

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: Julho/2021



FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DA SAÚDE:

Anoar Abdul Samad

DIRETORA GERAL:

Dayanna Regina Cerquinho Barreto de Souza

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Eliana da Silva e Silva

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:

Tatiane Lima Viana

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Dayanna Regina Cerquinho Barreto de Souza

Eliana da Silva e Silva

Hedirley Dionizio Carvalho da Silva

Jesyane Bezerra Braga

Laís Ladislau de Oliveira

Sylvia Mara Pereira Maciel

Tatiane Lima Viana

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE.....	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	6
MISSÃO	6
VISÃO	6
VALORES	6
ORGANOGRAMA	7
QUANDO DEVO PROCURAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO	8
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO.....	8
TEMPO DE ESPERA	8
INTERNAÇÃO.....	9
ACOMPANHANTES.....	9
VISITANTES.....	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO	11
SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / CURATIVO:	11
SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:	11
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDAGENS (ENTERAL, NASOGÁSTRICA E VESICAL):	11
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ORTOPEDIA:.....	11
SERVIÇO DE ORTOPEDIA / IMOBILIZAÇÃO E RETIRADA DE GESSO:.....	11
SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO CONSULTORIO:	12
SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO SOCIAL:	12
SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO CLÍNICO:.....	12
SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ESCUTA PSICOLÓGICA:	12
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:.....	12
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO:	13
SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:	13
SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA:	13
SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:	13
SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:	13

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:.....	13
SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:.....	14
SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:.....	14
SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLINICA GERAL:.....	14
SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLINICA CIRURGIA GERAL:.....	14
SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLINICA CIRURGIA GERAL:.....	14
SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLINICA CIRURGIA GERAL:.....	14
SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA(DOR DENTE, INFLAMAÇÃO SISO, ABSCESSO BUCAL, SUTURA, RETIRA DE PONTOS BUCAL, CORPO ESTRANHO, INFLAMAÇÃO DECORRENTE A EXTRAÇÃO DENTARIA,TRATAMENTO DE HEMORRAGIA DE ORIGEM BUCAL):.....	15
SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA; EAS; EPF; SOROLOGIAS; MALÁRIA; G; HEPATITE B):..	15
SERVIÇO DE LABORATÓRIO / RT-PCR (COVID-19):	15
SERVIÇO DE ENFERMAGEM / COLETA PARA TESTE BAAR (ESCARRO):	15
SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X (IMAGEM RADIOLOGICA SEM UTILIZAÇÃO DE CONTRASTE):.....	15
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO	16
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	16

APRESENTAÇÃO

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

A presente Carta de Serviços do Pronto Atendimento São Raimundo 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 São Raimundo oferece serviços de atendimento em urgência e emergência, ortopedia, sutura, drenagens, odontologia, dentre outros.

BREVE HISTÓRICO

Em 14 de agosto de 2006, foi inaugurado o Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo subordinado à Secretaria de Estado da Saúde, tendo por objetivo geral prestar serviço de excelência de assistência à saúde às comunidades da zona oeste e adjacências, com objetivo finalístico de oferecer serviço de baixa e média complexidade na área de urgência e emergência. Para isso conta até hoje em seu quadro de servidores com equipe multidisciplinar voltados à qualidade, excelência e humanização no atendimento aos usuários da rede.

DADOS DA UNIDADE

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

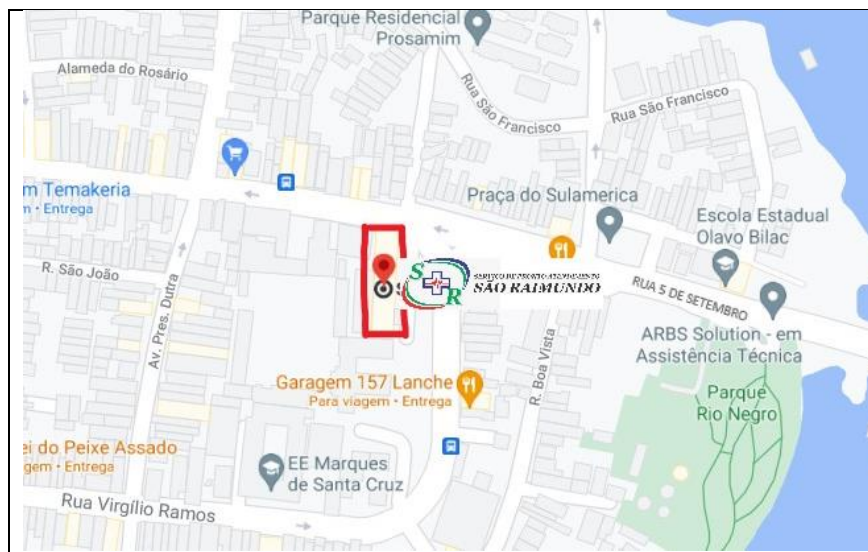
CNPJ: 10.592.256/0001-99

CNES: 5084458

Telefone: (92) 3672-3250

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

Endereço: Praça Ismael Benigno, Nº. 155 – São Raimundo – Manaus – Am – Cep: 69027-320



Fonte da imagem: <https://www.google.com/maps/dir/-3.0736384,-59.9785472/spa+s%C3%A3o+raimundo/@-3.098193,-60.0404889,13z/>

Linhas de ônibus: 100; 110; 129; 112; 002 e 101.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

MISSÃO

Garantir assistência Humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência de baixa e média complexidade, proporcionando atendimento em tempo integral, ininterrupto, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade.

VISÃO

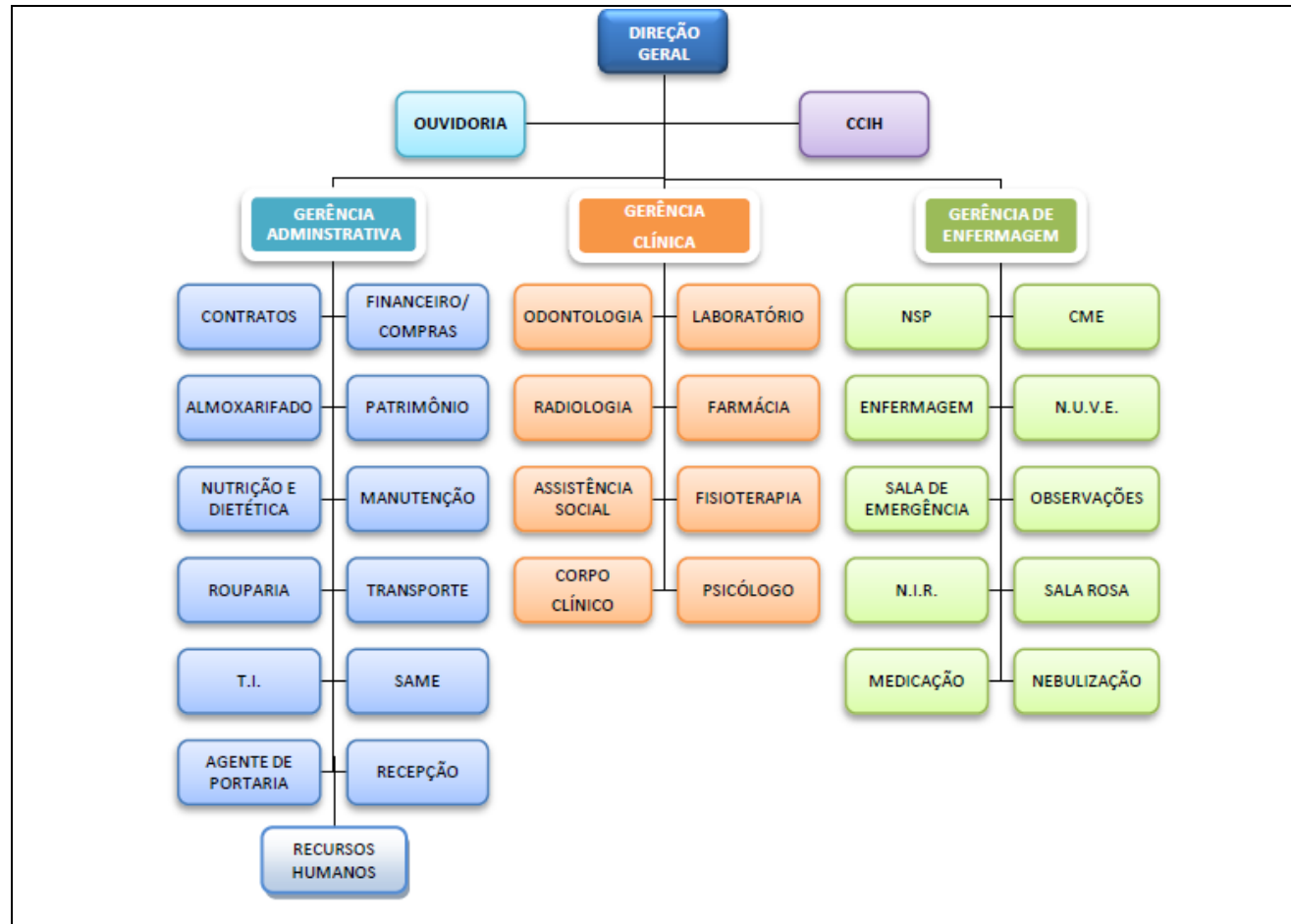
Ser referência no atendimento, ensino e gestão em saúde com foco no aprimoramento dos processos operacionais até 2022.

VALORES

Responsabilidade Social e Ambiental, Ética, Ensino, Qualidade, Humanização, Valorização à vida, Credibilidade, Dedicção, Inovação, Transparência e Cooperativismo.

ORGANOGRAMA

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO



QUANDO DEVO PROCURAR O SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

Em casos de: situações de urgência, na qual se requer assistência rápida, a fim de evitar complicações e sofrimento e emergência, quando há risco iminente à vida, risco de lesão e sofrimento intenso.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

Todo e qualquer cidadão de qualquer idade poderá ser atendido na Unidade. Os pacientes recém-nascidos e grávidas serão atendidos porém sempre que possível haverá a orientação/transferência para a unidade de referência (maternidade).

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

Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação, ficando na responsabilidade do acompanhante a apresentação dos documentos do paciente;

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos, idosos e pacientes com necessidades especiais deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documento pessoal, para crianças o responsável deverá estar com a Certidão de Nascimento em mãos em caso de não possuir documento de identificação com foto.

TEMPO DE ESPERA

O atendimento é realizado de forma imediata nos casos de urgência e emergência. Para o atendimento médico no consultório o tempo estimado é de 30 minutos, conforme a ordem de chegada, respeitando as prioridades por lei.

INTERNAÇÃO

O Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo mantém pacientes em observação por até 24 horas, podendo ultrapassar esse período em alguns casos, para elucidação diagnóstica ou estabilização clínica. As observações de longa permanência podem ter uma variação de horas até 4 dias, dependendo da condição clínica de cada paciente. Podendo haver encaminhamento daqueles que não tiverem suas necessidades atendidas com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

ACOMPANHANTES

A política de acompanhantes está baseada na Lei Federal nº 10.741/2003, que preconiza acompanhantes para pacientes acima de 60 anos, Lei Federal nº. 18.063/1993 para Crianças e Adolescentes menores de 18 anos de idade e Lei Federal nº 11.108/2005, que preconiza que toda mulher em trabalho de parto e pós parto imediato devesse ter o acompanhante nos hospitais públicos e conveniados com o SUS – Sistema Único de Saúde, os demais ficam a critério da equipe multidisciplinar a avaliação para a presença do acompanhante, além de Pessoas com Necessidades Especiais (PNE).

VISITANTES

Não é permitida a visitação a pacientes em observação de longa permanência, conforme Nota Técnica Conjunta nº 10/2021 – CECISS/FVS- AM/SES-AM . Exceções serão tratadas pela equipe multidisciplinar.



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 SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

1) SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / CURATIVO:

Onde: Sala de Drenagem (1ª andar próximo a sala de sutura).

Horário: de 8:00 h às 11:00 h e de 14: 00h às 17:00h, nos finais de semana e feriados.

Requisito: Pacientes de qualquer idade que necessitem de curativos e/ou retirada de pontos neste período semanal.

2) SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Onde: Sala de Drenagem (1ª andar próximo a sala de sutura).

Horário: de 8:00 h às 11:00 h, 14: 00h às 17:00h e de 19h às 20:00h.

Requisito: Pacientes com indicação médica/encaminhamento e que necessitem de drenagens neste período semanal.

3) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDAGENS (ENTERAL, NASOGÁSTRICA E VESICAL):

Onde: Sala de emergência. (1ª andar próximo a sala de Raio-X).

Horário: de 8:00h às 11:00h e das 14:00h às 17:00h de segunda a sexta-feira.

Requisito: Pacientes que necessitem de troca de sonda vesical e nasoenteral.

4) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ORTOPEDIA:

Onde: Consultório (1ª andar próximo a sala de Raio-X) e Sala de Drenagem (1ª andar próximo sala de sutura).

Horário: todos os dias das 7:00h às 01:00h.

Requisito: admissão na Unidade e encaminhamento da Triagem

5) SERVIÇO DE ORTOPEDIA / IMOBILIZAÇÃO E RETIRADA DE GESSO:

Onde: Sala de Drenagem (1ª andar próximo a sala de sutura).

Horário: todos os dias das 7:00h às 01:00h.

Requisito: admissão na Unidade, necessidade do serviço, após a avaliação do ortopedista.

6) SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO CONSULTORIO:

Onde: Consultório de serviço social (1ª andar próximo consultório clínico).

Horário: todos os dias das 07:00h às 19:00h.

Requisito: Pacientes que apresentem vulnerabilidade social ou que necessitam de auxílio para garantia de seus direitos, conforme os programas sociais (Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestre - DPVAT, Comunicação de Acidente de Trabalho-CAT, Benefício de Prestação Continuada-BPC, entre outros.) e orientação/encaminhamento para os serviços da Rede Socioassistencial.

7) SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO SOCIAL:

Onde: Enfermarias (1ª andar próximo sala do psicólogo).

Horário: todos os dias das 07:00h às 19:00h.

Requisito: Pacientes internados ou em observação que apresentem vulnerabilidade social ou que necessitam de auxílio para garantia de seus direitos, conforme os programas sociais.

8) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO CLÍNICO:

Onde: Sala do serviço de psicologia. (1ª andar ao lado da enfermarias).

Horário: segundas, quartas e sexta-feiras das 07:00h às 17:00h.

Requisito: Pacientes internados e em observação e acompanhantes que apresentem estado de ansiedade ou depressão decorrentes do processo clínico.

9) SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ESCUTA PSICOLÓGICA:

Onde: Sala do serviço de psicologia (1ª andar próximo as enfermarias) e Enfermarias (1ª andar próximo a sala do psicólogo).

Horário: segundas, quartas e sexta-feiras das 07:00h às 17:00h.

Requisito: Pacientes internados e em observação e acompanhantes que apresentem estado de ansiedade ou depressão decorrentes do processo clínico.

10) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:

Onde: Sala de emergência (1ª andar próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (1ª andar próximo a sala do psicólogo).

Horário: todos os dias de 08:00h às 13:00h.

Requisito: Pacientes em observação e internados que necessitem do serviço médico

11) SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO:

Onde: Sala de emergência (1ª andar próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (1ª andar próximo a sala do psicólogo).

Horário: todos os dias de 08:00h às 13:00h.

Requisito: Pacientes em observação que necessitem do serviço e pacientes internados (com ou sem prescrição médica).

12) SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde: Recepção (1ª andar entada principal) e SAME (2ª andar próximo ao CME) – Serviço de Arquivo Médico e Estatístico. Horário: de segunda a sexta-feira de 08:00h às 17:00h.

Horário: de segunda a sexta-feira de 08:00h às 17:00h.

Requisito: Titular do prontuário, parentes de 1º e 2º grau e/ou pessoas com procuração, formulário de cópia de prontuário preenchido corretamente.

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

Onde: Sala de emergência. (1ª andar próximo a sala de Raio-X).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Todos os pacientes que apresentarem necessidade e de risco iminente de morte.

14) SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Enfermaria Pediátrica (1ª andar próximo a sala psicólogo).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário.

15) SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Consultório (1ª andar próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes com indicação para o atendimento pediátrico com idade correspondente até 14 anos.

16) SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:

Onde: Consultório. (1ª andar próximo ao serviço social)

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes com indicação para o atendimento clínico com idade superior a 15 anos.

17) SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:

Onde: Enfermarias. (1ª andar próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário

18) SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLINICA GERAL:

Onde: Enfermarias (1ª andar próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário.

19) SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLINICA GERAL:

Onde: Sala de emergência. (1ª andar próximo a sala de Raio-X).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Todos os pacientes que apresentarem necessidade e de risco iminente de morte.

20) SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLINICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Consultório (1ª andar próximo o consultórios do ortopedista).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que necessitem do serviço.

21) SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLINICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Enfermarias. (1ª andar próximo a sala do psicólogo).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário.

22) SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLINICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Sala de emergência.(1ª andar próximo a sala de Raio-X).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Todos os pacientes que apresentarem necessidade e de risco iminente de morte.

23) SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA(DOR DENTE, INFLAMAÇÃO SISO, ABSCESSO BUCAL, SUTURA, RETIRA DE PONTOS BUCAL, CORPO ESTRANHO, INFLAMAÇÃO DECORRENTE A EXTRAÇÃO DENTARIA,TRATAMENTO DE HEMORRAGIA DE ORIGEM BUCAL):

Onde: Consultório odontológico (1ª andar próximo ao consultorio clínico).

Horário: Todos os dias (24 horas).

Requisito: pacientes em geral que necessitem de atendimento odontologico imediato.

24) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA; EAS; EPF; SOROLOGIAS; MALÁRIA; G; HEPATITE B):

Onde: Sala de coleta (1ª andar próximo a recepção).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes e geral que necessitem de exames laboratoriais, mediante a solicitação em requisição de exame).

25) SERVIÇO DE LABORATÓRIO / RT-PCR (COVID-19):

Onde: sala rosa (1ª andar próximo ao consultorio do ortopedista).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Todos os pacientes que necessitem de exame mediante a requisição de exame.

26) SERVIÇO DE ENFERMAGEM / COLETA PARA TESTE BAAR (ESCARRO):

Onde: Enfermarias (1ª andar próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Paciente em observação de longa permanência com solicitação de exame.

27) SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS X (IMAGEM RADIOLOGICA SEM UTILIZAÇÃO DE CONTRASTE):

Onde: Sala do Raio X (1ª andar próximo a emergência)

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: todos os pacientes que necessitem de exame de imagem, com solicitação do exame.

Nota 1: Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.

Nota 2: A análise da amostra requisitada de BAAR será encaminhada ao laboratório externo a qual dependerá o resultado que será entregue ao usuário pelo enfermeiro plantonista.

Nota 3: A análise da amostra requisitada de RT- PCR será encaminhada ao laboratório externo a qual dependerá o resultado que será entregue ao usuário pelo Núcleo de Vigilância Epidemiológica da unidade .

ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

No setor de Serviço Social (07:00h às 19:00h) e na Recepção da unidade (24 horas).

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Atendimento Presencial;

Telefone: (92) 3672-3250;

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

FOTOS

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO RAIMUNDO

