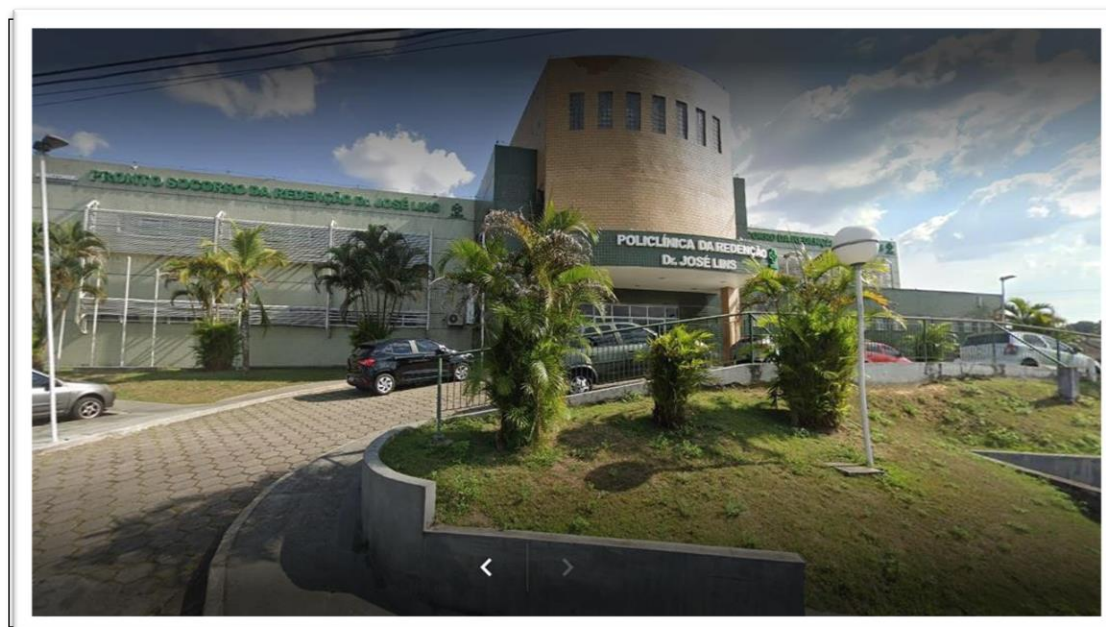


SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Agosto / 2021





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE:

Anoar Abdul Samad

DIRETORA GERAL:

Rosana Maria do Nascimento Silva

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Keyla Pereira Lins

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Aleksandra Mendes Castro

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Karolina Gabriela da Silva Nunes

Luana Aguiar Moreira

Maria Francisca Pessoa do Nascimento

Saulo Roberto Rolim de Benedetto



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	6
ORGANOGRAMA.....	7
QUANDO DEVO PROCURAR O SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE	8
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE	8
TEMPO DE ESPERA.....	8
INTERNAÇÃO	9
ACOMPANHANTES	9
VISITANTES	9
1SERVIÇO ADMINISTRATIVO / AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAME	10
2SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	10
3SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA	10
SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM	10
SERVIÇO DE CIRURGIA / DEBRIDAMENTO	10
SERVIÇO DE CIRURGIA / EXERESE	11
SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA DE ABCESSO	11
SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / CONSULTA EM CLÍNICA MÉDICA	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS.....	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / OBSERVAÇÃO DO PACIENTE	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ENFERMAGEM	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / PROGRAMA PÉ DIABÉTICO	12
SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS.....	12
SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS	12
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA	12
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA / ATENDIMENTO DIETÉTICO CLÍNICO	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - AVALIAÇÃO	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA –	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - PEQUENA CIRURGIA	13



SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – GENGIVECTOMIA	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – GENGIVOPLASTIA	14
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – REMOÇÃO DE SUTURA	14
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – CIRURGIA PERIODONTA	14
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / CONSULTA EM TRAUMATO-ORTOPEDIA	14
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / IMOBILIZAÇÃO	14
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / REDUÇÃO DE FRATURAS	14
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / PEQUENA CIRURGIA	15
SERVIÇO OTORRINOLARINGOLOGIA / CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA	15
SERVIÇO DE PEDIATRIA / CONSULTA EM PEDIATRIA:	15
SERVIÇO DE PSIQUIATRIA / CONSULTA EM PSIQUIATRIA	15
SERVIÇO DE PSICOLOGIA / CONSULTA EM PSICOLOGIA	15
SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS - X	15
SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL	16
SERVIÇO DE REGULAÇÃO SISTER / TRANSFERÊNCIA INTER-HOSPITALAR	16
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	17



APRESENTAÇÃO

SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

A presente Carta de Serviços do SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque objetiva demonstrar a identidade de unidade da rede de urgência e emergência integrante da Secretaria de Estado de Saúde, prestar informações ao público externo e interno, e por reflexo, contribuir na organização e melhoria do fluxo de pacientes, e ainda, na racionalização e otimização de 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 (SUS) e favorece a tão almejada humanização da assistência em saúde.

O SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque oferece atendimento 24h de assistência imediata, com atenção especial aos atendimentos em casos suspeitos de síndrome respiratória aguda grave e SARS-COV-2, bem como os serviços ambulatoriais: psiquiatria, otorrinolaringologia, psicologia, serviço social, farmácia, periodontia, exames de eletrocardiograma e Programa do pé diabético; serviços de urgência: suturas, pequenas cirurgias, eletrocardiograma, debridamentos, entre outros. Para observação de curta duração, são oferecidos 22 (vinte e dois) leitos, dos quais 16 (dezesesseis) leitos são para enfermaria adulta / pediátrica e 6 (seis) leitos para “Sala Rosa”..

BREVE HISTÓRICO

Em 27 de setembro de 2006, foi inaugurado o SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins Albuquerque, primeira unidade da rede estadual de saúde a oferecer ao mesmo tempo assistência em urgência e emergência e consultas especializadas. Em seu primeiro ano de funcionamento foram realizados 176 mil procedimentos.

É, portanto, unidade de média e baixa complexidade, bem como atendimento ambulatorial especializado e dessa forma, integra dois serviços.



DADOS DA UNIDADE

SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

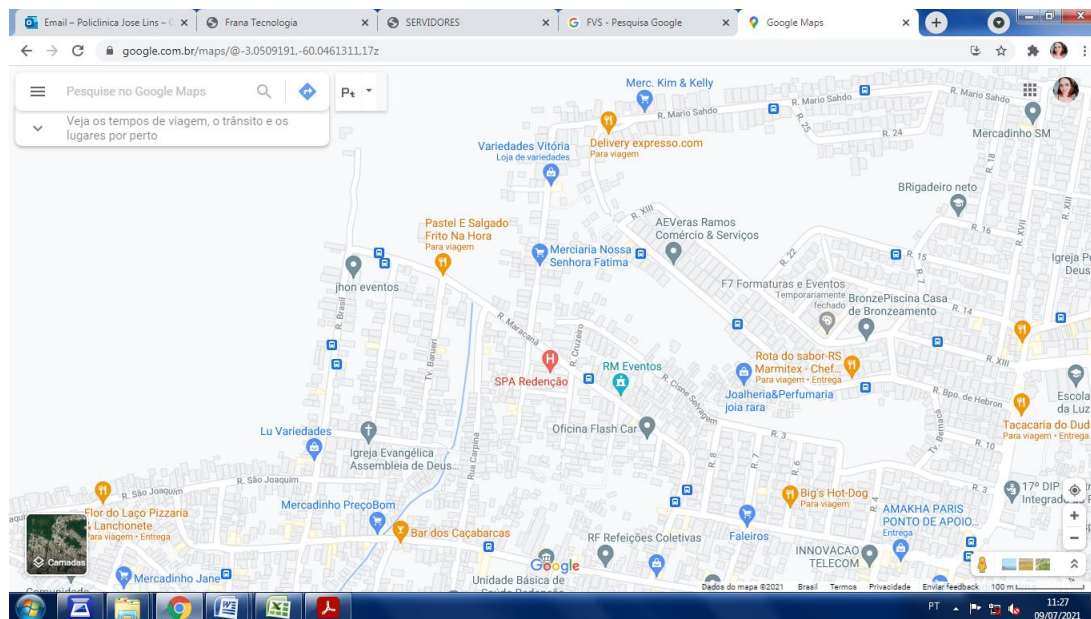
CNPJ: 00.697.295/0091-53

CNES: 5222710

Telefone: 92 3652-8517

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

Endereço: Rua Maracanã, S/N – Redenção. Manaus – Amazonas, CEP: 69.047-481



Fonte da imagem: <https://www.google.com.br/maps/@-3.0516149,-60.0459145,17z>.

Linhas de ônibus: 206, 207, 215 e 217.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

HOSPITAL E PRONTO-SOCORRO 28 DE AGOSTO

MISSÃO

Proporcionar cuidado humanizado e de excelência em saúde com foco na vida e no acolhimento com qualidade.

VISÃO

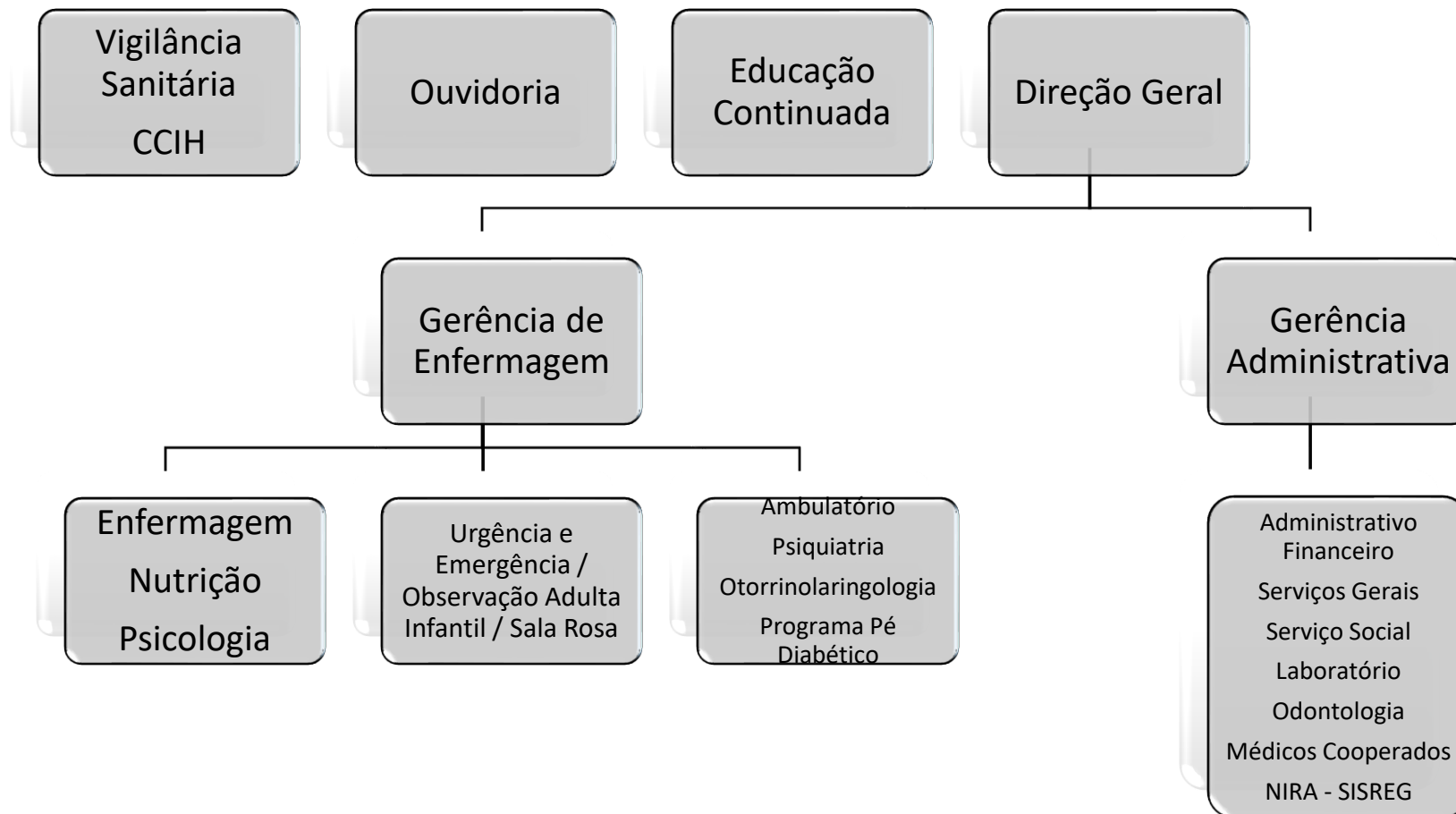
Ser hospital de referência regional, comprometido com a qualidade e a excelência no atendimento.

VALORES

Humanização, Ética e Excelência.

ORGANOGRAMA

SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE





QUANDO DEVO PROCURAR O SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

Em casos de urgência e emergência pediátrica, clínica, cirúrgica, ortopédica ou odontológica, como dor intensa, pequenos acidentes com ferimento por material cortante ou perfurante, ferimento infectado, abscesso que necessite ser drenado, pequenas queimaduras, dentre outros. Consultas e exames em especialidades médicas serão atendidos no Ambulatório da Policlínica, que oferece serviços de média complexidade em psiquiatria, otorrinolaringologia, odontologia (periodontia), dentre outros

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

Documento de Identidade oficial com foto;
Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);
Certidão de Nascimento ou Cartão de Vacina para menores de 18 (dezoito) anos;
Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, munidos de documento oficial com foto.
Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.

TEMPO DE ESPERA

O SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque utiliza o Protocolo de Manchester na triagem de pacientes, conforme a gravidade do caso:

0 (zero) minutos - Emergência: Atendimento imediato;

10 (dez) minutos – Muito urgente: Atendimento praticamente imediato;

50 (cinquenta) minutos - Urgente: Atendimento rápido, mas podem aguardar;

120 (cento e vinte) minutos – Pouco urgente: Podem aguardar atendimento ou podem ser encaminhados para outro serviço de saúde.



INTERNAÇÃO

A unidade trabalha em regime de observação, onde o paciente permanece para realizar exames e/ou ser medicado. Conforme reavaliação médica do quadro clínico, poderá ser realizada a transferência do paciente para unidade de referência, por meio do Sistema de Transferência de Emergência Regulada (SISTER).

ACOMPANHANTES

É assegurado o direito a um acompanhante para paciente menor de 18 (dezoito) anos de idade (art. 12 da Lei Federal nº 8.069/90), paciente idoso (art. 16 da Lei Federal nº 10.741/03), pessoa com deficiência (art. 22 da Lei Federal nº 13.146/15) e para o indígena, respeitadas as condições clínicas deste (art. 275, I, da Portaria nº 2.663/2017-MS. Casos especiais serão avaliados pela equipe multidisciplinar da unidade. O acompanhante precisa estar saudável, não ter contato com pessoas com sinais/sintomas respiratórios e deve seguir os protocolos institucionais, informados na unidade.

VISITANTES

Devido às medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública, em razão da pandemia de Covid-19, há restrição temporária de visitantes na unidade, conforme Nota Técnica Conjunta FVS e SES-AM nº 30/2020.

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 NO SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES:

Onde: Recepção da Policlínica.

Horário: 07h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Documento oficial com foto, encaminhamento para especialidade médica e/ou solicitação de exames.

2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde: Sala do SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatístico), 1º andar.

Horário: 07h às 17h, todos os dias, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: O requerimento deve ser feito pelo paciente, titular do prontuário, ou por procurador devidamente autorizado em procuração específica, reconhecida em cartório; no caso de paciente que foi a óbito, a solicitação pode ser feita por familiares até o 4º (quarto) grau, comprovado o parentesco e observada a prioridade hereditária; no caso de criança/adolescente, ou outros casos de incapacidade, a solicitação pode ser feita por seu(s) responsável(is) legal(is), cuja relação deve ser comprovada por documentos oficiais. Outros casos serão atendidos por determinação judicial.

3) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:

Onde: Sala da Ouvidoria, ao lado da Gerência de Enfermagem, 1º andar.

Horário: 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Qualquer usuário, cidadão, servidor, gestor ou entidade civil que queira relatar insatisfação, denunciar irregularidade, obter esclarecimento, registrar elogio e/ou sugestão, todos relacionados à saúde.

4) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

5) SERVIÇO DE CIRURGIA / DEBRIDAMENTO:



Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

6) SERVIÇO DE CIRURGIA / EXERESE:

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

7) SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA DE ABCESSO:

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

8) SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / CONSULTA EM CLÍNICA MÉDICA:

Onde: Consultório em Clínica Médica.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o clínico geral.

9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Onde: Sala de Medicação, Observação e Emergência do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade para tomar medicação.

10) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / OBSERVAÇÃO DO PACIENTE:

Onde: Observação Feminina / Masculina, Pediatria e Sala Rosa do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário para a sala de observação.



11) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM:

Onde: Sala de Triagem, ao lado da Recepção do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade.

12) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ENFERMAGEM:

Onde: Sala de Emergência do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade.

13) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / PROGRAMA PÉ DIABÉTICO:

Onde: Sala do Pé Diabético, 1º andar da Policlínica.

Horário: 7h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Encaminhamento médico e avaliação de enfermagem. Programa para pacientes diabéticos, em tratamento de úlceras, necessitando de debridamento.

14) SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Onde: Farmácia

Horário: Na Policlínica, de 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos; no SPA, 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Para a Policlínica, documento oficial com foto e receituário do psiquiatra; para o SPA, solicitação médica interna.

15) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA COMPLETO, GLICEMIA CAPILAR e EAS):

Onde: Laboratório de Análise Clínica do SPA .

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação da unidade para exame laboratorial.

16) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA (ECG):

Onde: Sala de Eletrocardiograma, 1º andar

Horário: Na Policlínica, de 07h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos; no SPA, 24 horas, todos os dias.



Requisitos: Na Policlínica, encaminhamento médico pré-agendado no Sistema Nacional de Regulação – SISREG; no SPA, Encaminhamento da unidade para ECG.

17) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA / ATENDIMENTO DIETÉTICO CLÍNICO:

Onde: Sala de Nutrição, 1º andar

Horário: 07h às 13h de segunda a sexta.

Requisitos: Prontuário da Unidade.

18) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - AVALIAÇÃO:

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Prontuário da unidade com encaminhamento para o dentista.

19) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA – EXODONTIA (EXTRAÇÃO):

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião-dentista.

20) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - PEQUENA CIRURGIA

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião-dentista.

21) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – GENGIVECTOMIA:

Onde: Consultório Odontológico da Policlínica, 1º andar

Horário: 09h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.



Requisito: Documento oficial com foto.

22) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – GENGIVOPLASTIA:

Onde: Consultório Odontológico da Policlínica, 1º andar

Horário: 09h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Documento oficial com foto.

23) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – REMOÇÃO DE SUTURA:

Onde: Consultório Odontológico da Policlínica, 1º andar

Horário: 09h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Documento oficial com foto.

24) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / CONSULTA EM PERIODONTIA – CIRURGIA PERIODONTAL:

Onde: Consultório Odontológico da Policlínica, 1º andar

Horário: 09h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Documento oficial com foto.

25) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / CONSULTA EM TRAUMATO-ORTOPEDIA::

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Horário: 07h à 01h, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

26) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / IMOBILIZAÇÃO:

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Horário: 07h à 01h, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

27) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / REDUÇÃO DE FRATURAS:

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Horário: 07h à 01h, todos os dias.



Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

28) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / PEQUENA CIRURGIA:

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Horário: 07h à 01h, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

29) SERVIÇO OTORRINOLARINGOLOGIA / CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA:

Onde: Consultório de Otorrinolaringologia da Policlínica, 1º andar

Horário: 07h às 16h, às segundas, quartas e sextas, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

30) SERVIÇO DE PEDIATRIA / CONSULTA EM PEDIATRIA::

Onde: Consultório de Pediatria do SPA.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para pediatra.

31) SERVIÇO DE PSIQUIATRIA / CONSULTA EM PSIQUIATRIA:

Onde: Consultório de Psiquiatria da Policlínica, 1º andar

Horário: 07h às 15h, às segundas e quartas; e de 13h às 17h, às sextas, todos exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

32) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / CONSULTA EM PSICOLOGIA:

Onde: Sala de Psicologia da Policlínica, 1º andar.

Horário: 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisito: Documento oficial com foto.

33) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS - X (CRÂNIO / TÓRAX / QUADRIL E EXTREMIDADES):



Onde: Sala de Radiologia do SPA

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica de urgência / emergência para exame de RAIO – X.

34) SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Onde: Sala do Serviço Social

Horários: Na Policlínica, de 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos; no SPA, de 07h às 19h, todos os dias.

Requisitos: Na Policlínica, documento oficial com foto; no SPA, documento oficial com foto e prontuário da unidade.

35) SERVIÇO DE REGULAÇÃO SISTER / TRANSFERÊNCIA INTER-HOSPITALAR:

Onde: Sala de Regulação do SPA

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica para remoção.

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 SERVIÇOS DO SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

Esta Carta de Serviços é disponibilizada na Recepção, no Serviço Social e na Ouvidoria da unidade, e no endereço eletrônico: www.saude.am.gov.br.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Recepção:

Fone: 92 3652-8517, 24 horas, todos os dias.

SISREG:

Horário: 07h às 17h.

WhatsApp: 92 3652-8528

Ouvidoria:

Horário: 07h às 13h, de segunda a sexta.

Fone: 92 3652-8526

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

Ouvidoria do SUS:

Fone: 92 3249-9088.

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

FOTOS

SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ DE JESUS LINS DE ALBUQUERQUE

