

CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS

CARTA DE SERVIÇOS

Edição:10/2022





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE:

Anoar Abdul Samad

DIRETORA GERAL:

Raimunda Gomes Pinheiro

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Cirlene de Azevedo Araújo

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Cilene Oliveira de Carvalho Reis

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Alessandra Carvalho Passos dos Reis



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
BREVE HISTÓRICO.....	3
DADOS DA UNIDADE.....	4
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	5
ORGANOGRAMA.....	6
QUANDO DEVO PROCURAR O CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS.....	7
O QUE PRECISO FAZER PARA SER ATENDIDA NO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS.....	7
TEMPO DE ESPERA	7
INTERNAÇÃO	8
ACOMPANHANTES	8
VISITANTES	8
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS.....	9
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS.....	10
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	10

APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços do Centro de Saúde Mental do Amazonas objetiva demonstrar a identidade desta unidade da rede de urgência e emergência integrante da Secretaria de Estado de Saúde, prestar informações ao público externo e interno de cada estabelecimento assistencial à saúde, e por reflexo, organizar e melhorar o fluxo de pacientes, e ainda, racionalizar e otimizar recursos humanos, materiais e financeiros.

Outrossim, a divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pelos estabelecimentos de assistência à saúde e suas formas de acesso contribuem para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde e favorece a tão almejada humanização da rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS.

O Centro de Saúde Mental do Amazonas, tem como finalidade propiciar pronto atendimento às Urgências e Emergências Psiquiátricas, assegurando acesso e integralidade no cuidado a pessoas com transtornos mentais severos e persistentes.

BREVE HISTÓRICO

O Centro de Saúde Mental do Amazonas foi inaugurado em 16 de agosto de 2022, situado na Avenida Desembargador João Machado, S/N, Planalto, Manaus - AM.

É cadastrado no Ministério da Saúde sendo referência para o atendimento de urgência/emergência e de internação breve aos portadores de transtornos mentais do Estado do Amazonas e estados vizinhos.

DADOS DA UNIDADE

CNPJ 00.697.295/0060-57

CNES 2019590

E-mail: hpsq_eribeiro@saude.am.gov.br

Endereço: Av. Desembargador João Machado, S/N, Planalto, CEP: 69042-360



Fonte da imagem: Google MAPS
Linhas de ônibus: 014, 213, 215, 219.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Oferecer atendimento de urgência/emergência e de internação breve aos portadores de transtornos mentais, fundamentado no cuidado humanizado, capacitar profissionais e contribuir na realização de pesquisas.

VISÃO

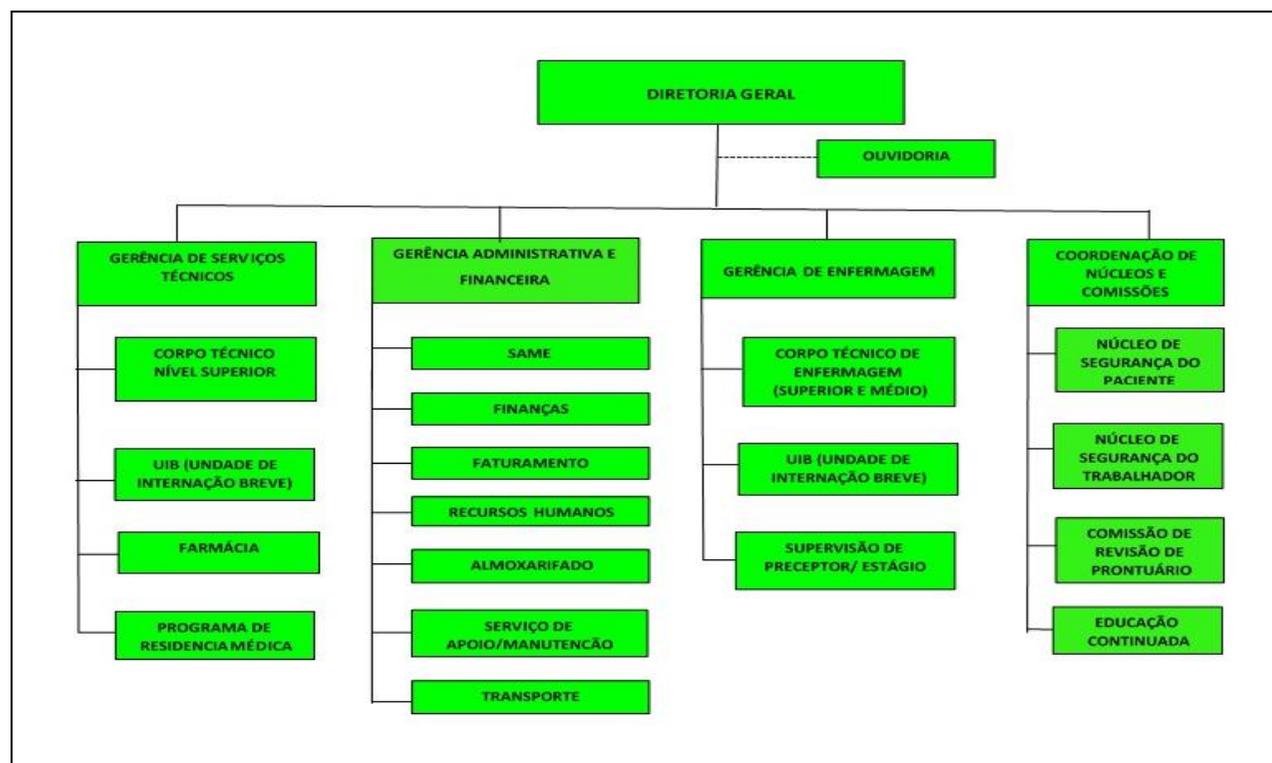
Tornar-se centro de referência no tratamento de Saúde Mental, articulado a Rede de Atenção Psicossocial, com profissionais comprometidos com boas práticas clínicas e com compromisso social.

VALORES

Humanização, Cidadania, Ética, Eficiência, Integralidade, Equidade, Qualidade, Conhecimento.

ORGANOGRAMA

CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS



QUANDO DEVO PROCURAR O CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS

Nos casos em que a pessoa apresente alteração de comportamento que coloque em risco a sua própria integridade física ou a de outros (risco de morte), alteração de pensamentos (delírios) e/ ou dos sentidos (alucinações audiovisuais).

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS

A unidade de saúde é um Pronto Atendimento com funcionamento nas 24 horas, 7 dias por semana, ininterrupto e de portas abertas, atende pessoas de ambos os sexos a partir dos 14 anos de idade;

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documentos pessoais;

Importante apresentar documento de Identidade oficial com foto e Cartão Nacional de Saúde para dar celeridade no atendimento, no entanto, a unidade salva guarda o direito de acesso do paciente ao serviço, independente de questões de documentação que pode ser realizada num segundo momento, a exemplo dos casos de pessoas que vivem em situação de rua e de outras que são encontradas por terceiros em situação que requer cuidados em saúde mental.

TEMPO DE ESPERA

Um serviço de Classificação de Risco está sendo estudado para implantação na Unidade de Pronto Atendimento (PA). No momento o fluxo dos pacientes é organizado a partir de uma escuta e acolhimento inicial feita pelo serviço de Enfermagem. A partir dessa triagem, os pacientes em situação de emergência seguem para atendimento médico imediato: casos de urgência maior têm atendimento médico priorizado e casos de urgência menor serão atendidos por ordem de chegada.

INTERNAÇÃO

Após 24 horas de observação o paciente é reavaliado e, se necessário, segue para a Unidade de Internação Breve (UIB) com duração máxima de até 30 dias consecutivos, que tem por objetivo a remissão dos sintomas com estabilização do quadro.

ACOMPANHANTES

Para a permanência no serviço de internação é obrigatória a presença de acompanhantes.

É necessário registrar na recepção o nome de dois acompanhantes.

Outras solicitações e necessidade de acompanhante serão avaliadas individualmente pela equipe multidisciplinar do plantão.

VISITANTES

A unidade reserva o horário de 16:00h às 17:00h para receber visita, que é realizada por uma pessoa por vez e por paciente de acordo com demandas familiares, sob orientação da equipe multidisciplinar de plantão.

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS

1. SERVIÇO DE PSQUIATRIA/ATENDIMENTO EM PSQUIATRIA:

Onde: Pronto Atendimento Integrado, setor de observação e setor de internação;

Horário: 24 horas;

Requisito: RG, cartão do SUS, comprovante de residência com CEP e responsável.

2. SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA:

Onde: Pronto Atendimento Integrado (observação e internação);

Horário: 24 horas;

Requisito: RG, cartão do SUS, comprovante de residência com CEP, responsável e ficha de atendimento médico.

3. SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ATENDIMENTO EM PSICOLOGIA:

Onde: Pronto Atendimento Integrado (observação e internação);

Horário: 07h às 13h e de 14h às 20h (segunda-feira a sexta-feira);

Requisito: RG, cartão do SUS, comprovante de residência com CEP, responsável e ficha de atendimento, pacientes internos.

4. SERVIÇO SOCIAL/ATENDIMENTO SOCIAL:

Onde: Pronto Atendimento Integrado (observação e internação) e/ou informações pelo celular:(92) 98413-4146;

Horário: 07h às 19h;

Requisito: RG, cartão do SUS, comprovante de residência com CEP, responsável e ficha de atendimento.

5. SERVIÇO DE OUVIDORIA/REGISTRO DE DÚVIDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OUTRAS DEMANDAS:

Onde: sala da ouvidoria ou contato telefônico (mensagens de texto, áudio) pelo celular: (92) 984146638 e

e-mail: ouvidoriacper@gmail.com;

Horário: 07h às 13h (segunda-feira a sexta-feira) – presencial;

Requisito: Público interno e externo.

ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO CENTRO DE SAÚDE MENTAL DO AMAZONAS

A Carta de Serviços está disponível para consulta na Recepção da Unidade e pode ser solicitada junto a Ouvidoria do Centro de Saúde Mental do Amazonas.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Telefones: (92) 98414-6638 – Recepção Geral

Whatsapp: (92) 98414-6638 – Ouvidoria

Whatsapp: (92) 98413-4146 – Serviço Social