

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Julho/2021



FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE:

Anoar Abdul Samad

DIRETORA GERAL:

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Rosilene Cardoso da Mota

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Fabiana Souza Moreira

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Fabiana Souza Moreira

Rosilene Cardoso da Mota

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE.....	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	6
ORGANOGRAMA	7
QUANDO DEVO PROCURAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO.....	8
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDA NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO.....	8
TEMPO DE ESPERA	8
INTERNAÇÃO	9
ACOMPANHANTES.....	9
VISITANTES.....	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO	11
SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ EMISSÃO DE RESULTADO DE EXAME DE DETECÇÃO DA COVID-19 POR RT-PCR.....	11
SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ EMISSÃO DE CÓPIA DE FICHA DE ATENDIMENTO	11
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ COLETA DE AMOSTRA BIOLÓGICA PARA DETECÇÃO DE ANTÍGENO E RT-PCR PARA IDENTIFICAÇÃO DA COVID-19	11
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ EXAMES LABORATORIAIS	11
SERVIÇO DE CIRURGIA/ DRENAGEM	12
SERVIÇO DE CIRURGIA/ PEQUENAS CIRURGIAS	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - ACCR	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CURATIVOS.....	12
SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ SONDAGEM NASOGÁSTRICA, NASOENTÉRICA E VESICAL.....	13
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ ASSISTÊNCIA EM NUTRIÇÃO	13
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA.....	13
SERVIÇO DE PEDIATRIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA PEDIÁTRICA	13
SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ ASSISTÊNCIA EM PSICOLOGIA	13
SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS - X	14
SERVIÇO MÉDICO/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA ADULTO	14

SERVIÇO MÉDICO/ PREENCHIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO - CAT	14
SERVIÇO MÉDICO/ RETIFICAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ÓBITO – D.O.	14
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ ELETROCARDIOGRAMA.....	15
SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA SOCIAL	15
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DA UNIDADE	16
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	16

APRESENTAÇÃO

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

A presente CARTA DE SERVIÇOS DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO – SPA Coroado, tem como objetivo apresentar informações dos serviços ofertados e forma de acesso a eles, bem como os horários de atendimento, de forma a promover visibilidade, clareza e transparência das ações e um atendimento de qualidade. O SPA Coroado estabelece prioritariamente, um compromisso com a cidadania, assumindo a melhoria contínua das práticas de gestão, visando à busca da excelência, com a participação de toda a sociedade. Neste instrumento, será dado maior destaque aos serviços diretamente ligados às práticas assistenciais e suas formas de acesso.

A Unidade presta atendimento de urgência e emergência funcionando de modo ininterrupto nas vinte e quatro horas do dia e em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos, contando com instalações e equipamentos, próprios de uma retaguarda de baixa e média complexidade, bem como com equipe multiprofissional interdisciplinar compatível com seu porte.

BREVE HISTÓRICO

Em 16 de março de 1984 foi inaugurado o Centro de Saúde do Coroado, prestando serviços ambulatoriais, com programas de controle de doenças endêmicas, saúde da família, saúde da criança e adolescente, etc. No dia 16 de março de 1992 foi reinaugurado como Serviço de Pronto Atendimento Coroado, conforme Decreto Nº14.110 de 25 de julho de 1991, com funcionamento 24h, sendo parte do projeto de expansão do setor de Urgência e Emergência na cidade de Manaus. Visando atender as novas diretrizes do Ministério da Saúde, projeto Qualisus, o SPA passou por mais uma reforma e ampliação, sendo reinaugurado nos moldes atuais em 22 de outubro de 2009.

DADOS DA UNIDADE

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

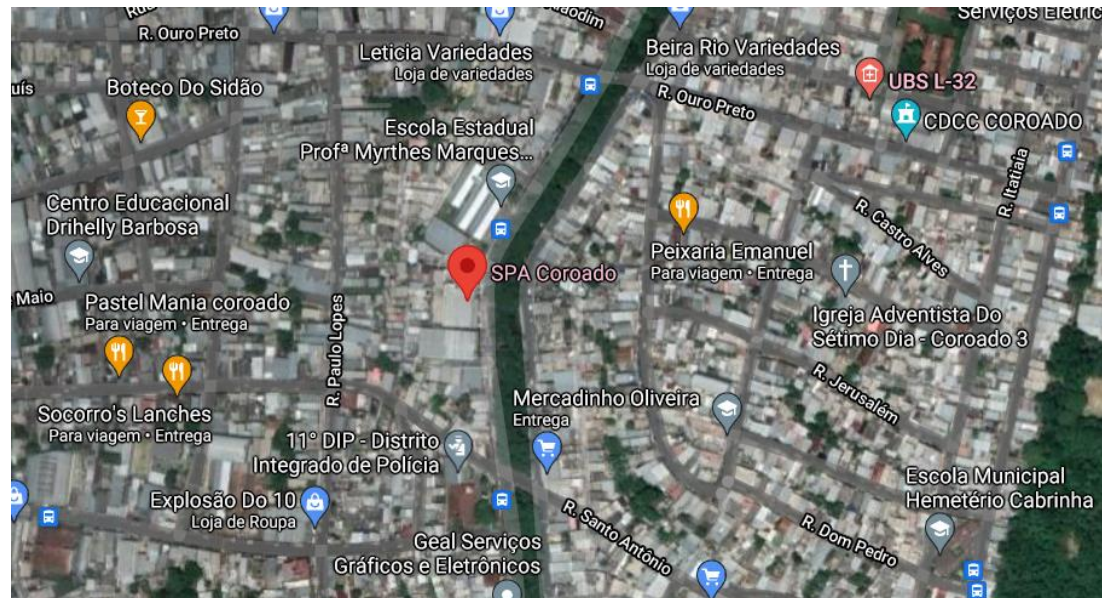
CNPJ: 00.697.295/0094-04

CNES: 2017687

Telefone: 3647-2806

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

Endereço: Avenida Beira Mar, 156 Coroado. CEP 69080-030, Manaus.



Fonte da imagem: <https://www.google.com/maps/place/SPA+Coroado/@-3.087671,-59.9806632,860m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x926c1ad8b47b21c1:0xc3e272d8e48daf00!4b1!8m2!3d-3.0891808!4d-59.9814023>

Linhas de ônibus: 541, 540, 002, 001 e 515.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

MISSÃO

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência (de baixa e média complexidade) demandados pela comunidade, com a maior resolutividade possível, removendo, de forma assistida, para as Unidades de maior complexidade, os casos absolutamente necessários.

VISÃO

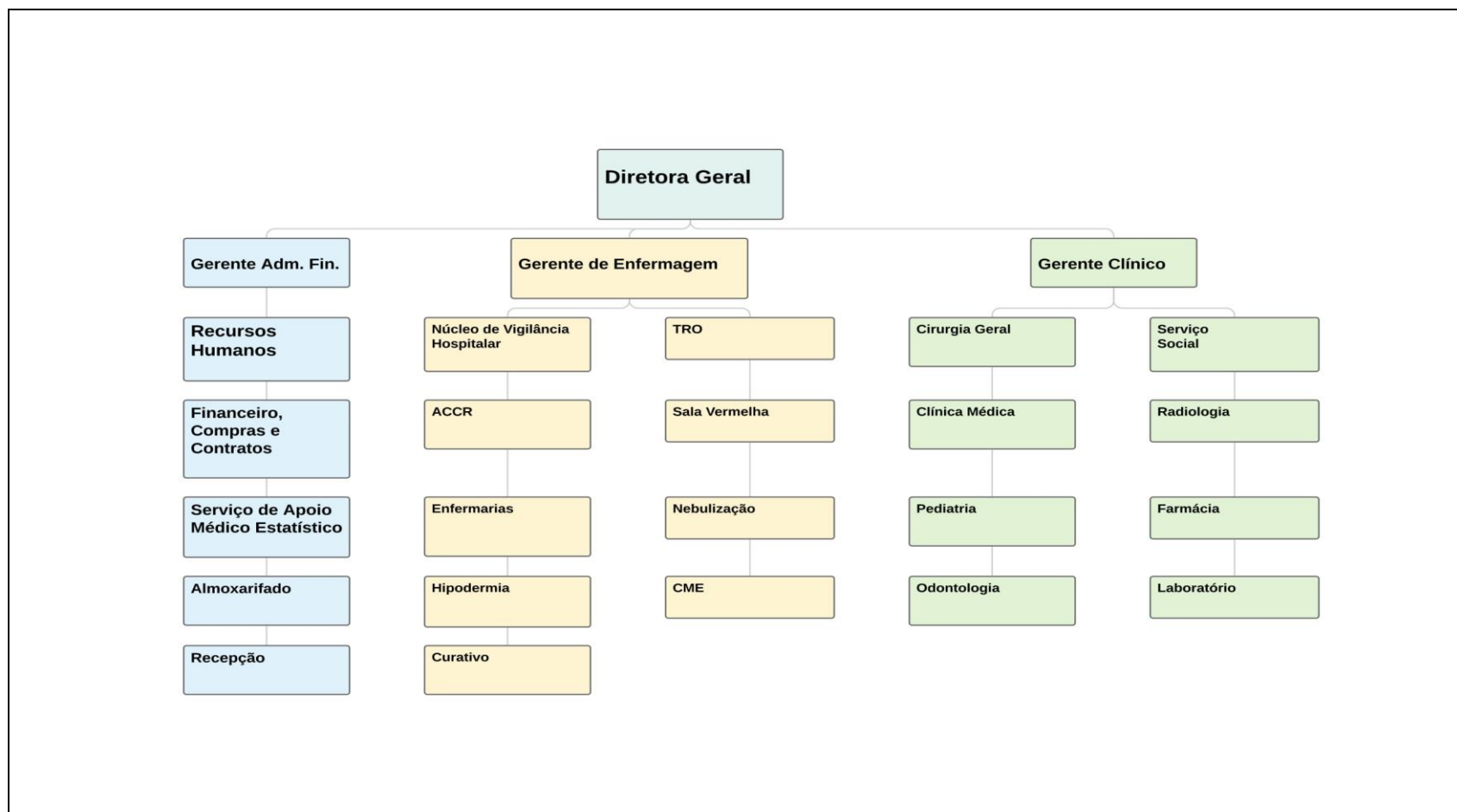
Ser reconhecido pela qualidade dos serviços prestados no atendimento de baixa e média complexidade, proporcionando a valorização dos usuários e colaboradores de forma humanizada.

VALORES

Ética, integridade, dignidade no atendimento e no trabalho, inovação, excelência economicidade e transparência, além dos princípios como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

ORGANOGRAMA

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO



QUANDO DEVO PROCURAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

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 em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Exemplos de emergência: risco de morte, parada cardiorrespiratória, situações de choque, respiração ineficaz, perfurações e hemorragias, dor precordial ou cardíaca, taquicardia acentuada.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

É preciso atender os critérios de urgência e emergência e apresentar:

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

Casos de emergências serão atendidos independentemente da documentação, podendo ser apresentados por um membro da família com maior brevidade possível;

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

A criança que não possuir documento de identidade, os seus responsáveis deverão apresentar a cópia da certidão de nascimento ou cartão de vacina.

TEMPO DE ESPERA

O SPA Coroado possui Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR, processo dinâmico de identificação de pacientes, utilizados nos serviços de urgência e emergência, voltado para avaliar e identificar os pacientes que necessitam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. Ou seja, o tempo de espera pode variar de acordo com a necessidade/gravidade de cada caso. Pacientes classificados como:

Vermelho= Emergência: 00min; Laranja= Muito Urgente: em até 10min; Amarelo= Urgente: em até 60min; Verde= Pouco Urgente: em até 120min; Azul= Não Urgente: em até 240min.

INTERNAÇÃO

O SPA Coroado não possui serviço de internação. O tempo máximo de permanência do paciente no SPA Coroado para elucidação diagnóstica e tratamento é de 24h. Após avaliação médica, estando 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 proceder com a inserção do paciente no Sistema de Transferência de Emergência Regulada- SISTER.

ACOMPANHANTES

No período em que o paciente estiver em observação, será orientado quanto às normas e rotinas da Unidade. Terão direito a acompanhante os casos previstos em lei: Pacientes menores de 18 anos, com idade igual ou superior a 60 anos, pessoa com deficiência e Transtorno do Espectro Autista - TEA. Pacientes em estabilização na Sala Vermelha não terão direito a acompanhante. Horário de troca de acompanhantes: 17h às 18h. Boletim Médico: diariamente às 16h.

VISITANTES

Paciente em observação no SPAC, terá direito a 2 (dois) visitantes por vez. Durante o período de recrudescimento da pandemia de COVID-19, as visitas estão suspensas, em cumprimento à Nota Técnica Conjunta nº10/2021- CECISS/FVS-AM/SES-AM. É importante ter sempre em mãos um documento de identificação com foto. Não é permitido trazer alimentos, bebidas e cigarro para o paciente. É permitido trazer somente roupas e material de higiene pessoal. Horário de visitas: 16h às 17h.



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 SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

- 1) **SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ EMISSÃO DE RESULTADO DE EXAME DE DETECÇÃO DA COVID-19 POR RT-PCR:**
Onde: Sala do Núcleo de Vigilância Hospitalar - NVH. Primeiro andar.
Horário: De segunda à sexta das 07h às 18h (exceto feriados e pontos facultativos).
Requisitos: Realização de coleta de amostra biológica no SPA Coroado. Solicitar o resultado do teste via *Whatsapp* do Núcleo de Vigilância Hospitalar - NVH através do número: (92) 9 8401-6062.

- 2) **SERVIÇO ADMINISTRATIVO/ EMISSÃO DE CÓPIA DE FICHA DE ATENDIMENTO:**
Onde: Serviço de Arquivo Médico Estatístico - SAME. Primeiro andar.
Horário: De segunda à sexta-feira das 08h às 17h (exceto feriados e pontos facultativos).
Requisitos: Ter sido admitido na Unidade, apresentar cópia do RG. Menores de idade: cópia da certidão de nascimento e RG do responsável. Paciente falecido: Pais, filhos e demais familiares deverão apresentar cópia do RG do paciente e requerente e da certidão de óbito. Cônjuge: cópia do RG do paciente, da certidão de casamento e da certidão de óbito. Procuradores: cópia do RG do paciente e requerente e procuração.

- 3) **SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ COLETA DE AMOSTRA BIOLÓGICA PARA DETECÇÃO DE ANTÍGENO E RT-PCR PARA IDENTIFICAÇÃO DA COVID-19:**
Onde: Consultório rosa/ Enfermaria Coorte. Térreo
Horário: 24h.
Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica ou do enfermeiro e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.

- 4) **SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ EXAMES LABORATORIAIS:**
Onde: Laboratório. Térreo.
Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, classificação no ACCR, avaliação médica e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.

5) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Onde: Sala de Procedimentos Contaminados. Térreo.

Horários: Diurno: De segunda à segunda das 08h às 11h e das 14h às 17h/ Noturno: De segunda à quinta das 19h às 22h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. O procedimento é realizado após avaliação médica. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA. Fichas para o horário NOTURNO serão abertas das 19h às 20h, SOMENTE.

6) SERVIÇO DE CIRURGIA/ PEQUENAS CIRURGIAS:

Onde: Sala de Sutura. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Procedimento é realizado após avaliação médica. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA.

7) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - ACCR:

Onde: Sala de ACCR. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na recepção da Unidade de pacientes com quadros agudos e crônico-agudizados de urgência e emergência.

8) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CURATIVOS:

Onde: Sala de Procedimentos Contaminados. Térreo

Horários: Aos finais de semana, feriados e pontos facultativos. Das 08h às 12h e das 14h às 17h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Demanda espontânea. O procedimento é realizado após avaliação do Enfermeiro.

9) SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ SONDAGEM NASOGÁSTRICA, NASOENTÉRICA E VESICAL :

Onde: Sala de procedimentos. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Demanda espontânea. O procedimento é realizado após avaliação médica.

10) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/ ASSISTÊNCIA EM NUTRIÇÃO:

Onde: Enfermarias. Térreo.

Horário: 07h às 19h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, admissão na enfermaria de observação ou sala de emergência.

11) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA (Tratamento de inflamações agudas da polpa dentária (pulpites); Tratamento de abscessos odontogênicos (infecção dentária); Tratamento de celulites odontogênicas; Tratamento de traumatismos dentoalveolares e hemorragias orais; Tratamento de alveolite (infecção após extração); Sutura de pequenas lacerações e curativos dentários):

Onde: Consultório Odontológico. Térreo- Área externa (garagem).

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. A demanda é espontânea.

12) SERVIÇO DE PEDIATRIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA PEDIÁTRICA:

Onde: Consultórios Pediátricos/ Sala Rosa/ Sala de Emergência/ Enfermarias. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA. Faixa etária de atendimento é de até 14 anos, 11 meses e 29 dias.

13) SERVIÇO DE PSICOLOGIA/ ASSISTÊNCIA EM PSICOLOGIA:

Onde: Enfermarias/ Sala do Serviço Social para atendimento em particular. Térreo.
Horário: De segunda à sexta das 13h às 19h (exceto feriados e pontos facultativos).
Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Demanda espontânea.

14) SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS - X:

Onde: Sala de Raios - X. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.

15) SERVIÇO MÉDICO/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA ADULTO:

Onde: Consultórios Clínicos/ Sala Rosa/ Sala de Emergência/ Enfermarias. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA. Faixa etária de atendimento a partir de 15 anos.

16) SERVIÇO MÉDICO/ PREENCHIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO - CAT:

Onde: Serviço de Arquivo Médico Estatístico - SAME. Primeiro andar.

Horário: De segunda à sexta-feira das 08h às 17h (exceto feriados e pontos facultativos).

Requisitos: Ter sido atendido na Unidade. Preencher o formulário para solicitação de preenchimento da CAT no SAME. Ter em mãos a Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT

17) SERVIÇO MÉDICO/ RETIFICAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ÓBITO – D.O.:

Onde: Serviço de Arquivo Médico Estatístico - SAME. Primeiro andar.

Horário: De segunda à sexta-feira das 08h às 17h (exceto feriados e pontos facultativos).

Requisitos: Solicitar no SAME a retificação apresentando a via amarela da Declaração de Óbito – D.O. e comprovação do item a ser retificado. Apenas para Declarações de Óbitos expedidas na Unidade.

18) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ ELETROCARDIOGRAMA:

Onde: Sala de procedimentos. Térreo.

Horário: 24h.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.

19) SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Onde: Sala do Serviço Social, Enfermarias. Térreo.

Horário: De segunda à sexta das 07h às 19h (exceto feriados e pontos facultativos).

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Demanda espontânea.

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 SERVIÇO DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

A Carta de Serviços desta Unidade de Saúde deverá estar disponível ao usuário em meio físico na recepção e no Serviço Social da Unidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O usuário pode comparecer ao SPA Coroado e ser atendido pelo Serviço Social das 7:00h às 19:00h ou pode buscar atendimento pelo *e-mail* spa_coroado@saude.am.gov.br ou pelo telefone 3647-2806 (Recepção).

FOTOS

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO COROADO

