

# **POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

## **CARTA DE SERVIÇOS**

Edição: MARÇO/2022



Avenida Autaz Mirim, 7035 – Tancredo Neves  
Fone: (92) 3249-9950  
Manaus-AM-CEP 69085-215

POLICLÍNICA  
**ZENO LANZINI**



## **FICHA CATALOGRÁFICA**

### **GOVERNADOR:**

Wilson Miranda Lima

### **SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE,**

Anoar Abdul Samad

### **DIRETOR GERAL:**

Fabio Manabu Martins Shimizu

### **GERENTE ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO:**

Rodrigo Albuquerque de Castro

### **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:**

Rodrigo Albuquerque de Castro

Andresson Lacerda do Lago

Josimar Vasconcelos dos Santos

Márcia Wolenski da Luz de Souza

## SUMÁRIOz

|  |    |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO.....  | 3  |
| BREVE HISTÓRICO.....   | 4  |
| DADOS DA UNIDADE .....   | 5  |
| IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....                                 | 6  |
| MISSÃO .....   | 6  |
| VISÃO .....  | 6  |
| VALORES.....   | 7  |
| ORGANOGRAMA .....  | 8  |
| QUANDO DEVO PROCURAR A NOME DA UNIDADE .....                   | 9  |
| O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA UNIDADE .....               | 9  |
| DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.....                  | 10 |
| SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO(A) NOME DA UNIDADE..... | 10 |
| ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO(A) NOME DA UNIDADE .....  | 16 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....                         | 16 |
| FOTOS.....   | 17 |

## **APRESENTAÇÃO**

### **POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

A presente Carta de Serviços da Policlínica Zeno Lanzini objetiva demonstrar a identidade das unidades da rede de atendimento ambulatorial 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 assistência em saúde. A divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pela instituição e suas formas de acesso, contribuindo assim para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS.

A Policlínica Zeno Lanzini oferece serviços de relação com alguns dos principais serviços, dentre outros.

## **BREVE HISTÓRICO**

Em 03 de fevereiro de 2004 foi inaugurada a Policlínica Zeno Lanzini pelo então Governador Eduardo Braga, na presença da comunidade, funcionários e Diretora da Instituição – Dra. Sandra Cardoso S. Furtado, para funcionar de segunda à sexta-feira, no horário de 07h00min as 18h00min horas.

Para o atendimento na Instituição, o usuário necessitava ser encaminhado por um clínico geral ou outro especialista de qualquer serviço de Saúde do Sistema Único de Saúde - SUS e agendar sua consulta com um de nossos especialistas através do SISREG.

Inicialmente o atendimento teve como público alvo a comunidade da Zona Leste, porém, devido à grande demanda e procura dos serviços especializados a Instituição estendeu sua atenção aos usuários das mais diversas localidades do Estado do Amazonas, e até mesmo a outros Estados Adjacentes.

## DADOS DA UNIDADE

### POLICLÍNICA ZENO LANZINI

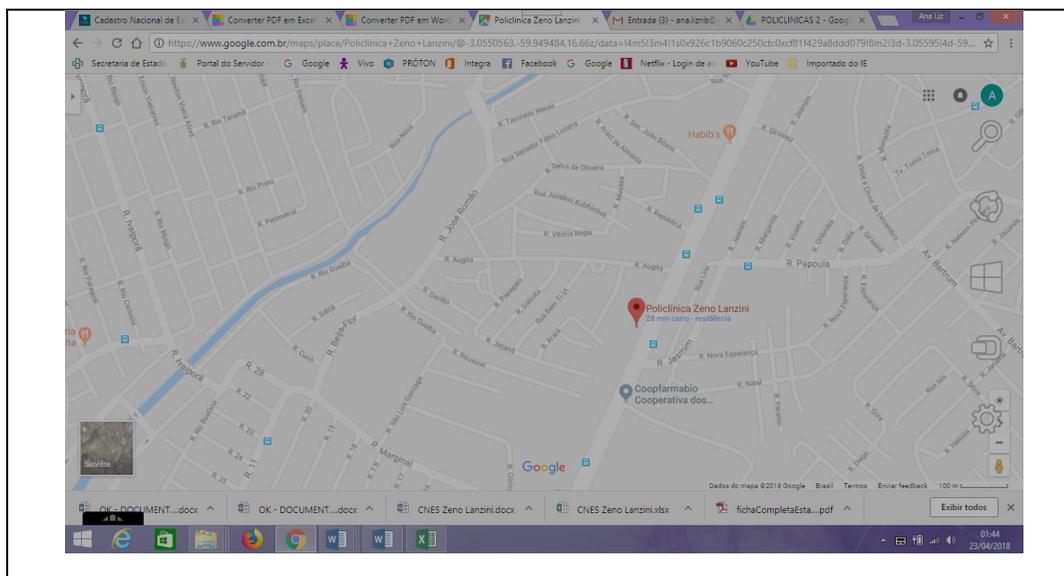
00.697.295/0101-60

CNES 3042626

Telefone (92) 3249-9950

*E-mail policlin\_zlanzini@saude.am.gov.br*

Endereço Av. Autaz Mirim, 7035 – Tancredo Neves





Linhas de ônibus: 014, 016, 352, 355, 418, 600, 650, 651 e 652

## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

#### **MISSÃO**

“Promover a saúde através da prevenção e assistência médica diferenciada, com humanização, competência e excelência no atendimento”.

#### **VISÃO**

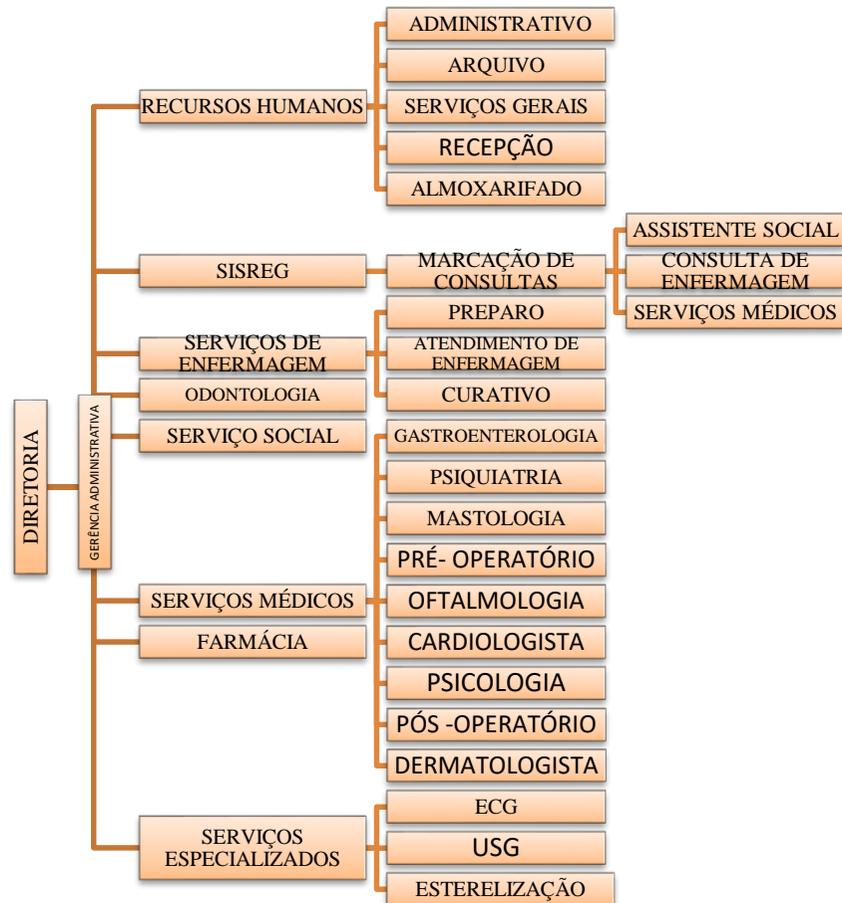
“Ser referência em excelência no atendimento ambulatorial no Estado do Amazonas”.

## VALORES

- Ética e Transparência;
- Qualidade;
- Comprometimento;
- Competência Técnica;
- Inovação;
- Responsabilidade Socioambiental

## ORGANOGRAMA

### POLICLÍNICA ZENO LANZINI



## **QUANDO DEVO PROCURAR A POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

Por ser uma unidade de saúde de média complexidade o acesso aos serviços decorrem através do SISREG – Sistema Regulador, onde o paciente é inicialmente atendimento numa unidade básica de saúde e necessitando de um atendimento especializado o médico encaminha para o especialista e a requisição é inserida no sistema da unidade básica de saúde e posteriormente, confirmado o atendimento do usuário na unidade especializada executante do serviço para acompanhamento e tratamento resolutivo da patologia apresentada pelo paciente no atendimento inicial nas unidades básicas de saúde.

## **O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

O atendimento realizado pela Policlínica Zeno Lanzini acontece através do SISREG – Sistema Regulador, e quando confirmado pelo sistema o atendimento ou procedimento do paciente o mesmo deve apresentar no dia do atendimento ou consulta marcada o encaminhamento com a autorização, a Carteira de Identidade ou Documento Oficial com foto (Carteira de motorista, Carteira de trabalho, Carteira do Conselho de Classe etc.) o Cartão do SUS, CPF e Comprovante de residência. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal.

## DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

**Vide Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde**

**Acesse: <https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>**

### SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA POLICLÍNICA ZENO LANZINI

1) RECEPÇÃO - Atendimento ao público com agendamento, preenchimento de cadastro, orientações.

Onde: Recepção da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisito: Requisição Médica em duas vias, para dispensação de antibióticos e remédios controlados apresentar documento de identificação, cartão SUS e comprovante de residência.

2) FARMÁCIA - Serviços de Atendimento Especializado – SAE, Dispensação de Medicamentos de Uso Controlado, Dispensação de medicamentos que fazem parte do Programa da Farmácia Básica.

Onde: Farmácia da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 08:00h as 12:00h

Requisito: Requisição Médica em duas vias, para dispensação de antibióticos e remédios controlados apresentar documento de identificação, cartão SUS e comprovante de residência.

3) SISREG: Atendimento ao público com agendamento de consultas, marcação de exames, preenchimento de cadastro, orientações.

Onde: Setor do SISREG da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisito: Necessário: Identidade ou documento Oficial com foto, CPF, CNS (Cartão Nacional do SUS), Formulário de Encaminhamento.

4) PREPARO: Realiza os procedimentos de preparação do usuário do serviço para o atendimento médico com a aferição de pressão arterial, pesagem, estatura, temperatura e procedimento de fundoscopia, registro no formulário próprio de atendimento e encaminha para o atendimento.

Onde: Sala do Preparo da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

5) ENFERMAGEM: Acolhimento dos pacientes, com orientações e encaminhamentos diversos.

Onde: Consultório de Enfermagem da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

6) ODONTOLOGIA:

Onde: Consultório de Odontologia

Horário: Turno Matutino: Segunda a Sexta Feira: 07:00h as 11:00h

Turno Vespertino: Segunda a Sexta Feira: 12:00h as 16:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

7) PSICOLOGIA: Acolhimento em Saúde Mental, escuta qualificada, disponível na lógica de “porta aberta”, tanto pelo encaminhamento como por demanda espontânea de usuários ou familiares que procuram o atendimento pela primeira vez.

Onde: Consultório de Psicologia

Horário: Turno Matutino: Segunda a Sexta Feira: 07:00h as 12:00h

Turno Vespertino: Segunda a Sexta Feira: 12:00h as 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento.

8) SERVIÇO SOCIAL - Informação e ou comunicação em saúde (normas e rotinas institucionais). Encaminhamento à rede de seguridade social (assistência, saúde e previdência). Emissão de documentos que viabilizam a obtenção de benefícios sociais. Atendimentos a usuários em situação de vulnerabilidade social

Onde: Sala de Serviço Social

Horário: Turno Matutino: Segunda a Sexta Feira: 07:00h as 12:00h

Turno Vespertino: Segunda a Sexta Feira: 12:00h as 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente, identidade, CPF, Cartão do SUS, Comprovante de residência (a depender do tipo de atendimento)

9) CLÍNICO GERAL ESPECIALISTA EM SAÚDE MENTAL: Consulta com agendamento no Serviço Social da unidade de saúde.

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda Feira a Sexta Feira 13:00h e 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente.

10) DERMATOLOGIA – CONSULTA EM PEQUENA CIRURGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda a Sexta-feira as 07:30h e Quinta-feira 11:30h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

11) OFTALMOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda a Sexta-Feira 07:00h e 11:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

12) MASTOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Terça a Sexta-Feira 08:00h e 12:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

12) GASTROENTEROLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda a Sexta-Feira 08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

13) CIRURGIA GERAL PRÉ-OPERATÓRIO: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda a Quarta-Feira 08:00h às 12:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

14) CIRURGIA GERAL PÓS-OPERATÓRIO: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda, Quarta e Sexta-Feira e 13:00h às 17:00h e Sexta 07:00h às 11:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

14) PROCTOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Terça 13:00h às 17:00h, Quarta 07:00h às 11:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

15) PSIQUIATRIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda, Terça e Quinta-Feira 10:00h às 14:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

16) ULTRA-SONOGRAFIA: Realizando os Exames de Ultrassom Transvaginal, Mamária, Obstétrica, Abdome total e superior, Vias urinárias e Rins, Pélvica, Próstata Via Abdominal, Tireoide.

Onde: Consultório Médico

Horário: Segunda a Sexta-feira 08:00h às 12:00h

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

17) PROCEDIMENTO DERMATOLÓGICO: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema SISREG

- 01 - Biópsia de pele e partes moles
- 02 - Biópsia/Punção de tumor superficial da pele
- 03 - Eletrocoagulação de lesão cutânea/intralesional
- 04 - Excerese de tumor de pele e Anexos / Cisto sebáceo/Lipoma
- 05 - Fulguração / Cauterização química de lesões cutâneas
- 06 - Retirada de lesão por Shaving
- 07 - Retirada de corpos estranhos subcutâneo

Requisito: Prontuário do Paciente que é atendido e o profissional marca o agendamento de retorno para realizar o procedimento.

18) PROCEDIMENTO DE ODONTOLOGIA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado pela própria profissional no consultório de odontologia.

- 01 - Consulta Odontológica (1ª Consulta)
- 02 - Consulta
- 03 - Exame Clínico
- 04 - Raspagem Coroa-Radicular (Por Sextante)
- 05 - Tratamento Endodôntico Uni-Radicular
- 07 - Tratamento Endodôntico Bi-Radicular
- 08 - Tratamento Endodôntico Tri-Radicular

Onde: Consultório de Odontologia

Horário: Segunda Feira a Sexta Feira: 07:00 horas

Requisito: Prontuário do Paciente

19) PROCEDIMENTO DE PSICOLOGIA CLÍNICA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizada na recepção

- 01 - Terapia em Grupo

02 - Terapia Individual  
03 - Atendimento Individual em Psicologia  
04 - Atendimento em Psicoterapia de grupo  
05 - Atividade Educativa/Orientação em grupo na Atenção Especializada  
06 - Atendimento em oficina Terapêutica I - Saúde mental Terapia em grupo  
Onde: Consultório de Psicologia  
Horário: Segunda Feira a Sexta Feira: 07:00 horas  
Requisito: Prontuário do Paciente

20) EXAME DE ELETROCARDIOGRAMA: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema Regulador – SISREG  
É um exame que avalia a atividade elétrica do coração por meio de eletrodos fixados na pele. Através desse exame, é possível detectar o ritmo do coração e o número de batimentos por minuto.  
Onde: Sala de Exame  
Horário: Segunda Feira a Sexta Feira Turno Vespertino: 12:00h às 18:00h  
Requisito: Prontuário do Paciente, requisição do exame e autorização emitida via SISREG  
OBSERVAÇÃO: O Exame de Eletrocardiograma emitido na Unidade de Saúde é sem laudo.

21) PROGRAMA PÉ DIABÉTICO: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema Regulador – SISREG, realiza procedimento de curativo especializado em lesões grau II  
Onde: Sala de Curativo  
Horário: Segunda a Sexta Feira 07:00h às 13:00h  
Requisito: Prontuário do Paciente, Encaminhamento e autorização emitida via SISREG

**Nota: Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.**



## **ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DA POLICLÍNICA ZENO LANZINI**

A Carta de Serviços pode ser encontra no Site da SES-AM.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Atendimento ao Usuário através do Telefone (92) 3249-9950.



**FOTOS**

**POLICLÍNICA ZENO LANZINI**





