

MEMO. Nº 034/2025 - DG/SPASR

Manaus, 11 de junho de 2025.

A Sua Excelência, a Senhora
NAYARA DE OLIVEIRA MAKSOUD MORAES
Secretária Executiva da Secretaria de Estado de Saúde - SES-AM
Av. André Araújo, 701, Aleixo
CEP: 69.067-375 - Manaus-Am.

ASSUNTO: Carta de Serviços atualizada.

Prezada,

Ao cumprimentar cordialmente V. Exa., e em resposta ao MEMORANDO CIRCULAR Nº 002/2025-GAB/SES-AM, OFÍCIOS CIRCULARES Nº 020 e 021/2025-GAB/SES-AM, vimos encaminhar a **Carta de Serviços** (versão atualizada) desta Unidade de Pronto Atendimento, para conhecimento e demais providências.

*documentos anexo.

Confiantes na boa acolhida a este, agradecemos a atenção e renovamos votos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Alexandre Cabral dos Anjos
Diretor Geral
SPA São Raimundo



SPA SÃO RAIMUNDO

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária de Urgência e Emergência

Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/14E3.72ED.AA9A.E6B2/3222DFD4>
Código verificador: **14E3.72ED.AA9A.E6B2** CRC: **3222DFD4**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS	5
LOCALIZAÇÃO	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
ORGANOGRAMA	8
DÚVIDAS FREQUENTES	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS	11
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	12



Apresentação

Inaugurado em 14 de agosto de 2006, o Serviço de Pronto Atendimento (SPA) São Raimundo, vinculado à Secretaria de Estado de Saúde, tem como objetivo geral oferecer assistência à saúde de forma qualificada à população da zona oeste de Manaus e áreas adjacentes. Com foco no atendimento de baixa e média complexidade, a unidade atua na área de urgência e emergência, prestando cuidados imediatos à comunidade por meio de uma equipe multiprofissional comprometida com a qualidade, a excelência e a humanização dos serviços.

A presente Carta de Serviços tem como finalidade apresentar à população a identidade institucional do SPA São Raimundo, integrante da rede estadual de urgência e emergência, além de fornecer informações relevantes sobre os serviços assistenciais disponibilizados e as formas de acesso. Esta iniciativa visa promover a transparência, facilitar o entendimento por parte dos usuários, organizar os fluxos de atendimento, aprimorar o acolhimento e racionalizar o uso dos recursos humanos, materiais e financeiros da unidade.

A divulgação clara das atividades assistenciais e dos meios disponíveis para acessá-las contribui diretamente para o fortalecimento da rede pública de saúde e para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde – SUS. Além disso, reforça o compromisso da unidade com a humanização do cuidado, assegurando à população o direito à informação, à dignidade e ao atendimento eficiente.

O Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo presta atendimentos de urgência e emergência, realizando procedimentos como suturas, drenagens e atendimentos odontológicos emergenciais, entre outros serviços assistenciais definidos conforme avaliação da equipe médica e a demanda apresentada. A unidade mantém seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, respeitando os preceitos do SUS e os direitos dos cidadãos.



SPA SÃO RAIMUNDO

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0092-34



Email: spa_sraimundo@saude.am.gov.br



CNES: 5084458



Telefone: (92) 3672-3250



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

**Praça Ismael Benigno, N°. 155 –
São Raimundo – Manaus – Am –
Cep: 69027-320**

Horário: 24 h.

Todos os dias da semana



Ouvidoria SUS

Horário: 08h as 14h.

Segunda – Sexta

**2 canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/**

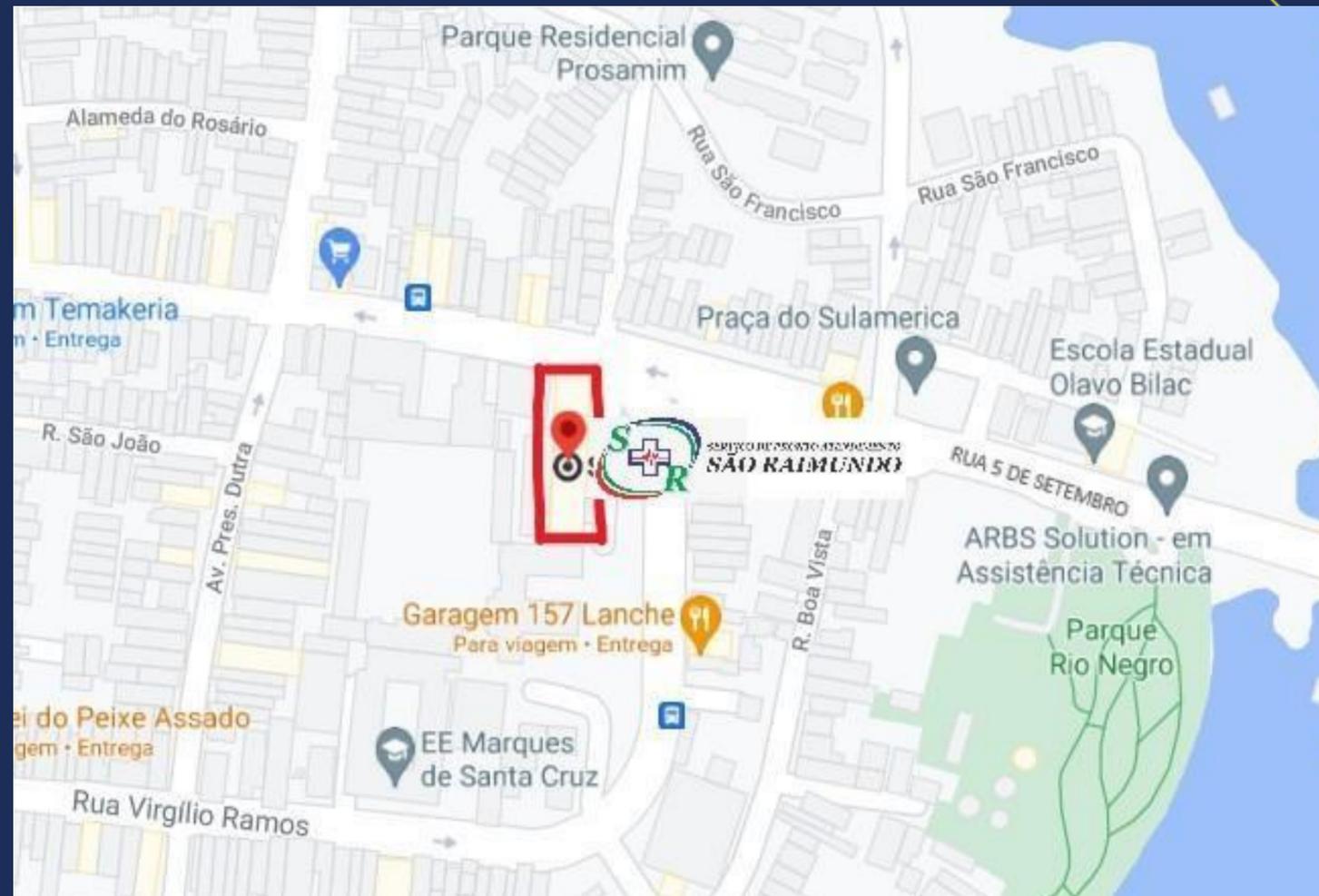


SPA SÃO RAIMUNDO

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Secretaria de Saúde



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

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





Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada nos 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

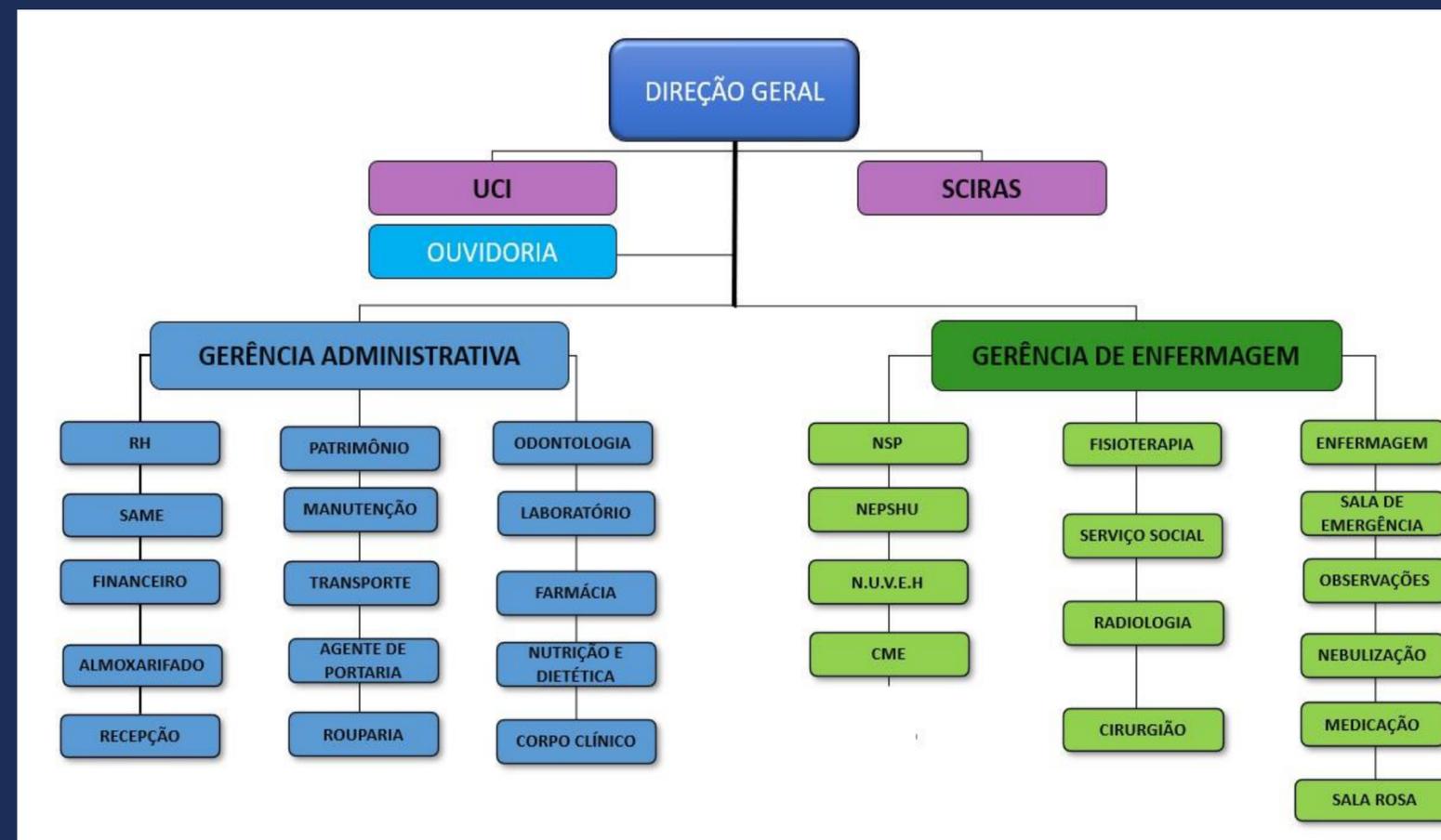
Ser referência no atendimento, ensino e gestão em saúde com foco no aprimoramento dos processos operacionais até 2025.

VALORES

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



Organograma



SPA SÃO RAIMUNDO

Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA São Raimundo?

Em casos de: situações de urgência, nas quais se necessita de assistência rápida, a fim de evitar complicações e sofrimento e em situações de emergência, quando há risco iminente à vida, risco de lesão e sofrimento intenso.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Todos os cidadãos, independentemente da idade, poderão ser atendidos na Unidade. Pacientes recém-nascidos e gestantes serão acolhidos, porém, sempre que possível, será realizada a orientação e/ou transferência para a unidade de referência adequada, como a maternidade.

Para o atendimento, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto e o Cartão Nacional de Saúde (CNS). Em casos classificados como emergência, o atendimento será realizado mesmo na ausência imediata de documentação, ficando sob responsabilidade do acompanhante providenciar os documentos posteriormente. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos, pessoas com deficiência e idosos deverão estar acompanhados de um responsável legal, ambos munidos de documento de identificação. No caso de crianças que ainda não possuam documento com foto, o responsável deverá apresentar a Certidão de Nascimento. Ressalta-se que pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais têm direito a acompanhante durante o atendimento, conforme previsto no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).

Qual o tempo médio de espera?

O atendimento é realizado de forma imediata nos casos classificados como emergência. Para os casos de urgência e atendimento médico em consultório, o tempo de espera é definido de acordo com a classificação de risco realizada na triagem, conforme o Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco do Ministério da Saúde.



Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

O Serviço de Pronto Atendimento (SPA) São Raimundo realiza observação clínica de pacientes por até 24 horas, conforme a necessidade assistencial identificada. Em situações específicas, esse período pode ser estendido, especialmente para fins de elucidação diagnóstica ou estabilização clínica. Casos de longa permanência em observação são avaliados de acordo com a condição clínica individual de cada paciente. Quando identificada a impossibilidade de resolução no âmbito do pronto atendimento, é garantida a continuidade do cuidado por meio do encaminhamento para unidades hospitalares de retaguarda, respeitando os critérios 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 deversa 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

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Horário de atendimento: 24H

OBS: O atendimento no Serviço de Pronto Atendimento deve ser procurado por qualquer cidadão, portando documento de identificação, em situações de urgência, que exigem intervenção rápida para prevenir agravamentos, e em casos de emergência, quando há risco iminente à vida, lesões graves ou sofrimento intenso.

Onde: SPA São Raimundo

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 08H às 14H

OBS: Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje registrar denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitar esclarecimentos relacionados à saúde.

Onde: Térreo ao lado das enfermarias de observação

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 08H às 17H

OBS:

Onde: Recepção e SAME

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

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24H

OBS: O atendimento no Serviço de Pronto Atendimento deve ser procurado por qualquer cidadão, portando documento de identificação, em situações de urgência, que exigem intervenção rápida para prevenir agravamentos, e em casos de emergência, quando há risco iminente à vida, lesões graves ou sofrimento intenso

Onde: Ao lado da ouvidoria



Serviços e Procedimentos

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Onde: No prédio anexo ao lado do Necrotério.

Horário: 7h as 19h, todos os dias

Requisito: Somente para os pacientes em observação de longa permanência, ou pacientes externos com prescrição/receita de Tamiflu.

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Onde: Sala de Drenagem (Térreo 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

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / CURATIVO:

Onde: Sala de Drenagem (Térreo 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.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDA GENS (ENTERAL, NASOGÁSTRICA E VESICAL):

Onde: Sala de Procedimentos. (Térreo próximo a sala de Raio-X).

Horário: de 8:00h às 11:00h e das 14:00h às 17:00h aos finais de semana e feriados para sonda vesical. Para troca de sonda nasoenteral atendimento 24h.

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



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO CONSULTORIO:

Onde: Consultório de serviço social (Térreo próximo consultório Pediátrico).

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.

SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO SOCIAL:

Onde: Enfermarias (Térreo próximo ao consultório Pediaátrico).

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

Requisito:

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

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 07:00h às 13:00h

Requisito: Pacientes em observação que necessitem do serviço médico

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 08:00h às 13:00h.

Requisito: Pacientes em observação que necessitem do serviço.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde: Recepção (Térreo entrada principal) e SAME (sala ao lado da copinha) – 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

SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Enfermaria Pediátrica (Térreo, em frente à ouvidoria).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

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

Onde: Sala de emergência. (Térreo, 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.

SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Consultório (Térreo, próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Consultório. (Térreo, próximo ao serviço social)

Horário: todos os dias (24 horas).

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

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Enfermarias. (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Todos os dias 24 horas

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA DIAGNÓSTICO/ ACOMPANHAMENTO:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 08:00h às 13:00h

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

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Sala de emergência. (Térreo 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.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Consultório (Térreo próximo a Sala do Raio-X).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que necessitarem do serviço.

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Enfermarias. (Térreo próximo a sala do psicólogo).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Sala de emergência.(Térreo 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.

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 (Térreo próximo ao consultorio clínico).

Horário: Todos os dias (24 horas).

Requisito: pacientes em geral que necessitarem de atendimento odontológico imediato.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS:

Onde: Sala de coleta (Térreo 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).

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

Onde: sala rosa (Térreo próximo ao consultório do ortopedista).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

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

Onde: Sala Rosa (Térreo próximo ao Raio X).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

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

Onde: Sala do Raio X (Térreo próximo a emergência)

Horário: todos os dias (24 horas)

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



Serviços e Procedimentos

NECROTÉRIO:

Onde: Prédio anexo (ao lado do Almoxarifado da Farmácia)

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: Para óbitos ocorridos na unidade.

CME:

Onde: 1° andar ao lado do Almoxarifado.

Horário: Todos os dias (24 horas)

Requisito: Necessidades materiais estereis e/ou desinfetados (Abastecimento intero.)

ISOLAMENTO:

Onde: Sala rosa (Térreo, próximo a Sala de Emergência.)

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: Pacientes atendido na unidade que necessitam de isolamento respiratório.)

ATESTADO DE VERACIDADE:

Onde: Recepção (Térreo, entrada da urgência.)

Horário: 08h as 17h de Seg à Sex.

Requisito: Documento de Solicitação por parte da empresa/Instituição requerente.





QR CODE Pesquisa de Satisfação do Usuário - Pronto Atendimento - SPA São Raimundo



Pesquisa da internação





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos
Maria Fernanda Moreira Caldas
Jesyane Bezerra Braga
Jean Jackson Martins dos Santos
Tatiane Lima Viana
Silvani Vieira Cardoso

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES- AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES- AM



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/14E3.72ED.AA9A.E6B2/3222DFD4>
Código verificador: **14E3.72ED.AA9A.E6B2** CRC: **3222DFD4**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75

Em: 11/06/2025

À Secretária Executiva da Secretaria de Estado de Saúde - SES/AM

Sra. NAYARA DE OLIVEIRA MAKSOUD MORAES

Encaminhamos MEMO. Nº 034/2025-DG/SPASR (fl.1) e Carta de Serviços (fls.2-22), com a solicitação atendida.

MARIA FERNANDA MOREIRA CALDAS

Gerente Adm. Financeira.

Endereço

 Texto do Rodapé



Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75

Em: 13/06/2025

DESPACHO-GAB/SES-AM

À Secretaria Executiva de Assistência - SEA

A presente demanda versa sobre a manifestação apresentada pelo SPA SÃO RAIMUNDO, em resposta ao OFÍCIO CIRCULAR Nº 020/2025-GAB/SES-AM, emitido por este Gabinete, no qual solicitamos o envio da Carta de Serviços atualizada das Unidades de Saúde da Capital e Fundações.

Diante do exposto, encaminhamos os autos para que seja devidamente juntado ao Processo n.º 01.01.017131.000116/2025-75, o qual se encontra nesse setor.

Atenciosamente,

VALÉRIA CARVALHO
Chefe de Gabinete

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE JUNTADA

Aos treze dias do mês de junho de 2025, faço juntada ao Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75 (principal), do processo nº 01.01.017131.000119/2025-09 (juntado), com a justificativa: “em razão de tratarem da mesma matéria”, e para surtir seus efeitos lavrei o presente Termo.

[assinado digitalmente]
ANA LUIZA FERREIRA DE SOUZA

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

 **Secretaria de Estado
da Saúde**





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75

Em: 13/06/2025

AO SPA SÃO RAIMUNDO,

Trata-se da Carta de Serviços do SPA São Raimundo atualizada.

Considerando a análise da carta de serviço encaminhada pela unidade (fls. 02-22), fora observado que a denominação da Secretária Liege Menezes está incorreta, sendo necessária corrigi-lá para: **Secretária Executiva de Assistência**, fls. 03 e 22.

Ante o exposto, esta Gerência retorna os autos para conhecimento, análise e manifestação.

Ana Luiza Ferreira/Apoio Técnico/Estagiária - GUE

CLÁUDIA CRISTINA CORRÊA DA SILVA
Gerente de Urgência e Emergência

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**



SPA SÃO RAIMUNDO

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/69D5.76CA.7C9A.3790/14BA0983>
Código verificador: **69D5.76CA.7C9A.3790** CRC: **14BA0983**

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executiva de Assistência
Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade
Alexandre José Santos Cabral dos Anjos



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/69D5.76CA.7C9A.3790/14BA0983>
Código verificador: **69D5.76CA.7C9A.3790** CRC: **14BA0983**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS	5
LOCALIZAÇÃO	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	7
ORGANOGRAMA	8
DÚVIDAS FREQUENTES	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS.....	11
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	12



Apresentação

Inaugurado em 14 de agosto de 2006, o Serviço de Pronto Atendimento (SPA) São Raimundo, vinculado à Secretaria de Estado de Saúde, tem como objetivo geral oferecer assistência à saúde de forma qualificada à população da zona oeste de Manaus e áreas adjacentes. Com foco no atendimento de baixa e média complexidade, a unidade atua na área de urgência e emergência, prestando cuidados imediatos à comunidade por meio de uma equipe multiprofissional comprometida com a qualidade, a excelência e a humanização dos serviços.

A presente Carta de Serviços tem como finalidade apresentar à população a identidade institucional do SPA São Raimundo, integrante da rede estadual de urgência e emergência, além de fornecer informações relevantes sobre os serviços assistenciais disponibilizados e as formas de acesso. Esta iniciativa visa promover a transparência, facilitar o entendimento por parte dos usuários, organizar os fluxos de atendimento, aprimorar o acolhimento e racionalizar o uso dos recursos humanos, materiais e financeiros da unidade.

A divulgação clara das atividades assistenciais e dos meios disponíveis para acessá-las contribui diretamente para o fortalecimento da rede pública de saúde e para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde – SUS. Além disso, reforça o compromisso da unidade com a humanização do cuidado, assegurando à população o direito à informação, à dignidade e ao atendimento eficiente.

O Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo presta atendimentos de urgência e emergência, realizando procedimentos como suturas, drenagens e atendimentos odontológicos emergenciais, entre outros serviços assistenciais definidos conforme avaliação da equipe médica e a demanda apresentada. A unidade mantém seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, respeitando os preceitos do SUS e os direitos dos cidadãos.

SPA SÃO RAIMUNDO

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0092-34



Email: spa_sraimundo@saude.am.gov.br



CNES: 5084458



Telefone: (92) 3672-3250



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Praça Ismael Benigno, N°. 155 –

São Raimundo – Manaus – Am –

Cep: 69027-320

Horário: 24 h.

Todos os dias da semana



Ouvidoria SUS

Horário: 08h as 14h.

Segunda – Sexta

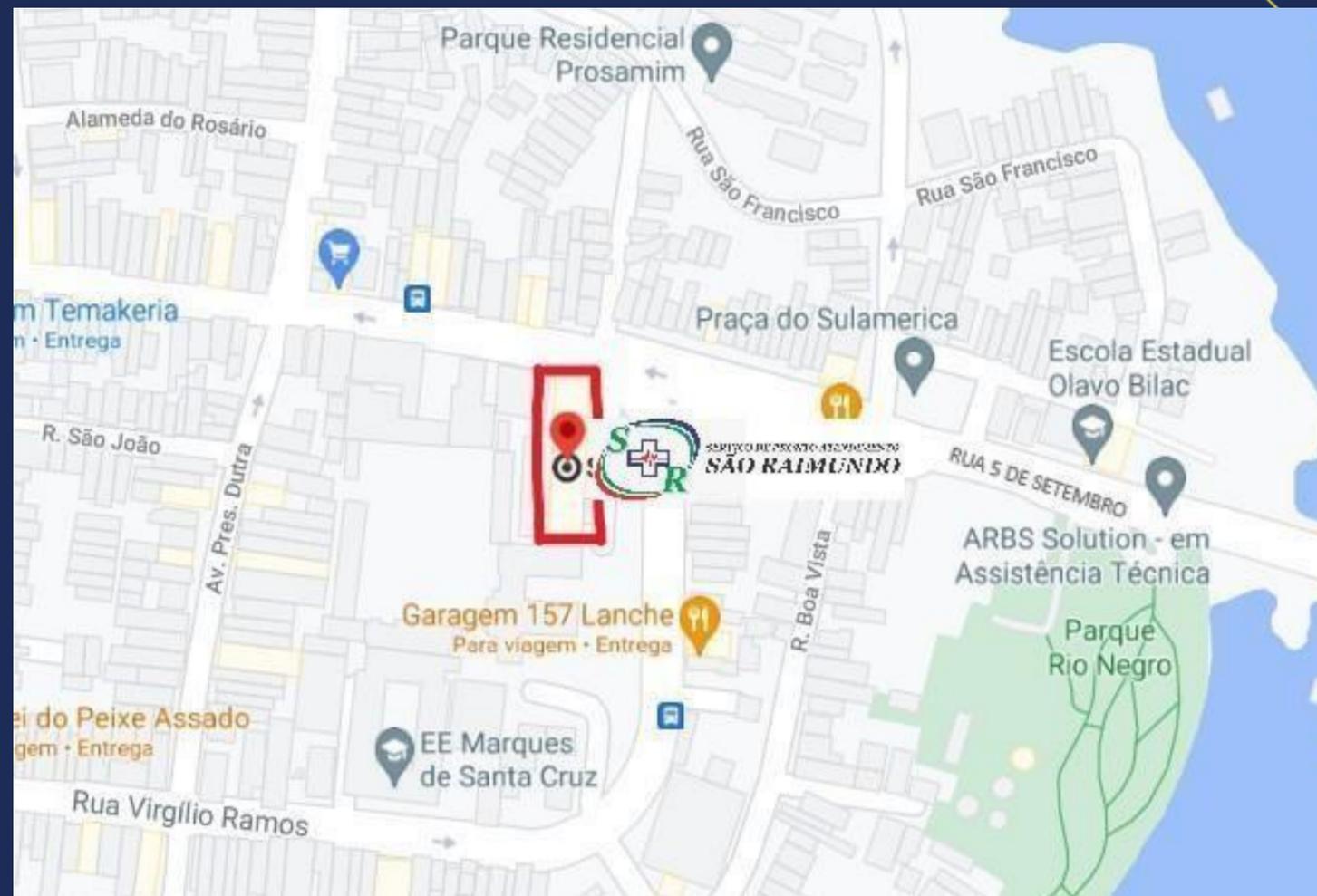
2 canais de atendimentos através do link:

saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/



SPA SÃO RAIMUNDO

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



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

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



Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada nos 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

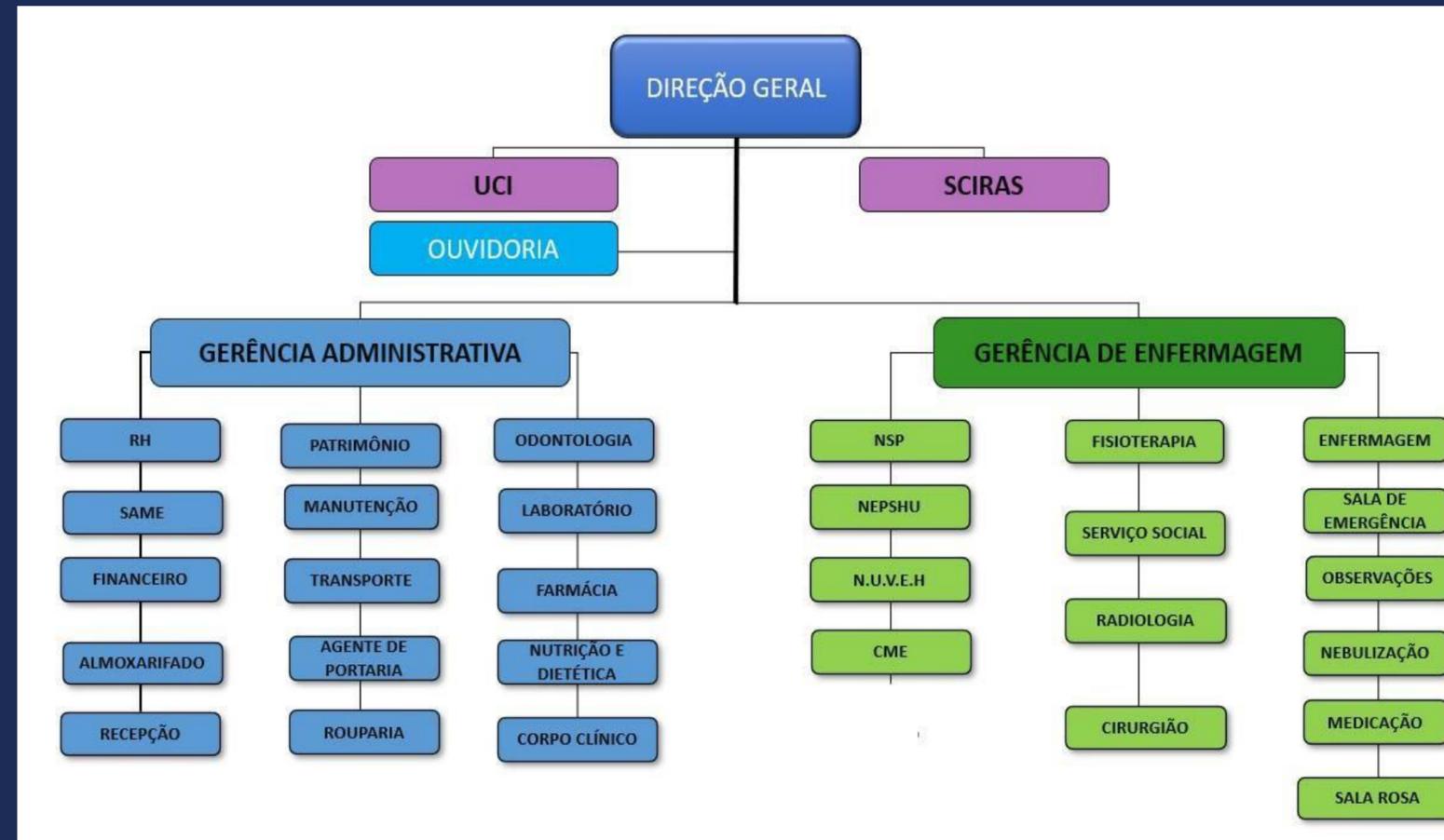
Ser referência no atendimento, ensino e gestão em saúde com foco no aprimoramento dos processos operacionais até 2025.

VALORES

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



Organograma



SPA SÃO RAIMUNDO

Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA São Raimundo?

Em casos de: situações de urgência, nas quais se necessita de assistência rápida, a fim de evitar complicações e sofrimento e em situações de emergência, quando há risco iminente à vida, risco de lesão e sofrimento intenso.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Todos os cidadãos, independentemente da idade, poderão ser atendidos na Unidade. Pacientes recém-nascidos e gestantes serão acolhidos, porém, sempre que possível, será realizada a orientação e/ou transferência para a unidade de referência adequada, como a maternidade.

Para o atendimento, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto e o Cartão Nacional de Saúde (CNS). Em casos classificados como emergência, o atendimento será realizado mesmo na ausência imediata de documentação, ficando sob responsabilidade do acompanhante providenciar os documentos posteriormente. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos, pessoas com deficiência e idosos deverão estar acompanhados de um responsável legal, ambos munidos de documento de identificação. No caso de crianças que ainda não possuam documento com foto, o responsável deverá apresentar a Certidão de Nascimento. Ressalta-se que pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais têm direito a acompanhante durante o atendimento, conforme previsto no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).

Qual o tempo médio de espera?

O atendimento é realizado de forma imediata nos casos classificados como emergência. Para os casos de urgência e atendimento médico em consultório, o tempo de espera é definido de acordo com a classificação de risco realizada na triagem, conforme o Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco do Ministério da Saúde.

Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

O Serviço de Pronto Atendimento (SPA) São Raimundo realiza observação clínica de pacientes por até 24 horas, conforme a necessidade assistencial identificada. Em situações específicas, esse período pode ser estendido, especialmente para fins de elucidação diagnóstica ou estabilização clínica. Casos de longa permanência em observação são avaliados de acordo com a condição clínica individual de cada paciente. Quando identificada a impossibilidade de resolução no âmbito do pronto atendimento, é garantida a continuidade do cuidado por meio do encaminhamento para unidades hospitalares de retaguarda, respeitando os critérios 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

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Horário de atendimento: 24H

OBS: O atendimento no Serviço de Pronto Atendimento deve ser procurado por qualquer cidadão, portando documento de identificação, em situações de urgência, que exigem intervenção rápida para prevenir agravamentos, e em casos de emergência, quando há risco iminente à vida, lesões graves ou sofrimento intenso.

Onde: SPA São Raimundo

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 08H às 14H **OBS:** Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje registrar denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitar esclarecimentos relacionados à saúde.

Onde: Térreo ao lado das enfermarias de observação

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 08H às 17H

OBS:

Onde: Recepção e SAME

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

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24H

OBS: O atendimento no Serviço de Pronto Atendimento deve ser procurado por qualquer cidadão, portando documento de identificação, em situações de urgência, que exigem intervenção rápida para prevenir agravamentos, e em casos de emergência, quando há risco iminente à vida, lesões graves ou sofrimento intenso

Onde: Ao lado da ouvidoria

Serviços e Procedimentos

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Onde: No prédio anexo ao lado do Necrotério.

Horário: 7h as 19h, todos os dias

Requisito: Somente para os pacientes em observação de longa permanência, ou pacientes externos com prescrição/receita de Tamiflu.

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Onde: Sala de Drenagem (Térreo 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

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / CURATIVO:

Onde: Sala de Drenagem (Térreo 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.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDA GENS (ENTERAL, NASOGÁSTRICA E VESICAL):

Onde: Sala de Procedimentos. (Térreo próximo a sala de Raio-

X).

Horário: de 8:00h às 11:00h e das 14:00h às 17:00h aos finais de semana e feriados para sonda vesical. Para troca de sonda nasoenteral atendimento 24h.

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

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO CONSULTORIO:

Onde: Consultório de serviço social (Térreo próximo consultório Pediátrico).

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.

SERVIÇO SOCIAL / ATENDIMENTO SOCIAL:

Onde: Enfermarias (Térreo próximo ao consultório Pediaátrico).

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

Requisito:

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

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 07:00h às 13:00h

Requisito: Pacientes em observação que necessitem do serviço médico

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 08:00h às 13:00h.

Requisito: Pacientes em observação que necessitem do serviço.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Onde: Recepção (Térreo entrada principal) e SAME (sala ao lado da copinha) – 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

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

Onde: Sala de emergência. (Térreo, 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.

SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Enfermaria Pediátrica (Térreo, em frente à ouvidoria).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO EM PEDIATRIA:

Onde: Consultório (Térreo, próximo ao serviço social).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Consultório. (Térreo, próximo ao serviço social)

Horário: todos os dias (24 horas).

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

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Enfermarias. (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Todos os dias 24 horas

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com prescrição no prontuário

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA DIAGNÓSTICO/ ACOMPANHAMENTO:

Onde: Sala de emergência (Térreo próximo a sala de Raio-X) e

enfermarias (Térreo próximo à ouvidoria).

Horário: Segunda-feira a sexta-feira de 08:00h às 13:00h

Requisito: Pacientes que estiverem em observação com

prescrição no prontuário.

SERVIÇO DO CLÍNICO GERAL / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA GERAL:

Onde: Sala de emergência. (Térreo 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.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Consultório (Térreo próximo a Sala do Raio-X).

Horário: todos os dias (24 horas).

Requisito: Pacientes que necessitem do serviço.

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Enfermarias. (Térreo próximo a sala do psicólogo).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

SERVIÇO DO CIRURGIÃO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA CIRURGIA GERAL:

Onde: Sala de emergência.(Térreo 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.

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 (Térreo próximo ao consultorio clínico).

Horário: Todos os dias (24 horas).

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

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS:

Onde: Sala de coleta (Térreo 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).

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

Onde: sala rosa (Térreo próximo ao consultório do ortopedista).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

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

Onde: Sala Rosa (Térreo próximo ao Raio X).

Horário: todos os dias (24 horas).

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

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

Onde: Sala do Raio X (Térreo próximo a emergência)

Horário: todos os dias (24 horas)

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

Serviços e Procedimentos

NECROTÉRIO:

Onde: Prédio anexo (ao lado do Almoxarifado da Farmácia)

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: Para óbitos ocorridos na unidade.

CME:

Onde: 1° andar ao lado do Almoxarifado.

Horário: Todos os dias (24 horas)

Requisito: Necessidades materiais estereis e/ou desinfetados (Abastecimento intero.)

ISOLAMENTO:

Onde: Sala rosa (Térreo, próximo a Sala de Emergência.)

Horário: todos os dias (24 horas)

Requisito: Pacientes atendido na unidade que necessitam de isolamento respiratório.)

ATESTADO DE VERACIDADE:

Onde: Recepção (Térreo, entrada da urgência.)

Horário: 08h as 17h de Seg à Sex.

Requisito: Documento de Solicitação por parte da empresa/Instituição requerente.





QR CODE Pesquisa de Satisfação do Usuário -
Pronto Atendimento - SPA São Raimundo



Pesquisa da internação



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos
Maria Fernanda Moreira Caldas
Jesyane Bezerra Braga
Jean Jackson Martins dos Santos
Tatiane Lima Viana
Silvani Vieira Cardoso

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES- AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES- AM



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/69D5.76CA.7C9A.3790/14BA0983>
Código verificador: **69D5.76CA.7C9A.3790** CRC: **14BA0983**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75

Em: 16/06/2025

À GERENTE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – URGEM_GUE/SES-AM

Sra. CLAUDIA CRISTINA CORRÊA DA SILVA

Encaminhamos **Carta de Serviços** atualizada (fls.27-47), com a solicitação atendida.

MARIA FERNANDA MOREIRA CALDAS

Gerente Adm. Financeira

Endereço

 **Texto do Rodapé**





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017131.000116/2025-75

Em: 16/06/2025

À ASSESSORIA DE SAÚDE DIGITAL - AS DIGITAL,

Trata-se da Carta de Serviços do SPA São Raimundo atualizada.

Considerando o objetivo inicial da demanda é viabilizar a devida inserção e divulgação do conteúdo no sítio eletrônico desta Secretaria de Estado da Saúde, garantindo transparência e acesso adequado aos usuários do sistema público de saúde.

Considerando a análise da carta de serviço encaminhada pela unidade, no qual a mesma encontra-se no modelo atualizado (fls. 27-47), com as informações devidamente preenchidas.

Isto posto, esta Gerência encaminha os autos para conhecimento e demais tratativas que o caso requer.

Ana Luiza Ferreira/Apoio Técnico/Estagiária - GUE

CLÁUDIA CRISTINA CORRÊA DA SILVA
Gerente de Urgência e Emergência

De acordo:

NORMANIA SOUSA MENEZES
Chefe de Departamento de Assistência à Saúde

MÔNICA LIMA DE MELO E MELO
Secretária Executiva Adjunta de Assistência

LIEGE MARIA MENEZES RODRIGUES
Secretária Executiva de Assistência

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo
Fone: (92) 3643-6300
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado
da Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/D5BE.826C.25DF.E9A2/B0D1E794>
Código verificador: **D5BE.826C.25DF.E9A2** CRC: **B0D1E794**

SPA SÃO RAIMUNDO

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/E7B0.D2FC.F7FB.5953/A0C87A2E>
Código verificador: **E7B0.D2FC.F7FB.5953** CRC: **A0C87A2E**

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária de Urgência e Emergência
Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade
Alexandre José Santos Cabral dos Anjos



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/E7B0.D2FC.F7FB.5953/A0C87A2E>
Código verificador: **E7B0.D2FC.F7FB.5953** CRC: **A0C87A2E**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS	5
LOCALIZAÇÃO	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
ORGANOGRAMA	8
DÚVIDAS FREQUENTES	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	11



Apresentação

Inaugurado em 14 de agosto de 2006, o Serviço de Pronto Atendimento (SPA) São Raimundo, vinculado à Secretaria de Estado de Saúde, tem como objetivo geral oferecer assistência à saúde de forma qualificada à população da zona oeste de Manaus e áreas adjacentes. Com foco no atendimento de baixa e média complexidade, a unidade atua na área de urgência e emergência, prestando cuidados imediatos à comunidade por meio de uma equipe multiprofissional comprometida com a qualidade, a excelência e a humanização dos serviços.

A presente Carta de Serviços tem como finalidade apresentar à população a identidade institucional do SPA São Raimundo, integrante da rede estadual de urgência e emergência, além de fornecer informações relevantes sobre os serviços assistenciais disponibilizados e as formas de acesso. Esta iniciativa visa promover a transparência, facilitar o entendimento por parte dos usuários, organizar os fluxos de atendimento, aprimorar o acolhimento e racionalizar o uso dos recursos humanos, materiais e financeiros da unidade.

A divulgação clara das atividades assistenciais e dos meios disponíveis para acessá-las contribui diretamente para o fortalecimento da rede pública de saúde e para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde – SUS. Além disso, reforça o compromisso da unidade com a humanização do cuidado, assegurando à população o direito à informação, à dignidade e ao atendimento eficiente.

O Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo presta atendimentos de urgência e emergência, realizando procedimentos como suturas, drenagens e atendimentos odontológicos emergenciais, entre outros serviços assistenciais definidos conforme avaliação da equipe médica e a demanda apresentada. A unidade mantém seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, respeitando os preceitos do SUS e os direitos dos cidadãos.

Esta Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações do cidadão, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



SPA SÃO RAIMUNDO

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0092-34



Email: spa_sraimundo@saude.am.gov.br



CNES: 5084458



Telefone: (92) 3672-3250



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

**Praça Ismael Benigno, N°. 155 –
São Raimundo – Manaus – Am –
Cep: 69027-320**

Horário: 24 h.

Todos os dias da semana



Ouvidoria SUS

Horário: 08h as 14h.

Segunda – Sexta

**2 canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/**

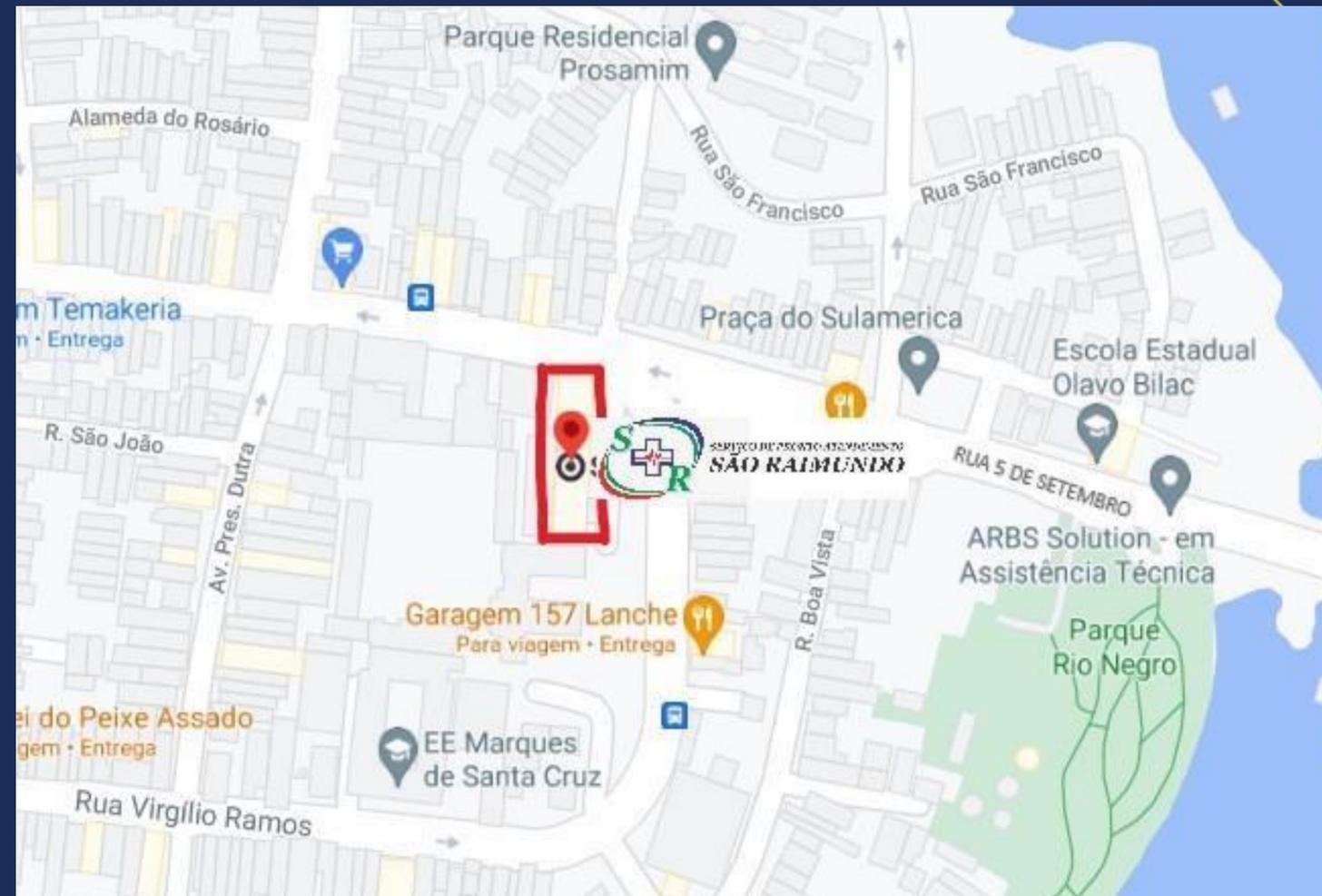


SPA SÃO RAIMUNDO

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Secretaria de Saúde



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

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





Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada nos 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

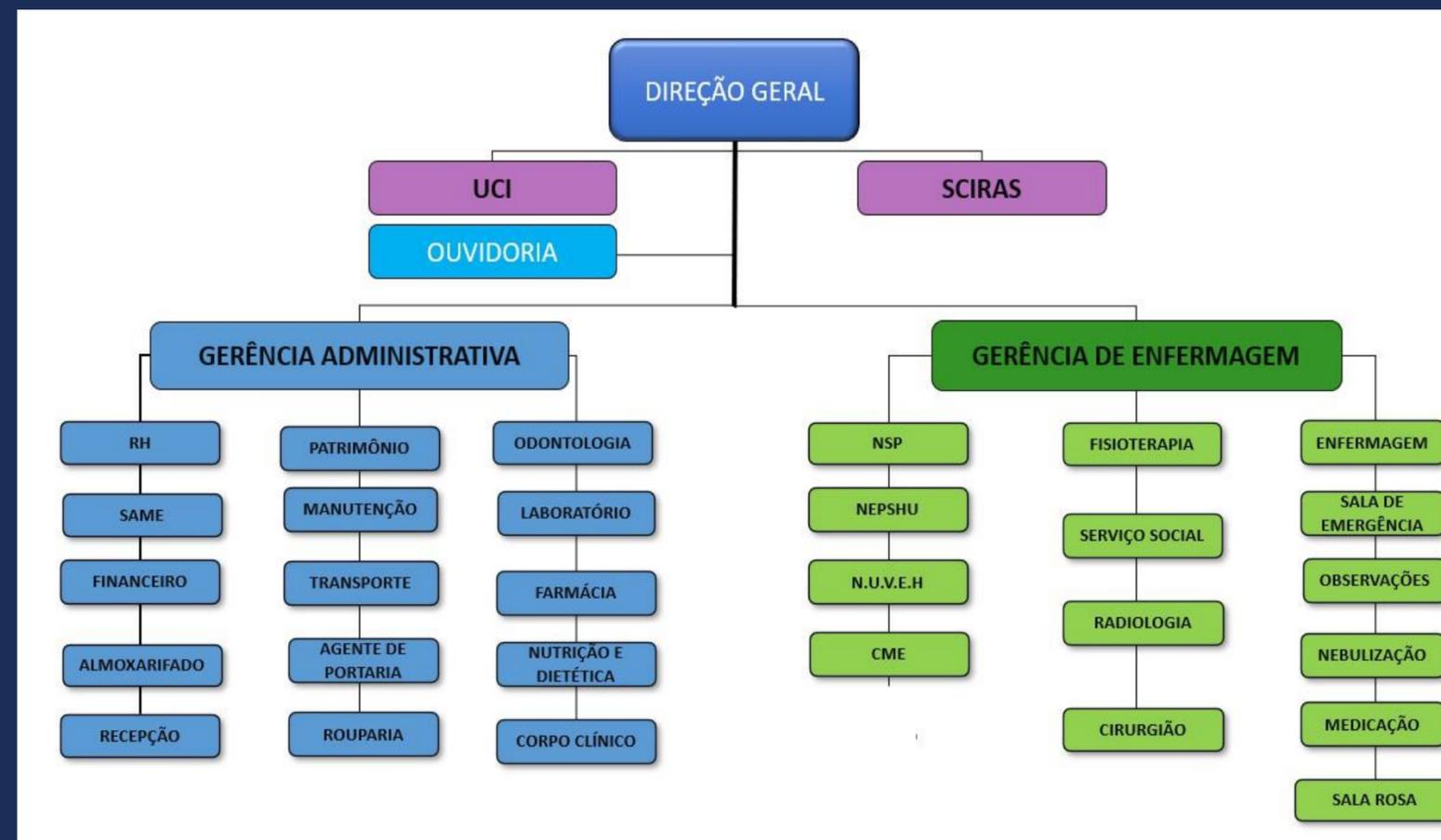
Ser referência no atendimento, ensino e gestão em saúde com foco no aprimoramento dos processos operacionais até 2025.

VALORES

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



Organograma



SPA SÃO RAIMUNDO



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA São Raimundo?

Em casos de: situações de urgência, nas quais se necessita de assistência rápida, a fim de evitar complicações e sofrimento e em situações de emergência, quando há risco iminente à vida, risco de lesão e sofrimento intenso.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Todos os cidadãos, independentemente da idade, poderão ser atendidos na Unidade. Pacientes recém-nascidos e gestantes serão acolhidos, porém, sempre que possível, será realizada a orientação e/ou transferência para a unidade de referência adequada, como a maternidade.

Para o atendimento, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto e o Cartão Nacional de Saúde (CNS). Em casos classificados como emergência, o atendimento será realizado mesmo na ausência imediata de documentação, ficando sob responsabilidade do acompanhante providenciar os documentos posteriormente. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos, pessoas com deficiência e idosos deverão estar acompanhados de um responsável legal, ambos munidos de documento de identificação. No caso de crianças que ainda não possuam documento com foto, o responsável deverá apresentar a Certidão de Nascimento. Ressalta-se que pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais têm direito a acompanhante durante o atendimento, conforme previsto no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).

Qual o tempo médio de espera?

O atendimento é realizado de forma imediata nos casos classificados como emergência. Para os casos de urgência e atendimento médico em consultório, o tempo de espera é definido de acordo com a classificação de risco realizada na triagem, conforme o Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco do Ministério da Saúde.



Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

Onde: Sala de emergência e consultórios

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

CLÍNICO GERAL

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: a partir de 15 anos de idade;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS;

PEDIATRIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: de 29 dias a 17 anos 11 meses e 29 dias;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

CIRURGIA GERAL:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).

OBS: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, drenagem e sutura;

Onde: Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

ODONTOLOGIA

Horário de atendimento: 08h as 23h

OBS: horário flexível de acordo com a estrutura da unidade

Onde: Consultório odontologia

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



Serviços e Procedimentos

RAIO-X:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: Não há emissão de laudo ou impressão de imagens.

Onde: Sala de Raio-x

Requisito: Necessário requisição médica

LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: Não há impressão de resultados de exames, resultados integrados ao sistema de prontuário eletrônico. Exames de sangue, urina, parasitológico, enzimas cardíacas, RT-PCR, malária.

Onde: Sala de coleta

Requisito: Solicitação médica do exame a realizar

OBSERVAÇÃO/INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24 h, todos os dias

OBS: pacientes elegíveis para seguimento de tratamento dentro da unidade de saúde

Onde: Enfermaria masculina, feminina e pediátrica

Requisito: Atendimento médico e solicitação de internação

Serviços e Procedimentos

CURATIVO:

Horário de atendimento: sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

OBS: serviços realizados pela equipe de enfermagem

Onde: sala de curativo

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

TROCA DE SONDA ENTERAL OU VESICAL:

Horário de atendimento: sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

OBS: Troca apenas em caso de urgências e emergências. Sonda enteral tipo Dobb-hoff, para adultos; Sonda vesical para todas as idades.

Onde: Sala de curativo.

Requisito: Atendimento e avaliação médica, e liberação para realização do procedimento.

OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 24 h, todos dias;

OBS: Acesso via FalaBR, formulário próprio da unidade, ou FORMS no link do aplicativo

Onde: Sala da Ouvidoria, e site: <https://falabr.cgu.gov.br>

Requisito: Manifestação individual e voluntária do usuário do serviço, profissionais de saúde e comunidade.

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



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos
Maria Fernanda Moreira Caldas
Jesyane Bezerra Braga
Jean Jackson Martins dos Santos
Tatiane Lima Viana
Silvani Vieira Cardoso

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES- AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES- AM



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/E7B0.D2FC.F7FB.5953/A0C87A2E>
Código verificador: **E7B0.D2FC.F7FB.5953** CRC: **A0C87A2E**