



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## CARTA DE SERVIÇOS

### UPA JOSÉ RODRIGUES



[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Avenida Camapuã, nº1100, Bairro  
Cidade Nova,  
[direcao geral.upajr@saude.am.gov.br](mailto:direcao geral.upajr@saude.am.gov.br)  
Fone: (92) 3131-2251  
Manaus – AM CEP: 69099028

**UPA JOSÉ  
RODRIGUES**

**GESTÃO INTEGRADA :**

**GOVERNADOR:**

Wilson Miranda Lima

**VICE GOVERNADOR:**

Tadeu de Souza Silva

**SECRETÁRIO DA SAÚDE:**

Anoar Abdul Samad

**DIRETORA GERAL:**

Lara Luiza Farias Castro Fernandes

**GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:**

Giovana Antonieta Batista Pereira

**GERÊNCIA DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

Emerson Carlos Nazaré de Brito

**GERÊNCIA DE ENFERMAGEM:**

Maria Da Conceição Pinheiro

<b>CAPA .....</b>	<b>01</b>
<b>GESTÃO .....</b>	<b>02</b>
<b>SUMARIO .....</b>	<b>03</b>
<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>BREVE HISTORICO.....</b>	<b>05</b>
<b>MAPA DE LOCALIZAÇÃO. ....</b>	<b>06</b>
<b>FOTOS. ....</b>	<b>07</b>
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL. ....</b>	<b>08</b>
<b>ORGAÕS DE ASSESSORIA A GESTÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>COMISSÕES E NUCLEOS .....</b>	<b>10</b>
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS .....</b>	<b>12</b>
<b>COMPROMISSO COM O CIDADÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>ONDE ENCONTRAR .....</b>	<b>14</b>
<b>SALA DE ATENDIMENTO ORTOPEDICO.....</b>	<b>15</b>
<b>LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS. ....</b>	<b>16</b>
<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO.....</b>	<b>17</b>

## **APRESENTAÇÃO**

A presente Carta de Serviços é um instrumento através da qual a UPA José Rodrigues divulga as informações quanto aos serviços de saúde ofertados pela instituição. Elaborada pelo corpo gestor, esta Carta pretende tornar transparente e de fácil leitura a identificação dos serviços ofertados e suas formas de acesso, contribuindo assim para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS.

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências. O objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar, atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192.

A UPA 24h oferece estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, posto de coleta e leitos para observação.

## **O QUE É O SERVIÇO PÚBLICO?**

É a ação dos órgãos e das entidades da administração pública estadual para atender, direta ou indiretamente, as demandas da sociedade relativas no exercício de direito ao cumprimento de um dever.

## **QUEM É O USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO?**

É a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

## BREVE HISTÓRICO

Em 23 de Outubro de 2018 foi inaugurada a Unidade de Pronto Atendimento José Rodrigues, situada na Cidade Nova, com funcionamento 24 horas, fazendo parte do projeto de expansão do Setor de Urgência e Emergência, vinculado à Secretaria Estadual de Saúde – SUSAM.

## QUEM FOI JOSÉ RODRIGUES?

José Rodrigues, mais conhecido como “Zé do SUS”, nasceu em Manaus (AM), em 14 de dezembro de 1944 e faleceu nesta cidade, em 18 de maio de 2018. O apelido carinhoso entre os colegas de profissão no Amazonas e no Brasil vem de sua trajetória de 40 anos como servidor da saúde no



Amazonas, com atuação marcante na defesa dos princípios e diretrizes do SUS, na busca da consolidação de um sistema público de saúde forte e capaz de atender aos anseios da população, com garantia do acesso dos cidadãos a serviços de qualidade.

Antes de atuar no setor da saúde, “Zé do SUS” foi professor de Matemática, formado em Licenciatura Plena em Matemática pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Sua trajetória profissional na área da saúde começou em março de 1976, quando iniciou a carreira no cargo de agente Administrativo do antigo INAMPS/MPAS/MS. Após o período de treinamento, foi designado para exercer atividades no antigo PAM Centro (hoje Policlínica Gilberto Mestrinho), no setor de distribuição de consultas e, em pouco tempo, assumiu a chefia de Documentação Científica, cargo exercido até 1985. Posteriormente, foi designado para exercer atividades na Gerência Regional de Controle e Avaliação e, depois, respondendo como Encarregado de Análise, no período de dezembro de 1985 a julho de 1989, com participação em trabalhos técnicos junto à Comissão Interinstitucional de Saúde (CIS/AM).

Foi nesse período que José Rodrigues iniciou a participação nos movimentos sociais em defesa da Reforma Sanitária, inclusive como membro da Delegação do Amazonas na 8ª Conferência Nacional de Saúde. A Conferência resultou na implantação do Sistema Unificado e Descentralizado de



FOTOS:



## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **MISSÃO**

Proporcionar acolhimento e atendimento ao usuário de maneira humanizada, resolutiva e rápida, seguindo os protocolos preestabelecidos, desenvolvendo a equipe, valorizando o servidor e as parcerias com a Rede de Saúde. Melhoria contínua do Sistema Único de Saúde (SUS).

### **VISÃO**

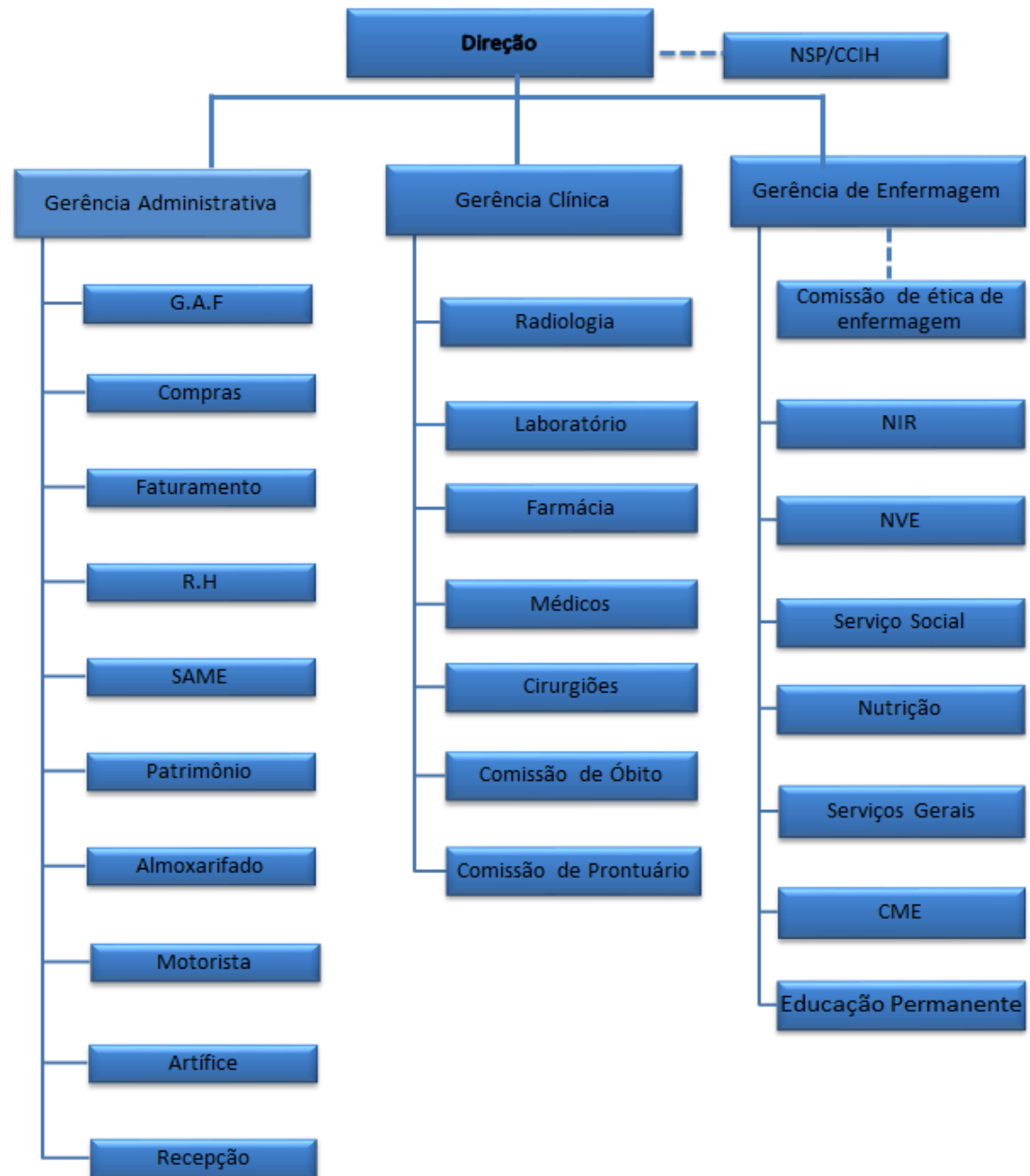
Ser referência nos atendimentos de saúde de complexidade intermediária, em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU. Por meio da implantação de protocolos assistenciais e inovações tecnológicas, educação continuada que permitam maior segurança, qualidade e humanização aos usuários e colaboradores.

### **VALORES INSTITUCIONAIS**

- Ética
- Respeito
- Humanização
- Compromisso
- Excelência



## ORGÃO DE ACESSORIA À GESTÃO



## **COMISSÕES/ NÚCLEOS DE ASSESORIA À GESTÃO**

As comissões, grupos ou núcleos de trabalhos são estruturas de apoio técnico e a assessoria da instituição que visam à avaliação e o controle de processos de trabalhos específicos, como objetivo de aprimorar a segurança a qualidade, o desempenho da equipe profissional.

### ESTRUTURAS ATUAIS:

- Comissão de Ética de Enfermagem de Pronto Atendimento UPA- JR
- Comissão de controle de Infecção Hospitalar
- Núcleo de Segurança do Paciente
- Núcleo de Vigilância Epidemiológica
- Núcleo de Regulação Interna

### **1) QUANDO DEVO PROCURAR A UPA JR**

Em casos

- Problema de pressão arterial;
- Queda com suspeita de fratura;
- Cólicas renais;
- Intensa falta de ar;
- Convulsão;
- Dores no peito;
- Vômitos constantes;
- Corte com pouco sangramento;
- Queda de torsão e muita dor
- Febre alta;

## 2) O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDA NA UPA

- Os pacientes deverão comparecer às UPAS, preferencialmente, portando documentos de identidade e cartão nacional de saúde.
- Os casos graves serão atendidos independentemente da documentação;
- Os pacientes menores de idade deverão estar acompanhados do responsável, munidos de documentos de identidade;
- As crianças que ainda não possuem documentos de identidade poderão levar cópia da certidão de nascimento ou o cartão de vacina.

## 3) SAIBA COMO FAZER O SEU CARTÃO CAD - SUS

Para fazer o Cartão SUS, não se esqueça de levar os seus documentos como:

- Carteira de identidade (RG)
- CPF
- Certidão de Nascimento ou Certidão de Casamento;
- Comprovante de Residência com CEP;
- Cartão de vacina (Para as crianças)

## 4) PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

A UPA JR- Utiliza classificação de risco para organização de risco para organização do atendimento de acordo com a gravidade do paciente. Ele Funciona da seguinte Forma;

- **Vermelha**- Emergência – risco de perder a vida- atendimento imediato
- **Laranja** - Muito Urgente- risco de perda de função de órgãos – atendimento em até 10 minutos;
- **Amarelo - Urgente** – condição que pode se agravar sem atendimento- atendimento em até 60 minutos
- **Verde** – Pouco urgente – baixo risco de agravo à saúde – atendimento em até 120 minutos;
- **Azul** – Não urgente – sem risco- encaminhamento à unidade de saúde de referência – atendimento em até 240 minutos.

## SERVIÇOS OFERECIDOS:

<b>Atendimento Médico</b>	
Clínica Médica	<b>Horário de atendimento 24 horas</b>
Pediatria	
Ortopédica	
Cirurgia Geral- atendimentos inerentes como;	<b>de Segunda a Sexta das 7hs as 1h da manhã</b>
Sala de Drenagem/ Sutura / Curativos Sala de apoio ao consultório do Cirurgião	<b>Drenagens: diariamente</b> <b>Suturas: 24horas</b> <b>Retiradas de pontos cirúrgicos: Somente finais de semana e feriados 8h às 11h e de 14h às 17h – 4 fichas cada horário, entre outros.</b>
Drenagem agendada dispõe dos seguintes horários de atendimentos;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 08h às 11h</li> <li>• 13h às 18h</li> <li>• 19h30 às 22h</li> </ul>
Curativos ambulatoriais – São realizados de maneira complementar as UBS, sendo executados nos horários que este serviço não está em funcionamento.	<b>Finais de semana e feriados nacionais, das 08h às 11h.</b>
Sala de Raio X	<b>Exames dos pacientes que adentram a Unidade para auxílio no diagnóstico médico.</b>
Laboratório de Análises Clínicas	<b>Exames Oferecidos na Unidade;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HIV</li> <li>• Sífilis</li> <li>• Hepatite A,B e C</li> <li>• Gasometria, malária e Dengue</li> <li>• Hemograma Completo</li> <li>• Exames Laboratoriais em Geral</li> </ul>
Troca de Sonda Vesical de Demora	<b>Requisito: Prescrição Médica</b> <b>Horário de Atendimento 8h às 16h</b> <b>Funciona de domingo a domingo.</b>

<p>Serviço Social- Realiza atendimento nos casos: Acolhimento de demanda espontânea, Visita nos leitos de emergência e observação, Orientação social nos casos de óbitos, emissão de declaração de comparecimento e acompanhante.</p>	<p><b>A sala do Serviço Social está localizada próximo a recepção, classificação e consultórios. E o atendimento é diário das 07h às 00H</b></p>
<p><b>Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume de demandas.</b></p>	

## **PRINCÍPIOS DA CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE**

1. **Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.**
2. **Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para o seu problema.**
3. **Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.**
4. **Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.**
5. **Todo cidadão também tem responsabilidade para que seu tratamento aconteça da forma adequada.**
6. **Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.**

## **COMPROMISSO COM O CIDADÃO**

7. **Buscar agilidade no atendimento ao cidadão, atenção, respeito e cortesia.**
8. **Estimular o empenho dos colaboradores no atendimento das necessidades do usuário.**
9. **Manter os setores de atendimento com identificação visual padrão, além de zelar pela acessibilidade, segurança e limpeza.**
10. **Fomentar a identificação dos diversos colaboradores da instituição com o auxílio do crachá.**
11. **Buscar a melhoria contínua na prestação de serviços.**

## ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DA UPA JOSÉ RODRIGUES

- ✚ Site eletrônico - Facebook
- ✚ Banner
- ✚ Folders
- ✚ Cartilhas

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- ✚ Atendimento Presencial
- ✚ WhatsApp

## ATENDIMENTO VIRTUAL

- ✚ E – Ouv (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações)
- ✚ E – Sic (solicitações de acesso à informação)
- ✚ Fale conosco (dúvidas)

## SALA DE ATENDIMENTO ORTOPEDICO



## SALA DE COLETA E LABORATORIO







## EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

### EQUIPE ADMINISTRATIVA UPA JOSÉ RODRIGUES

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Avenida Camapuã, nº1100, Bairro  
Cidade Nova,  
[direcao geral\\_upajr@saude.am.gov.br](mailto:direcao geral_upajr@saude.am.gov.br)  
Fone: (92) 3131-2251  
Manaus – AM CEP: 69099028

**UPA JOSÉ  
RODRIGUES**