

# SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA SUL

## CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Julho / 2021



Rua Bento José de Lima, 33 – Colônia  
Oliveira Machado.  
Fone: 3623-4300  
Manaus-AM-CEP 69070-530



## **FICHA CATALOGRÁFICA**

### **GOVERNADOR:**

Wilson Miranda Lima

### **SECRETÁRIO DA SAÚDE :**

Anoar Abdul Samad

### **DIRETORA GERAL:**

Maria Aládia Tavares Jimenez

### **GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:**

Jamilla Mello Martins de Albuquerque

### **GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:**

Ednelza Tomé Pinheiro

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

Eliza Tavares Oliveira

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
BREVE HISTÓRICO .....	5
DADOS DA UNIDADE.....	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	7
MISSÃO .....	7
VISÃO .....	7
VALORES .....	7
ORGANOGRAMA .....	8
QUANDO DEVO PROCURAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA SUL .....	9
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA SUL .....	9
TEMPO DE ESPERA .....	9
INTERNAÇÃO.....	10
ACOMPANHANTES.....	10
VISITANTES.....	10
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE .....	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA SUL .....	11
SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA.....	11
SERVIÇO DE APOIO DE DIAGNÓSTICO / ANÁLISES LABORATORIAIS .....	11
SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA GERAL.....	11
SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PARA SÍNDROMES GRIPAI.....	12
SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM .....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO .....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDAGEM NASOGÁSTRICA, ENTERAL E VESICAL.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TERAPIA MEDICAMENTOSA.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM .....	12
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / REABILITAÇÃO RESPIRATÓRIA .....	13
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / INTERNAÇÃO.....	13
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	13
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL.....	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ONDOLOGIA.....	13
SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO INDIVIDUAL EM PSICOLOGIA.....	13
SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA: .....	14

SERVIÇO DE RADIOGRAFIA / RX.....	14
SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	14
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA SUL .....	15
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	15

## **APRESENTAÇÃO**

### **SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO (SPA) ZONA SUL**

A presente Carta de Serviços do SPA Zona Sul 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 Serviço de Pronto Atendimento Zona Sul é uma unidade de urgência e emergência com funcionamento ininterrupto, público de baixa e média complexidade nas seguintes especialidades: pediatria, clínica médica, enfermagem, odontologia, cirurgia geral, serviço social, nutrição, psicologia, dentre outras.

O SPA Zona Sul procura proporcionar o melhor acolhimento e atendimento possível aos usuários, bem como ofertar ambiente de trabalho saudável e confortável aos seus colaboradores. A unidade possui equipe multidisciplinar comprometida, cujo intuito é prestar assistência integral e com qualidade.

### **BREVE HISTÓRICO**

O Serviço de Pronto Atendimento Zona Sul, foi inaugurado em 22 de julho do ano de 2003, atuando de maneira efetiva nos serviços de urgência e emergência. A unidade dispõe de estrutura hospitalar de baixa complexidade, voltada a proporcionar ao usuário uma assistência de qualidade com acolhimento e conforto.

O SPA Zona Sul possui 22 leitos de internação, serviço de pediatria, clínica geral e cirúrgica, serviços odontológicos. A unidade possui um consultório odontológico reformado e munido dos melhores instrumentais do mercado. Além disso, possui mobílias hospitalares novas e também reformadas, proporcionando conforto aos usuários uma experiência.

A unidade tem o compromisso de oferecer à comunidade da zona sul de Manaus assistência integral e qualificada há 18 anos.

## DADOS DA UNIDADE

### SPA ZONA SUL

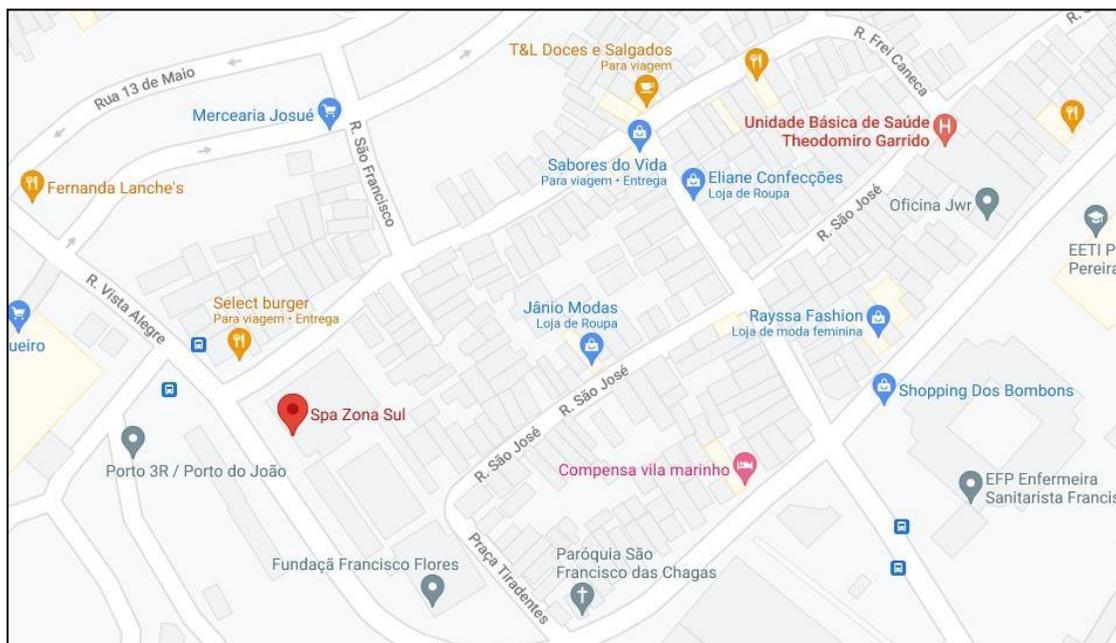
CNPJ: 00.697.295/0098-20

CNES: 2016435 – UG 01712

Telefone: 92 3623-4300

E-mail: [spa\\_zsul@saude.am.gov.br](mailto:spa_zsul@saude.am.gov.br)

Endereço: Rua Bento José de Lima, nº 33, Colônia Oliveira Machado. Manaus – Amazonas. CEP 69070-530



Fonte da imagem: <https://developers.google.com/maps/documentation?hl=pt-br-SPA ZONA SUL>

Linhas de ônibus: 004, 129, 677, 680, 706.



## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **SPA ZONA SUL**

#### **MISSÃO**

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência de baixa e média complexidade, com maior resolutividade possível e remoção de forma assistida, nos casos absolutamente necessários, para as unidades de alta complexidade.

#### **VISÃO**

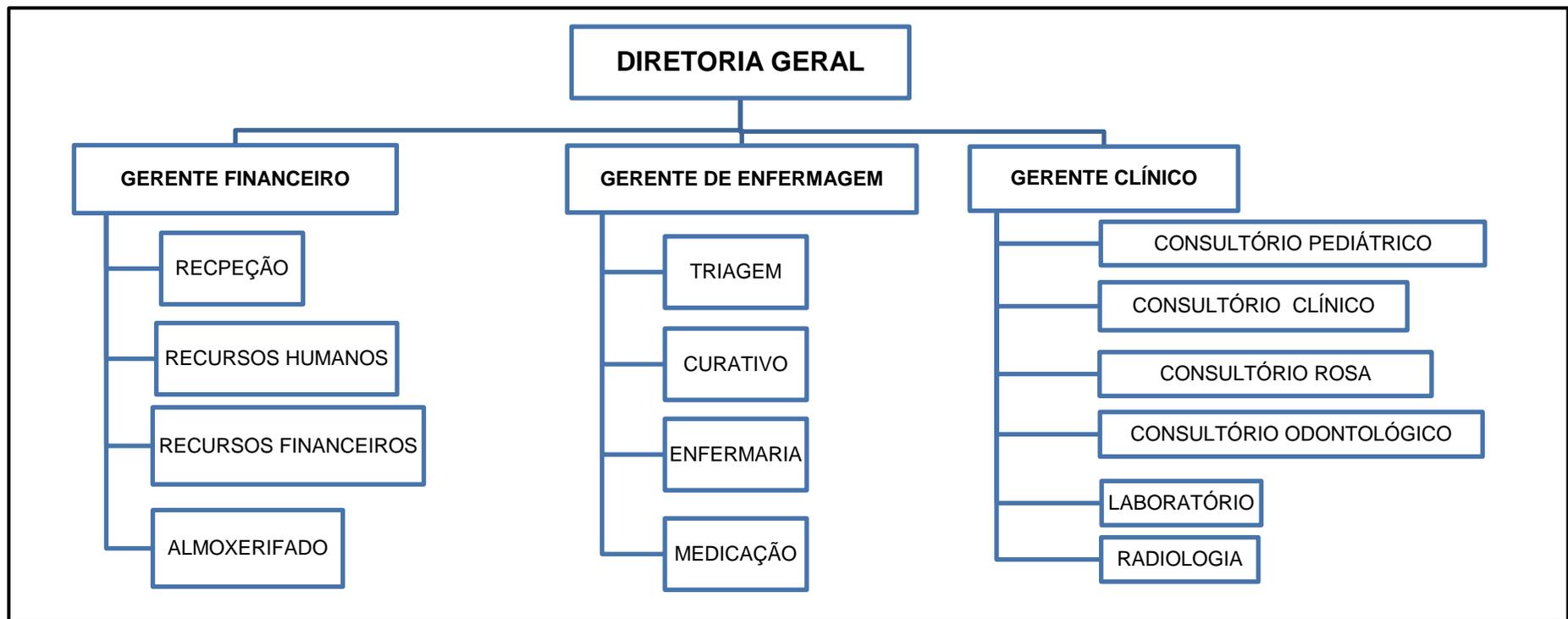
Ser um Serviço de qualidade e excelência no atendimento de urgência e emergência de baixa e média complexidade para assistência à saúde, valorizando os princípios de humanização e otimização de resultados.

#### **VALORES**

Aperfeiçoamento dos processos operacionais da assistência; Segurança; Eficiência no trato aos usuários; Ética; e Integridade.

**ORGANOGRAMA**

**SPA ZONA SUL**



## **QUANDO DEVO PROCURAR O SPA ZONA SUL**

Em casos de: situações que necessitem de atendimento de urgência e emergência. Casos de urgência: ocorrências imprevistas de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata. Exemplos de urgências: crise asmática, dor de cabeça intensa, dor de cabeça com náuseas e vômitos, ferimentos menores. Casos de emergência: com constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem risco iminente de óbito ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Exemplos de emergência: parada cardiorrespiratória, situações de choque, respiração ineficaz, perfurações e hemorragias, dor precordial ou cardíaca, taquicardia acentuada.

## **O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SPA ZONA SUL**

Documento de Identidade oficial com foto;  
Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);  
Certidão de Nascimento ou 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**

A classificação de risco é baseada em ausculta qualificada pelo enfermeiro, que classifica o atendimento conforme a gravidade do caso. O acolhimento de pacientes baseado na classificação de risco, e dividido em atendimento clínico, pediátrico e odontológico, além de pacientes do Consultório Rosa. A classificação é assim ordenada:

Vermelha – Emergência: atendimento imediato;  
Laranja – Muito urgente: espera de até 10 minutos;  
Amarelo – Urgente: espera de até 1 hora;  
Verde – Pouco urgente: espera de até 2 horas;  
Azul – Não urgente: espera de até 4 horas.

## **INTERNAÇÃO**

O SPA Zona Sul trabalha em regime de observação, onde o paciente permanece para realizar exames e/ou ser medicado. O tempo máximo de permanência do paciente no SPA Coroado para elucidação diagnóstica e tratamento é de 24 (vinte e quatro) horas. Conforme avaliação do quadro clínico, sendo indicada a internação, deverá o médico preencher Guia de Transferência para unidade de referência e/ou maior complexidade, e o Núcleo Interno de Regulação- NIR deverá proceder com a inserção do paciente no 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**

As visitas estão liberadas apenas para enfermarias não COVID -19 e restritas para enfermarias de síndromes respiratória, o visitante deve seguir as medidas imposta com intuito de minimizar a circulação e a exposição de pessoas em decorrência da pandemia.

## **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 ZONA SUL**

### **1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:**

Onde:

Horário: h a h?, dias?

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.

### **2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:**

Onde: Setor do SAME (Serviço de Atendimento Médico Estatístico), próximo à Sala de Recursos Humanos.

Horário: 07h às 19h, 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.

### **3) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS, HEMOGRAMA, GLICEMIA CAPILAR, EAS, EPF E PESQUISA DE MALÁRIA, COLETA SWAB (RT-PCR) E TESTE DE ANTÍGENO PARA COVID-19, A COLETA DO EXAME RT-PCR, TESTE DE ANTÍGENO PARA DETECTAR A PROTEÍNA DO NÚCLEO CAPSÍDEO VIRAL DO SARS-COV-2:**

Onde: Laboratório, próximo ao corredor principal e Enfermaria.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica.

### **4) SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA GERAL.**

Onde: Consultório Clínico 01, próximo ao Consultório Pediátrico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento da unidade.

- 5) SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PARA SÍNDROMES GRIPAIS:  
Onde: Sala Rosa, Consultório Clínico 02, próximo ao corredor principal.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Pacientes admitidos com sinais e sintomas de síndrome gripal.
  
- 6) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:  
Onde: Sala de Drenagem, próxima à Sala de Emergência.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Avaliação clínica cirúrgica.
  
- 7) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO:  
Onde: Sala de Curativo, próxima à Sala de Emergência e Enfermaria.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Avaliação clínica cirúrgica.
  
- 8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDAGEM NASOGÁSTRICA, ENTERAL E VESICAL:  
Onde: Sala de Curativo, próxima à Sala de Emergência.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Prescrição médica.
  
- 9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TERAPIA MEDICAMENTOSA:  
Onde: Sala de Medicação.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Prescrição médica interna.
  
- 10) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM:  
Onde: Sala de Triagem, próxima à Recepção.  
Horário: 24 horas, todos os dias.  
Requisito: Documento de identidade oficial com foto, Ficha de Atendimento.

11)SERVIÇO DE FISIOTERAPIA / REABILITAÇÃO RESPIRATÓRIA:

Onde: Enfermarias, próximas ao Laboratório.

Horário: 07h às 19h.

Requisito: Ficha de Internação.

12)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / INTERNAÇÃO:

Onde: Enfermarias, próximas ao Laboratório.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação médica.

13)SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

Onde: Sala de Emergência, próximo à Sala de Drenagem.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de agravamento e/ou de óbito.

14)SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:

Onde: Enfermarias, próximo ao Laboratório.

Horário: Somente em dias úteis.

Requisito: Ficha internação.

15)SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ONDOTOLOGIA:

Onde: Consultório Odontológico, próximo aos Consultórios Pediátricos 01 e 02.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento.

16)SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO INDIVIDUAL EM PSICOLOGIA:

Onde: Sala do Serviço Social, próximo à Portaria.

Horário: 07h às 19h.

Requisito: Paciente admitido na unidade.

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

Onde: Consultórios Pediátricos 01 e 02, próximo ao Consultório Odontológico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Faixa etária de 29 (vinte e nove) dias a menores de 18 (dezoito) anos, Caderneta da Criança e Cartão Nacional de Saúde.

18)SERVIÇO DE RADIOGRAFIA / RAIOS-X:

Onde: Sala de Raio-X, próxima à Sala de Medicação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitações dos exames.

19)SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Onde: Sala do Serviço Social, próxima à Portaria.

Horário: 07h às 19h.

Requisito: Usuários da unidade.

**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 ZONA SUL**

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**

Telefones: 92 3623-4300 / 4301 / 4302 / 4303 / 4304  
*E-mail: [spa\\_zsul@saude.am.gov.br](mailto:spa_zsul@saude.am.gov.br)*

Ouvidoria:  
Telefone:?, 07 às 19h, dias?  
Instagram: [instagram@spazona sul](https://www.instagram.com/spazona_sul)

Ouvidoria do SUS:  
Fone: 92 3249-9088.  
*E-mail: [ouvidoriasus@saude.am.gov.br](mailto:ouvidoriasus@saude.am.gov.br)*

**FOTOS**

**SPA ZONA SUL**

