

POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

CARTA DE SERVIÇOS

Edição: junho/2024



FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR:

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIA DE ESTADO DE SAÚDE:

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIO EXECUTIVO:

Silvio Romano Benjamin Júnior

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA:

Liege Maria Menezes Rodrigues

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E POLÍTICAS DE SAÚDE:

Laís Moraes Ferreira

DIRETORA GERAL:

Iariméia Andrade da Silva

GERENTE ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO:

Ricardo Barbosa Freire Muniz

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO:

Iariméia Andrade da Silva
Ricardo Barbosa Freire Muniz
Silvio Rafael Oliveira do Lago
Suzane Tavares de Melo
Tamara de Magalhães da Conceição
Valéria Pereira de Carvalho
Vera Nici Souza Hoshiba

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA	4
BREVE HISTÓRICO	4
DADOS DA UNIDADE	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	6
MISSÃO	6
VISÃO	6
VALORES	6
VISÃO	6
ORGANOGRAMA	7
QUANDO DEVO PROCURAR A POLICLINICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA	8
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA POLICLINICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	9
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA	9
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA	17
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	17
FOTOS	18

APRESENTAÇÃO

POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

A presente Carta de Serviços da Policlínica João dos Santos Braga tem como objetivo demonstrar a identidade da unidade da rede de assistência ambulatorial integrante da Secretaria de Estado de Saúde, prestar informações ao público externo e interno do estabelecimento assistencial à saúde, e por reflexo, organizar e melhorar o fluxo de pacientes, e ainda, racionalizar e aperfeiçoar recursos humanos, materiais e financeiros.

Igualmente, 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 à 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.

A Policlínica João dos Santos Braga oferece serviços de atendimento médico em diversas especialidades.

BREVE HISTÓRICO

A unidade foi inaugurada em 05 de maio de 2005 sito na Av. Margarita s/n no bairro Nova Cidade, CEP: 69097-305 – Manaus/AM. Os atendimentos são realizados concomitantemente com o Sistema de Regulação – SISREG, prestando serviços de acordo com as especialidades que lhes são encaminhadas, com a maior brevidade possível.

É uma Unidade de Saúde de média complexidade que tem como objetivo: proporcionar ao usuário um atendimento médico de qualidade nas seguintes especialidades: dermatologia, ginecologia, psiquiatria, psicologia, clínico geral, oftalmologista, otorrinolaringologista e mais recentemente através do Projeto RespirAR passamos a ofertar também aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS o atendimento de fisioterapia e educador físico.

DADOS DA UNIDADE

POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

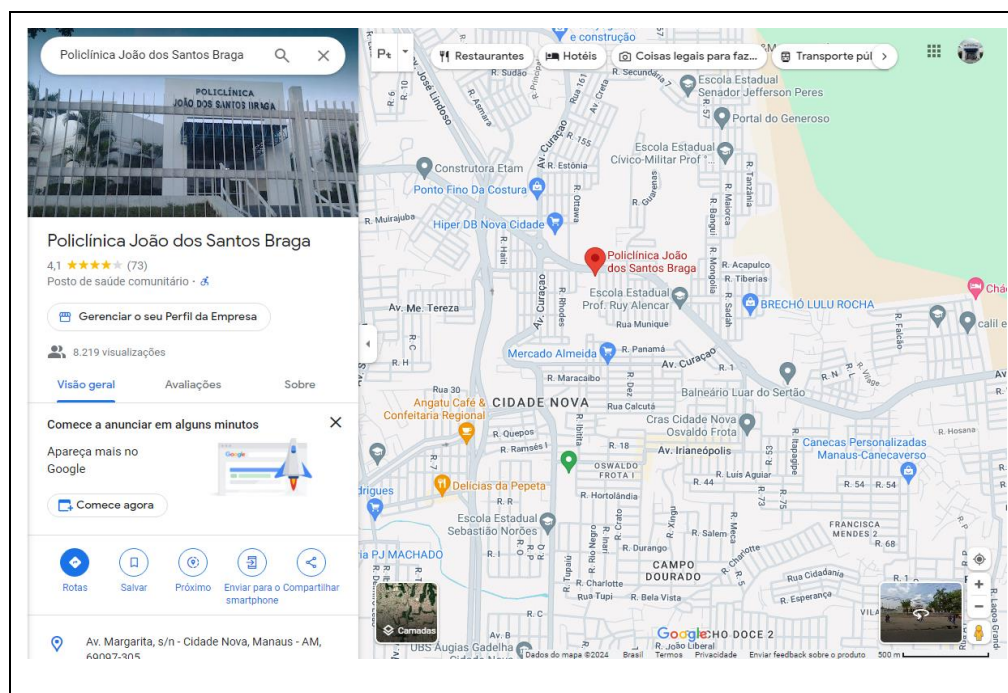
CNPJ: 00.697.295/0100-89 FILIAL

CNES: 3500179

Telefone: (092) 3649-5500

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

Endereço: Avenida Margarita, S/N Nova Cidade CEP: 69.097-305 - Manaus – AM.



Fonte da imagem: Google Maps

Linhas de ônibus: 041 – 042 – 044 – 355 – 444 – 446 – 560 - 643. Nas proximidades da Unidade de Saúde ônibus que passam próximo a Caixa D'água do DB Nova Cidade: 319 – 328 - 443.



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL POLICLINICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

MISSÃO

Prestar atendimento especializado à clientela referenciada pela rede de saúde SUS e contribuir com a qualidade de vida e acesso à saúde, como um bem para todos os cidadãos.

VISÃO

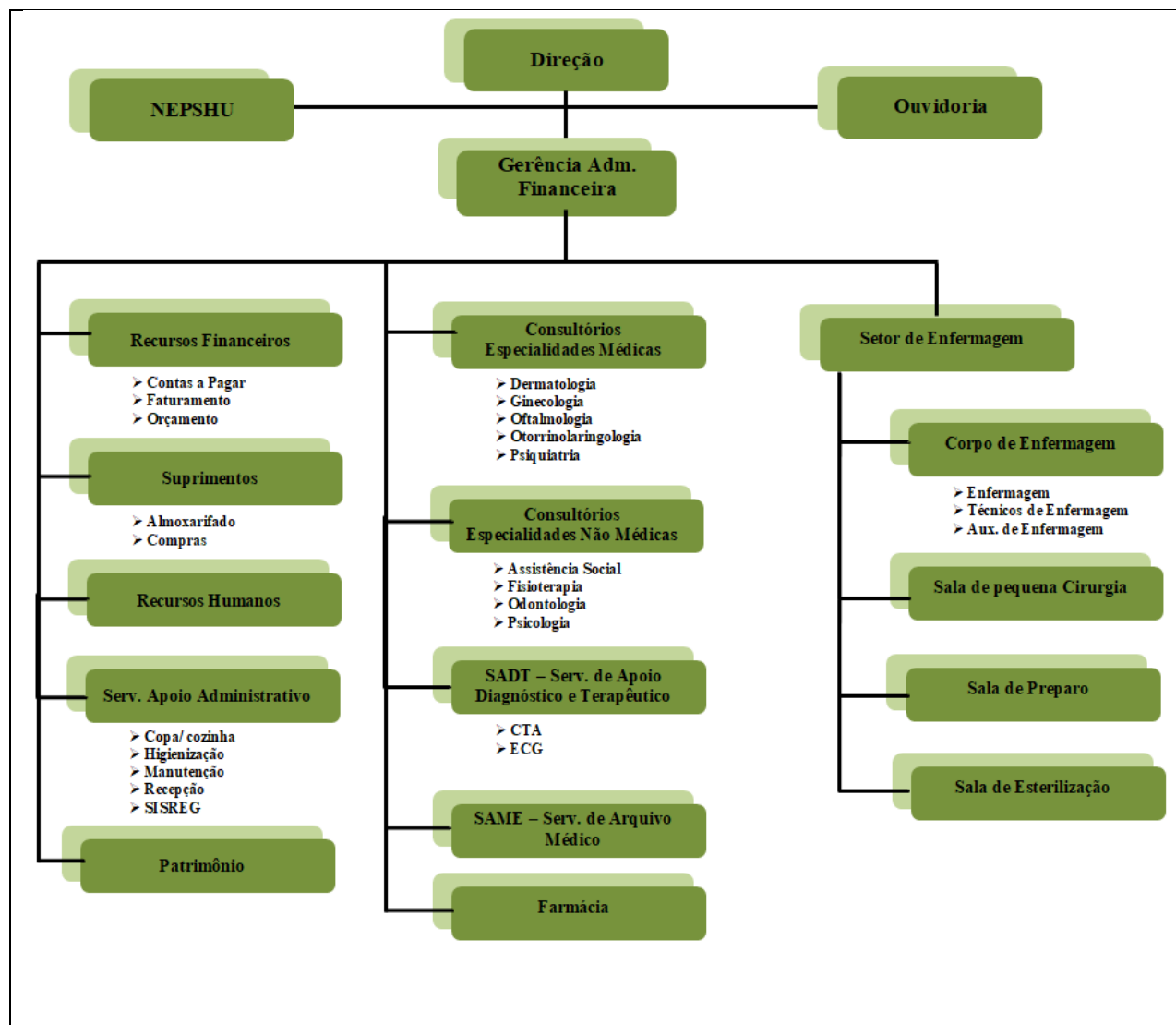
Ser centro de referência para atendimento; através de equipe multiprofissional, oferecendo serviços de qualidade, com eficiência, eficácia e humanização visando a resolutividade dos serviços e satisfação da população atendida.

VALORES

Respeito ao ser humano e aos seus direitos. Compromisso com sua função social, Ética nas relações pessoais, profissionais e institucionais.



ORGANOGRAMA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA



QUANDO DEVO PROCURAR A POLICLINICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

A Policlínica João dos Santos Braga está inserida no rol de procedimentos oferecidos pela Atenção Secundária e ou chamada média complexidade ambulatorial que é composta por ações e serviços que visam atender aos principais problemas e agravos de saúde da população, cuja complexidade da assistência na prática clínica demande a disponibilidade de profissionais especializados e a utilização de recursos tecnológicos, para o apoio diagnóstico e tratamento.

A relação dos grupos que compõem os procedimentos de média complexidade do Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA) é a informada a seguir: procedimentos e consultas especializados realizados em ginecologia, dermatologia, otorrinolaringologista e oftalmologista por profissionais médicos, ações especializadas em periodontia; fisioterapia; psicologia e serviço Social.

Contamos também com a Educação Física e o serviço de Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA). O CTA tem como objetivo a oferta da testagem gratuita, confidencial e anônima e do aconselhamento em IST/AIDS, a partir de uma abordagem de educação em saúde e de redução de riscos e vulnerabilidades. Realizam ações e oferta de testagem sorológica HIV-1, Sífilis; hepatite B e C de forma confidencial e anônima, bem como a educação em saúde e aconselhamento. A unidade também oferta atendimento em clínico geral, eletrocardiograma, distribuição de medicação- farmácia.

Por ser uma unidade de saúde de média complexidade o acesso aos serviços decorrem através do SISREG – Sistema Regulador, onde o paciente é inicialmente atendimento numa unidade básica de saúde e necessitando de um atendimento especializado o médico encaminha para o especialista e a requisição é inserida no sistema da unidade básica de saúde e posteriormente, confirmado o atendimento do usuário na unidade especializada executante do serviço para acompanhamento e tratamento resolutivo da patologia apresentada pelo paciente no atendimento inicial nas unidades básicas de saúde.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA POLICLINICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

O atendimento realizado pela Policlínica João dos Santos Braga acontece através do SISREG – Sistema Regulador para as especialidades, e quando confirmado pelo sistema o atendimento ou procedimento do paciente o mesmo deve apresentar no dia do atendimento ou consulta marcada o encaminhamento com a autorização, a Carteira de Identidade ou Documento Oficial com foto (Carteira de motorista, Carteira de trabalho, Carteira do Conselho de Classe etc.) o Cartão do SUS, CPF e Comprovante de residência. O atendimento do público é a partir de 16 anos. Agendamento local para o clínico e endodontia.

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 NA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

SERVIÇO / PROCEDIMENTO:

1. FARMÁCIA: Serviços de Atendimento Especializado (SAE), dispensação de medicamentos antirretrovirais, psicotrópicos, dispensação de medicamentos que fazem parte do Programa da Farmácia Básica.

Onde: Farmácia.

Horário: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 17:00 horas.

Requisito: Solicitação de medicamentos antirretrovirais; requisição médica em duas vias, para dispensação de antibióticos e remédios controlados apresentar documento de identificação; CNS (Cartão Nacional do SUS), e comprovante de residência.

2. RECEPÇÃO: Atendimento ao público com agendamento de consultas, marcação de exames, preenchimento de cadastro, orientações.

Onde: Recepção da Unidade de Saúde.

Horário: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 17:00 horas.

Requisito: Necessário: Identidade ou documento oficial com foto, CPF, comprovante de Residência, CNS (Cartão Nacional do SUS), formulário de Encaminhamento e formulário de autorização do atendimento via SISREG.

3. PREPARO: Realiza os procedimentos de preparação do usuário do serviço para o atendimento aos profissionais do serviço com a aferição de pressão arterial, pesagem, estatura, registro no formulário próprio de atendimento e encaminha para o atendimento.

Onde: Sala do Preparo da Policlínica João dos Santos Braga.

Horário: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

4. ENFERMAGEM: Acolhimento em Saúde Mental, triagem, consulta de enfermagem, aconselhamento em CTA, teste rápido de antígeno de coronavírus, supervisão dos serviços de enfermagem.

Onde: Consultório de Enfermagem da Unidade de Saúde.

Horário: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente.

5. PERIODONTIA:

Onde: Consultório de PERIODONTIA.

Horário: Matutino: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 11:00 horas.

Vespertino: de Segunda a Sexta-feira das 12:00 às 16:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

6. PSICOLOGIA: Consulta em psicologia, terapia em grupo.

Onde: Consultório de Psicologia.

Horário: Matutino: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 12:00 horas.

Vespertino: de Segunda a Sexta-feira das 12:00 às 17:00 horas.

Requisito: Estar em acompanhamento com psiquiatra na Policlínica João dos Santos Braga.

7. SERVIÇO SOCIAL: Informação e ou comunicação em saúde (normas e rotinas institucionais;). Encaminhamento à rede de seguridade social (assistência, saúde e previdência). Emissão de documentos que viabilizam a obtenção de benefícios sociais. Atendimentos a usuários em situação de vulnerabilidade social.

Onde: Sala de Serviço Social.

Horário: Matutino: Servidora está de licença médica.

Vespertino: de Segunda a Sexta-feira das 12:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente, identidade, CPF, Cartão do SUS, Comprovante de residência (a depender do tipo de atendimento).

8. CLÍNICO GERAL: Apoio às especialidades.

Onde: Consultório Médico.

Horário: Matutino: Quinta-feira e Sexta-feira das 08:00 às 12:00 horas.

Vespertino: de Terça-feira a Sexta-feira das 13:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente.

9. DERMATOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Onde: Consultório Médico.

Horário: Segunda-feira, Terça-feira e Quinta-feira das 7:00 às 11:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

10. GINECOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Onde: Consultório Médico

Horário: Matutino: Terça-feira, Quarta-feira e Quinta-feira das 7:00 às 12:00 horas.

Vespertino: Terça-feira, Quarta-feira e Quinta-feira das 13:30 às 17:30 horas.

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

11. OFTALMOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Onde: Consultório Médico

Horário: Matutino: Segunda-feira, terça-feira e quarta-feira das 08:00 às 12:00 horas e

Vespertino: Segunda-feira e Quinta-feira das 13:00 às 17:00 hrs

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento

12. OTORRINOLARINGOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Onde: Consultório Médico.

Horário: Matutino: Quarta-feira, quinta-feira e sexta-feira das 07:00 às 12:00 horas, e

Vespertino: Sexta-feira das 13:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente contendo anexo o formulário de encaminhamento e autorização de atendimento.

13. OUVIDORIA: Serviço destinado como canal de comunicação com o usuário, estando disponível para receber demandas de conflitos, sugestões, elogios, denúncias, reclamações e etc.

Onde: Sala de ouvidoria.

Horário: Matutino: de segunda a sexta-feira 08:00 às 12:00 horas, e

Vespertino: de segunda a sexta-feira 13:00 às 17:00 horas.

14. PSIQUIATRIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

Onde: Consultório Médico.

Horário: de Segunda a Sexta-feira às 07:00 horas.

Requisito: Prontuário do paciente.

15. PROCEDIMENTO DERMATOLÓGICO: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema SISREG.

14.1. Procedimentos Realizados:

1. Biópsia de pele e partes moles;
2. Biópsia/Punção de tumor superficial da pele;
3. Criocirurgia com Nitrogênio Líquido;
4. Eletrocoagulação de lesão cutânea/ intralesional;
5. Exérese de tumor de pele e anexos/ Cisto sebáceo/ Lipoma;
6. Excisões de lesões e/ou suturas de ferimentos da pele (anexos e mucosa)
7. Excisão e sutura de Linfangioma / Nevus;
8. Fulguração / Cauterização química de lesões cutâneas;
9. Incisão e drenagem de abscesso;
10. Retirada de lesão por Shaving;
11. Retirada de corpos estranhos (subcutâneo).

Onde: Consultório de Dermatologia.

Horário: Quinta-feira às 07:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente que é atendido e o profissional marca o agendamento de retorno para realizar o procedimento.

16. PROCEDIMENTO GINECOLÓGICO: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.

16.1. Procedimentos Realizados:

1. Biópsia de Vagina;
2. Biópsia de Vulva;
3. Biópsia de Endometrio;

4. Colposcopia;
5. Criocauterização/ Eletrocoagulação de colo de útero/ Cauterização Química c/ Ata;
6. Preventivo;
7. Drenagem de Glândula de Bartholin/ Skene;
8. Exérese de Cisto Vaginal;
9. Exérese de Pólipo de Útero;
10. Extirpação de lesão de vulva/períneo (eletrocoagulação ou fulguração);
11. Extração de Corpo Estranho da Vagina;
12. Punção de Vagina.

Onde: Consultório de Ginecologia

Horário: Matutino: Terça-feira, Quarta-feira e Sexta-feira as 08:00 horas.

Vespertino: Terça-feira, Quarta-feira e Quinta-feira das 13:30 às 17:30 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente que é atendido e o profissional marca o agendamento de retorno para realizar o procedimento.

17. PROCEDIMENTO DE OFTALMOLOGIA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.

17.1. Procedimentos Realizados:

1. Fundoscopia.

Onde: Consultório de Oftalmologia.

Horário: Matutino: Segunda-feira das 08:00 às 12:00 horas;

Vespertino: Segunda e Quinta-feira das 13:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente.

18. PROCEDIMENTO DE OTORRINOLARINGOLOGIA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.

18.1. Procedimentos Realizados:

1. Remoção de Cerumen de Conduto Auditivo Externo;
2. Cauterização Química de Pequenas Lesões;

3. Curativo de Ouvido;
4. Retirada de Corpo Estranho de cavidade Auditiva e Nasal.

Onde: Consultório de Otorrinolaringologia.

Horário: Quarta-feira das 07:00 às 11:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente

19. PROCEDIMENTO DE ODONTOLOGIA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado pela própria profissional no consultório de odontologia.

19.1. Procedimentos Realizados:

1. Consulta Odontológica;
2. Exames Clínicos;
3. Pequena Cirurgia (Curetagem Sub-Gengival);
4. Pequena Cirurgia (Gengivectomia);
5. Raspagens Corono-Radicular (Por Sextante);
6. Tratamentos Gengivite (Controle de Placa).

Onde: Consultório de Periodontia.

Horário: Matutino: de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 11:00 horas;

Vespertino: de Segunda a Sexta-feira das 12:00 às 16:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente.

20. PROCEDIMENTO DE PSICOLOGIA CLÍNICA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizada na recepção.

20.1. Procedimentos Realizados:

1. Terapia em Grupo;
2. Terapia Individual;
3. Atendimento Individual em Psicologia;
4. Atendimento em Psicoterapia de grupo;
5. Atividade Educativa/ Orientação em grupo na Atenção Especializada;
6. Atendimento em oficina Terapêutica I (Saúde mental Terapia em grupo).

Onde: Consultório de Psicologia

Horário: Matutino de Segunda a Sexta-feira das 07:00 às 12:00 horas;
Vespertino de Segunda a Sexta-feira das 12:00 às 17:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente

21. EXAME DE ELETROCARDIOGRAMA: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema regulador – SISREG.

É um exame que avalia a atividade elétrica do coração por meio de eletrodos fixados na pele. Através desse exame, é possível detectar o ritmo do coração e o número de batimentos por minuto.

Onde: Sala de Exame de eletrocardiograma.

Horário: Matutino de Segunda a Sexta-feira as 07:00 horas;
Vespertino de Segunda a Sexta-feira as 14:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente, requisição do exame e autorização emitida via SISREG.

OBSERVAÇÃO: O Exame de Eletrocardiograma emitido nesta Unidade de Saúde é SEM LAUDO.

22. CTA - Centro de Testagem e Aconselhamento: Testagem e Aconselhamento de HIV-1, Sífilis, Hepatite (B e C).

Onde: Sala do CTA.

Horário: Matutino de Segunda a Sexta-feira as 07:00 horas;
Vespertino de Segunda a Sexta-feira as 13:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente.

23. FISIOTERAPIA: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema regulador – SISREG.

Onde: Sala de Fisioterapia (1 e 2).

Horário: Matutino de Segunda a Sexta-feira as 07:00 horas;
Vespertino de Segunda a Sexta-feira as 13:00 horas.

Requisito: Prontuário do Paciente, requisição do exame e autorização emitida via SISREG.

OBSERVAÇÃO: 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 DA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

A Carta de Serviços estará disponível no meio eletrônico no site da Secretaria de Estado de Saúde: saude.am.gov.br e fisicamente na recepção da Unidade de Saúde.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Presencial: No endereço desta Unidade de Saúde:

Sito na Avenida Margarita, S/N, bairro Nova Cidade, CEP: 69097-305 em Manaus-AM;

Horário das 07:00 às 17:00 horas;

Telefone: (92) 3649-5500 (Recepção); (92) 3649-5501 (Direção); (92) 3649-5502 (Secretaria) e (92) 3649-5503 (Gerência Administrativa Financeira);

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

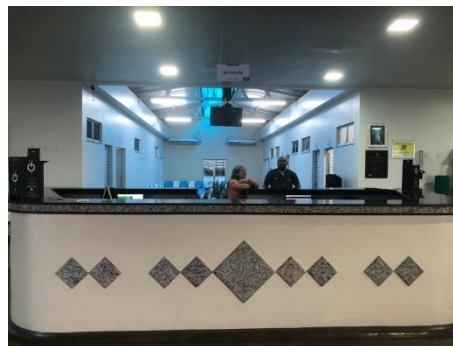
Ou pela:

Ouvidoria: presencialmente na unidade ou Ouvidoria da sede da SES-AM, de Segunda a Sexta-feira no horário de 08:00 às 14:00 horas ou através do e-mail: ouvidoria.sus@saude.am.gov.br.

POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA



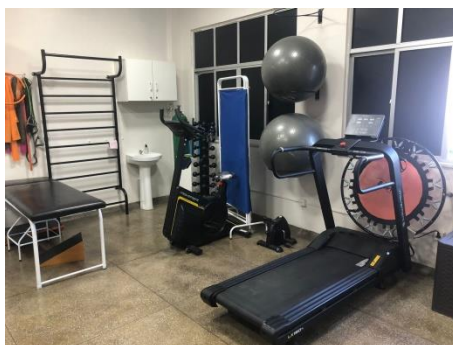
Fachada da Unidade



Recepção



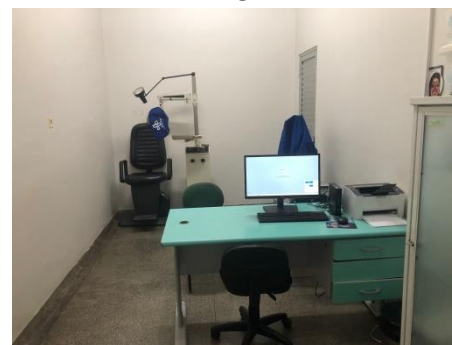
Triagem



Sala de fisioterapia



Consultório



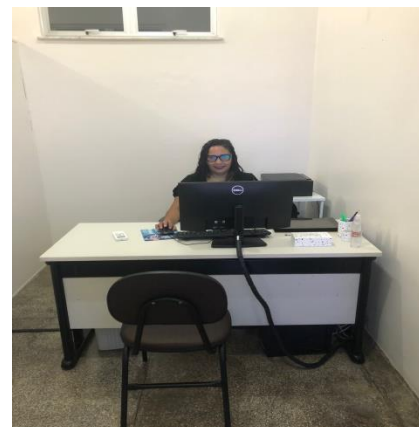
Consultório de oftalmologia



Farmácia



Almoxarifado



Sala de Ouvidoria