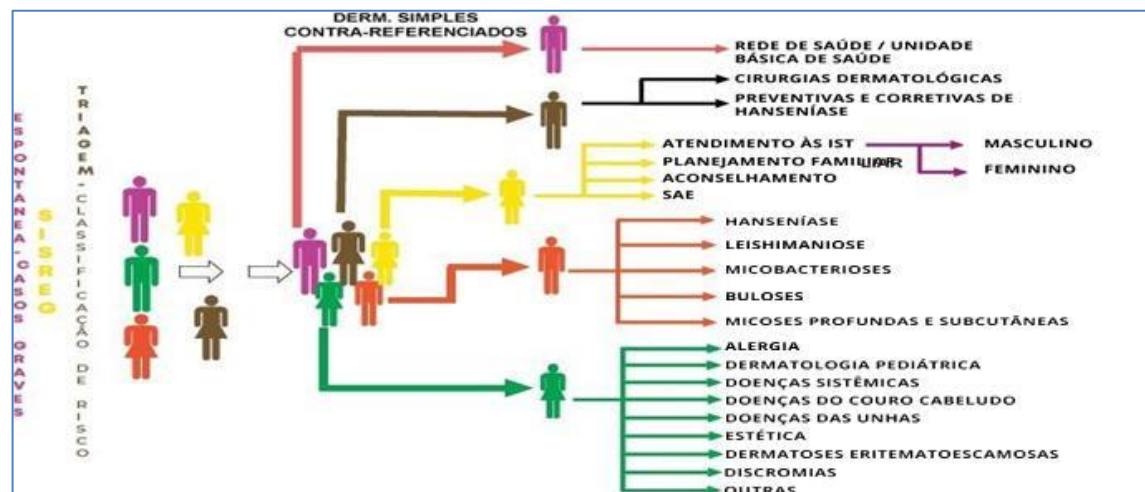
Casos de Dermatologia Avançada/IST/HIV-AIDS pelo protocolo SISREG



¹ Casos graves avaliados na Triagem/FUHAM serão encaminhados conforme classificação de risco nas especialidades de Dermatologia/IST/HIV/AIDS e rede de atenção nos casos de Hanseníase na Média e Alta Complexidade.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA FUHAM

Fluxograma do processo de trabalho do Ambulatório FUHAM



• Quais documentos são necessários no dia da consulta/procedimentos?

Documento de identificação
(RG, CPF, CNH)



Cartão do SUS (CNS)



Cartão de Aprazamento
FUHA e Cadastro Hygia



Rua Codajás, 24 – Cachoeirinha
Fone: (2) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus – AM CEP 69065-130

CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS

TRIAGEM E AGENDAMENTO DE CONSULTAS

1º Todo paciente a ser atendido na FUHAM deverá ser cadastrado no Sistema de Prontuário Eletrônico.

2º Todo paciente deve submeter-se a exame dermatológico na Triagem da FUHAM.

3º Agenda interna do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) e Sistema de Regulação do Estado para a PRIMEIRA CONSULTA e retorno dos pacientes conforme agendamento de consultas subsequentes (Hanseníase, LTA, IST/HIV/Aids, Dermatologia e Cirurgia Dermatológica) conforme a disponibilidade de vagas no Sistema de Regulação.

ACOMPANHANTES

Um (01) acompanhante por paciente prioritário (Lei 10.048, de 2000 e Ordem de Serviço 011/2021-GDP/FUAM), menor de idade ou com incapacidade civil.

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE²

- 1) Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
- 2) Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.
- 3) Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, acolhedor e acessível a todas as pessoas.
- 4) Toda pessoa deve ter seus valores, sua cultura, crença e seus direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.
- 5) Toda pessoa é responsável para que seu tratamento e sua recuperação sejam adequados e sem interrupção.
- 6) Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.
- 7) Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

² BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Carta dos direitos e deveres da pessoa usuária da saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2018. [28 p.]. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>. Acesso em: 22 jul. 2021. [://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf). Acesso em 26.04.2022.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA FUHAM

	SERVIÇOS AMBULATORIAL	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	HORÁRIO	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS
1	Serviço de Triagem dermatológica e Infecções Sexualmente Transmissíveis HIV/Aids/Hepatites virais	Subgerente de Triagem	Exame de pele (dermato neurológico) – busca ativa de casos de hanseníase na população, atividade de Atenção Básica e na linha de cuidados da Média e alta Complexidade;	06:00 às 07:00	- RG (identidade) - CPF - CNS (cartão do SUS) - Pegar senha
			- Avaliar casos de dermatologia na média e alta complexidade da Rede SUS conforme classificação de risco: - Casos emergenciais e intercorrências; - Casos de risco epidemiológicos - Infecções sexualmente transmissíveis; - HIV/AIDS - Hanseníase/Leishmaniose	09:00 as 13:00	Agendamento com o encaminhamento do SISREG
2	Núcleo Interno de Regulação NIRA/FUHAM	SUBREG	Marcação de consultas especializadas, exames e procedimentos dos pacientes da FUHAM	7h às 16h	- Cartão do SUS - Solicitação médica ou requisição de exames.
3	Imunização	GENFER	Atendimento de imunização para funcionários, grupos prioritários e em vulnerabilidade com indicação clínica de pacientes da FUHAM que incluem vacinação específica	8h às 11h	- Cartão FUHAM - Cartão do SUS - Solicitação médica
4	Fototerapia	GDERMAT	Utilização de luzes especiais da radiação ultravioleta (UV A) e ultravioleta (UV B) como forma de tratamento dermatológico, conforme protocolo da Dermatologia Avançada.	Com agendamento interno	Incluso no protocolo para psoríase, vitiligo e outros; encaminhamento interno da equipe médica FUHAM-Protocolo interno
5	Teste de Contato	GEDERMAT	O teste alérgico de contato ou teste epicutâneo é a forma de identificar e ter o diagnóstico da dermatite de contato. Exclusivo para as alergias da pele.	Com agendamento interno na enfermagem	Incluso no protocolo da linha de cuidado dos pacientes das alergias da FUHAM e rede de saúde com encaminhamento de dermatologistas da rede SUS

	SERVIÇOS AMBULATORIAL	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	HORÁRIO	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS
6	Dispensação de medicamentos Farmácia	Subgerência de Farmácia	• Dispensação de medicamentos especializados em dermatologia básica da rede SUS (RENAME); • Consulta farmacêutica para programa de medicamentos de alto custo; • Atenção farmacêutica nas áreas de dermatologia e IST/HIV/AIDS/Sífilis e Hepatites virais (medicamentos do programa estratégico)	07:00 as 17:00	• Receita prescrita e assinada em duas vias; • CNS (Cartão do SUS); • Cartão da FUHAM
7	Dermatologia Cirúrgica	Gerência de Cirurgia	• Cirurgias com agendamento com prioridade conforme classificação de risco após avaliação da equipe cirúrgica; • Cirurgias dermatológicas; • Cirurgias inclusas na tabela SIGTAP (protocolo Sistema de Regulação); • Coleta de biópsias dos pacientes internos da FUHAM e rede SUS solicitada por dermatologista	07:00 as 12:00	• Cartão FUHAM • Cartão do SUS • Solicitação médica dermatológica
8	Infecções Sexualmente Transmissíveis/Sífilis e HIV/Aids/Hepatites virais	Gerência de IST	• IST: Triagem e consultas com equipe multiprofissional em IST Masculino e Feminino • C.T.A: testagem e aconselhamento para diagnóstico de IST/HIV/Sífilis/Hepatites virais • Ginecologia em IST • SAE: Serviço de Assistência Especializada HIV/AIDS/Sífilis/Hepatites virais PCDT/MS	6h às 17h	• Cartão FUHAM • Cartão do SUS • Solicitação médica dermatológica

9	Odontologia	DAD	- Assistência odontológica na linha do cuidado e pacientes da FUHAM - Dermatologia - Hanseníase - SAE/HIV/Aids	07:00 às 16:00	- Cartão FUHAM - Cartão do SUS - Solicitação médica FUHAM
10	Ensino e Pesquisa (DEPESQ)	DEPESQ	- Programação anual de a capacitação em hanseníase para os profissionais da Rede SUS do Estado do Amazonas; - Programação de Residência Médica e Mestrado em Ciências aplicadas à Dermatologia UEA/FUAM para profissionais de saúde - Pesquisas aplicadas à dermatologia sanitária/Hanseníase/Câncer de Pele/IST/AIDS; - Comitê de Ética em Pesquisa – Análise e execução: Projetos de Pesquisas - Núcleo de telemedicina - Estágios e voluntariado	08:00 às 17:00	e-mail : hanseníase@fuham.am.gov.br
11	Serviço de Controle de Doenças e Epidemiologia	DCDE	- Ações de controle de doenças e Coordenação Estadual de Hanseníase - SAME (prontuário eletrônico) - Assessoria Técnica aos municípios - Assistência às comunidades - Viagens de supervisão aos municípios - Treinamentos em serviço na Rede SUS - Vigilância Epidemiológica/Informação em saúde	08:00 às 17:00	SOLICITAÇÕES VIA PROTOCOLO FUHAM
12	Análises Clínicas	GELAB	- Dosagens bioquímicas e hematológicas - Testes Imunológicos - Urinálise: EAS - Parasitológico: EPF simples e seriado	7h às 9h	- Documento com foto; - Cartão do SUS - Cartão FUHAM - Solicitação do Exame
13	Laboratório de Bacteriologia	GELAB	- Pesquisa de Células de Tzanck - Pesquisa de Corpúsculo de Donovan - Citobacterioscopia direta de corrimento e lesões ulceradas	7h às 15h	- ROTINA INTERNA DA FUHAM - Rede SUS – Dermatologistas da SEMSA
14	Laboratório de Baciloscopia	GELAB	- Coleta do raspado intradérmico - Baciloscopia direta para BAAR (Hanseníase) - Cultura e identificação por PCR-PRA de Micobactéria não Tuberculose (encaminhado para o LACEN)	07:00 às 13:00	ROTINA INTERNA DA HANSENÍASE Rede SUS – Dermatologistas da SEMSA

15	Laboratório de Biologia Molecular	GELAB	• Pesquisa de mutações de resistência medicamentosa <i>Mycobacterium leprae</i> • Identificação por PCR do <i>Mycobacterium leprae</i> • Diagnóstico de Biologia Molecular em Dermatologia/IST	07:00 às 14:00	• SOLICITAÇÃO INTERNA DA FUHAM
16	Laboratório de Histopatológica	GELAB	• Exame anátomo-patológico de peça cirúrgica (biópsia de pele) • Estudo Imunohistoquímico (Laboratório de apoio Bacchi) • Imunofluorescência direta de pele (Laboratório de apoio Bacchi)	06:00 às 16:00	• Peças procedentes Centro Cirúrgico da FUHAM • Rede SUS – Hanseníase Dermatologias SEMSA

17	Laboratório de Imunologia	GELAB	• Teste não treponêmico para diagnóstico da sífilis VDRL	08:00 às 16:00	• Documento com foto; • Cartão do SUS • Cartão FUHAM • Solicitação do Exame
18	Laboratório de Micologia	GELAB	• Exame microbiológico a fresco (Micológico direto) • Cultura e identificação de fungos • Exame parasitológico direto para Leishmaniose • Coleta de raspado pele, unhas e couro cabeludo. • Punção de secreções	07:00 às 13:00	• SOLICITAÇÃO INTERNA: • Documento com foto; • Cartão do SUS • Cartão FUHAM • Dermatologias SEMSA
19	Sala de Coleta de Análises Clínicas	GELAB	• Coleta de Sangue (exames de rotina e VDRL) • Entrega de amostras de fezes e urina • Coleta e encaminhamento para o Laboratório do Hospital Tropical os exames de: CD4, CD8, carga viral e genotipagem para HIV/SAE (encaminhado para o Tropical)	07:00 às 09:00	• Documento com foto; • Cartão do SUS • Cartão FUHAM • Solicitação do Exame
20	Sala de Coleta do IST (Feminino e Masculino)	IST	• IST Feminino e Masculino • Coleta de sangue para o VDRL e Testes Rápidos (Sífilis, HIV, Hepatites B e C)	06:00 às 11:00 12:00 às 15:00	• Documento com foto; • Cartão do SUS • Cartão FUHAM • Solicitação do Exame
21	Sala de Coleta Laboratório de Bacteriologia	GELAB	• IST Masculino: secreção uretral e lesão ulcerada	IST Masculino 06:00 às 11:00	• SOLICITAÇÃO INTERNA: • Documento com foto; • Cartão do SUS • Cartão FUHAM • Dermatologias SEMSA

22	Curativo contaminado, adaptação de calçados e avaliação neurológica simplificada	GPI	Atendimento à pessoas com sequelas ou em tratamento para Hanseníase; Outras dermatoses ou encaminhadas da Clínica Médica; Referenciados do sistema SAE da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta.	07:30 às 11:00	- SOLICITAÇÃO INTERNA e Encaminhamento médico - Documento com foto; - Cartão do SUS - Cartão FUHAM
23	Fisioterapia	GPI	Atendimento à pessoas com sequelas ou em tratamento para Hanseníase; Outras dermatoses ou encaminhadas da Clínica Médica; Referenciados do sistema SAE da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta.	07:30 às 17:00	- SOLICITAÇÃO INTERNA e Encaminhamento médico - Documento com foto; - Cartão do SUS - Cartão FUHAM
24	Oftalmologia	GPI	Atendimento à pessoas com sequelas ou em tratamento para Hanseníase; Outras dermatoses ou encaminhadas da Clínica Médica; Referenciados do sistema SAE da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta.	12:30 às 16:00	- SOLICITAÇÃO INTERNA e Encaminhamento médico - Documento com foto; - Cartão do SUS - Cartão FUHAM
25	Ortopedia	GPI	Atendimento à pessoas com sequelas ou em tratamento para Hanseníase; Outras dermatoses ou encaminhadas da Clínica Médica; Referenciados do sistema SAE da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta.	07:30 às 10:00	- SOLICITAÇÃO INTERNA e Encaminhamento médico - Documento com foto; - Cartão do SUS - Cartão FUHAM

ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇOS DA FUHAM

- ONDE PODEMOS ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇOS DA FUHAM:
 - ✓ Fixadas nos setores internos da FUHAM
 - ✓ Portal da Transparência da FUHAM
 - ✓ Ouvidoria da FUHAM

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO FUHAM

- ✓ Rede Sociais FUHAM
- ✓ E-mail: gabinete@fuham.am.gov.br
- ✓ Contato Telefônico: 3632-5800



A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a instituição e você cidadão, e ainda mecanismo de gestão e participação social!



(92) 3632 - 5805

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E VENEREOLOGIA “ALFREDO DA MATTA” – FUHAM



Rua Codajás, 24 – Cachoeirinha
Fone: (2) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus – AM CEP 69065-130

CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS

