

SPA e POLICLÍNICA DR. JOSÉ LINS

CARTA DE SERVIÇOS

2025



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C0D1.78BB.D2AA.A3C9/4C4838B0>
Código verificador: **C0D1.78BB.D2AA.A3C9** CRC: **4C4838B0**

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
Rosana Maria do Nascimento Silva



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C0D1.78BB.D2AA.A3C9/4C4838B0>
Código verificador: **C0D1.78BB.D2AA.A3C9** CRC: **4C4838B0**

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

A presente Carta de Serviços do SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque objetiva demonstrar a identidade de unidade da rede de urgência e emergência integrante da Secretaria de Estado de Saúde, prestar informações ao público externo e interno, e por reflexo, contribuir na organização e melhoria do fluxo de pacientes, e ainda, na racionalização e otimização de recursos humanos, materiais e financeiros. Outrossim, a divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pelos estabelecimentos de assistência à saúde e suas formas de acesso contribuem para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde (SUS) e favorece a tão almejada humanização da assistência em saúde.

O SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque oferece atendimento 24h de assistência imediata, com atenção especial aos atendimentos em casos suspeitos de síndrome respiratória aguda grave e SARS-COV-2, bem como os serviços ambulatoriais: psiquiatria, otorrinolaringologia, psicologia, serviço social, farmácia, periodontia, exames de eletrocardiograma e Programa do pé diabético; serviços de urgência: suturas, pequenas cirurgias, eletrocardiograma, desbridamentos, entre outros. Para observação de curta duração, são oferecidos 22 (vinte e dois) leitos, dos quais 16 (dezesesseis) leitos são para enfermaria adulta / pediátrica e 6 (seis) leitos para “Sala Rosa”.



Nome da Unidade de Saúde

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/009153



Email: policlin_jlins@saude.am.gov.br



CNES: 5222710



Telefone: (92) 93652-8517



Canais de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Maracanã, S/N –
Redenção. Manaus – Amazonas, CEP:
69.047-481

Horário: 07h às 17h
Segunda - Sexta.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: (92) 98418-5011.

Horário: 08h às 17h.

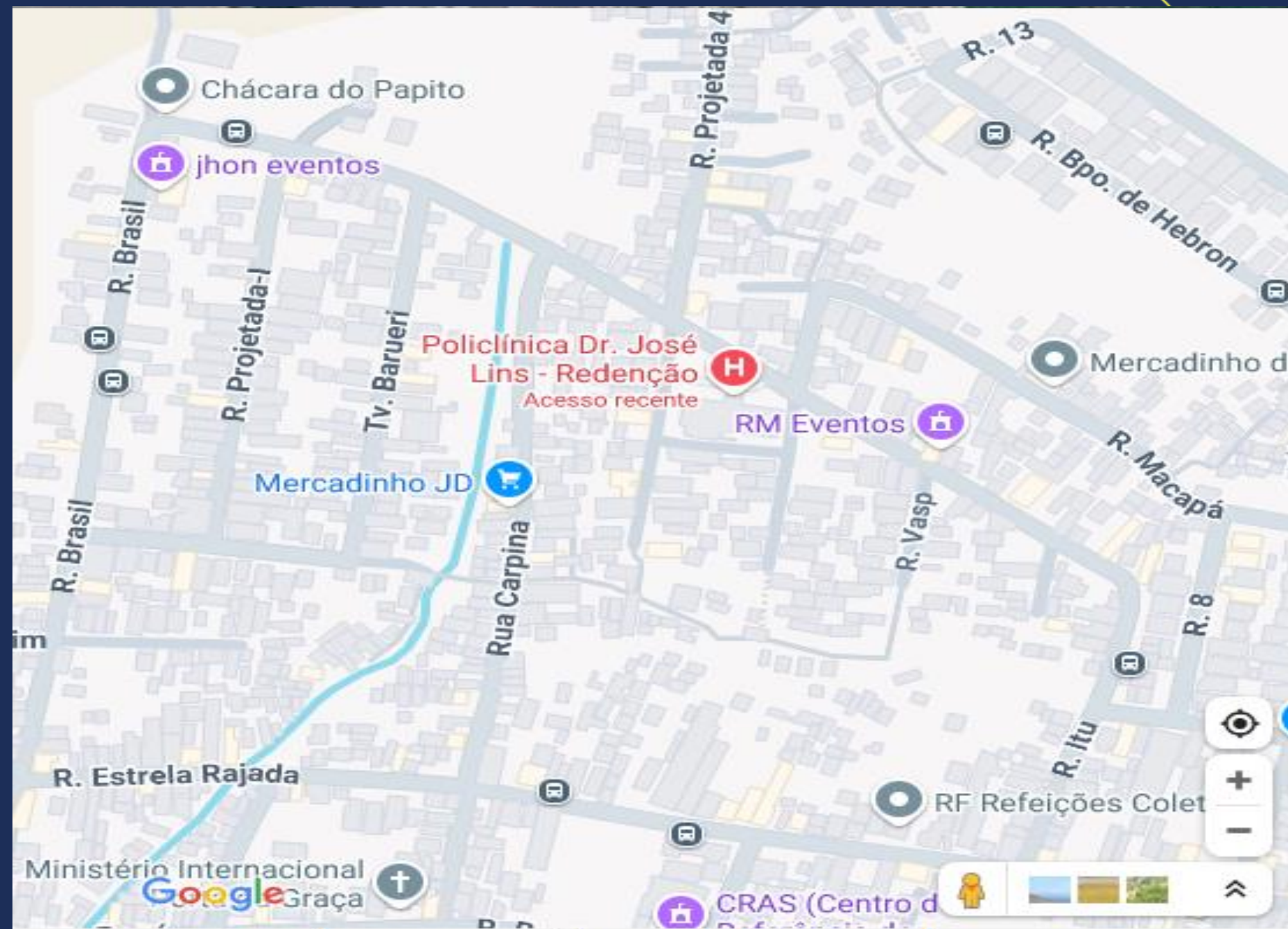
Segunda - Sexta. 2 canais de atendimentos
através do link:

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



Nome da Unidade de Saúde

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



Rua Maracanã s/n – Redenção 69047-481

Linhas de ônibus: 206, 207, 215 e 217



Identidade Organizacional

MISSÃO

Proporcionar cuidado humanizado e de excelência em saúde com foco na vida e no acolhimento com qualidade.

VISÃO

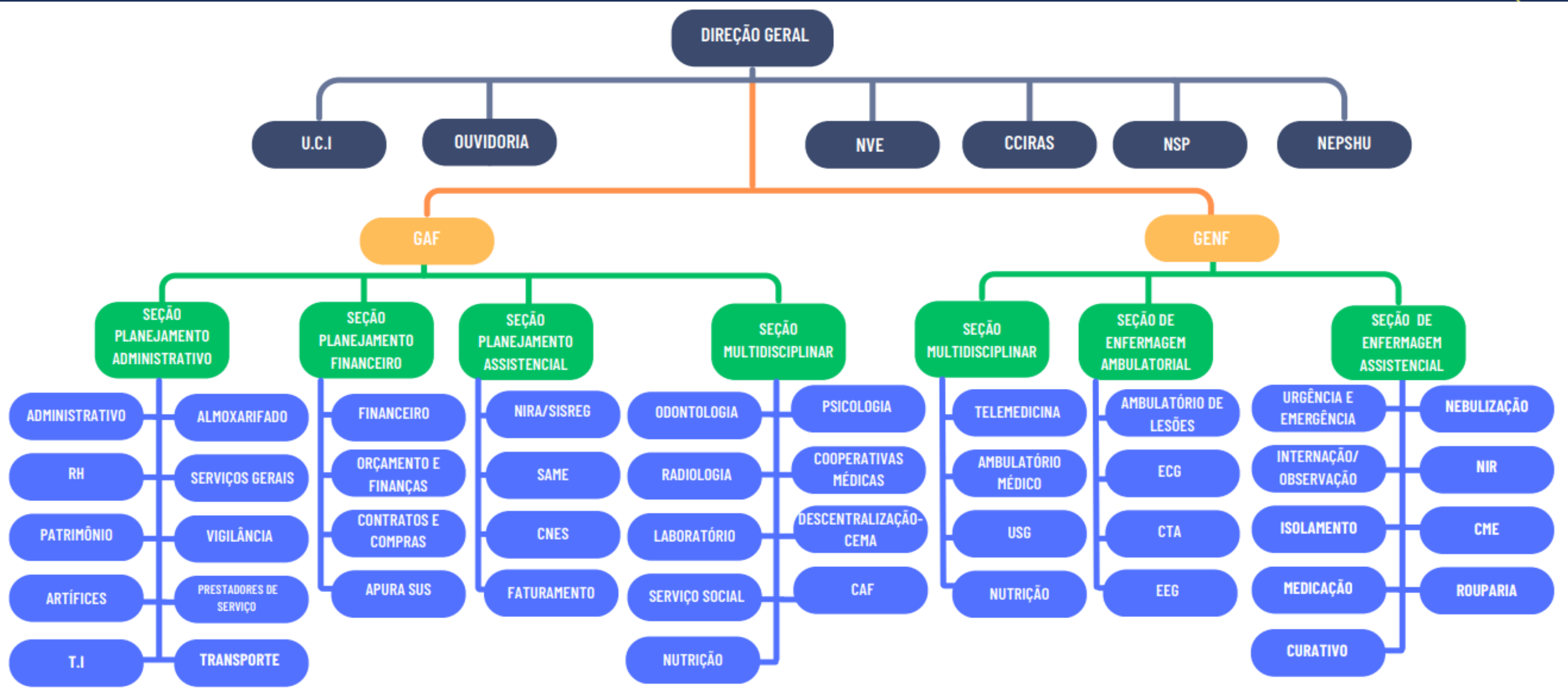
Ser hospital de referência regional, comprometido com a qualidade e a excelência no atendimento.

VALORES

Humanização, Ética e Excelência.



Organograma



SPA e Policlínica Dr. José Lins



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Nome da Unidade de Saúde?

Em casos de urgência e emergência pediátrica, clínica, cirúrgica, ortopédica ou odontológica, como dor intensa, pequenos acidentes com ferimento por material cortante ou perfurante, ferimento infectado, abscesso que necessite ser drenado, pequenas queimaduras, dentre outros.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Documento de Identidade oficial com foto;

Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);

Certidão de Nascimento ou Cartão de Vacina para menores de 18 (dezoito) anos;

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, munidos de documento oficial com foto. Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.

Qual o tempo médio de espera?

O SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque utiliza o Protocolo de Manchester na triagem de pacientes, conforme a gravidade do caso:

0 (zero) minutos - Emergência: Atendimento imediato;

10 (dez) minutos – Muito urgente: Atendimento praticamente imediato;

50 (cinquenta) minutos - Urgente: Atendimento rápido, mas podem aguardar;

120 (cento e vinte) minutos – Pouco urgente: Podem aguardar atendimento ou podem ser encaminhados para outro serviço de saúde.



Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

A unidade trabalha em regime de observação 24h, 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), mulher em qualquer idade (art. 19 da Lei Federal nº 14.737) 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 José Lins 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

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ENFERMAGEM

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Emergência do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade.

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: Horário de atendimento: 12h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

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

Onde: Sala da Ouvidoria, em frente a Gerência Administrativa, 1º andar.

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 07h às 17h, todos os dias, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala do SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatístico), 1º andar.

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Observação Feminina / Masculina, Pediatria e Sala de Isolamento do SPA.

Requisito: Prontuário para a sala de observação.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / EXERESE:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / DEBRIDAMENTO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA DE ABCESSO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório de Cirurgia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o cirurgião.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA / CONSULTA EM CLÍNICA MÉDICA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório em Clínica Médica.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o clínico geral.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Medicação, Observação e Emergência do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade para tomar medicação.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Triagem, ao lado da Recepção do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade.

SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Farmácia

Requisito: Solicitação médica interna.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA COMPLETO, BIOQUIMICA, EPF e EAS:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Laboratório de Análise Clínica do SPA.

Requisito: Solicitação da unidade para exame laboratorial.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA (ECG):

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de emergência.

Requisito: Encaminhamento da unidade para ECG.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - AVALIAÇÃO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o dentista.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA – EXODONTIA (EXTRAÇÃO):

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o dentista.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA - PEQUENA CIRURGIA

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório Odontológico do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para o dentista.

SERVIÇO DE ORTOPEDIA / CONSULTA EM TRAUMATO-ORTOPEDIA:

Horário de atendimento: 07h à 01h, todos os dias.

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

SERVIÇO DE ORTOPEDIA / IMOBILIZAÇÃO:

Horário de atendimento: 07h à 01h, todos os dias.

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

SERVIÇO DE ORTOPEDIA / REDUÇÃO DE FRATURAS:

Horário de atendimento: 07h à 01h, todos os dias.

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ORTOPEDIA / PEQUENA CIRURGIA:

Horário de atendimento: 07h à 01h, todos os dias.

Onde: Consultório de Ortopedia do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para ortopedista.

SERVIÇO DE PEDIATRIA / CONSULTA EM PEDIATRIA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório de Pediatria do SPA.

Requisito: Prontuário da unidade com encaminhamento para pediatra.

SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIO - X (CRÂNIO / TÓRAX / QUADRIL E EXTREMIDADES):

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Radiologia do SPA

Requisito: Solicitação médica de urgência / emergência para exame de RAIO – X.

SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

Onde: Sala do Serviço Social .

Requisito: Documento oficial com foto e prontuário da unidade.

SERVIÇO DE REGULAÇÃO SISTER / TRANSFERÊNCIA INTER-HOSPITALAR:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de emergência.

Requisito: Solicitação médica para remoção.

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 DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Rosana Maria do Nascimento Silva

Expediente:

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

Elaboração:

Rosana Maria do Nascimento Silva
Cindi Liviane de Oliveira Coutinho
Karoline Tatiane Albuquerque Moreira
Maria Francisca Pessoa do Nascimento
Patrícia Miranda Soares
Saulo Roberto Rolim de Benedetto

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/C0D1.78BB.D2AA.A3C9/4C4838B0>
Código verificador: **C0D1.78BB.D2AA.A3C9** CRC: **4C4838B0**