

CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS DR. SILVÉRIO TUNDIS

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de Saúde



TRABALHO QUE TRANSFORMA



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 Atenção Especializada e Políticas de Saúde

Laís Moraes Ferreira

Direção da Unidade

Jânglea Cristina Campos de Abreu



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/3F5F.E159.1FAE.EE7B/14955C17>
Código verificador: 3F5F E159 1FAE EE7B - CBC: 14955C17

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
FOTOS DA UNIDADE	16



Apresentação

O Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Dr. Silvério Tundis, localizado na Zona Norte de Manaus, é um **serviço especializado de saúde mental**, de **base comunitária** e **portas abertas**, destinado ao atendimento psicossocial de adultos com transtornos mentais graves e persistentes. A unidade oferece cuidados sob abordagem multiprofissional nas áreas de Psiquiatria, Psicologia, Enfermagem, Assistência Social, Terapia Ocupacional e Farmácia, por meio de atividades como atendimento individual, em grupo, oficinas terapêuticas, visitas domiciliares, acolhimento à família, atividades comunitárias e acolhimento diurno e noturno, inclusive em finais de semana e feriados, com capacidade de até seis leitos para observação e estabilização de pacientes em crise, conforme avaliação da equipe técnica

Reconhecido como referência no território desde sua inauguração em 2006, o CAPS Dr. Silvério Tundis também desenvolve articulações com serviços da Rede de Saúde, da Justiça, Educação e Assistência Social, promovendo cuidado integral aos usuários.

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.

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS Dr. Silvério Tundis

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0106-74



Email: caps_stundis@saude.am.gov.br



CNES: 5077060



Telefone: (92) 98414-7695



Canais de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Av. 7 de Maio, s/n - Santa Etelvina,
Manaus - AM, 69059-140|

Horário: 07 às 17 horas.

Segunda - Sexta.

OUVIDORIA SUS

Whatsapp: (92) 98418-5011.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

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

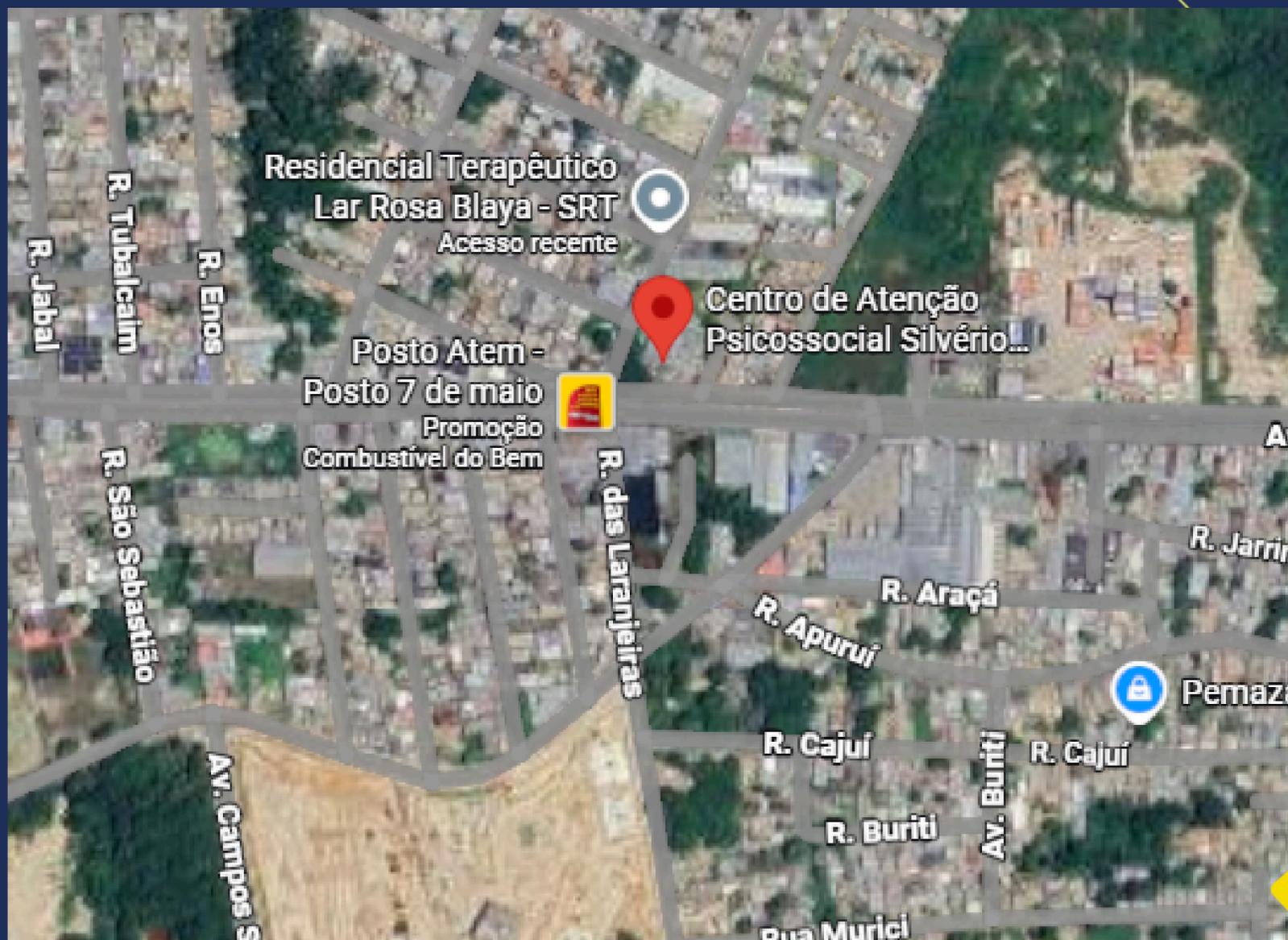


Centro de Atenção Psicossocial - CAPS Dr. Silvério Tundis

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



Secretaria de Saúde



Av. 7 de Maio, s/n - Santa Etelvina, Manaus - AM, 69059-140

Linhas de ônibus: 029, 030, 044, 315, 325, 354, 560



Identidade Organizacional

MISSÃO

Prestar atendimento psicossocial de maneira holística e humanizada aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) portadores de Transtornos Mentais Graves e Persistentes, viabilizando escuta qualificada e atendimento acolhedor pautado nos valores e princípios do SUS.

VISÃO

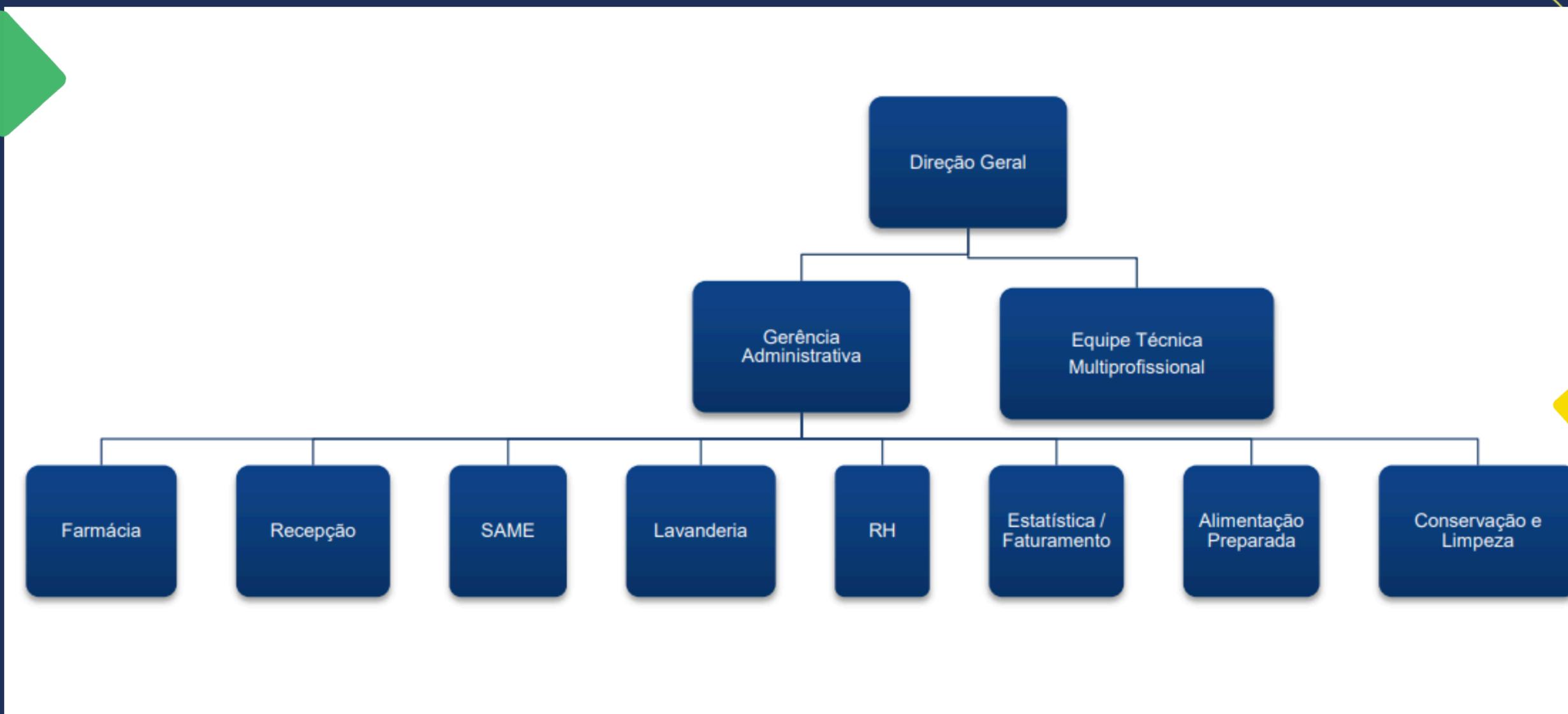
Ser referência em Saúde Mental na rede Estadual de Saúde, prestando atendimento qualificado, através da oferta de serviço multiprofissional de excelência, articulado com as várias unidades da rede de assistência no território e objetivando, acima de tudo, a reinserção social do usuário.

VALORES

Respeito à vida, aos usuários do SUS e suas peculiaridades comportamentais; Ética; Responsabilidade; Integridade; Empatia e Compromisso.



Organograma



Centro de Atenção Psicossocial - CAPS Dr. Silvério Tundis

Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o CAPS Dr. Silvério Tundis?

As pessoas atendidas nos CAPS são aquelas que apresentam intenso sofrimento psíquico, que lhes impossibilitem de viver e realizar seus projetos de vida. São pessoas com transtornos mentais severos e/ou persistentes, ou seja, pessoas com grave comprometimento psíquico.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Como se trata de um CAPS tipo III, constitui-se em um serviço ambulatorial com equipe multidisciplinar na atenção diária que funciona segundo a lógica do território, conforme a Portaria Nº 336 de fevereiro de 2002 do Ministério da Saúde.

O usuário a ser atendido, precisa ter **acima de 18 anos** e apresentar-se com **acompanhante maior de idade**, sendo **familiar** ou **responsável** próximo que tenha conhecimento sobre o caso. Além disso, deve portar **documento de Identificação oficial com foto**, **Cartão Nacional de Saúde (CNS)**, **Comprovante de Residência** e preferencialmente ser **morador da zona norte de Manaus**.

Qual o tempo médio de espera?

Atualmente o fluxo dos usuários é organizado a partir do acolhimento inicial realizado por um profissional de nível superior, que prioriza as necessidades observando a condição clínica do grau de agitação do paciente, em seguida, as estabelecidas por Lei. Os acolhimentos e atendimentos em consulta médica especializada são realizados ao longo do dia, portanto, o tempo de espera, é variável.

Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

Os CAPS tipo III consistem em um espaço destinado para o acolhimento da crise. Pacientes instáveis, em situações de crise, com vínculo de cuidado já estabelecido no serviço, os quais vierem apresentar situações que requeiram uma supervisão direta, constituem indicação de acolhimento que poderá ser avaliada e conduzida por qualquer componente da equipe multidisciplinar que julgar necessário este acompanhamento, o qual poderá durar até 7 (sete) dias ininterruptos ou 10 (dez) dias intercalados num período de 30 dias, incluindo o atendimento e cuidado integral ao usuário, visando a estabilização do quadro psíquico.

Acompanhantes

Nos casos de pacientes em acolhimento diurno e/ou noturno, a necessidade de acompanhante é avaliada pela equipe multidisciplinar e deverá atender inicialmente as normas de biossegurança e os protocolos sanitários vigentes, conforme orientações da Fundação de Vigilância em Saúde (FVS), incluindo cuidados com a higienização das mãos e demais medidas de prevenção orientadas pela equipe.

Visitantes

As visitas para os casos de usuários em acolhimento diurno e/ou noturno são livres para pessoas de ambos os sexos, sem horário pré-definido, desde que informadas previamente à equipe técnica para melhor organização do serviço, devendo seguir as normas de biossegurança e os protocolos sanitários vigentes, conforme orientações da Fundação de Vigilância em Saúde (FVS), incluindo cuidados com a higienização das mãos e demais medidas de prevenção orientadas pela equipe.

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

AGENDAMENTO DE CONSULTAS:

Horário de atendimento: 07:00 - 12:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Agendamento de primeira consulta após Acolhimento Inicial e de retornos para continuidade do tratamento especializado.

Onde: Setor da Recepção.

Requisito: Dirigir-se ao setor da Recepção após atendimento com equipe multiprofissional ou consulta médica apresentando o Cartão da Unidade e documento de identificação.

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 07:00 – 12:00h e 13:00 –17:00h.

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

Onde: Sala da Equipe Técnica e/ou Sala da Direção;

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 07:00 - 12:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Atendimento de demandas de cópias de prontuários dos pacientes, solicitadas em formulário específico aos profissionais que compõe a equipe técnica.

Onde: Sala de Psicoterapia, Sala da Equipe Técnica, Sala do Serviço Social, Sala de Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).

Requisito: O requerimento deve ser feito pelo paciente, procurador com procuração específica, familiar até 4º grau (em caso de óbito) ou responsável legal (em caso de menor ou incapaz), mediante comprovação documental. Demais casos, somente por determinação judicial.

Serviços e Procedimentos

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:

Horário de atendimento: 07:00 - 12:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Assistência farmacêutica especializada na dispensação de medicações psicotrópicas e orientação ao paciente com atendimento disponibilizado ao público interno e externo.

Onde: Farmácia do CAPS.

Requisito: Apresentar documento oficial com foto, Cartão SUS e receituário médico, seja de profissional do CAPS ou de outras unidades da rede.

CONSULTA EM PSIQUIATRIA:

Horário de atendimento: 07:00 – 11:00h e 13:00 –17:00h.

Onde: Consultório Médico 1.

Requisito: Atendimento mediante agendamento direto na unidade, sem regulação, priorizando pacientes com agitação psicomotora, trazidos por viaturas oficiais, maiores de 60 anos, em sofrimento psíquico grave e acima de 18 anos, preferencialmente acompanhados de familiar ou responsável.

ACOLHIMENTO DIURNO E/OU NOTURNO:

Horário de atendimento: 24h.

OBS: Acolhimento diurno e/ou noturno no CAPS, como suporte durante a crise, para atenção integral ao usuário vinculado ao Projeto Terapêutico Singular (PTS), visando evitar o agravamento do quadro.

Onde: Alojamento Masculino; Alojamento Feminino.

Requisito: Acompanhamento no serviço com Projeto Terapêutico Singular (PTS) pré-estabelecido.

ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE:

Horário de atendimento: 07:00 – 12:00h e 13:00 –17:00h.

OBS: Atendimento breve a crises de pacientes acompanhados com PTS, diante de intenso sofrimento psíquico e social, sem risco à integridade física de si ou terceiros.

Onde: Sala da Equipe Técnica, Sala de Psicoterapia, Sala de Enfermagem.

Serviços e Procedimentos

ACOLHIMENTO INICIAL:

Horário de atendimento: 07:00 - 11:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Primeiro contato por demanda espontânea ou encaminhamento, com escuta qualificada para avaliação, vínculo ou direcionamento.

Onde: Sala de Psicoterapia, Sala de Práticas Integrativas Complementares, Sala da Equipe Técnica.

Requisito: Estar em sofrimento psíquico grave, severo ou persistente; ter acima de 18 anos; vir acompanhado preferencialmente de familiar ou responsável próximo conhecedor do caso.

AÇÕES DE REABILITAÇÃO PSICOSSOCIAL:

Horário de atendimento: 07:00 – 12:00h e 13:00 –17:00h.

Onde: Sala de Psicoterapia, Sala da Equipe Técnica, Sala de Práticas Integrativas Complementares, Território do Usuário.

OBS: Ações de fortalecimento de usuários (acompanhados com PTS) e famílias, articuladas aos recursos do território, para promoção de cidadania e construção de projetos de vida.

ATENDIMENTO E/OU VISITA DOMICILIAR:

Horário de atendimento: 07:00 - 11:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Atendimento realizado no domicílio da pessoa e/ou de seus familiares, para compreender seu contexto, relações, acompanhar o caso e/ou quando não for possível outro tipo de atendimento.

Onde: Residência do usuário.

Requisito: Acompanhamento no serviço com PTS pré-estabelecido.

ATENDIMENTO INDIVIDUAL:

Horário de atendimento: 07:00 – 11:00h e 13:00 –17:00h.

Onde: Sala de Psicoterapia, Sala de Práticas Integrativas Complementares, Sala da Equipe Técnica, Sala do Serviço Social.

OBS: Atendimento voltado a usuários com PTS pré-estabelecido ou em construção, abrangendo cuidado e acompanhamento conforme suas necessidades clínicas.



Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO PARA A FAMÍLIA:

Horário de atendimento: 07:00 - 11:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Ações voltadas para o acolhimento individual ou coletivo dos familiares e suas demandas, que garantam a corresponsabilização no contexto do cuidado, propiciando o compartilhamento de experiências e de informações.

Onde: Sala da Equipe Técnica.

Requisito: Acompanhamento no serviço com PTS pré-estabelecido.

MATRICIAMENTO ÀS EQUIPES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA:

Horário de atendimento: 07:00 - 11:00h e 13:00 - 17:00h.

OBS: Apoio presencial sistemático às equipes que ofertem suporte técnico à condução do cuidado em saúde mental ao paciente considerado estável, por meio de discussões de casos e do processo de trabalho, atendimento compartilhado, ações intersetoriais no território, e que contribua no processo de cogestão e corresponsabilização no agenciamento do projeto terapêutico singular.

Onde: Unidades de Saúde do território.

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

Fotos da Unidade





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E POLÍTICAS DE SAÚDE

Laís Moraes Ferreira

DIREÇÃO DA UNIDADE

Jânglea Cristina Campos de Abreu

Expediente:

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

Elaboração:

Jânglea Cristina Campos de Abreu
Raíza Dandara Silva Gomes
Tarciana Cassiano Cipriano
Tathyane Araujo Leite
Waldegleyce de Aguiar Gonçalves
Walesa Bentes de Almeida dos Santos

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/3F5F.E159.1FAE.EE7B/14955C17>
Código verificador: 3F5F E159 1FAE EE7B - CRC: 14955C17