

CARTA DE SERVIÇOS DO SPA E POLICLÍNICA DANILO CORRÊA - 2024



MANAUS-AM
2024

FICHA CATALOGRÁFICA

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executivo de Assistência à Capital

Liege Maria Menezes Rodrigues

Secretaria Executiva Adjunta de Urgência e Emergência

Gerência de Urgência e Emergência

Cláudia Cristina Corrêa da Silva

Apoios Técnicos

Equipe Técnica de Elaboração do Relatório

Direção Geral: Simone Verônica Mendes Dias

Gerência Administrativa e Financeira: Osmar Paes de Andrade Neto

Gerência de Enfermagem: Lucicleide Barbosa Rodrigues

APRESENTAÇÃO

Em primeiro de outubro de 2008, foi inaugurado o SPA e Policlínica Danilo Corrêa. Uma Unidade da Rede Estadual de Saúde destinada aos Serviços de Pronto-Atendimento e Ambulatorial. O prédio tem 04 (quatro) andares e mais de 70 (setenta) ambientes, distribuídos em mais de 4.000m². Atualmente a Unidade apresenta os seguintes serviços: No Serviço de Pronto Atendimento, que ficam no térreo da Unidade e no 1º andar, são oferecidos os Serviços de Urgência e Emergência de baixa e média complexidades, sendo eles nas áreas de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediátrica e Odontológica. Além de consultas, são oferecidos exames de apoio ao diagnóstico, como Raio-x, (ECG, Gasometria e Exames laboratoriais (Hemograma, Urina, Fezes e Sorológicos: HIV, Sífilis e Hepatites), assim como leitos para internações de curta permanência (até 24 horas).

O SPA presta o primeiro atendimento aos casos emergenciais, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade.

Foi implantando desde 2012 o Programa do Pé Diabético, que trata de lesões de baixa e média complexidade, com agendamentos internos feitos diretamente com o administrativo do Programa. Sendo necessário para o agendamento o encaminhamento destinado ao “Programa Pé Diabético”. Os atendimentos são realizados de segunda a sexta-feira das 7 às 13h.

Já os serviços oferecidos pela Policlínica que se localiza no 2º andar da Unidade, são a nível ambulatorial, Consultas e Exames em Especialidades Médicas como: Cardiologia, Pós-Cirurgia Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Fisioterapia, Gastroenterologia, Neurologia, Ortopedia ambulatorial e pós-cirúrgica, Proctologia, Reumatologia e Urologia, todas elas com agendamento via Sistema de Regulação Ambulatorial (SISREG).

Para o atendimento na Policlínica é necessária autorização da consulta pelo SISREG, documento de identificação oficial com foto, Cartão Nacional de Saúde (CNS) e Cartão de Agendamento da Policlínica para atendimentos de retorno.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SPA E POLICLÍNICA DANILO CORRÊA

MISSÃO

Proporcionar cuidado humanizado e de excelência em saúde, com foco na vida e no acolhimento com qualidade aos usuários do SUS.

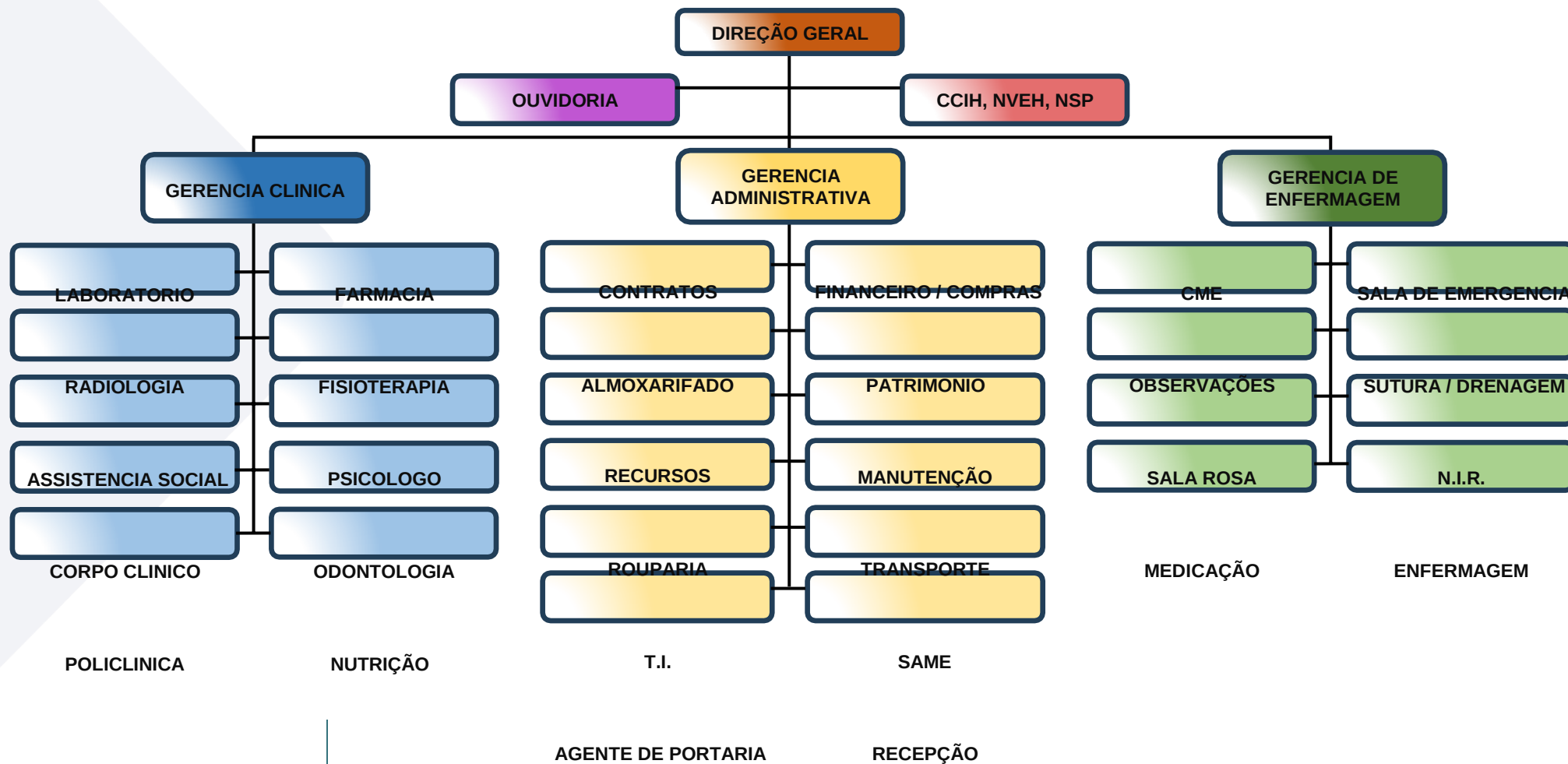
VISÃO

Ser um SPA e Policlínica de excelência, valorizando a integralidade do cuidado, a humanização, modernização e a integração com o Sistema Único de Saúde, de forma sustentável.

VALORES

Humanização, Ética, Igualdade, Transparência e Excelência.

ORGANOGRAMA
SPA E POLICLÍNICA DANILO CORRÊA



Avenida Noel Nutels – Cidade
NovaFone: (92) 3649 - 5800
Manaus-AM-CEP 69060-000

SPA E
POLICLÍNICA
**DANILO
CORRÊA**



ESTRUTURA ASSISTENCIAL DO SPA

Recepção

Localizada no térreo da entrada principal do SPA, realiza a ficha para atendimento, são demanda espontânea nas 24 horas, inclusive aos finais de semana e feriados, para todas as faixas etárias, necessitando de documentação oficial com foto e no caso das crianças menores se possível cartão de vacina. Nos casos de urgência e emergência serão atendidos independentemente da documentação. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados de um responsável, ambos munidos de documento pessoal.

Triagem

Todos os pacientes, ao chegarem ao SPA para atendimento de urgência e emergência, são encaminhados após realizar a ficha na recepção para a triagem, onde são avaliados por profissionais capacitados em qualificar o risco e gravidade de cada caso. Essa etapa tem o objetivo de identificar sinais e sintomas que indicam a urgência no atendimento médico, por isso é sempre realizada no instante em que o paciente chega. Assim como direcionar o fluxo de atendimento para sua necessidade específica.

Conforme avaliação da Enfermagem na triagem (verificação de sinais vitais), o usuário é direcionado ao fluxo de atendimento com base na classificação de risco (Sistema Manchester). A classificação é baseada nos sinais de agravamento, fatores de risco iminentes e idade, pode ser direcionado para sala de emergência ou encaminhado para avaliação nos consultórios no 1º andar.

Ordem de Atendimento

Para garantir a prioridade de atendimento aos pacientes com risco à vida, os mesmos são direcionados diretamente para Sala de Emergência, para cuidados imediatos, sejam eles adultos ou pediátricos, com avaliação do profissional específico para abordagem que o caso necessite. Dessa forma, pessoas acidentadas com perda de consciência, vítimas de Ferimentos por armas de fogo, arma branca, com suspeita de Infarto, Derrames, Apendicite, Fraturas, entre outras complicações, devem ter prioridade zero no atendimento.

Emergência

A Sala de Emergência fica localizada no térreo da Unidade, com 04 leitos de observação, equipados com monitores multiparâmetros, monitor cardíaco com desfibrilador e marca-passo externo, bomba de infusão, aspiradores, no momento dispomos apenas de 01 Ventilador Mecânico, carrinho de parada, assim como medicamentos como antibióticos injetáveis, drogas vasoativas e psicotrópicos fazem parte dos recursos disponível, entre outros equipamentos e insumos necessários para o atendimento de Emergência, contamos também com a realização do exame de ECG. Os recursos organizados permitem o atendimento e estabilização do cliente até que seja transferido, de forma adequada e segura para uma Unidade de maior complexidade. Na sala de emergência são atendidos os casos clínicos, cirúrgicos e pediátricos.

Contamos no térreo com o serviço de apoio ao diagnóstico do Raio X, o laboratório de análise clínica fica situado no 2º andar da Unidade, porém no atendimento de emergência os profissionais descem para realizar a coleta do paciente crítico.

Sala Rosa (Observação de Pacientes Sintomáticos Respiratórios com suspeita ou confirmação de SRAG/COVID-19)

Adultos e crianças admitidos na Unidade com sintomas respiratórios, com necessidade de oxigenoterapia, são mantidos na Sala Rosa no térreo do SPA, sendo realizados todas as condutas iniciais, avaliação médica, solicitação de exames e testes para COVID-19, administração de medicamentos e solicitação de transferência para hospitais de referência através do SISTER.

Urgências e Emergências Cirúrgicas (Atendimentos do Cirurgião Geral)

Dispomos de 03 salas para realização de atendimentos do Cirurgião Geral como o consultório, a sala de sutura e a sala de drenagem. Os atendimentos de suturas são de demanda espontânea de acordo com a ordem de chegada e nível de urgência e emergência. As drenagens funcionam com quantidade e horário pré determinado. Todos os tipos de procedimentos cirúrgicos realizados de urgência e emergência são demandas espontâneas e alguns casos, atendimentos encaminhados de UBS ou de outra especialidade para avaliação e conduta. O cirurgião após avaliação pode solicitar exames ou procedimentos a serem agendados no SISREG. Assim como pode solicitar transferências para Hospital de maior suporte, em alguns casos via porta de entrada com remoção pela ambulância da Unidade ou SAMU nos casos mais graves.

SISREG

SISREG agenda as consultas e procedimentos direcionados pelos especialistas da Policlínica e alguns encaminhamentos cirúrgicos e ortopédicos. Os demais encaminhamentos são direcionados da UBS mas próxima, que após a consulta ambulatorial é encaminhado para a especialidade necessária com agendamento no sistema. Funciona ao lado da sala do Programa do Pé diabético no térreo do SPA.

O Programa Pé Diabético é um programa que faz parte da Policlínica, mas devido a logística para os pacientes, fica localizado no térreo, atende demanda encaminhadas de todas as unidades hospitalares, em alguns casos encaminhadas do próprio SPA após avaliação cirúrgica. O paciente realiza seu cadastro, se inscreve no Programa e passa a realizar somente os curativos agendados. Em alguns casos quando a equipe de Enfermeiros que realiza os curativos, verifica algum sinal de agravamento da lesão, encaminha o paciente para avaliação do Cirurgião Geral do SPA, que se julgar necessário, interna o paciente para tratamento e solicita transferência para melhor condução do caso via SISTER (Sistema de Transferência Regulada). O atendimento é de segunda a sexta pela manhã.

Enfermarias de Internação (Observação por 24 horas)

Área destinada à observação de pacientes que necessitam de investigação diagnóstica. O SPA conta no 1º andar com 18 (dezoito) leitos para observação, distribuídos em enfermarias masculina, feminina e infantil, com 06 leitos cada. O paciente permanece segundo critério médico, recebe alimentações e avaliação nutricional. Somente ficando com acompanhante os pacientes menores de idade, os idosos ou dificuldades para deambular. Alguns casos podem ser considerados exceções e serão avaliados e tratados pela equipe assistencial presente. Caso julgue necessário o médico solicita a transferência e o paciente é inserido no Sistema de Transferência Regulada (SISTER), nesse caso ficando na observação até a sua transferência.

Urgência

Destinada aos atendimentos de demanda espontânea de ocorrências de baixa complexidade que não envolvam risco de morte ou de lesões irreversíveis. Assim, pessoas com mal-estar, dores, febre, gripe e etc. devem ser atendidas no 1º andar nos consultórios clínicos ou pediátricos. Além dos atendimentos e consultas, administrações de medicamentos e inalações são realizados na Urgência. Também são realizados os atendimentos odontológicos.

No atendimento de Urgência possuímos 02 consultórios para atendimentos do Clínico Geral, 02 Consultórios de Pediatria e 01 Consultório de Odontologia. Nessa mesma área são realizadas as medicações prescritas pela equipe médica, assim como também atendemos pacientes com prescrição de medicações externas, nesses atendimentos o paciente realiza a ficha na recepção, passa pela triagem e após é direcionado para o consultório para transcrição da receita e posterior administração pela equipe de enfermagem. Quando há necessidade de realizar várias medicações endovenosas por um período maior de tempo, os mesmos são encaminhados para os leitos de observações conforme indicação até o final da medicação, quando retornam ao consultório para conduta.

Consulta Clínica e Pediátrica para Sintomáticos Respiratórios com suspeita ou confirmação de SRAG/COVID-19

Consultório Rosa, no 1º andar do SPA, montado ao lado do posto de coleta de exame para COVID-19 para atender exclusivamente os pacientes sintomáticos respiratórios estáveis com sintomas leves e que necessitem de avaliação com Clínico Geral ou Pediatra, sem necessidade de internação ou transferência. Paciente realiza a notificação na triagem e após aguarda em área específica a avaliação médica.

Como apoio diagnóstico no SPA nas 24 horas dispomos de Laboratório de Análises clínica, que atende a demanda do SPA após indicação médica. O paciente se direciona para o 2º andar na Policlínica para realizar a coleta de exames de sangue e entregar exame de EAS e EPF após consulta de urgência nos consultórios. Caso o paciente esteja nas enfermarias de observação, a equipe de técnico de laboratório realiza a coleta no leito, assim como na sala de emergência. Dispomos

Exame de ECG

O exame de ECG são realizados na sala de Emergência para pacientes com solicitações médicas internas oriundas dos consultórios e pacientes críticos da sala de emergência, não sendo realizado para solicitação externas.

Raio X

O Raio X funciona no térreo da Unidade, realiza serviço de radiologia de Abdomen simples, Antebraço, Tornozelo, Braço, Calcâneo, Coluna Lombo-Sacra, Cotovelo, Coxa, Escapula/Ombro, Joelho, Mão, Ossos da Face, Dedos do Pé, Perna, Punho, Seios da Face e Tórax. Atendendo a demanda oriunda dos consultórios de Cirurgia Geral, Ortopedia, Odontologia, Clínico Geral e Pediatria. Não realiza Rx de solicitações externas, somente atendimentos de urgência e emergência com solicitação interna. Não possuímos Rx móvel para realizar no leito, somente na sala do Raio X.

Durante esse período de Pandemia de Covid-19 dispomos de 01 Aparelho para realizar o exame de Gasometria, porém fomos informadas que o mesmo será retirado da sala de emergência do SPA, a coleta é realizada pelo Enfermeiro e avaliada pela equipe médica.

Montamos no 1º andar do SPA, na entrada das Enfermarias de Observação, um Posto de Coleta de RT-PCR e Administração de Medicamentos específico para pacientes sintomáticos respiratórios estáveis com suspeita ou confirmação de SRAG/COVID-19. Mantido durante às 24 horas.

Os Sintomáticos respiratórios são encaminhados da Triagem, após ter realizado notificação para realizar exame de RT-PCR para COVID-19; Pacientes que necessitem realizar medicações após consulta no Consultório Rosa; se houver necessidade de manter observação durante medicação, será encaminhado para Sala Rosa no térreo do SPA.



FLUXOGRAMA ASSISTENCIAL DE ROTINA DO SPA



ESTRUTURA ASSISTENCIAL DA POLICLÍNICA

RECEPÇÃO – A recepcionista confirma o agendamento autorizado via SISREG das consultas e exames, confere os dados do cliente, dá presença na ordem de chegada através de senha, checando se o mesmo está agendado para aquele dia. No caso de encaixe, primeiro a recepcionista insere o paciente na agenda, mediante o comprovante de autorização da consulta, com a data daquele respectivo dia junto com a assinatura do autorizador. O cliente tem o prazo de até uma hora de tolerância do horário agendado no sistema. Caso haja alguma intercorrência em sua consulta, o mesmo é encaminhado para atendimento com a enfermeira coordenadora da Policlínica; se o assunto for em relação ao SISREG, esse atendimento será direcionado ao Setor NIRA (Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial), em outros casos para o Serviço Social.

COORDENAÇÃO DA POLICLÍNICA – Acolhe o cliente em diversas situações como: antecipação e prorrogação de consulta, encaixe caso seja comprovado a ausência do paciente agendado no dia, entre outras necessidades do cliente observada pela recepção. Trabalha em conjunto com os gestores da Unidade, médicos especialistas e equipe geral da policlínica.

NIRA - Gerencia a fila de espera, Acolhe os usuários de acordo com as suas necessidades, realiza Relatório mensal de Gestão e Contratualização da SES, realiza ligação para confirmação das agendas diárias junto aos clientes, é responsável pelo envio mensal das agendas médicas para o Complexo Regulador do Estado. Trabalha em conjunto com consultório de enfermagem.

SERVIÇO SOCIAL – Agendamento INSS, DPVAT, TFD, guia de passa livre, orientação em relação ao pedido de fraldas, muletas, SOS Vida, comprovante de comparecimento e outras situações diárias.

ARQUIVO – Nesse local é identificado se o cliente tem prontuário na Unidade ou se o mesmo encontra-se em uma consulta de 1º vez.

Cliente de 1º vez abre prontuário de atendimento da Unidade

Cliente de retorno pesquisa-se o prontuário.

Após esse tramite o servidor do arquivo encaminha o prontuário para triagem.

TRIAGEM – O técnico de enfermagem recebe o cliente tria peso, temperatura, pressão arterial e destro (clientes diabéticos), logo após o técnico indica o consultório de atendimento para o cliente se dirigir e aguardar ser chamado pelo profissional médico, distribuído de acordo com a especialidade agendada.

CONSULTÓRIOS – O médico recebe o cliente, realiza a consulta, se necessário encaminha para exames e/ou para outra especialidade, se precisar de avaliação complementar para fechar diagnóstico, através de solicitação que o mesmo deverá inserir no SISREG.

SISREG – Recebe o cliente encaminhado pelo médico através da solicitação de exames ou outras consultas, insere no sistema e informa ao cliente para acompanhar através do site, aplicativo SISREG MANAUS ou em qualquer USFs, UBSs ou Policlínicas a autorização pelo Complexo Regulador do Estado.

***ENCAIXE** – O mesmo acontece quanto o cliente é atendimento com a enfermeira coordenadora, coordenadora do NIRA ou Assistente Social, após critério de investigação com o cliente sobre a razão para o pedido de encaixe. Por disponibilizarmos para o complexo Regulador do Estado 100% das vagas das especialidades que dispomos na Unidade, trabalhamos com encaixe, isso compromete o indicador de produção, como melhoria para esse indicador, sugerimos que 20% dessas vagas sejam destinadas como agenda interna para que dessa forma possa pontuar e melhorar a meta de atendimento e em consequência o índice de absenteísmo da Unidade.

**FLUXO ASSISTENCIAL AMBULATORIAL
DE ROTINA DA POLICLÍNICA**



SERVIÇOS EXECUTADOS E SOLICITADOS PELO SPA E POLICLÍNICA DANILO CORRÊA

EXECUTANTE:

- Consultas Ambulatoriais nas Especialidades:
- Neurologia
- Gastroenterologia
- Cardiologia, Urologia
- Endocrinologia
- Ortopedia
- Ginecologia
- Dermatologia
- Proctologia
- Ortopedia Pós Operatório.
- Fisioterapia
- Exames de Ultrassonografia
- Exames de Endoscopia
- Ligadura elástica (Procedimento interno de Proctologia)

SOLICITANTE:

- Exames Ambulatoriais
- Exames específicos de acordo com a especialidade que disponibilizamos para o SISREG
- Consultas Ambulatoriais
- Transferências

Esta Carta de Serviços ao Cidadão estabelece os padrões de qualidade de atendimento prestado aos usuários , pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual direta, indireta e fundacional, segundo a lei nº 13.460 de 2017