

SPA ALVORADA

CARTA DE SERVIÇOS

JUNHO/2025



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/CF13.3B2A.9D7F.E0CA/9D60CC91>
Código verificador: **CF13.3B2A.9D7F.E0CA** CRC: **9D60CC91**

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 do Nascimento Rodrigues

Direção da Unidade
Francisco da Cunha Araújo



Secretaria de
Saúde



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



Secretaria de
Saúde



Apresentação

Em 14 de março de 1972, teve início o atendimento de saúde no bairro Alvorada, sob a gestão do governador João Valter de Andrade, por meio da criação de uma Unidade Sanitária. Essa unidade prestava serviços à população em geral, com atendimento médico (pediatria, clínica geral e ginecologia/obstetrícia), odontológico, além de parteiras, visitantes e acompanhamento de agravos.

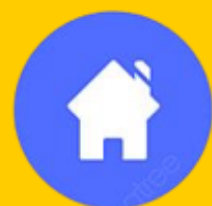
Com o passar do tempo e o progresso contínuo no atendimento, ocorreram diversas mudanças na nomenclatura e na estrutura dos serviços oferecidos. Em 15 de março de 1993, a unidade passou a ser oficialmente denominada Serviço de Pronto Atendimento do Alvorada (SPA Alvorada), com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia.

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



Nome da Unidade de Saúde

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0093-15



Email:
spa_alvorada@saude.am.gov.br



CNES: 2017873



Telefone: (92) 3659-4100



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Av. Loris Cordovil, s/n - Alvorada,
Manaus - AM, CEP 69043-010

Horário: 24 horas todos os dias.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: (92) XXXXX-XXXX.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

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



SPA ALVORADA

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



INSERIR QR CODE QUE DIRECIONE À LOCALIZAÇÃO DA UNIDAD DE SAÚDE

Secretaria de
Saúde



Av. Loris Cordovil, s/n – Alvorada CEP 69043-010

Linha de ônibus: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXXX





Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência, de baixas e médias complexidades, proporcionando atendimento em tempo integral, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade. Além de oferecer retaguarda às Unidades básicas de saúde, diminuir a sobrecarga dos hospitais e prontos-socorros de maior complexidade.

VISÃO

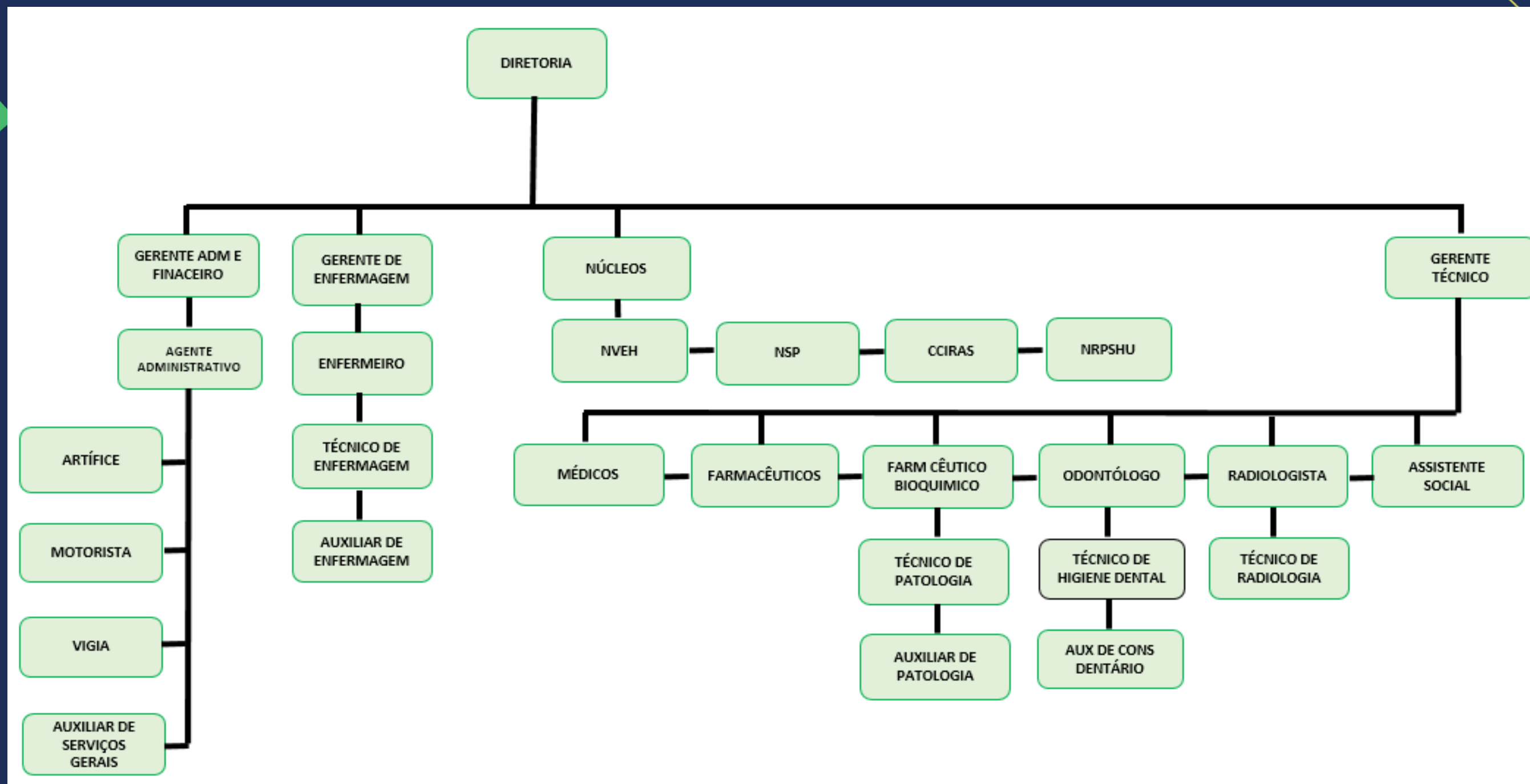
Ser referência no atendimento de baixa e média complexidade em urgência e emergência até 2023 com a comunidade usuária saudável onde o SUS seja reconhecido por sua excelência, tornando-se uma referência na assistência ao paciente oferecendo resolutividade, assim como na gestão em saúde e no ensino com foco no aprimoramento dos processos operacionais.

VALORES

Ética, qualidade, humanização, dedicação, eficiência, valorização à vida, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperativismo.



Organograma



SPA Alvorada



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA Alvorada?

Em casos de Urgência e Emergência Médica ou Odontológica:

Urgência refere-se a situações que não representam risco imediato à vida, como dores, febres, viroses e picos hipertensivos.

Emergência envolve situações em que há ameaça imediata à vida, como ferimentos por arma de fogo ou arma branca, queimaduras, cortes profundos, acidentes, parada cardíaca, crises convulsivas, entre outras.

O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário deve ter mais de 18 anos e comparecer com um acompanhante maior de idade, preferencialmente um familiar ou responsável próximo que conheça o caso. Além disso, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto, Cartão Nacional de Saúde (CNS), comprovante de residência e, preferencialmente, ser morador da zona norte de Manaus.

Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos devem estar acompanhados de um responsável legal, e ambos devem portar documento de identificação.

Qual o tempo médio de espera?

O serviço de triagem consiste em uma avaliação prévia à consulta, na qual serão verificados os sinais vitais do paciente. As queixas apresentadas serão analisadas para determinar a prioridade do atendimento, podendo ser imediato ou mediato, de acordo com a gravidade de cada caso. A classificação das urgências será feita da seguinte forma: **Vermelho:** emergências com risco de vida — atendimento imediato; **Laranja:** urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; **Amarelo:** urgências — atendimento em até 60 minutos; **Verde:** pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; **Azul:** não urgentes — atendimento em até 240 minutos.



Dúvidas Frequentes:

Internação

O paciente após ser avaliado pelo profissional médico e houver indicação de internação, será conduzido à enfermaria para receber os cuidados apropriados. Será inserido no Sistema de Regulação – SISTER e aguardar disponibilidade de vaga para transferência.

Acompanhantes

Será permitido acompanhantes aos menores de 18 anos, a partir de 60 anos, portadores de deficiência e quando houver necessidade, após avaliação da equipe multiprofissional.

Visitantes

O Serviço de Pronto Atendimento Alvorada por ser uma Unidade de Urgência e Emergência, não é aberto para visitantes, porém exceções são avaliadas pelo Serviço Social.



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: 24 horas

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

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

Onde: Administração.

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 7h às 19h, todos os dias

OBS: apresentar documento de identificação

Onde: Serviço Social

Requisito: o requerimento deve ser feito pelo paciente ou representante legal

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24 horas



Serviços e Procedimentos

TRIAGEM

Onde: Recepção principal

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de Emergência, quando a identificação poderá ser posterior.

EXAMES LABORATORIAIS

Onde: Laboratório

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: solicitação médica do exame.

Somente para pacientes em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS

Onde: Posto de medicação adulto e infantil.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Conclusão de terapia medicamentosa, receita médica obtida Unidade.

COLETA DE EXAME RT – PCR (COVID-19)

Onde: Sala de coleta de RT-PCR.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: paciente apresentando sintomas gripais, após atendimento e recomendação médica.



Serviços e Procedimentos

CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Onde: Posto de Administração de Medicamentos, Sala de Observação, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: paciente em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

CURATIVO E RETIRADA DE PONTOS

Onde: Sala de Sutura e Sala de Drenagem.

Horário: finais de semana e feriados das 8 às 17h.

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

NOTIFICAÇÃO DE DOENÇAS COMPULSÓRIAS

Onde: Triagem, Sala do Enfermeiro, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, estar apresentando sintomas de Doenças de Notificação Compulsória.

TROCAS DE SONDAS NASOGÁSTRICA E NASOENTERAL

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 8 às 17h, exceto emergências.

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



Serviços e Procedimentos

TROCA DE SONDA VESICAL

Onde: Sala de Emergência.

Horário: 24 horas, conforme necessidade.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Onde: Área interna administrativa.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Atende a demanda interna e dispensa medicamentos para malária e PEP.

CLÍNICA CIRÚRGICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CIRÚRGICA

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

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

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

CLÍNICA MÉDICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CLÍNICA

Onde: Consultórios Médicos 3 a 5, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS



Serviços e Procedimentos

CLÍNICA PEDIÁTRICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA

Onde: Consultórios 1 e 2, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, idade de 0 a 14 anos, 11 meses e 29 dias

ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

Exclusiva para pacientes em observação e internados.

Onde: Sala de Emergência e Enfermarias.

Horário: 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

Requisito: paciente internado.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Onde: Consultório Odontológico, localizado no corredor principal, última sala do lado direito.

Horário: 24h, todos os dias.

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

SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X

Onde: Sala de Radiologia, localizada no corredor principal.

Horário: 24h, todos os dias.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de emergência.

Somente para pacientes atendidos no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA A PACIENTES E FAMILIARES

Onde: Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

Horário: 7h às 00h, segunda a sexta-feira.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

SERVIÇO SOCIAL/ FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Onde: Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal.

Horário: 7 às 00h, segunda a sexta-feira.

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, somente para o paciente ou responsável legal (apresentar procuração).

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

SECRETARIA EXECUTIVA

Liege Maria do Nascimento Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Francisco da Cunha Araújo

Expediente:

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

Elaboração:

Francisco da Cunha Araújo

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/CF13.3B2A.9D7F.E0CA/9D60CC91>
Código verificador: **CF13.3B2A.9D7F.E0CA** CRC: **9D60CC91**