

# SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS

## CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Agosto / 2021



**FICHA CATALOGRÁFICA**

**GOVERNADOR:**

Wilson Miranda Lima

**SECRETÁRIO DA SAÚDE :**

Anoar Abdul Samad

**DIRETORA GERAL:**

Elcinei Lima Sampaio

**GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:**

Rômulo Gomes Pereira

**GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:**

Maria Marluce Alexandre de Melo

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

Bruno Sarkis de Oliveira

Mauro Penha de Souza

Péricles de Brito Oliveira

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
BREVE HISTÓRICO .....	4
DADOS DA UNIDADE.....	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	7
ORGANOGRAMA .....	8
QUANDO DEVO PROCURAR O SPA JOVENTINA DIAS.....	9
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA JOVENTINA DIAS .....	9
TEMPO DE ESPERA .....	9
INTERNAÇÃO.....	9
ACOMPANHANTES.....	10
VISITANTES.....	10
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE .....	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SPA JOVENTINA DIAS .....	11
1) CIRURGIA / DRENAGEM .....	11
2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO .....	11
3) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / VERACIDADE DE ATESTADOS .....	11
4) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM DE TORÁX .....	11
5) SERVIÇO DE CIRURGIA / RETIRADA DE CORPO ESTRANHO .....	11
6) SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA.....	12
7) SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA .....	12
8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO .....	12
9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA DE SONDA ENTERAL E CISTOSTOMIA.....	12
10) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA E RETIRADA DE SONDA VESICAL.....	12
11) SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA MALÁRIA E TUBERCULOSE .....	13
12) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS.....	13
13) SERVIÇO MÉDICO / EMISSÃO DE ATESTADO DE ÓBITO.....	13
14) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA.....	13

15)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / EMISSÃO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT) .....	13
16)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM GÁSTRICA .....	14
17)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM INTESTINAL .....	14
18)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / OBSERVAÇÃO DE PACIENTES SINTOMÁTICO RESPIRATÓRIO COM SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DE SARS-CoV2 (COVID-19) .....	14
19)SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ORIENTAÇÃO E CONDUTA .....	14
20)SERVIÇO DE PEDIÁTRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA .....	14
21)SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA .....	14
22)SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X ( CRANIO, FACE, CERVICAL, TORÁX, PUNHO, MÃOS, MEMBROS SUPERIORES, ABDOMEN, QUADRIL, LOMBAR, MEMBROS INFERIORES).....	15
23)SERVIÇO SOCIAL / ORIENTAÇÃO SOCIAL .....	15
24)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA.....	15
25)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / DRENAGEM DE ABCESSO DENTÁRIO.....	15
26)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / IMOBILIZAÇÃO DE FRATURA ODONTOLÓGICA.....	15
27)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / PULPECTOMIA .....	15
28)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / SUTURA DE TECIDOS MOLES DA BOCA .....	16
29)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / TRATAMENTO DE ODONTALDIA .....	16
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SPA JOVENTINA DIAS .....	17
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	17

## **APRESENTAÇÃO**

### **SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS**

A presente Carta de Serviços do Serviço de Pronto-Atendimento (SPA) Joventina Dias 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 Joventina Dias oferece serviços de urgência e emergência clínica, cirúrgica e odontológica, adulto e pediátrico, psicologia, exames laboratoriais, Raio-x, além de pequenas cirurgias.

## **BREVE HISTÓRICO**

Em 30 de abril de 1986, foi inaugurado o Centro de Saúde Joventina Dias, que prestava serviços de pronto atendimento 24 horas, tais como: sutura, drenagem, odontologia, curativo, consulta de enfermagem, e ainda, pré-natal, dentre outros.

Em meados de 1991, o Centro de Saúde passou por reforma que durou nove meses, passando a ser unidade de de urgência e emergência.

No dia 22 de julho de 1991, a unidade foi oficializada SPA Joventina Dias, atendendo casos de urgência e emergência 24 horas.

O SPA Joventina Dias foi se tornando pequeno para suportar a demanda, e em abril de 2002, foi iniciada nova reforma, que durou mais de dois anos e nove meses. Nesse período, a unidade ficou sem funcionamento e os servidores foram relotados para outras unidades da rede estadual de saúde.

Na última reforma foram investidos mais de 1,3 milhões de reais em uma área de 1,3 mil m<sup>2</sup>. Para equipar o SPA Joventina Dias, o Estado gastou cerca de 1,1 milhão de reais com instalações e equipamentos.

Em 28 de janeiro de 2005, o SPA Joventina Dias foi reinaugurado.

Atualmente o SPA Joventina Dias possui 20 (vinte) leitos de observação em até 12 horas, sendo 05 (cinco) leitos cirúrgicos, 05 (cinco) femininos, 05 (cinco) masculinos e mais 05 (cinco) leitos pediátricos.

A unidade realiza atendimentos de casos simples ambulatorial; de urgência, em caso de ferimentos por armas brancas e armas de fogo, suturas, drenagem de abscesso, atendimento odontológico e oftalmológicos, exames laboratoriais e raio-X, contando com salas de inalação, triagem, reidratação oral, medicação adulta e pediátrica. Possui ainda uma ambulância.

## DADOS DA UNIDADE

### SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS

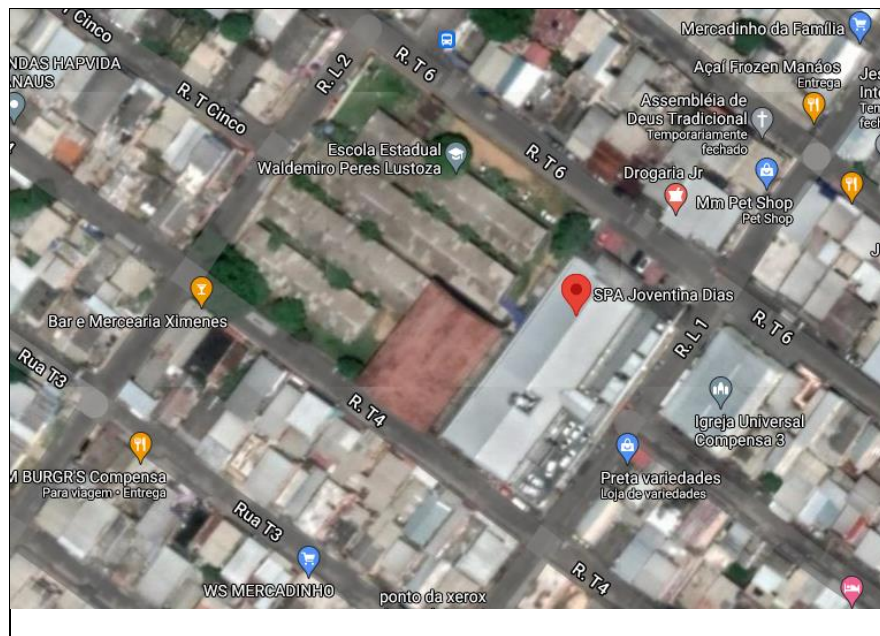
CNPJ: 00.697.295/0096-68

CNES: 2012766

Telefone: 92 3672-3202 / 92 36723204

E-mail: SPA\_jovdias@saude.am.gov.br

Endereço: Rua T6, No. 33, Compensa III, Manaus - Amazonas. CEP 69035-366.



Fonte da imagem : <https://goo.gl/maps/Ne9VZDssupHRkrp87>

Linhas de ônibus: 013, 116, 119, 121, 129



## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS**

#### **MISSÃO**

Prestar atendimento em caráter de urgência e emergência de baixa e média complexidade que atenda a comunidade em geral e demandas de municípios próximos, de forma humanizada, respeitando os Princípios do SUS: Universalidade, Integralidade e Equidade.

#### **VISÃO**

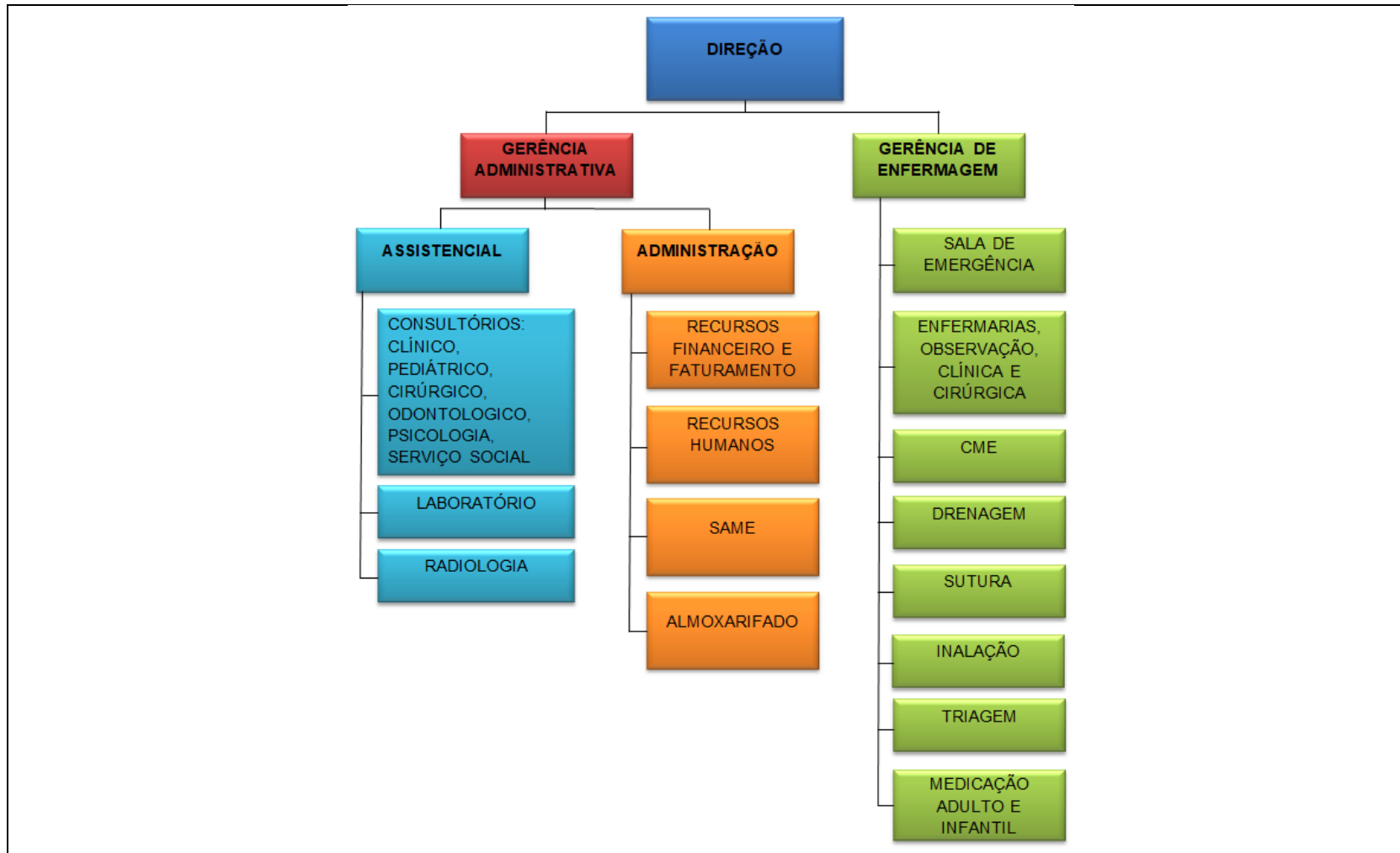
Ser unidade de referência em atendimento em urgência e emergência de baixa e média complexidade, buscando sempre o aprimoramento contínuo, prestando assistência humanizada e valorizando os servidores.

#### **VALORES**

Competência, Efetividade, Ética, Compromisso e Transparência.



**ORGANOGRAMA**  
SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS



## **QUANDO DEVO PROCURAR O SPA JOVENTINA DIAS**

Em casos de vômitos ou diarreia persistentes, dor aguda, moderada ou grave, dor de cabeça intensa, rigidez de nuca, queda súbita ou elevação da pressão arterial, redução ou elevação da taxa de glicose (hipoglicemia ou hiperglicemia, respectivamente), alergia severa, envenenamento, afogamento, tentativa de suicídio, abscesso dentário, trauma, ferimento por arma de fogo ou arma branca, acidente, queimadura, febre, dentre outras situações que exigem atendimento de urgência e emergência.

## **O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA JOVENTINA DIAS**

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**

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 Joventina Dias não permite visitantes de rotina. Exceções são avaliadas pelo Serviço Social.

### **DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE**

Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde  
<https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>

## **SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SPA JOVENTINA DIAS**

**1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:**

Onde:

Horário:

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 CIRURGIA / DRENAGEM:**

Onde: Sala de Drenagem, em frente ao Posto de Medicação Infantil.

Horário: 07:30h às 11:30h e 13:30h às 17:30h, todos os dias ou a qualquer horário, conforme a urgência.

Requisito: Indicação médica.

**3) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:**

Onde: Serviço de Arquivo Médico (SAME), ao lado da Gerência de Enfermagem.

Horário: 08h às 11h e 13h às 17h, de segunda a sexta.

Requisitos: Solicitação do paciente ou do representante legal.

**4) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / VERACIDADE DE ATESTADOS:**

Onde: Serviço de Arquivo Médico (SAME), ao lado da Gerência de Enfermagem.

Horário: 08h às 11h e 13h às 17h, de segunda a sexta.

Requisito: requerimento à direção da unidade, cópia do atestado ou da declaração de comparecimento.

**5) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM DE TORÁX:**

Onde: Sala de Emergência, ao lado do Consultório de Psicologia.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna e avaliação do cirurgião.

**6) SERVIÇO DE CIRURGIA / RETIRADA DE CORPO ESTRANHO:**

Onde: Sala de Drenagem, ao lado da Sala de Sutura.

Horário: 07:30h às 11:30h e 13:30h às 17:30h, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

7) SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA:

Onde: Sala de Sutura, em frente à Sala de Medicação Adulto.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação do cirurgião.

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

Onde: Consultório, Enfermaria e Sala de Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Faixa etária a partir de 15 (quinze) anos, atendimento imediato na sala de emergência ou conforme referenciado pela triagem ao consultório.

9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO:

Onde: Sala de Drenagem, ao lado da Sala de Sutura.

Horário: 08h às 11h e 13:30h às 17:00h, aos finais de semana e feriados.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

10) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA DE SONDA ENTERAL E CISTOSTOMIA:

Onde: Sala de Emergência, ao lado do Consultório de Psicologia.

Horário: 08h às 11:30h e 13:30h às 17:30h. Em caso de anormalidade com a sonda, o atendimento é a qualquer horário.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

11) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA E RETIRADA DE SONDA VESICAL:

Onde: Sala de Emergência, ao lado do Consultório de Psicologia.

Horário: 08h às 11h e 13:30h às 17h, aos finais de semana e feriado. O Procedimento é eletivo, realizado a cada 15 (quinze) dias, exceto em casos urgentes, como rompimento do balonete ou obstrução da sonda. Nesses casos, o atendimento é realizado a qualquer dia ou horário.

Requisito: Ficha de atendimento interna.

12) SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA MALÁRIA E TUBERCULOSE:

Onde: Farmácia, ao lado do Posto de Enfermagem.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Receituário médico do plantonista da unidade.

13) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA, GLICEMIA CAPILAR, PESQUISA DE PLASMODIUM, BHCH DE URGÊNCIA, TESTE RÁPIDO PARA HIV, SÍFILIS, HEPATITE, COVID 19, ELEMENTOS ANORMAIS DO SENTIMENTO, PARASITOLÓGICO DE FEZES):

Onde: Laboratório, em frente ao Consultório Odontológico, no corredor dos Consultórios.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito:

14) SERVIÇO MÉDICO / EMISSÃO DE ATESTADO DE ÓBITO:

Onde: Consultório Médico, no corredor dos Consultórios.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes internados ou em domicílio que evoluíram para óbito por causa natural. Em caso de óbito domiciliar, trazer Boletim de Ocorrência e fazer Ficha de Atendimento na recepção da unidade.

15) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA:

Onde: Sala de Urgência, ao lado do Consultório de Psicologia e Enfermarias.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação do plantonista médico da unidade.

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

Onde: Serviço Social, ao lado do Consultório Rosa.

Horário:

Requisito: Ficha de Atendimento interna; Formulário da CAT emitido pela empresa .

17) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM GÁSTRICA:

Onde: Sala de Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna e prescrição médica.

18) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM INTESTINAL:

Onde: Enfermaria.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna e prescrição médica.

19) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / OBSERVAÇÃO DE PACIENTES SINTOMÁTICO RESPIRATÓRIO COM SUSPEITA OU CONFIRMAÇÃO DE SARS-CoV2 (COVID-19):

Onde: Sala Rosa, ao lado da Enfermaria de Observação Adulto.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Pacientes admitidos na Triagem com sintomas respiratórios, dispnéia, saturação de O<sub>2</sub> menor que 95%,

20) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ORIENTAÇÃO E CONDUTA:

Onde: Sala de Emergência, ao lado do Consultório de Psicologia, e Enfermarias.

Horário: 07h as 19h, de segunda a sexta .

Requisitos: Pacientes internados ou em observação nas Enfermarias e Sala de Emergência.

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

Onde: Consultório Pediátrico, no corredor dos Consultórios, Sala de Emergência, ao lado do Consultório de Psicologia e Enfermarias.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Idade até 14 (catorze) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias.

22) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA:

Onde: Consultório Psicológico, ao lado da Sala de Emergência.

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

Requisito: Pacientes em internação ou observação.

23) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X (CRÂNIO, FACE, CERVICAL, TORÁX, PUNHO, MÃOS, MEMBROS SUPERIORES, ABDOMEN, QUADRIL, LOMBAR, MEMBROS INFERIORES):

Onde: Sala de Raios-X, em frente ao Consultório Pediátrico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação do plantonista médico da unidade.

24) SERVIÇO SOCIAL / ORIENTAÇÃO SOCIAL:

Onde: Consultório do Serviço Social, ao lado do Consultório Rosa.

Horário: 07h às 19h.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

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

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

26) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / DRENAGEM DE ABCESSO DENTÁRIO:

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

27) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / IMOBILIZAÇÃO DE FRATURA ODONTOLÓGICA:

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

28) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / PULPECTOMIA:

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.



Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna

29) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / SUTURA DE TECIDOS MOLES DA BOCA:

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

30) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / TRATAMENTO DE ODONTALDIA:

Onde: Consultório Odontológico, próximo ao Laboratório e à Central de Esterelização.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

## **ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SPA JOVENTINA DIAS**

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](http://www.saude.am.gov.br).

## **CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Telefone: 92 3272-3202 / 92 3672-3204

*Instagram:* @spa\_joventina\_dias

Ouvidoria:

Telefone:

Horário de atendimento: h às h.

**FOTOS**

**SPA JOVENTINA DIAS**

