

SPA ENFERMEIRA ELIAMEME RODRIGUES MADY

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 Executiva de Assistência
Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade
Lúcia Maria da Silva Ramos



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 18 de Novembro de 2004, foi inaugurado o SPA Enfermeira Eliameme Rodrigues Mady em resposta aos anseios das comunidades da zona norte e circunvizinhança. A unidade recebeu esse nome em homenagem à enfermeira Eliameme Rodrigues Mady, profissional que se dedicou à promoção a saúde e humanização do atendimento nas unidades públicas, começando seu trabalho na Secretaria de Estado de Saúde em 1977, quando deu início as suas atividades de gestão no Departamento de Enfermagem do Hospital Infantil Dr. Fajardo. Era especialista em Administração Hospitalar e Política e Gestão de Saúde. SPA Enfermeira Eliameme Rodrigues Mady é subordinado à Secretaria de Estado da Saúde – SES/AM, com autonomia orçamentária e financeira

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 ENFERMEIRA ELIAMEME RODRIGUES MADY

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0097-49



Email: spa_emady@saude.am.gov.br



CNES: 3368599



Telefone: (92)3194-2746



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Av. Samaúma, s/n – Monte das Oliveiras, Manaus - AM, CEP 69093-132 |

Horário: 08:00 às 17:00h.

Segunda - Sexta.

Ouvidoria SUS

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:

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







Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência (de baixa e média complexidade), demandados pela comunidade com maior resolubilidade possível, removendo, de forma assistida, para as Unidades de maior complexidade e para as unidades de referência nos casos onde a capacidade de atendimento deixar de ser adequada e confortável ao paciente.

VISÃO

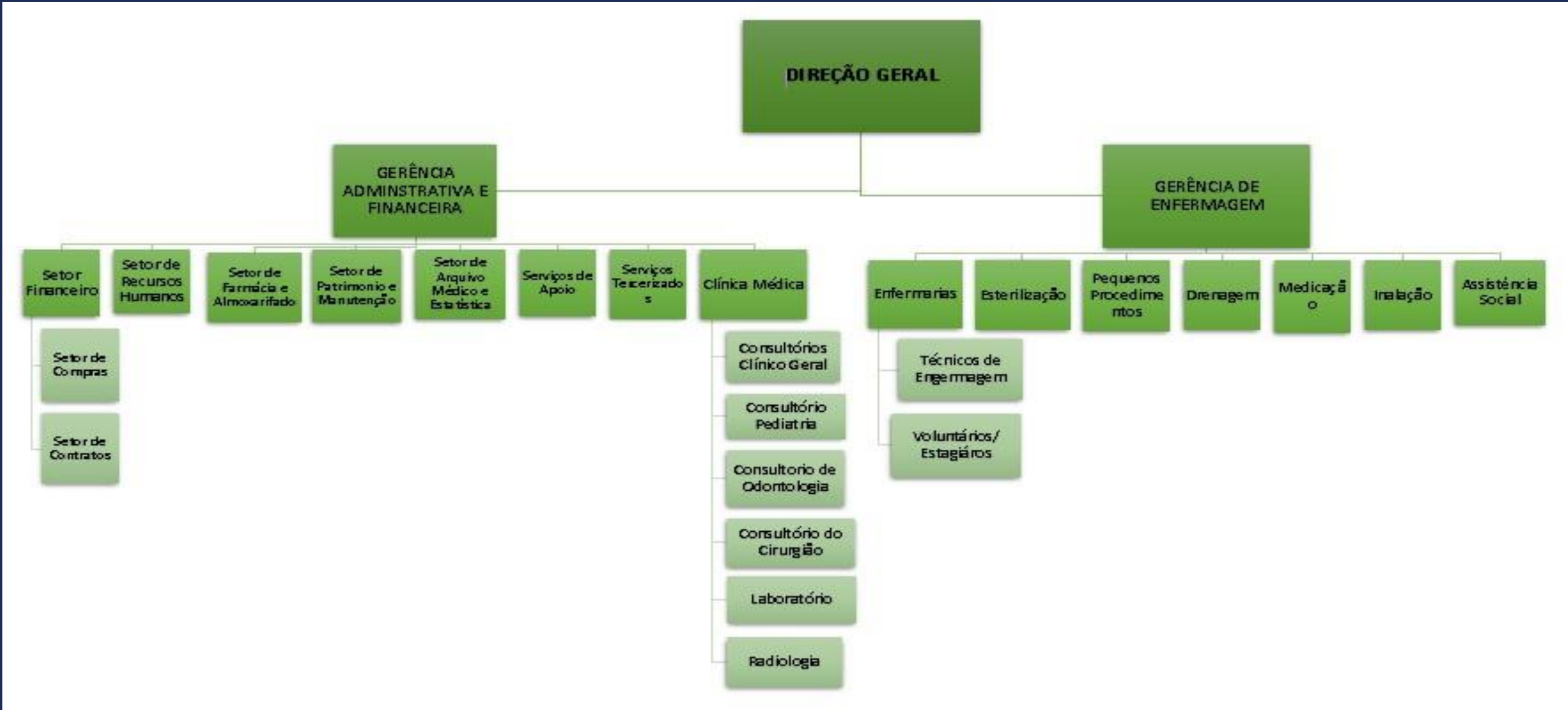
Ser referência em serviços e atendimentos de média e baixa complexidade na zona norte de Manaus.

VALORES

Ética; Respeito ao Ser Humano; Integridade; Dignidade; Bem-estar; Qualidade no Atendimento; e Valorização dos Profissionais.



Organograma



SPA ELIAMEME RODRIGUES MADY



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA Enfª Eliameme Rodrigues Mady?

Em casos de: urgência e emergência, tais como: sutura e drenagem de abscesso bucal, dispneia aguda, dor moderada/intensa, dor cardíaca, dor abdominal, alteração de consciência, febril, pulso anormal, vômitos persistentes, cefaleia intensa de início súbito, escoltados, acidentes perfurocortantes, desidratação, reações alérgicas/urticária ou plurido, glicemia menor que 50mg/dl ou maior que 320mg/dl, pressão arterial maior que 160x10mmhg, doença psiquiátrica agitação/estado de pânico e potencial de agressividade

O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário para ser atendido, precisa de documento de Identidade oficial com foto; Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS); Certidão de Nascimento e Cartão de Vacinação para menores de 18 (dezoito) anos; Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão apresentar-se com acompanhante maior de idade, sendo familiar ou responsável próximo que tenha conhecimento sobre o caso e, munidos de documento oficial com foto, Comprovante de Residência e preferencialmente ser morador da zona norte de Manaus. Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.

Qual o tempo médio de espera?

A unidade disponibiliza do serviço de prontuário eletrônico, assim como toda a rede de saúde do estado, por meio do sistema Salux. Que realiza preenchimento de ficha virtual, e em seguida o paciente é encaminhado para a sala de triagem, que conseqüentemente será realizado avaliação do enfermeiro através dos Sinais Vitais e queixas. Com essas informações, o enfermeiro preenche dados no sistema Salux, que organiza a fila de atendimento e classificação de risco. Após essa classificação, o paciente aguarda ser chamado no painel eletrônico, para atendimento médico conforme a sua classificação de gravidade. Em anexo imagem do acolhimento com classificação de risco.

Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

A unidade trabalha em regime de observação até 48 horas, onde o paciente permanece para realizar exames e/ou ser medicado. Conforme reavaliação médica do quadro clínico, poderá ser realizada a transferência do paciente para unidade de referência por meio do Sistema de Transferência de Emergência Regulada (SISTER).

Acompanhantes

É assegurado o direito a um acompanhante para paciente menor de 18 (dezoito) anos de idade (art. 12 da Lei Federal nº 8.069/90), paciente idoso (art. 16 da Lei Federal nº 10.741/03), pessoa com deficiência (art. 22 da Lei Federal nº 13.146/15) e para o indígena, respeitadas as condições clínicas deste (art. 275, I, da Portaria nº 2.663/2017-MS. Casos especiais serão avaliados pela equipe multidisciplinar da unidade. O acompanhante precisa estar saudável, não ter contato com pessoas com sinais/sintomas respiratórios e deve seguir os protocolos institucionais, informados na unidade.

Visitantes

Por ser unidade de urgência e emergência, o SPA Eliameme Rodrigues Mady não permite visitantes de rotina. 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

SERVIÇO DE CIRURGIA/ PEQUENAS CIRURGIAS (SUTURA E DEBRIDAMENTO)

Onde: Sala de Sutura e Drenagem.

Horário: Sutura (24 horas, todos os dias) e Debridamento/Drenagem (Segunda à Sexta de 8:00h às 11:00h e 14:00h às 17:00h, Segunda à Quinta de 19:00h às 20:30h e Sábado e Domingo de 14:00h às 17:00h).

Requisito: Atendimento para toda faixa etária (acidentes de trabalho, de trânsito, doméstico, arma de fogo e arma branca).

SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA

Onde: Consultórios Clínicos, Sala de Urgência e Sala de Observação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: A partir de 15 anos, Documento de Identificação e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE PEDIATRIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM PEDIATRIA

Onde: Consultórios de Pediatria, Sala de Urgência e Sala de Observação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: A partir de 30 dias de vida á 14 anos, 11 meses e 29 dias, Documento de Identificação, Caderneta de Vacina e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ ELETROCARDIOGRAMA, TELE ECG, TELECONSULTORIA EM URGÊNCIA CARDIOLÓGICA

Onde: Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Requisição Médica Interna, Ficha de Atendimento da Unidade e Casos de Urgência.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ INALAÇÃO

Onde: Sala de Inalação, Sala de Observação e Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento Interna e Prescrição Médica de Urgência e Emergência.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ INSTALAÇÃO E TROCA DE SONDAS NASOGÁSTRICA, NASOENTERAL E VESICAL

Onde: Sala de Sondas e Sala de Observação.

Horário: Troca de Sonda Rotina (Final de Semana e Feriado de 8:00h às 11:00h)/ Trocas de Sondas Emergencial (24 horas, todos os dias).

Requisito: Conforme Solicitação Médica.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ MEDICAÇÃO

Onde: Sala de Medicação Adulto, Sala de Medicação Infantil, Sala de Observação e Sala de Urgência e Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento Interna e Prescrição Médica.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM/ CURATIVO

Onde: Sala de Curativo.

Horário: Final de Semana e Feriado de 8:00h às 11:00h.

Requisito: Feridas Diabéticas, Incisões Cirúrgicas e Escoriações.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ SUTURAS DE LESÕES

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: Segunda à Sábado de 7:00h às 19:00h, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de Urgência e Emergência.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ DRENAGEM DE ABCESSO

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: Segunda à Sábado de 7:00h às 19:00h, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de Urgência e Emergência.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ TRATAMENTO DE HEMORRAGIA

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: Segunda à Sábado de 7:00h às 19:00h, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de Urgência e Emergência.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA

Onde: Consultório de Odontologia e Sala de Observação.

Horário: Segunda à Sábado de 7:00h às 19:00h, conforme escala de serviços mensal.

Requisito: Casos de Urgência e Emergência.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO/ EXAMES LABORATORAIS (EAS/ EPF/ HEMOGRAMA/ PLASMODIUM/ TESTE DE COVID-19 RT-PCR E TESTE RÁPIDO DE ANTÍGENO SARS-COV-2)

Onde: Sala de Laboratório e Consultório Rosa.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Requisição Médica Interna e Ficha de Atendimento da Unidade.

SERVIÇO SOCIAL/ APOIO SOCIOASSISTENCIAL (INDIVÍDUOS E GRUPOS EM ATENDIMENTO DE SAÚDE)

Onde: Sala de Serviço Social e Sala de Observação.

Horário: 7:00h às 19:00h , todos os dias.

Requisito: Atendimento para toda faixa etária.

SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X (CABEÇA, TORAX, MEMBROS SUPERIORES E INFERIORES)

Onde: Sala de Raios X.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Requisição Médica Interna e Ficha de Atendimento da Unidade.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT)

Onde: Sala de Serviço Social.

Horário: Segunda à Sexta de 8:00h às 16:00h.

Requisito: Empresa ou Pessoa Física com CAT impressa.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Onde: Sala da Secretaria e Sala de Serviço Social.

Horário: Segunda à Sexta de 8:00h às 16:00h.

Requisito: Procurador, paciente ou familiar de primeiro grau com carta a próprio punho e Documento de Identificação.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR/ EMISSÃO DE DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DE ATESTADO MÉDICO

Onde: Sala da Secretaria e Sala de Serviço Social.

Horário: Segunda à Sexta de 8:00h às 16:00h.

Requisito: Empresa solicitante com requerimento ou ofício e cópia do atestado ou declaração de comparecimento.

OUIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 08:00h às 17:00h, segunda-feira à sexta-feira.

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

Onde: Sala da Ouvidoria (Unidade)

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

Nota 2: As amostras dos Testes Covid RT-PCR, são enviadas para Unidade parceira e são liberados em 3 a 5 dias úteis no site <http://www.fvs.am.gov.br>, sendo necessário CPF e Cartão Nacional do SUS.



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Lúcia Maria da Silva Ramos

Expediente:

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

Elaboração:

Lúcia Maria da Silva Ramos
Tânia Maria Brasil Viana Palma
Michele Carneiro
Gilmara Castro Tokuta
Bruno Araújo Melo

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/1310.A062.8850.E755/7ED27239>
Código verificador: **1310.A062.8850.E755** CRC: **7ED27239**