

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ENF^a ELIAMEME RODRIGUES MADY

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Agosto / 2021



Avenida Samaúma, S/N – Monte das Oliveiras
Manaus-AM CEP: 69093-132
Fone: (92) 3194-2746





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE:

Anoar Abdul Samad

DIRETORA GERAL:

Lúcia Maria da Silva Ramos

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Tânia Maria Brasil Viana Palma

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Michelle Carneiro Silva

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Gilmara Castro Tokuta

Bruno Araújo Melo

Airison José Silva dos Santos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
BREVE HISTÓRICO	8
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	10
ORGANOGRAMA	11
QUANDO DEVO PROCURAR O SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY.....	13
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY	13
TEMPO DE ESPERA	13
INTERNAÇÃO.....	14
ACOMPANHANTES.....	14
VISITANTES	14
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	14
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY	15
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ EXAMES LABORATORAIS	15
SERVIÇO DE CIRURGIA/ PEQUENAS CIRURGIAS.....	15
SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA	15
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CURATIVO	15
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ INALAÇÃO	16
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ INSTALAÇÃO E TROCA DE SONDAS NASOGÁSTRICA, NASOENTERAL E VESICAL.....	16
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ MEDICAÇÃO.....	16
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO NUTRICIONAL (SUPLEMENTAÇÃO VIA ORAL)	16
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO NUTRICIONAL (TERAPIA NUTRICIONAL ENTERAL)	16
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA	17
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ DRENAGEM DE ABCESSO.....	17
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ EXTRAÇÃO.....	17

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ PULPECTOMIA	17
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ SUTURAS DE LESÕES	17
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ TRATAMENTO DE ALVEOLITE.....	17
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ TRATAMENTO DE HEMORRAGIA	18
SERVIÇO DE PEDIATRIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA.....	18
SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL E ORIENTAÇÕES PSICOLÓGICAS	18
SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X.....	18
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ ELETROCARDIOGRAMA	18
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO	18
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	19
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DE ATESTADO MÉDICO ..	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
SERVIÇO SOCIAL/ APOIO SOCIOASSISTENCIAL	19
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY.....	20
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	20



APRESENTAÇÃO

SPA ENFa. ELIAMEME RODRIGUES MADY

A presente Carta de Serviços do Serviço de Pronto-Atendimento (SPA) Enfa. Eliameme Rodrigues Mady 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 Enf^a. Eliameme Rodrigues Mady oferece serviços de urgência e emergência em clínica médica, pediatria, pequenas cirurgias, dentre outros.

BREVE HISTÓRICO

Em 18 de Novembro de 2004, foi inaugurado o SPA Enfermeira Eliameme Rodrigues Mady em resposta aos anseios das comunidades da zona norte e circunvizinhança. A unidade recebeu esse nome em homenagem à enfermeira Eliameme Rodrigues Mady, profissional que se dedicou à promoção a saúde e humanização do atendimento nas unidades públicas, começando seu trabalho na Secretaria de Estado de Saúde em 1977, quando deu início as suas atividades de gestão no Departamento de Enfermagem do Hospital Infantil Dr. Fajardo. Era especialista em Administração Hospitalar e Política e Gestão de Saúde. SPA Enfermeira Eliameme Rodrigues Mady é subordinado à Secretaria de Estado da Saúde – SES/AM, com autonomia orçamentária e financeira.

DADOS DA UNIDADE

SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY

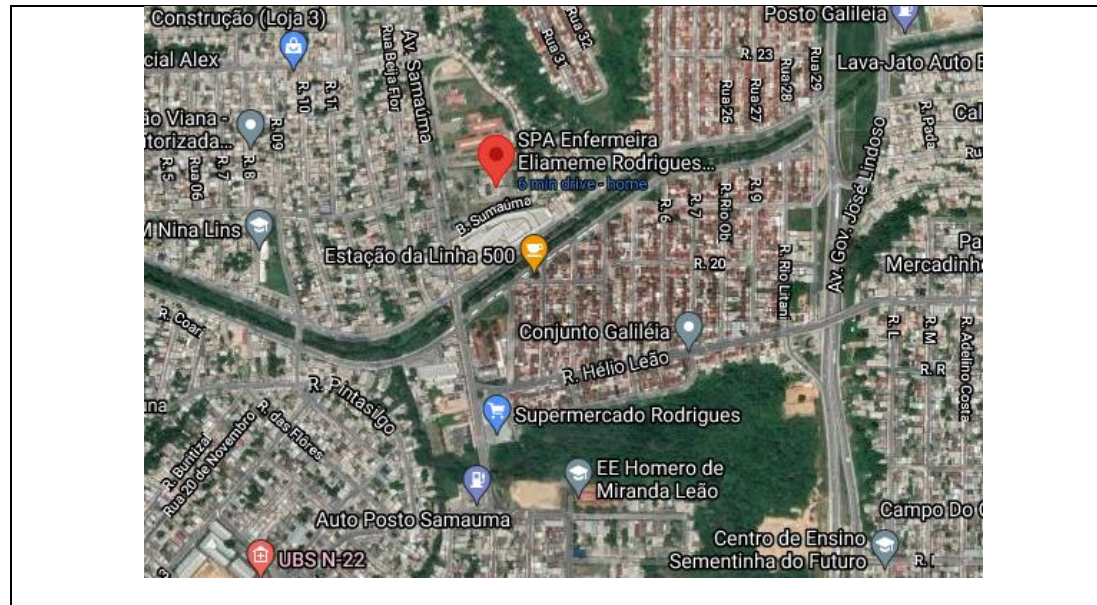
CNPJ: 00.697.295/0097-49

CNES: 3368599

Telefone: 92 3194-2746

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

Endereço: Av. Samaúma, S/N, Monte das Oliveiras, Manaus – Amazonas. CEP:69093-132



Fonte da imagem:

<https://www.google.com/maps/place/SPA+Enfermeira+Eliameme+Rodrigues+Mady/@>



.014694,59.990203,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x60abe6fa32f8b7e!8m2!3d.014694!4d59.990203

Linhas de ônibus: 044, 029, A032, 315, 446, 500, 443 e A456.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY

MISSÃO

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência de baixa e média complexidade, com maior resolubilidade possível, removendo, de forma assistida, os casos que necessitarem de assistência de maior complexidade.

VISÃO

Ser referência em serviços e atendimentos de média e baixa complexidade na zona norte de Manaus.

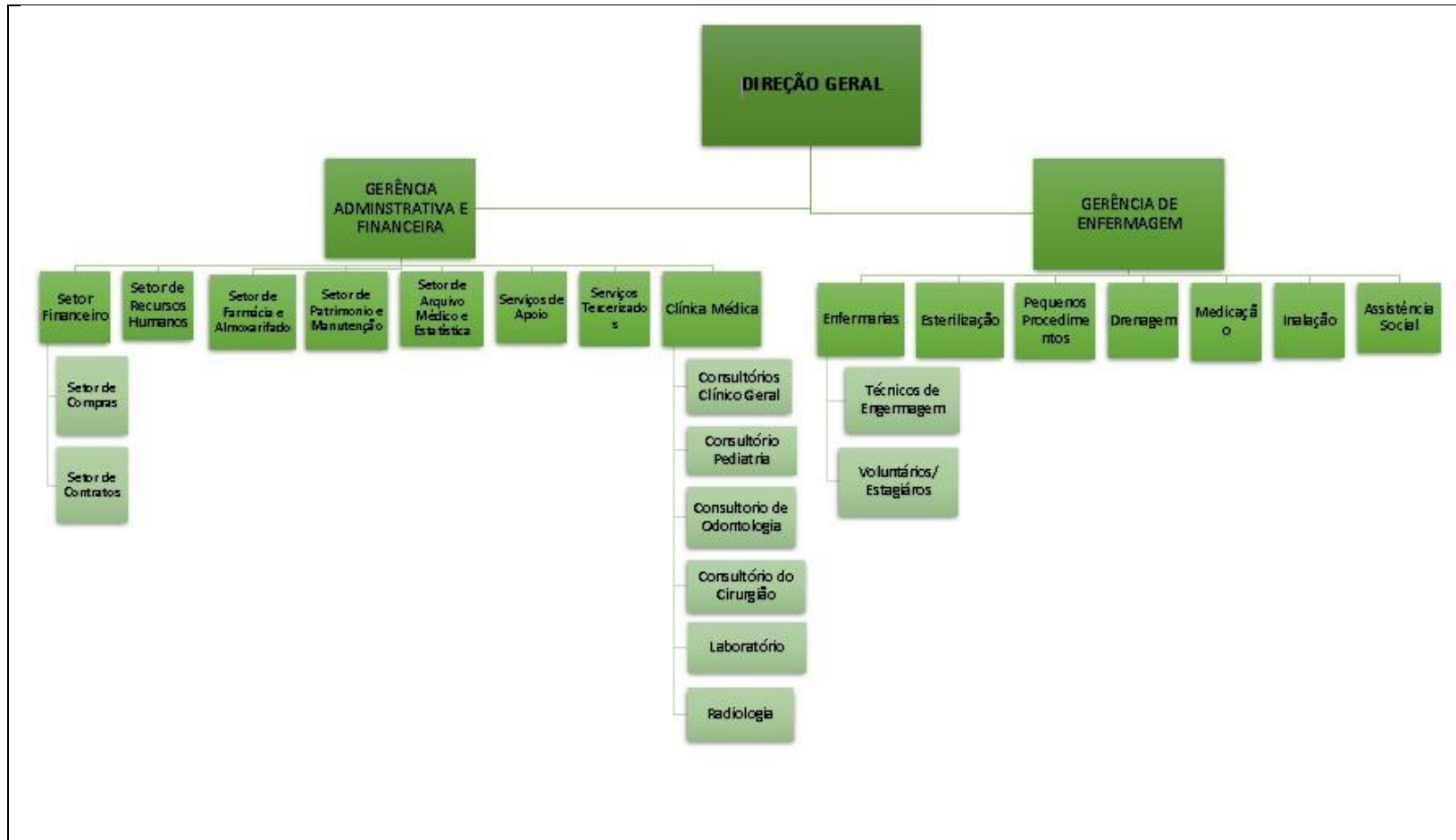
VALORES

Ética; Respeito ao Ser Humano; Integridade; Dignidade; Bem-estar; Qualidade no Atendimento; e Valorização dos Profissionais.



ORGANOGRAMA

SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY





QUANDO DEVO PROCURAR O SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY

Em casos de: urgência e emergência, tais como: sutura e drenagem de abscesso bucal, dispnéia aguda, dor moderada/intensa, dor cardíaca, dor abdominal, alteração de consciência, febril, pulso anormal, vômitos persistentes, cefaléia intensa de início súbito, escoltados, acidentes perfurocortantes, desidratação, reações alérgicas/urticária ou plurido, glicemia menor que 50mg/dl ou maior que 320mg/dl, pressão arterial maior que 160x10mmhg, doença psiquiátrica agitação/estado de pânico e potencial de agressividade.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA ENF. ELIAMEME RODRIGUES MADY

Documento de Identidade oficial com foto;

Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);

Certidão de Nascimento e Cartão de Vacinação 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

No Serviço de Triagem, será realizado avaliação de enfermagem, na qual serão verificados sinais vitais e queixas. Em seguida, o atendimento médico será realizado conforme a gravidade de cada caso, respeitadas as prioridades legais.



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

Por ser unidade de urgência e emergência, o SPA Eliameme Rodrigues Mady não permite visitantes de rotina. Exceções são avaliadas pelo Serviço Social.

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 ENFa. ELIAMEME RODRIGUES MADY

1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:

Onde: Ouvidoria.

Horário: h a h?, dias?

Requisito: 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

2) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORAIS (EAS/ EPF/ HEMOGRAMA/ PLASMODIUM/ TESTE DE COVID-19 RT-PCR E TESTE RÁPIDO DE ANTÍGENO SARS-COV-2):

Onde: Sala de Laboratório e Consultório Rosa.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Requisição médica interna e Ficha de Atendimento da unidade.

3) SERVIÇO DE CIRURGIA / PEQUENA CIRURGIA (SUTURA, DEBRIDAMENTO, DRENAGEM):

Onde: Sala de Sutura e Drenagem.

Horário: Sutura, 24 horas, todos os dias; Debridamento/Drenagem, 8h às 11h e 14h às 17h, de segunda a sexta; 19h às 20:30h, de segunda a quinta; 14h às 17h, aos sábados e domingos.

Requisito: Indicação médica.

4) SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA:

Onde: Consultórios Clínicos, Sala de Urgência e Sala de Observação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: A partir de 15 (quinze) anos, documento de identificação e Cartão Nacional do SUS.

5) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO:

Onde: Sala de Curativo.

Horário: 8h às 11h , aos finais de semana e feriados.

Requisito: Indicação médica ou de enfermagem.

6) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / INALAÇÃO:

Onde: Sala de Inalação, Sala de Observação e Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de atendimento interna e prescrição médica de urgência e emergência.

7) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / INSTALAÇÃO E TROCA DE SONDAS NASOGÁSTRICA, NASOENTERAL E VESICAL:

Onde: Sala de Sondas e Sala de Observação.

Horário: 8h às 11h, aos finais de semana e feriados (troca de sonda de rotina); 24 horas, todos os dias (trocas de sondas emergenciais).

Requisito: Solicitação médica.

8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / MEDICAÇÃO:

Onde: Sala de Medicação Adulto, Sala de Medicação Infantil, Sala de Observação e Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna e prescrição médica.

9) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO NUTRICIONAL (SUPLEMENTAÇÃO VIA ORAL)

Onde: Sala de Observação e Sala de Urgência.

Horário: 13h às 19h, de segunda a sexta.

Requisito: Pacientes internados na unidade.

10) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO NUTRICIONAL (TERAPIA NUTRICIONAL ENTERAL):

Onde: Sala de Observação e Sala de Urgência.

Horário: 13h às 19h, de segunda a sexta.

Requisito: Pacientes internados na unidade.

11) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 7h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

12) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / DRENAGEM DE ABCESSO:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

13) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ EXTRAÇÃO:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

14) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ PULPECTOMIA:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal..

Requisito: Casos de urgência e emergência.

15) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ SUTURAS DE LESÕES:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

16) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ TRATAMENTO DE ALVEOLITE:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

17) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ TRATAMENTO DE HEMORRAGIA:

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: 07h às 19h, de segunda a sábado, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de urgência e emergência.

18) SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA:

Onde: Consultórios de Pediatria, Sala de Urgência e Sala de Observação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: A partir de 30 dias de vida a 14 anos, 11 meses e 29 dias, documento de identificação oficial com foto, Caderneta de Vacinação e Cartão Nacional do SUS.

19) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL E ORIENTAÇÕES PSICOLÓGICAS:

Onde: Sala de Serviço Social e Sala de Observação.

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

Requisito: Pacientes internos.

20) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X (CABEÇA, TÓRAX, MEMBROS SUPERIORES E INFERIORES):

Onde: Sala de Raios-X.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Requisição médica interna e Ficha de atendimento da unidade.

21) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA:

Onde: Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Requisição médica interna, Ficha de Atendimento da unidade e casos de urgência.

22) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT):

Onde: Sala de Serviço Social.

Horário: 08h às 16h, de segunda à sexta

Requisito: Empresa ou pessoa física com CAT impressa.

23) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde: Sala da Secretaria e Sala de Serviço Social.

Horário: 08h às 16h, de segunda a sexta.

Requisito: 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.

24) SERVIÇO SOCIAL/ APOIO SOCIOASSISTENCIAL (INDIVÍDUOS E GRUPOS EM ATENDIMENTO DE SAÚDE):

Onde: Sala de Serviço Social e Sala de Observação.

Horário: 7:00h às 19:00h , todos os dias.

Requisito: Usuário do serviço.

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

Nota 2: Amostras dos testes Covid RT-PCR são enviadas para unidade parceira. Os resultados são liberados em 03 (três) a 05 (cinco) dias úteis no site <http://www.fvs.am.gov.br>, sendo necessário o CPF e o Cartão Nacional do SUS.



ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SPA ENFa. ELIAMEME RODRIGUES MADY

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

Fone: 92 3194-2711 (24 horas, todos os dias) e 92 3194-2746 (horário?)

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

Facebook: /spaeliamemerodriguesmady

Instagram: @spaemady

Ouvidoria:

Telefone? Horário?

Ouvidoria do SUS:

Fone: 92 3249-9088.

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

FOTOS

SPA ENFa. ELIAMEME RODRIGUES MADY

