

Carta de Serviços ao Cidadão

# Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas

31 janeiro 2020

A carta de serviços visa divulgar a você cidadão, as informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta pela FCECON. Contém os fluxos de acesso, padrões de qualidade, compromisso dos profissionais das áreas assistenciais e meios de comunicação.

Fundação  
Centro de Controle  
de Oncologia

Secretaria de  
Saúde



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## Apresentação

A Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas [FCECON] foi instituída pela Lei n.º 1.935, de 20 de dezembro de 1989, e é órgão integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, dotada de direito público e autonomia administrativa e financeira. Vinculada para efeito de controle e supervisão de suas atividades à Secretaria de Estado de Saúde [SUSAM], a Fundação segue o modelo assistencial estabelecido para o Sistema Único de Saúde [SUS]. É referência e único hospital especializado em Oncologia com 100% de seus serviços voltados ao SUS em todo o Estado do Amazonas, além de grande formador de recursos humanos na área de saúde e pesquisa em Oncologia.

A FCECON realiza ações que têm o objetivo de diminuir a incidência e a mortalidade de pessoas com câncer no Estado do Amazonas. Além disso, desenvolve atividades de ensino, pesquisa, desenvolvimento tecnológico e qualificação de profissionais, contribuindo para o aprendizado, desenvolvimento e qualidade dos processos internos. As atividades educativas, preventivas e de detecção precoce do câncer, somadas à eficiência nos serviços de tratamento e controle do câncer dos pacientes, e à eficiência na gestão de recursos, impactam efetivamente de forma positiva nos resultados.

Os clientes da FCECON são pacientes com câncer oriundos de todo o Estado do Amazonas, regiões e Estados fronteiriços. A Fundação tem como filosofia corporativa atender aos clientes, fornecedores e colaboradores de forma eficiente, eficaz e efetiva. Busca harmonizar as diretrizes nacionais do sistema com as orientações governamentais e os recursos disponíveis, orientada por sua missão institucional, que é de “formular e executar a política Estadual de Combate ao Câncer”. A FCECON tem por objetivo primordial a prevenção, o diagnóstico e o tratamento do câncer, através de prestação de assistência médico social especializada e de efetiva capacidade resolutiva aos pacientes, bem como o ensino e a pesquisa no campo da Oncologia.

## Serviços disponíveis



### Assistência Ambulatorial

1º Acesso e consultas.....	4
Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial.....	5
Serviço de Atendimento Médico e Estatístico.....	6
Serviço de Endoscopia.....	7
Serviço de Imagenologia.....	8
Laboratório de Patologia.....	9
Laboratório de Análises Clínicas.....	10



### Tratamentos Ambulatoriais Não Cirúrgicos

Radioterapia.....	11
Quimioterapia.....	12
Terapia da Dor e Cuidados Paliativos.....	13



### Assistência Hospitalar

Central de Leitos e Acolhimento.....	14
Cirurgias.....	15
Internações.....	16
Urgência e Emergência.....	17



### Anexos

Fluxo 1º Acesso e Consultas.....	18
Orientações para Pacientes e Acompanhantes.....	19
Fluxo Internação e Enfermarias.....	22
Fluxo Emergência.....	23
Fluxo de Atendimento da Radioterapia.....	24
Ouvidoria e Canais de Informação.....	25
Como chegar na FCECON.....	26

# 1º Acesso e consultas

## 1. O que é?

Serviço com capacidade para atender pacientes externos e internos que necessitem de consulta especializada, ministrada por profissional de saúde habilitado (médico, enfermeiro, psicólogo, etc.). A Fundação oferece as seguintes especialidades: Cabeça e pescoço, Cirurgia oncológica, Cirurgia plástica, Cardiologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Hematologia, Mastologia, Odontologia, Ortopedia, Pediatria oncológica, Pneumologia e Oncologia, além dos serviços de Psicologia, Fisioterapia e Serviço Social.

## 2. Quem pode utilizar este serviço?

Usuários com diagnóstico de câncer ou uma suspeita através de exames de imagem.

## 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

O cidadão deve comparecer ao Ambulatório da FCECON de posse dos documentos RG, CPF, comprovante de residência, Carteirinha do SUS, cópias de exames atuais, audos e resultado de biópsia.

## 4. Tempo de duração?

O atendimento na triagem ambulatorial dura em média 10 a 15 minutos. Para as consultas médicas e de nível superior ambulatoriais, ainda não há um tempo estimado.

## 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Gerência do Ambulatório: Enfª Maura – 3655-4612  
Triagem Ambulatorial – 3655-4693

## 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

O usuário será acolhido tanto para o atendimento pela enfermeira na triagem, quanto para as consultas médicas agendadas nesta unidade.

## 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Os usuários acolhidos com atendimento preferencial são os em pós-operatório, em uso de cadeira de rodas e em maca.

Obs: Anexo Fluxo do 1º acesso, clique aqui

# Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial - NIRA

## 1. O que é?

Serviço de solicitações, monitoramento e agendamentos de consultas ambulatoriais de primeira vez, reguladas pelo Complexo Regulador do Estado e atividades relacionadas como cancelamentos de solicitações, envio de agendas e bloqueio de agendamentos.

## 2. Quem pode utilizar este serviço?

Pacientes oncológicos encaminhados das unidades públicas secundárias para a FCECON, que estejam de acordo com os protocolos de acesso de cada especialidade.

## 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Encaminhar-se ao Ambulatório da FCECON, no setor do SAME, com documentos originais e cópias do RG, CPF, comprovante de residência com CEP atualizado, cartão do SUS, laudo do exame (tomografia, biópsia, etc) e encaminhamento do médico com carimbo, assinatura e CID.

## 4. Tempo de duração?

7 a 60 dias.

## 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

(92) 3655-4773/4663/4759.

## 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

## 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

É possível acessibilidade através do setor SAME, que possui local com rampa de acesso externa para cadeirante. O ambiente interno é limpo, sinalizado, espaçoso, climatizado, amplo e com acetos.

## 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário.

A prioridade segue Classificação de Risco, conforme o Complexo Regulador do Estado.

## Serviço de Atendimento Médico e Estatístico – SAME

### 1. O que é?

É o setor responsável pela elaboração e organização dos prontuários médicos e agendamentos de consultas ambulatoriais desta Unidade Hospitalar.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos pacientes oncológicos encaminhados da rede pública (primária e secundária) e privada.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Encaminhar-se ao Ambulatório da FCECON, no setor do SAME, com documentações originais e cópias de RG, CPF, comprovante de residência com CEP atualizado, cartão do SUS, resultados de exames e encaminhamento médico para a Fundação.

### 4. Tempo de duração?

30 minutos.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

(92) 3655-4673

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, Acessibilidade, Cortesia, Presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Local com rampa de acesso externa para cadeirante, ambiente interno limpo, sinalizado, espaçoso, climatizado, amplo e com acentos.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Conforme disponibilidade de vagas de cada especialidade.

## Exames complementares (ENDOSCOPIA)

### 1. O que é?

O serviço de Endoscopia visa a realização de exames endoscópicos para visualização do revestimento interno dos aparelhos digestivo, urológico, ginecológico e respiratório. No setor são realizados os seguintes procedimentos: endoscopia digestiva alta, laringoscopia, cistoscopia, retossigmoidoscopia, broncoscopia, colonoscopia e histeroscopia.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos os pacientes com suspeita de câncer que necessitam do exame endoscópico para confirmar o diagnóstico ou para acompanhamento, caso tenha realizado alguma modalidade de tratamento (cirurgia, radioterapia, quimioterapia, entre outros).

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Procurar a recepção do Serviço de Endoscopia da Fundação Cecon com os seguintes documentos: cartão do SUS, documento de identificação com foto, comprovante de residência e requisição médica com a justificativa para realização do exame.

### 4. Tempo de duração?

O tempo entre a marcação dos exames e realização dos mesmos é em média de 30 dias.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

3655-4642 e 3655-4648.

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

O Serviço de Endoscopia dispõe de formas de acesso aos pacientes que permitem atender pessoas tanto em cadeiras de rodas quanto aqueles transportados em macas.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito ao tratamento prioritário no setor os pacientes com suspeita de câncer, uma vez que o serviço de Endoscopia da FCECON também recebe demanda ambulatorial via SISREG.

## Exames complementares (IMAGENOLOGIA)

### 1. O que é?

O Serviço de Imagenologia realiza exames de imagem que são utilizados para diagnóstico da doença, assim como para indicar a conduta médica adequada nos pacientes da FCECON. No setor são realizados os seguintes procedimentos: raio X, raio X contrastado, tomografia computadorizada, mamografia, ressonância, ultrassom (U.S.) das mamas, U.S. transvaginal, U.S. de abdômen total, U.S. de abdômen superior, U.S. de próstata via abdominal, U.S. do trato urinário, U.S. da bolsa escrotal e pênis, U.S. próstata via transretal, U.S. pélvica, U.S. de tireóide e região cervical, U.S. de articulação e partes moles, U.S. de tórax, PAAF, nefrostomia e biópsias.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos os pacientes da FCECON com suspeita de câncer que necessitam do exame para confirmar o diagnóstico ou para acompanhamento, caso tenham realizado alguma modalidade de tratamento na instituição.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Procurar o Serviço de Imagenologia da Fundação Cecon com os seguintes documentos: cartão do SUS, documento de identificação com foto, comprovante de residência e requisição médica com a justificativa para realização do exame.

### 4. Tempo de duração?

O tempo entre a marcação dos exames e realização dos mesmos é de no máximo 10 dias.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

O telefone de contato é o 3655-4691.

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

O Serviço de Imagenologia dispõe de formas de acesso aos pacientes que permitem atender pessoas tanto em cadeiras de rodas quanto aqueles transportados em macas, além de banheiros adequados a quem tem ou está com dificuldades de mobilidade.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito ao tratamento prioritário na realização de exames os pacientes internados na FCECON e aqueles que estão sendo atendidos no Serviço de Pronto Atendimento da Fundação, a Urgência do hospital.

## Exames complementares (LABORATÓRIO DE PATOLOGIA)

### 1. O que é?

O Serviço de Patologia é responsável pela análise de peças coletadas no Ambulatório, no setor de Imagenologia e no Centro Cirúrgico da FCECON, com o objetivo de fazer análise histopatológica dessas peças, checando se há células neoplásicas nesses itens, ou seja, se o paciente tem câncer. No local é feita a liberação dos laudos das biópsias. Os resultados ficam disponíveis no sistema da Fundação para consulta do médico e uma cópia fica no prontuário do paciente.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos os pacientes da FCECON com suspeita de câncer que necessitam do procedimento para confirmar o diagnóstico e os pacientes da Fundação que passam por cirurgia.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

O paciente só deve procurar o Serviço de Patologia da FCECON para pegar o resultado da biópsia ou da análise de peças. Para isso ele deve ter em mãos o cartão da Fundação.

### 4. Tempo de duração?

O tempo para ter resultado é de 60 dias para análise de peças e de 30 para biópsias.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Os telefones de contato são o 3655-4708 e o 3655-4709.

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Local limpo e sinalizado.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito ao tratamento prioritário na realização de análise de peças ou biópsias na FCECON os pacientes cujos médicos solicitem por documento a prioridade na realização dos procedimentos, devido à gravidade do estado de saúde dos mesmos.

## Exames complementares (LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS)

### 1. O que é?

O setor faz análise de amostras de sangue, fezes, urina, marcadores tumorais e outros diversos líquidos biológicos.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos os pacientes cadastrados na FCECON.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Os pacientes passam por um agendamento para realização dos exames solicitados na recepção do laboratório, que fica no 2º andar, próximo ao laboratório de Patologia, onde recebem as orientações pertinentes à coleta e agendam a data solicitada. Juntamente com o pedido médico, Carteira de Identidade e cartão da FCECON, o paciente estará apto a realizar o serviço.

### 4. Tempo de duração?

O laboratório funciona 24 horas. Para agendamento e recebimento de exames, o local funciona das 9h às 17h. Para coleta de sangue e outros materiais, funciona das 7h às 9h.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Os telefones de contato são o 3655-4765 e o 3655-4611.

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Humanizado, respeitoso, com clareza nas informações, com eficiência, segurança, igualdade e ética.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Local apropriado para o serviço, sinalizado e com acessibilidade.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito ao atendimento prioritário os pacientes que estão na Urgência, UTI, em estado de reanimação e no Centro Cirúrgico do hospital. Em nível de exames ambulatoriais, a prioridade é para idosos, pessoas em cadeiras de rodas e macas e leva em conta ainda o estado de saúde dos pacientes (estado grave).

## Radioterapia

### 1. O que é?

É o tratamento que utiliza a radiação do tipo ionizante para eliminar ou inibir as células tumorais (células anormais) /ou processos inflamatórios de uma determinada região do corpo. Além disso, este tratamento é indicado para controlar sintomas, como sangramentos e dores; curar e melhorar a qualidade de vida dos pacientes. É um tratamento seguro e eficiente.

A radioterapia pode ser indicada individualmente e/ou associada a outros procedimentos como por exemplo, em combinação com a cirurgia ou antes, durante ou logo após a quimioterapia.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Paciente com diagnóstico fechado de câncer e algumas doenças benignas.

### 3. Tempo de duração?

Radioterapia - Tratamento é diário. Em geral, cada sessão de radioterapia leva em torno de 15 minutos e o número de aplicações pode variar de uma até 40. Dependendo da patologia, o tempo de tratamento dura de 2 a 3 meses. Já a Braquiterapia são 4 inserções de sete em sete dias.

### 4. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Com os telefones 3655- 4727 e 3655-4717.

### 5. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Vide os Fluxos da radioterapia. Clique aqui

### 6. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Paciente internado e/ou debilitado.

## Quimioterapia

### 1. O que é?

Quimioterapia é um tratamento que utiliza medicamentos para destruir as células doentes que formam um tumor, o câncer. Estes medicamentos se misturam com o sangue e são levados a todas as partes do corpo, destruindo as células doentes que estão formando o tumor e impedindo, também, que elas se espalhem pelo corpo.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Pacientes da FCECON que foram avaliados e prescritos em consulta com oncologista clínico.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Após agendamento, segue-se à sala de infusão de Quimioterapia para realização do tratamento. Os documentos necessários são cartão da FCECON e Carteira de Identidade.

### 4. Tempo de duração?

Dá-se de acordo com o Protocolo de Quimioterapia, que é classificado como curta, média e longa duração, variando de 3 a 8 horas de tratamento.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Enf<sup>a</sup> Edilene Duarte (Supervisão do Serviço): 3659-4659  
Recepção da Quimioterapia: 3655-4650

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Administração de Terapia Antineoplásica por vias intra venosa, subcutâneo, intramuscular e intratecal. Consulta de Enfermagem, Enfermagem baseada em evidências, assistência multi e interdisciplinar atrelada aos serviços de psicologia, nutrição, odontologia, fisioterapia, entre outros. Atendimento humanizado focado na equidade e igualdade.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Fácil acesso, salas limpas com poltronas e leitos confortáveis para os pacientes.

### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Crianças, idoso acima de 80 anos, cadeirante ou acamado e portador de necessidades especiais.

## Terapia da dor e cuidados Paliativos

### 1. O que é?

O Serviço de Terapia da Dor e Cuidados Paliativos atende pacientes com câncer avançado que encontram-se em estado de doença que ameaça a vida. O setor atende o usuário do SUS em consultório na FCECON, além de realizar visitas domiciliares com uma equipe multidisciplinar em residências de pacientes acamados.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos os pacientes da FCECON com câncer em estado avançado e que tenham indicação dada por médico especialista para cadastro no Serviço de Terapia da Dor e Cuidados Paliativos.

### 3. Tempo de duração?

As consultas no Ambulatório de Cuidados Paliativos, realizadas por médicos anestesiólogos, são agendadas no serviço e realizadas uma vez por mês, caso seja marcado pela equipe. Já as visitas domiciliares tem intervalo aproximado de 25 dias entre uma e outra.

### 4. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

O telefone de contato é o 3655-4653.

### 5. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

## Central de leitos e acolhimento

### 1. O que é?

Internação é um procedimento de acolhimento para paciente clínico e/ou cirúrgico com tempo superior a 24 horas.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos usuários que foram encaminhados por meio de solicitação dos médicos que compõem o corpo clínico da FCEcon para internar e realizar procedimento clínico ou cirúrgico.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Para internação, faz-se o uso do kit de internação, que consiste nos exames dos pacientes (aviso de cirurgia, boletim de internação e alta, risco cirúrgico completo, etc).

### 4. Tempo de duração?

Não estimado ainda.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Central de leitos  
Zenóbia – Gerente: 3655-4678  
Fátima e Valmier: 3655-4684

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Será acolhido com humanidade e receberá todas as orientações para cada caso específico.

### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Paciente será acolhido com atendimento preferencial de acordo com o grau de risco ou dificuldade motora. Observação: Após se apresentar a central de leitos, o paciente deverá dirigir-se a sala de acolhimento localizada a esquerda da brinquedoteca dentro do salão do Ambulatório da Fcecon, com horário de funcionamento de 7:30 às 17:30 horas.

O paciente que submeter-se-á a cirurgia de médio e grande porte é acolhido, para verificação dos EXAMES PRÉ-OPERATÓRIOS do paciente, assinalando em um check list criado em consonância com o Centro Cirúrgico; receberá orientação quanto aos procedimentos de Internação e Hotelaria da Fcecon; Pré Agendar, agendar e remarcar cirurgias, se necessário e encaminhar o paciente ao Serviço Social para orientações quanto ao processo de Internação, horário de internação, material de uso pessoal, bem como às normas, direitos e deveres.

Contato Central de Leitos: 3655-4680

## Cirurgias

### 1. O que é?

A FCEcon realiza cirurgias oncológicas pelo SUS, podendo ser de urgência, emergência e eletiva (sem urgência, agendadas com antecedência). As cirurgias que não necessitam de internação são realizadas no Centro Cirúrgico Ambulatorial, localizado no 2º andar do Hospital, próximo ao elevador de entrada. Quando a cirurgia precisa de internação superior a 24 horas, recuperação e/ou de UTI são realizadas nas salas de cirurgias do Centro Cirúrgico, também localizado no 2º andar, em frente ao Laboratório de Anatomia.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todo o procedimento cirúrgico somente é agendado após identificação da necessidade em consulta médica no Ambulatório e devidamente regulado pelo SISREG.

O paciente deve certificar-se do local, data e horário de realização do procedimento com antecedência; cumprir rigorosamente as orientações prévias da equipe de Central de Leitos, acolhimento e Serviço Social (tempo de jejum e cuidados especiais); trazer todos os encaminhamentos e laudos emitidos pelo médico; trazer exames anteriores (raio-x, eletrocardiograma, exame de sangue e outros); trazer pertences de higiene pessoal; vir ao hospital sempre acompanhado por algum responsável; evitar trazer joias, relógios, cheques, cartões de crédito ou outros pertences de valor.

### 3. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

3655-4712

### 4. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento?

Local de fácil acesso, limpo e sinalizado.

## Internações (ENFERMARIAS)

### 1. O que é?

É o local com vários leitos para acomodação do paciente internado por indicação clínica ou cirúrgica, cercado de cuidados e de atenção em um ambiente humano e acolhedor.

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Todos usuários que foram encaminhados por meio de solicitação do médica da FCECON.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Para a internação nas enfermarias o paciente precisa trazer os objetos de higiene e de uso pessoal, roupas e toalha, que devem ser trocados diariamente, escova de dente, sabonete líquido, pijama e pente.

### 4. Tempo de duração?

Conforme a necessidade indicada para o tratamento.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Enfermeira Shirley: 3655-4771.

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

O paciente será acolhido e acomodado em suas acomodações.

Observação: Fluxo de internação, clique aqui  
Orientações para pacientes e acompanhantes, clique aqui

## Urgência e emergência

### 1. O que é?

Serviço que oferta atendimento 24 horas aos pacientes oncológicos da FCECON, que apresentam intercorrências de caráter mediato e imediato, provenientes da doença, da terapêutica ou de cuidados paliativos, sendo classificado os sintomas de gravidade pela classificação de risco com o enfermeiro especialista em oncologia e capacitado no protocolo de Manchester. Os pacientes são classificados nas cores: Vermelho, para atendimento imediato (exemplos: parada cardíaca ou respiratória e sangramento intenso); Laranja, muito urgente com atendimento em até 10 minutos (ex: dor intensa, hipertensão grave, sangramento moderado vaginal e retal); e Amarelo, para pacientes que apresentam sintomas de caráter urgente com atendimento em até 60 minutos (ex: dor moderada e leve, sangramento leve e obstrução de sonda nasoenteral).

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Pacientes da FCECON que tenham cartão e prontuário no serviço.

### 3. Como, aonde e quais documentos são necessários?

Cartão da FCECON, documento de Identidade/RG e CPF do paciente e acompanhante. Se necessário, os últimos exames e receitas do paciente.

### 4. Tempo de duração?

Paciente deve ser avaliado conforme critério clínico. Após realizadas as intervenções, seguirá em alta depois de atendimento. Se o paciente estiver instável, segue para observação de 24 horas. Novamente avaliado pelo clínico, se não apresentar melhorias, paciente segue para internação. O ideal é que ele fique no serviço até 48 horas. Se não apresentar estabilidade, novas condutas do especialista devem ser seguidas com resposta do parecer médico.

### 5. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato?

Posto de Enfermagem - 3655-4638

### 6. Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento?

Humanizado, equidade, integralidade, segurança, qualidade e ética.

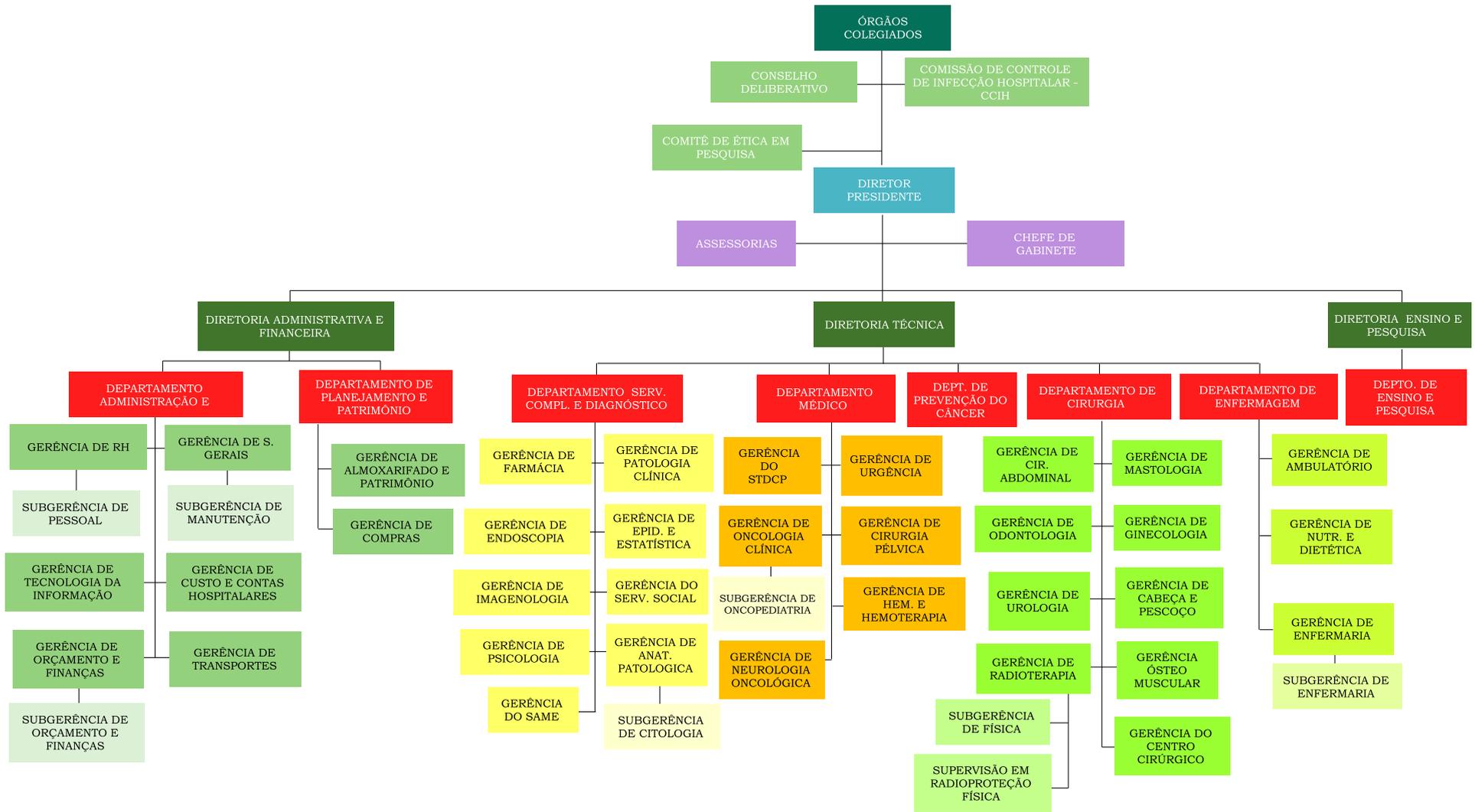
### 7. Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Fácil acessibilidade.

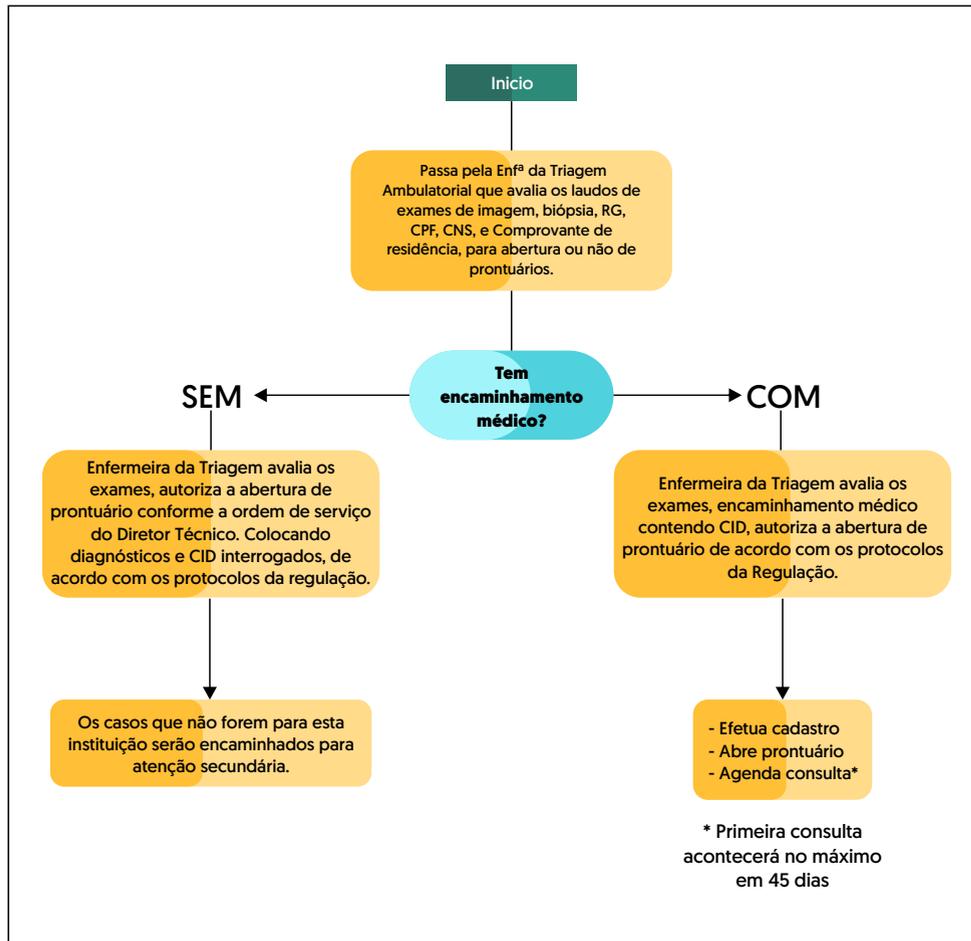
### 8. Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário.

Criança, idoso acima de 80 anos, cadeirante ou paciente acamado, portador de necessidades especiais e os pacientes da classificação Vermelha e Laranja.

# Estrutura Organizacional



## Fluxos 1º Acesso e consultas



## Orientações para pacientes e acompanhantes

### REGRAS GERAIS

1. Respeitar as regras de boa convivência em sociedade e da FCECON; Lavar as mãos sempre que: entrar ou sair da enfermaria, tocar o paciente, tocar em equipamentos, utensílios, secreções e etc. Isto previne a transmissão de infecção para você e o paciente.
  2. A FCECON não se responsabiliza pela perda, esquecimento, furto ou roubo de materiais pessoais de pacientes e acompanhantes;
  3. É obrigatório utilizar crachá de identificação em local visível e devolver o mesmo ao setor de Recepção quando se ausentar do hospital; Manter mesas de cabeceira sempre limpa, sem excesso de materiais, jogar alimentos não consumidos na lixeira;
  4. Pacientes em isolamento não podem receber visitas; É proibido mexer em acessórios, aparelhagem de monitoramento e televisores. Sempre solicitar ajuda de um funcionário;
  5. É proibida a entrada de visitas com qualquer doença infectocontagiosa e sintoma de enfermidade; pessoas com sinais de uso de drogas lícitas ou ilícitas.
  6. É proibida a entrada de crianças menores de 12 anos, salvo em casos excepcionais e autorizados pelo setor de Serviço Social, Psicologia e na ausência destes; pelo enfermeiro plantonista.
- OBS:** Antes de sua internação, você recebeu do Serviço Social uma sacola transparente, que se destina a acomodar as roupas e objetos pessoais utilizados, devendo ser utilizada para transporte destes. Não é permitida a entrada de mochilas, malas e bolsas, exceto nos casos de solicitação justificada ao Serviço Social e/ou enfermeiro do plantão.

## Orientações para pacientes e acompanhantes

## SOBRE AS VISITAS

A FCECON dispõe de horário de visita ampliada pelo período de **3 horas (das 15h às 18h) de segunda-feira a domingo.**

## HORÁRIO DE TROCAS DE ACOMPANHANTES

MANHÃ	TARDE	NOITE
7h às 8h	12h às 13h	18h às 19h

## HORÁRIO DE REFEIÇÕES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

	Paciente	Acompanhante
Café da manhã:	6h	6h às 7:30
Lanche:	9h	
Almoço:	12h	11h às 12h
Lanche da tarde:	15h	
Jantar:	18	20h às 22h
Ceia:	21h	

**OBS:** O momento de internação é um período de desgaste físico e emocional para o paciente, por este motivo, não fale sobre coisas negativas, leve alegria e estímulo a quem está internado. Evite contato físico com outros pacientes para reduzir o risco de infecção.

## Orientações para pacientes e acompanhantes

## REGRAS GERAIS



Uso de trajes inadequados (roupas curtas, transparentes, decotadas)



Sentar ou deitar na cama ou no chão. Trazer de casa travesseiros, lençóis e cobertores.



Ministrar medicação ao paciente, realizar curativos e outros procedimentos.



Circular em outras alas e enfermarias além daquelas que o paciente está internado.



Fumar no Hospital (Lei federal 9294/96).

## EXCETO QUANDO AUTORIZADO



Entrada de alimentos e bebidas de qualquer natureza (exceto nos casos avaliados e autorizados pela Seção de Nutrição)



Entrada de aparelhos eletroeletrônicos tais como televisão e rádio. (exceto com autorização do enfermeiro plantonista).



Tomar água ou abastecer garrafas nos bebedouros de uso exclusivo dos funcionários.

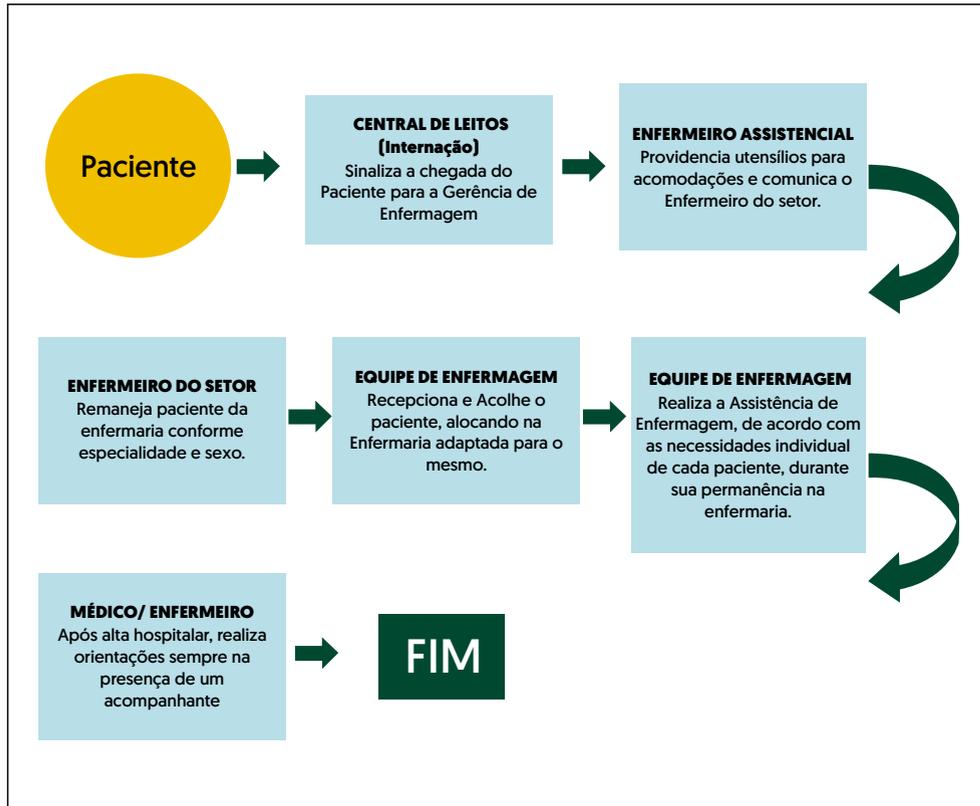


Entrada de medicamentos, com exceção dos casos autorizados pelo médico.

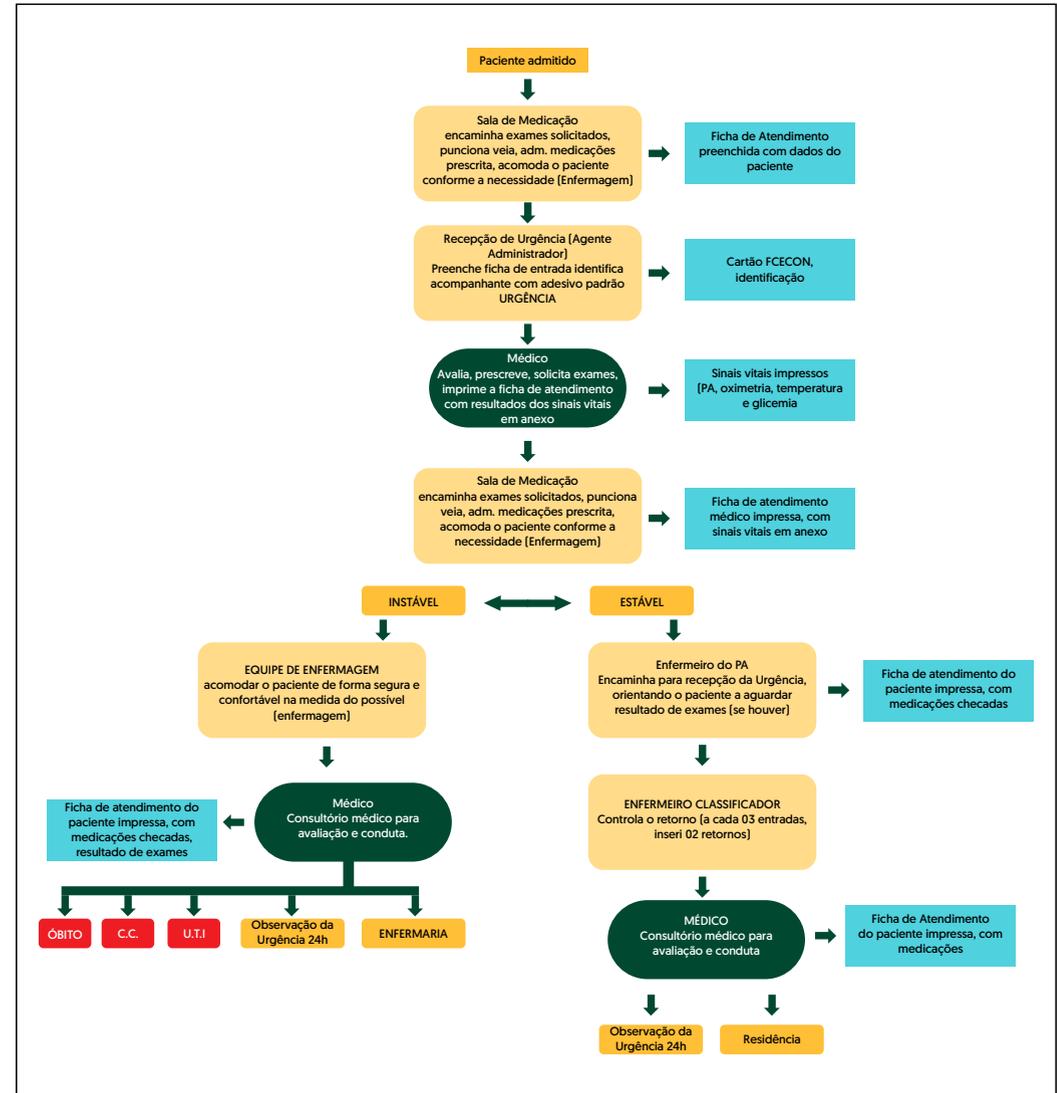


É proibida a produção de fotos e vídeos e quaisquer tipos de imagem sem autorização prévia da direção do hospital.

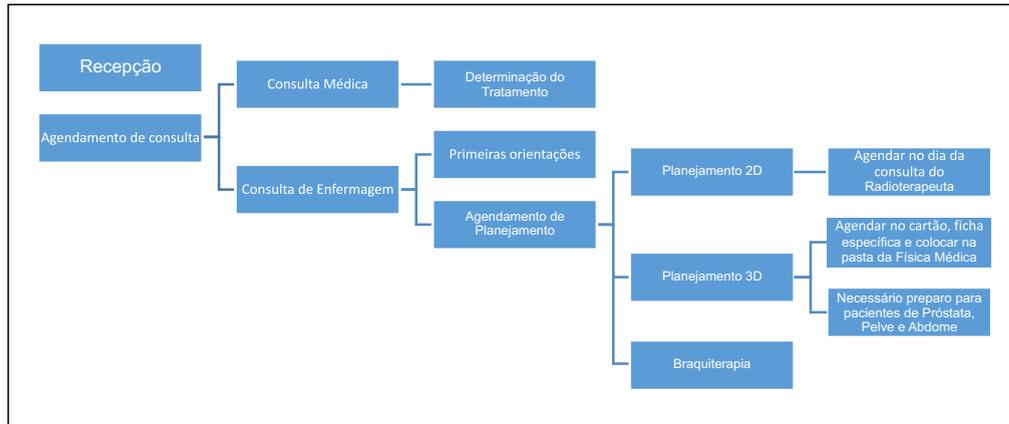
# Fluxo internação enfermarias



# Fluxo Emergência



## Fluxo de Atendimento Setor de Radioterapia



## Ouvidoria e Canais de informação

### Ouvidoria

O paciente e o acompanhante podem registrar elogios, sugestões, reclamações e outros tipos de manifestações através da Ouvidoria da FCECON. O setor fica localizado na entrada do Ambulatório do hospital e funciona de segunda a sexta-feira das 7h às 12h e das 13h às 17h.

O usuário pode ainda entrar em contato com a Ouvidoria pelo telefone 3655-4698 e pelo email [ouvidoria@fcecon.am.gov.br](mailto:ouvidoria@fcecon.am.gov.br).

### Site e redes sociais da FCECON

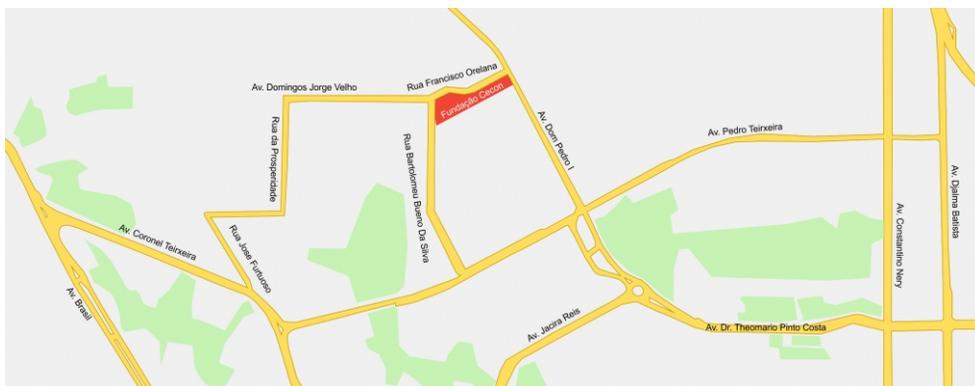
O site da Fundação Cecon e as redes sociais são outro canal para busca de informações sobre a instituição.

<http://www.fcecon.am.gov.br/>

Facebook: @fcecon.am

Instagram: @fcecon.am

# Como chegar na Fundação CECON



Rua Francisco Orellana, 215 - Planalto, Manaus - AM, 69040-010

Planalto, Manaus - AM

 [fcecon.am.gov.br](http://fcecon.am.gov.br)

 [92] 3655-4600

Linhas de ônibus que atendem a Fundação Cecon  
pela Francisco Orellana: 200/214.  
Pela Av. Dom Pedro 1: 002/200/204/207/214/220/450