

UPA JOSÉ RODRIGUES

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 Executiva de Assistência
Liege Maria Menezes Rodrigues

Direção da Unidade
Andrea Barker Costa



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 23 de Outubro de 2018 foi inaugurada a Unidade de Pronto Atendimento José Rodrigues, situada na Cidade Nova, com funcionamento 24 horas, fazendo parte do projeto de expansão do Setor de Urgência e Emergência, vinculado à Secretaria Estadual de Saúde – SES.

José Rodrigues, mais conhecido como “Zé do SUS”, nasceu em Manaus (AM), em 14 de dezembro de 1944 e faleceu nesta cidade, em 18 de maio de 2018. O apelido carinhoso entre os colegas de profissão no Amazonas e no Brasil vem de sua trajetória de 40 anos como servidor da saúde no Amazonas, com atuação marcante na defesa dos princípios e diretrizes do SUS, na busca da consolidação de um sistema público de saúde forte e capaz de atender aos anseios da população, com garantia do acesso dos cidadãos a serviços de qualidade.

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.



Upa José Rodrigues

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0117-27



Email:

direcao geral.upajr@saude.am.gov.br



CNES: 9634738



Telefone: (92) 3131-2257



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Av. Camapuã, 1100 – Novo Aleixo,
Manaus – AM.

CEP 69099-028

Horário: 08 às 17 horas.

Segunda - Sexta.

Ouvidoria SUS

Whatsapp: (92) 98527-3345.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:

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

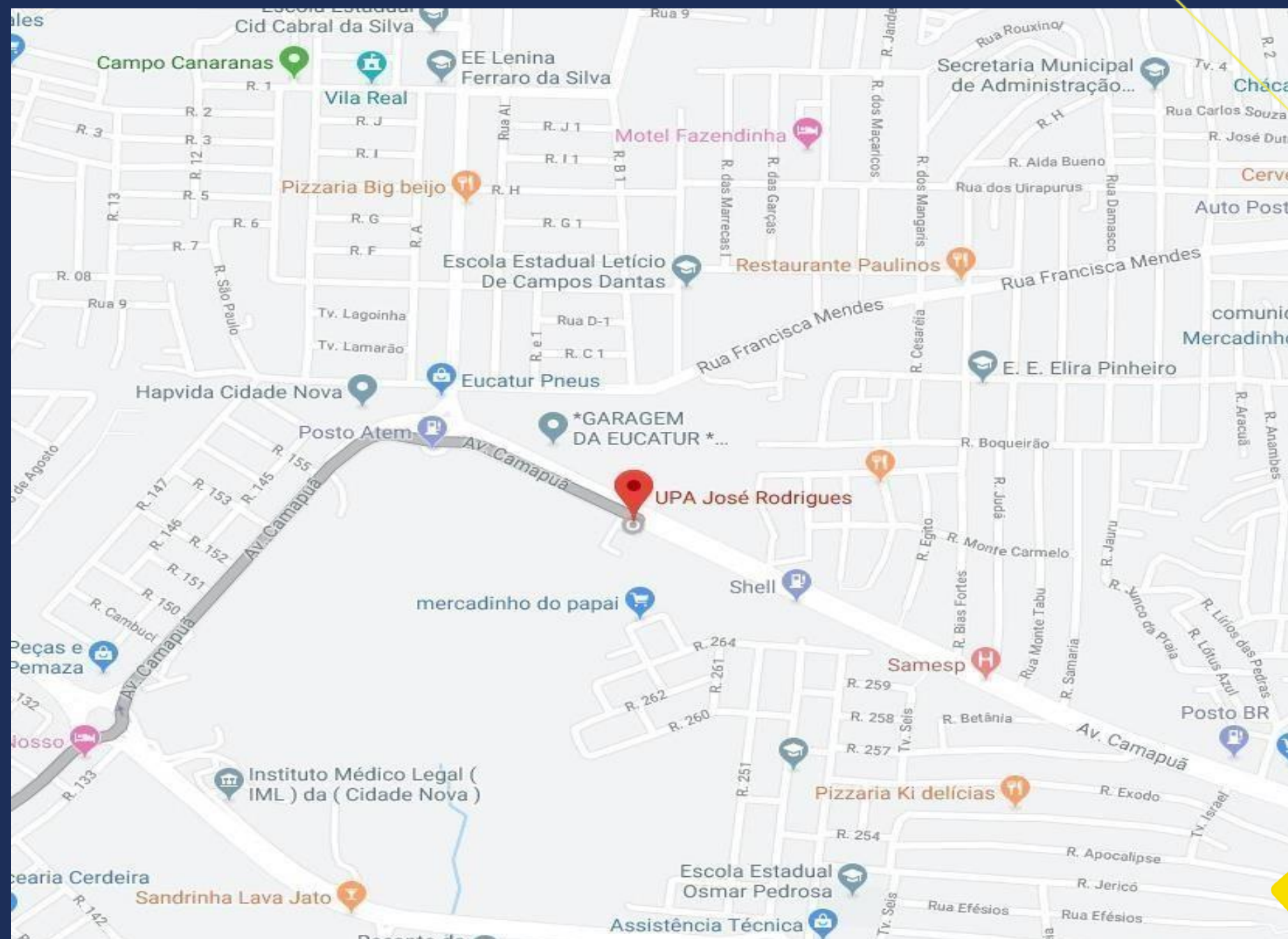


UPA José Rodrigues

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



Secretaria de
Saúde



Av. Camapuã, 1100 – Novo Aleixo, Manaus – AM. CEP 69099-028

Linhas de ônibus: 053, 418, 640, 641





Identidade Organizacional

MISSÃO

Proporcionar acolhimento e atendimento ao usuário de maneira humanizada, resolutiva e rápida, seguindo os protocolos preestabelecidos, desenvolvendo a equipe, valorizando o servidor e as parcerias com a Rede de Saúde. Melhoria contínua do Sistema Único de Saúde (SUS).

VISÃO

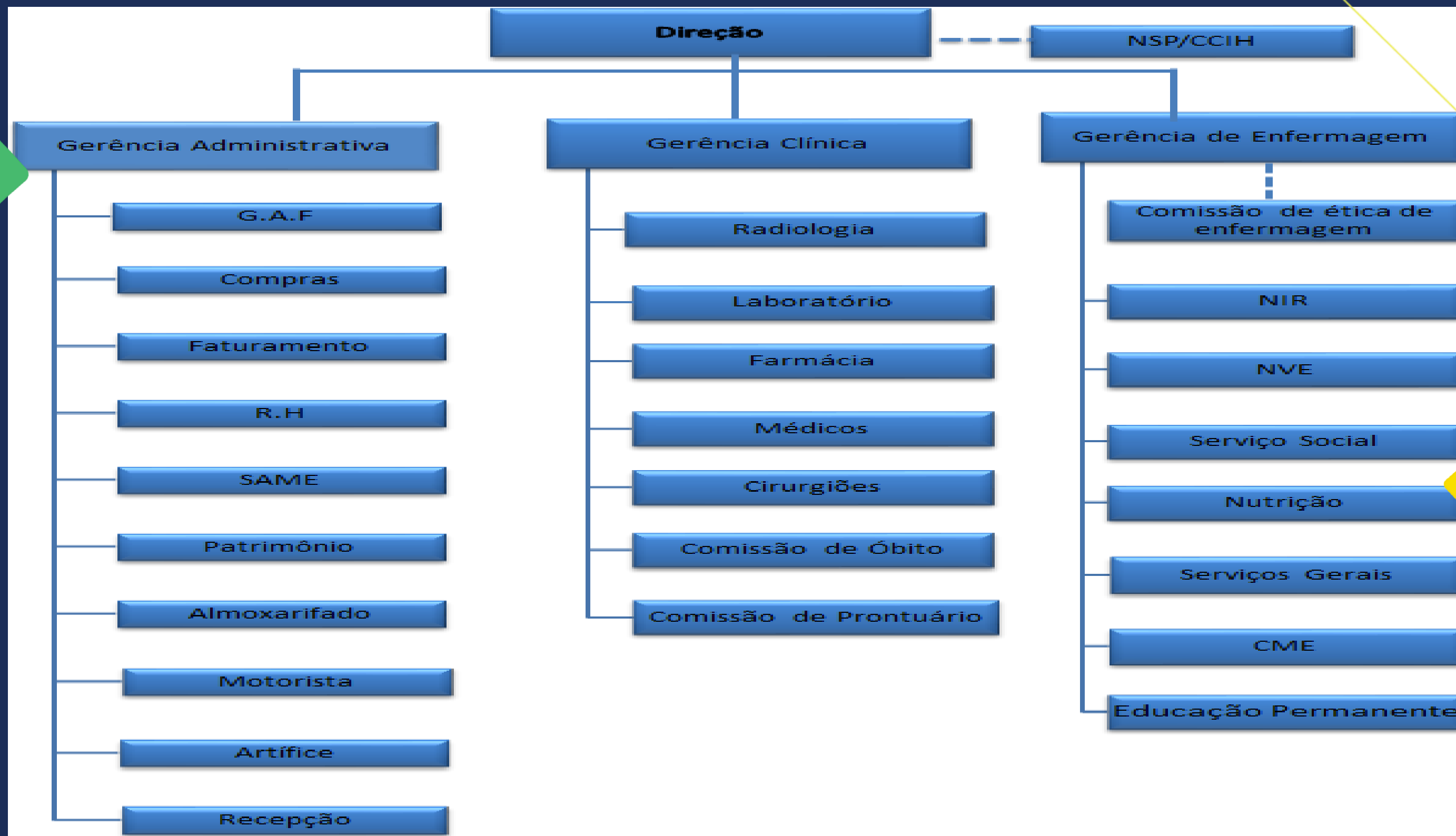
Ser referência nos atendimentos de saúde de complexidade intermediária, em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU. Por meio da implantação de protocolos assistenciais e inovações tecnológicas, educação continuada que permitam maior segurança, qualidade e humanização aos usuários e colaboradores.

VALORES

- Ética
 - Respeito
 - Humanização
 - Compromisso
 - Excelência
- 



Organograma



UPA José Rodrigues



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a UPA José Rodrigues?

Alteração de pressão arterial; Queda com suspeita de fratura nas primeiras 24h; Cólicas renais; Intensa falta de ar; Convulsão; Dores no peito; Vômitos constantes; Corte com pouco sangramento; Queda de torsão e muita dor; Febre alta.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Os pacientes deverão comparecer às UPAS, preferencialmente, portando documentos de identidade e cartão nacional de saúde; Os casos graves serão atendidos independentemente da documentação; Os pacientes menores de idade deverão estar acompanhados do responsável, munidos de documentos de identidade; As crianças que ainda não possuem documentos de identidade poderão levar cópia da certidão de nascimento ou o cartão de vacina.

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?

UPA JR- Utiliza classificação de risco para organização do atendimento de acordo com a gravidade do paciente. Ele Funciona da seguinte forma:

Vermelha- Emergência – risco de perder a vida- atendimento imediato;

Laranja - Muito Urgente- risco de perda de função de órgãos – atendimento em até 10 minutos;

Amarelo - Urgente – condição que pode se agravar sem atendimento- atendimento em até 60 minutos;

Verde – Pouco urgente – baixo risco de agravo à saúde – atendimento em até 120 minutos;

Azul – Não urgente – sem risco- encaminhamento à unidade de saúde de referência – atendimento em até 240 minutos.

Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

O acolhimento não é um espaço ou um local, mas uma postura ética; não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo, mas implica necessariamente o compartilhamento de saberes, angústias e invenções; quem acolhe toma para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” outrem em suas demandas, com a resolutividade necessária para o caso em questão. É uma ação de inclusão que não se esgota na etapa da recepção, mas que deve ocorrer em todos os locais e momentos do serviço de saúde. Dessa forma a Upa José Rodrigues procura trabalhar com seus servidores questões como humanização e acolhimento.

Acompanhantes

Os acompanhantes são permitidos para os usuários que permanecerem por mais tempo na unidade e são necessários para que os mesmos sejam transferidos para unidades de maior suporte, nesses casos devem permanecer 24h com o paciente até a transferência.

De tal modo pode ser realizada a troca de acompanhantes seguindo horários pré-estabelecidos pelas normas internas da unidade. Tais como:

Troca de acompanhantes manhã: das 08h às 09h

Troca de acompanhantes noite: das 18h às 19h

Visitantes

A UPA por ser uma unidade de atendimento de 24h, não possui horário para visitantes.

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:. Atendimentos de Clínica médica, pediatria, cirurgia geral e ortopedia (07h às 01h)

Onde: Upa José Rodrigues

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 08h às 17h

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

Onde: Ouvidoria da Upa José Rodrigues

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 08h às 12h

OBS: Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje solicitar cópia de prontuários de clientes que foram atendidos na unidade.

Onde: SAME da Upa José Rodrigues

Requisito: Documentos do paciente

INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24h

OBS: Clientes que necessitem de um acompanhamento mais detalhado. O médico plantonista faz a internação e solicita transferência para unidade de maior suporte

Onde: Observação da Upa José Rodrigues



Serviços e Procedimentos

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: A farmácia da unidade fornece medicamentos para clientes que estão em atendimento na unidade.

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar em atendimento na unidade

ASSISTÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: A unidade está aberta 24h atendendo usuários em situações de urgência e emergência

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento

ACOLHIMENTO DIURNO E/OU NOTURNO:

Horário de atendimento: 24h

OBS: A unidade está aberta 24h atendendo usuários em situações de urgência e emergência

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento

SERVIÇO DE CIRURGIA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: Atendimentos que necessitem de sutura são assistidos a qualquer hora do dia ou noite.

Procedimentos como drenagens seguem horários internos de atendimento:

Manhã: das 08h às 11h

Tarde: das 13h às 18h

Noite: das 19:30h às 22h

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ORTOPIEDIA:

Horário de atendimento: Das 07h às 01h

OBS: Ortopedistas atendem usuários a partir de 15 anos que apresentem queda com suspeita de fratura nas primeiras 24h

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento

SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: Clínicos atendem usuários a partir de 18 anos que estejam apresentando sinais e sintomas de gravidade, que necessitem de atendimento de urgência e emergência

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Pacientes com iminente risco de vida ou sofrimento intenso, necessitando de intervenção médica imediata

SERVIÇO DE PEDIATRIA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: Pediatras atendem usuários até 17 anos 11 meses e 29 dias que estejam apresentando sinais e sintomas de gravidade, que necessitem de atendimento de urgência e emergência

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Pacientes com iminente risco de vida ou sofrimento intenso, necessitando de intervenção médica imediata

TROCA DE SONDAS/ CURATIVOS:

Horário de atendimento: Finais de semana

OBS: São realizados aos fins de semana, quando as unidade básicas de saúde (UBS) estão fechadas

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE RADIOLOGIA (RX):

Horário de atendimento: 24h

OBS: A Upa possui Sala de RX, para clientes que adentram a unidade para auxílio no diagnóstico médico

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento e possuir a solicitação médica

SERVIÇO SOCIAL:

Horário de atendimento: 24h

OBS: A Realiza atendimento nos casos de Acolhimento de demanda espontânea; Visita nos leitos de emergência e observação; Orientação social nos casos de óbitos, emissão de declaração de comparecimento e acompanhante.

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Estar necessitando de atendimento

LABORATÓRIO DE ANÁLISE CLÍNICA:

Horário de atendimento: 24h

OBS: Exames Oferecidos na Unidade:

- * HIV
- * Sífilis
- * Hepatite A,B e C
- * Gasometria, malária e Dengue
- * Hemograma Completo
- * Exames Laboratoriais em Geral

Onde: Upa José Rodrigues

Requisito: Pacientes em atendimento com solicitação médica

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 EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Andrea Barker Costa

Expediente:

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

Elaboração:

Andrea Barker Costa

Sherlly Rossetti Lobato

Francineide Leonardo da Silva

Girlândia Barros Trindade

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/B6B0.B5F2.3297.530E/E976B3BE>
Código verificador: **B6B0.B5F2.3297.530E** CRC: **E976B3BE**