

SPA ALVORADA

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Junho /2021



Avenida Lorís Cordovil, S/N - Alvorada
Fone:(92) 3659-4100
Manaus-AM CEP: 69043-010



Secretaria de
Saúde





FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE, EM EXERCÍCIO:

Anoar Abdul Samad

DIRETOR GERAL:

Jorge de Souza Amorim Filho

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Elisângela Lima Serrão

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Roseana Hisayo Imakawa Monteiro da Palma

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Jorge de Souza Amorim Filho

Elisângela Lima Serrão

Roseana Hisayo Imakawa Monteiro da Palma

Antônio Cosme Carvalho Neto

Avenida Lorís Cordovil, S/N - Alvorada
Fone:(92) 3659-4100
Manaus-AM CEP: 69043-010



Secretaria de
Saúde



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	05
BREVE HISTÓRICO.....	05
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	07
MISSÃO.....	07
VISÃO.....	07
VALORES.....	07
ORGANOGRAMA.....	08
QUANDO DEVO PROCURAR O SPA ALVORADA.....	09
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA UNIDADE.....	09
TEMPO DE ESPERA.....	09
INTERNAÇÃO.....	10
ACOMPANHANTES.....	10
VISITANTES.....	10
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.....	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SPA ALVORADA.....	11
SERVIÇO ADMINISTRATIVO/OUVIDORIA.....	11
SERVIÇO ADMINISTRATIVO/PREENCHIMENTO DE FICHA DE ATENDIMENTO.....	11
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/EXAMES LABORATORIAIS.....	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS.....	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/COLETA DE EXAME RT-PCR - COVID 19.....	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/CURATIVOS E RETIRADA DE PONTOS.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ELETROCARDIOGRAMA.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/NOTIFICAÇÃO DE DOENÇAS COMPULSÓRIAS.....	12



SERVIÇO DE ENFERMAGEM/TROCA DE SONDAS NASOGÁSTRICA E NASOENTÉRICA.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/TROCA DE SONDA VESICAL.....	12
SERVIÇO DE FARMÁCIA/DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS.....	13
SERVIÇO MÉDICO/CLÍNICA MÉDICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	13
SERVIÇO MÉDICO/CLÍNICA CIRÚRGICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	13
SERVIÇO MÉDICO/CLÍNICA PEDIÁTRICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	13
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL.....	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	14
SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ATENDIMENTO PSICOLÓGICO.....	14
SERVIÇO DE RADIOLOGIA/RAIO X.....	14
SERVIÇO SOCIAL/ASSISTÊNCIA A PACIENTES E FAMILIARES.....	14
SERVIÇO SOCIAL/FORNECIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT).....	14
SERVIÇO SOCIAL/FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO.....	15
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE RECOMENDAÇÃO SPA ALVORADA.....	16
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	16



APRESENTAÇÃO

SPA ALVORADA

A presente Carta de Serviços do Serviço de Pronto Atendimento (SPA) Alvorada objetiva demonstrar a identidade das unidades da rede de urgência e emergência 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.

O Serviço de Pronto Atendimento Alvorada oferece serviços de atendimento médico em Clínica Médica, Cirúrgica, Pediátrica, Odontologia, Enfermagem, dentre outros.

BREVE HISTÓRICO

Em 14 de março de 1972 foi inaugurada o Serviço de Pronto Atendimento Alvorada, pela administração do Governador João Valter de Andrade, como Unidade Sanitária, para atendimento da população em geral com médicos (pediatra, clínico geral e ginecologia/obstetrícia), odontologia, parteira, visitantes e acompanhamento dos agravos. Tendo em seu histórico diversas mudanças de nomenclatura e adequação de atendimento. Em 15 de março de 1993, recebeu a nomenclatura de Serviço de Pronto Atendimento do Alvorada (SPA Alvorada), com atendimento nas 24 horas, até os dias de hoje.

DADOS DA UNIDADE

SPA ALVORADA

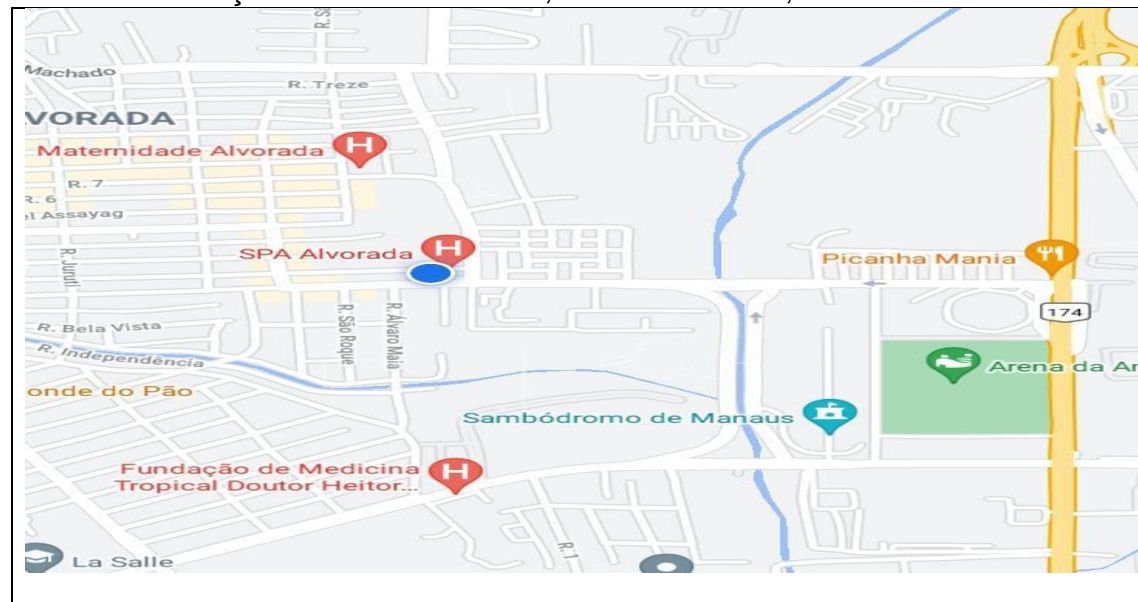
CNPJ: 00.697.295/0093-15

CNES: 2017873

Telefone: (92) 3659-4100

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

Endereço: Rua Lóris Cordovil, s/n – Alvorada I, CEP: 69043-010



Fonte da imagem: <https://www.google.com/maps/place/SPA+Alvorada/@-3.0798867,-60.0374041,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x926c1071a4274487:0x8e1caf219c8833ab!8m2!3d-3.0798867!4d-60.0352154>

Linhas de ônibus: 213, 219, 225 e 227

Avenida Lorís Cordovil, S/N - Alvorada
Fone:(92) 3659-4100
Manaus-AM CEP: 69043-010



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SPA ALVORADA

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência, de baixas e médias complexidades, proporcionando atendimento em tempo integral, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade. Além de oferecer retaguarda às Unidades básicas de saúde, diminuir a sobrecarga dos hospitais e prontos-socorros de maior complexidade.

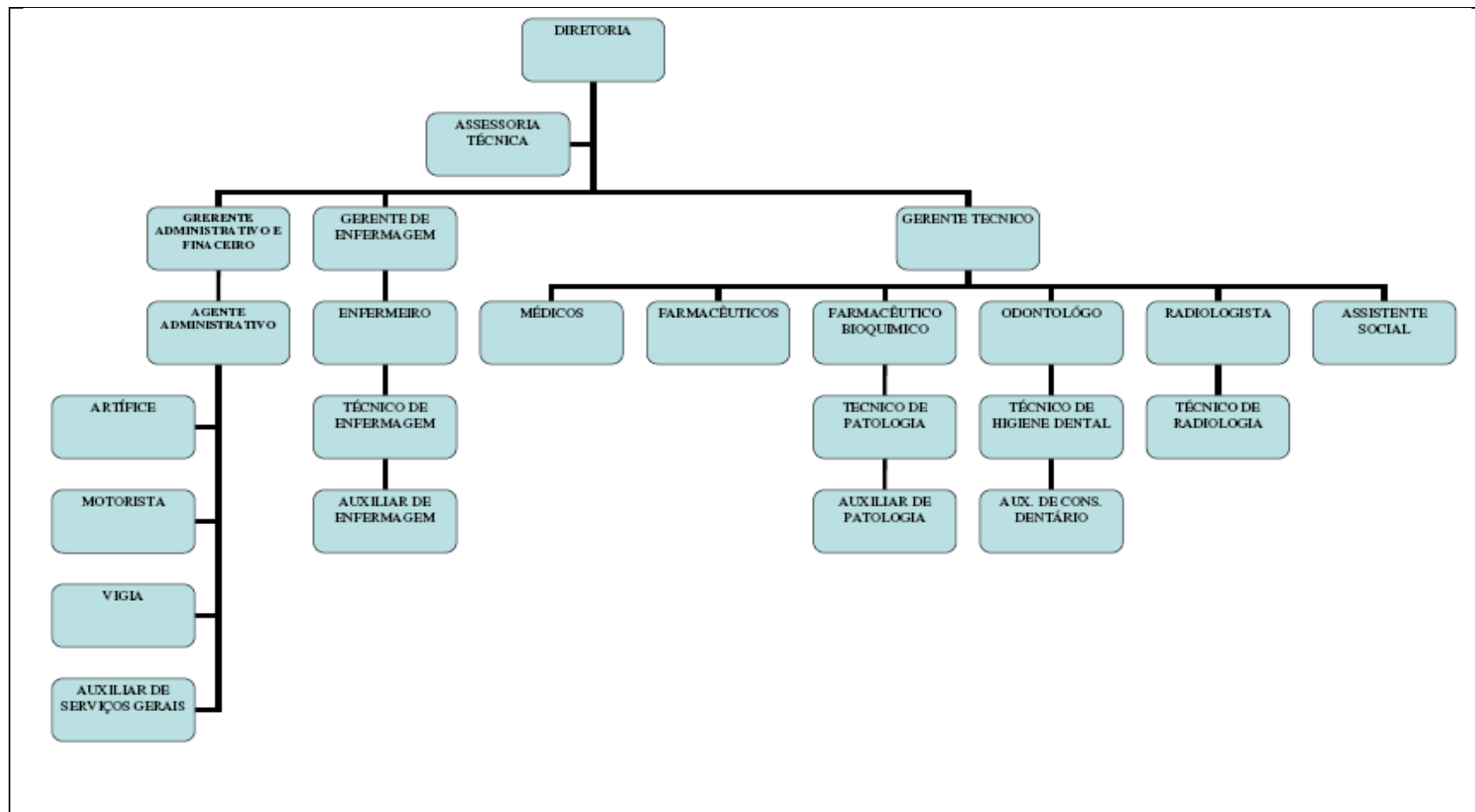
VISÃO

Ser referência no atendimento de baixa e média complexidade em urgência e emergência até 2023 com a comunidade usuária saudável onde o SUS seja reconhecido por sua excelência, tornando-se uma referência na assistência ao paciente oferecendo resolutividade, assim como na gestão em saúde e no ensino com foco no aprimoramento dos processos operacionais.

VALORES

Ética, qualidade, humanização, dedicação, eficiência, valorização à vida, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperativismo.

**ORGANOGRAMA
SPA ALVORADA**



QUANDO DEVO PROCURAR O SPA ALVORADA

Em casos de: Urgência e Emergência Médica e Odontológica. Urgência são casos que não apresentam risco imediato à vida, como: dores, febres, viroses e pico hipertensivo. Emergência são situações onde a vida apresenta ameaça imediata como: ferimentos por arma de fogo, arma branca, fogos, cortes, acidentes, parada cardíaca, crise convulsiva entre outros.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA UNIDADE

Atendimento de portas abertas para todo e qualquer cidadão.

Documento de Identidade oficial com foto e Cartão Nacional de Saúde.

Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal.

TEMPO DE ESPERA

Tempo médio estimado de 30 minutos. No Serviço de Triagem, será realizado uma avaliação pré consulta, onde serão verificados os sinais vitais. As queixas do paciente serão avaliadas, visando o atendimento imediato ou mediato conforme gravidade de cada caso.

INTERNAÇÃO

O paciente após ser avaliado pelo profissional médico e houver indicação de internação, será conduzido à enfermaria para receber os cuidados apropriados. Será inserido no Sistema de Regulação – SISTER e aguardar disponibilidade de vaga para transferência.

ACOMPANHANTES

Será permitido acompanhantes aos menores de 18 anos, a partir de 60 anos, portadores de deficiência e quando houver necessidade, após avaliação da equipe multiprofissional.

VISITANTES

O Serviço de Pronto Atendimento Alvorada por ser uma Unidade de Urgência e Emergência, não é aberto para visitantes, porém 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 ALVORADA

1) SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ OUVIDORIA

Onde: Sala da Ouvidoria próximo a recepção principal.

Horário: Presencialmente de segunda a sexta de 7 às 13h.

Requisito: Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

2) SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ PREENCHIMENTO DE FICHA DE ATENDIMENTO

Onde: Recepção principal localizada na entrada da unidade.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de Emergência.

3) SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ Exames Laboratoriais (Hemograma, Fezes, Urina, Malária e Antígeno viral).

Onde: No Laboratório, localizado no corredor principal.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de emergência. Somente para pacientes atendidos no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

4) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS

Onde: Posto de medicação adulto e infantil localizado no corredor principal.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, conclusão de terapia medicamentosa, receita médica obtida Unidade.

5) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ COLETA DE EXAME RT – PCR (COVID-19)

Onde: Sala de coleta de RT-PCR, localizada no corredor principal.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, apresentar dois sintomas gripais.



6) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Onde: Posto de Administração de Medicamentos, Sala de Observação, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Ser atendido no Serviço.

7) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CURATIVO E RETIRADA DE PONTOS

Onde: Sala de Sutura e Sala de Drenagem.

Horario: finais de semana e feriados das 8 às 17h.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ ELETROCARDIOGRAMA

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Solicitação medica interna, após avaliação.

9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ NOTIFICAÇÃO DE DOENÇAS COMPULSÓRIAS

Onde: Triagem, Sala do Enfermeiro, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, estar apresentando sintomas de Doenças de Notificação Compulsória.

10)SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ TROCAS DE SONDAS NASOGÁSTRICA E NASOENTERAL

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 8 às 17h, exceto emergências.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

11)SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ TROCA DE SONDA VESICAL

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 8 às 17h aos sábados, domingos e feriados, exceto em situações de emergência.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



12) SERVIÇO DE FARMÁCIA/ DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Onde: Área interna administrativa.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Atende a demanda interna, dispensa medicamentos para malária e tuberculose, somente para pacientes internados.

13) SERVIÇO MÉDICO/ CLÍNICA CIRÚRGICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CIRÚRGICA

Onde: Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

14) SERVIÇO MÉDICO/ CLÍNICA MÉDICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CLÍNICA

Onde: Consultórios Médicos 3,4 e 5, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

15) SERVIÇO MÉDICO/ CLÍNICA PEDIÁTRICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA

Onde: Consultórios 1 e 2, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, idade de 0 a 14 anos, 11 meses e 29 dias.

16) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL para pacientes em observação e internados.

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horario: 7 às 19h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, ser atendido no serviço.

17) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Onde: Consultório Odontológico, localizado no corredor principal, última sala do lado direito.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

18) SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Onde: Sala de Emergência, Enfermarias e na Sala do Serviço Social.

Horario: de segunda a sexta feira de 7:00 às 13:00h e de 16:00 às 22:00h.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, ser atendido no serviço.

19) SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X

Onde: Sala de Radiologia, localizada no corredor principal.

Horario: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de emergência. Somente para pacientes atendidos no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

20) SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA A PACIENTES E FAMILIARES

Onde: Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

Horário: 7 às 19h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

21) SERVIÇO SOCIAL/ FORNECIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT)

Onde: Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal.

Horário: 7 às 19h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, documento oficial da empresa preenchida corretamente(CAT).



22) SERVIÇO SOCIAL/ FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Onde: Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal.

Horário: 7 às 19h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, somente para o paciente ou responsável legal (apresentar procuração).

Nota: Devido a Pandemia o Serviço de Nebulização a pacientes externos está suspenso temporariamente.



ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SPA ALVORADA

A Carta de Serviço do SPA ALVORADA, está disponível na recepção, no Serviço Social, na Ouvidoria e Direção da unidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Presencial, Telefone: (92) 3659-4100, E-mail: spa_alvorada@saude.am.gov.br

Ouvidoria, Telefone: (92) 98418-5011, E-mail: ouvidoria.sus@saude.am.gov.br

**FOTOS
SPA ALVORADA**



Avenida Lorís Cordovil, S/N - Alvorada
Fone:(92) 3659-4100
Manaus-AM CEP: 69043-010

