

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS

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
Ashley de Matos Sousa



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/1C25.8BE7.56A8.B9FC/F9C1143>
Código verificador: **1C25.8BE7.56A8.B9FC** CRC: **F9C1143**

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



Apresentação

A Carta de Serviços do SPA Joventina Dias tem como finalidade informar os usuários sobre os serviços de urgência e emergência oferecidos pela unidade, integrante da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas. O documento esclarece essas modalidades de atendimento, contribuindo para a organização do fluxo de pacientes e a otimização dos recursos disponíveis.

O SPA realiza atendimentos 24 horas por dia nas especialidades de Clínica Médica, Clínica Pediátrica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Odontologia, Nutrição, Serviço Social, Enfermagem, Laboratório e Radiologia, e conta com 22 leitos ativos distribuídos entre a sala de emergência (2 leitos), a enfermaria de observação (5 leitos), a enfermaria feminina (5 leitos), a enfermaria masculina (5 leitos) e a enfermaria pediátrica (5 leitos).

Reafirmando assim o compromisso do SPA Joventina Dias com a transparência, a qualidade e a humanização no atendimento, facilitando o acesso às informações sobre a estrutura e serviços, integrando a unidade à rede de saúde e contribuindo para a melhoria contínua do atendimento à população.

SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO JOVENTINA DIAS

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0096-68



Email: spa_jovdias@saude.am.gov.br



CNES: 2012766



Telefone:



Canais de Atendimentos



Atendimento presencial

Rua Alberto Rangel, 33 –
Compensa III, Manaus - AM, CEP
69.035-366

Horário: 08 às 17 horas.

Segunda - Sexta.

Ouvidoria SUS

WhatsApp: (92) 98418-5011.

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:

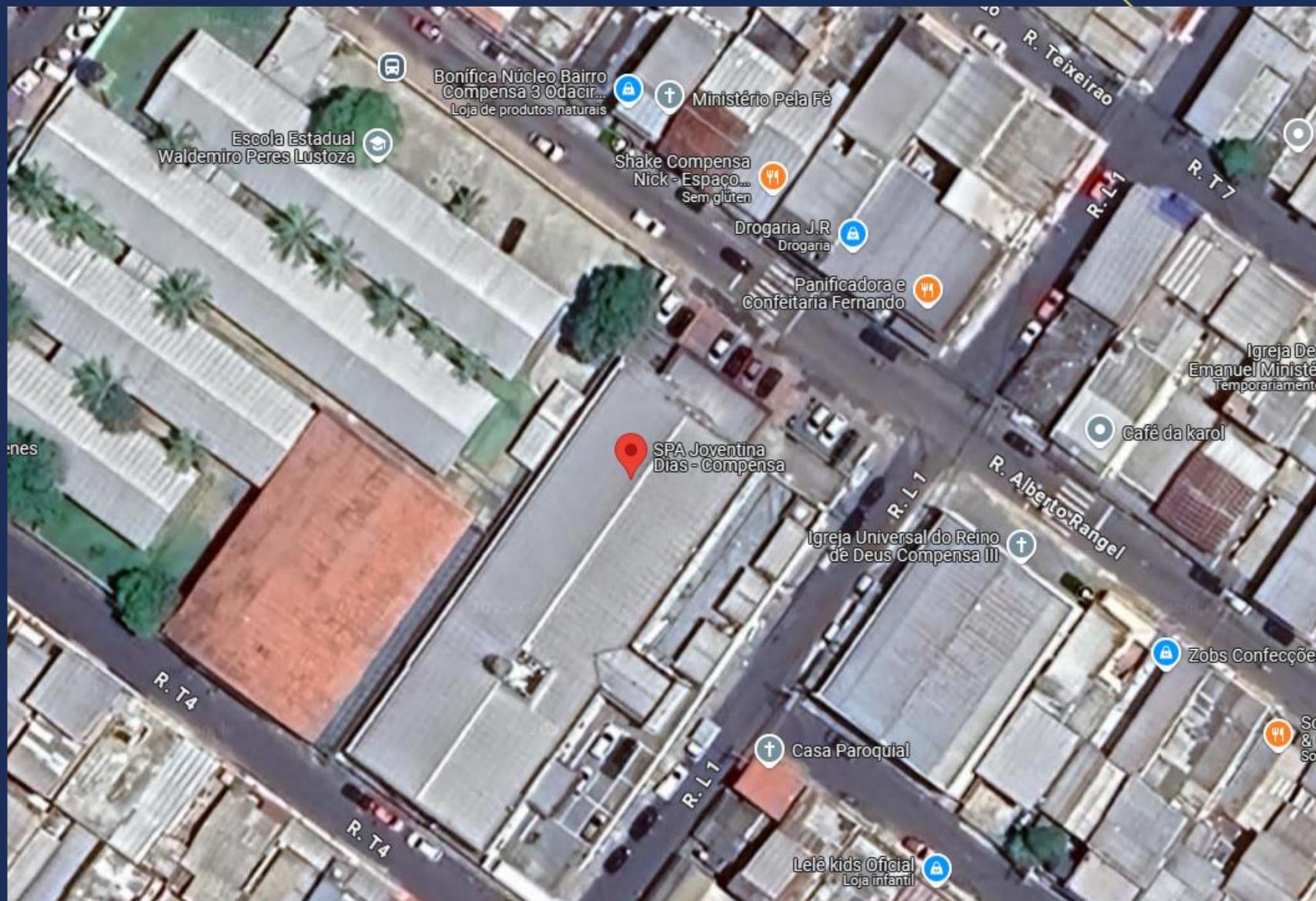
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/

ouvidoria.sus@saude.am.gov.br



Nome da Unidade de Saúde

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



R. Alberto Rangel, 33 - Compensa III, Manaus - AM, 69035-366

Linhas de ônibus: 013, 116, 119, 121, 129.



Identidade Organizacional

MISSÃO

Prestar atendimento em caráter de urgência e emergência de baixa e média complexidade que atenda a comunidade em geral e demandas de municípios próximos, de forma humanizada, respeitando os Princípios do SUS: Universalidade, Integralidade e Equidade.

VISÃO

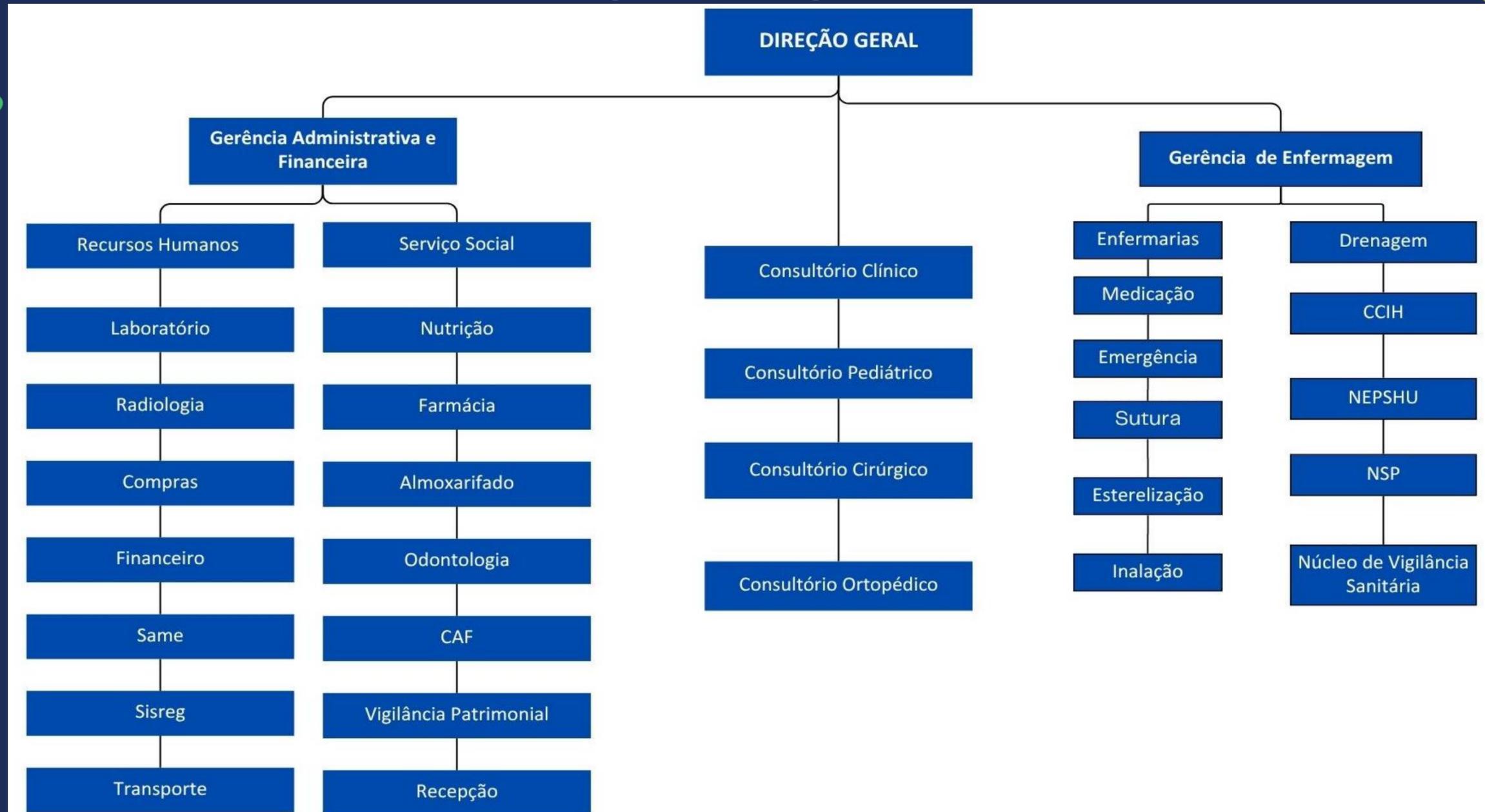
Ser unidade de referência em atendimento em urgência e emergência de baixa e média complexidade, buscando sempre o aprimoramento contínuo, prestando assistência humanizada e valorizando os servidores.

VALORES

Competência, Efetividade, Ética, Compromisso e Transparência.



Organograma



SPA Joventina Dias



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o SPA Joventina Dias?

Em casos de vômitos ou diarreia persistentes, dor aguda, moderada ou grave, dor de cabeça intensa, rigidez de nuca, queda súbita ou elevação da pressão arterial, redução ou elevação da taxa de glicose (hipoglicemia ou hiperglicemia, respectivamente), alergia severa, envenenamento, afogamento, tentativa de suicídio, abscesso dentário, trauma, ferimento por arma de fogo ou arma branca, acidente, queimadura, febre, urgências ortopédicas dentre outras situações que exigem atendimento de urgência e emergência.

O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário a ser atendido, precisa apresentar **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.

Qual o tempo médio de espera?

A Unidade utiliza a Classificação de Risco, ferramenta usada nos serviços de urgência e emergência para fazer a avaliação inicial do paciente e determinar se ele precisa de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica. Sendo emergência, o atendimento é imediato (cor vermelha); muito urgente, a espera para atendimento é de até 15 (quinze) minutos (cor laranja); urgente, a espera para atendimento é de até 30 (trinta) minutos (cor amarela); pouco urgente, a espera para atendimento é de até 120 (cento e vinte) minutos (cor verde); e não urgente, a espera para atendimento é de até 240 (duzentos e quarenta) minutos (cor azul).

Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

No SPA Joventina Dias, o acolhimento é prestado com humanização e eficiência. Durante o dia, a equipe completa realiza uma triagem detalhada e o encaminhamento adequado dos casos. A comunicação ativa organiza o fluxo de pacientes e otimiza os recursos disponíveis. O atendimento diurno favorece diagnósticos precisos e integra os diferentes serviços. À noite, mesmo com equipe reduzida, o rigor na identificação rápida dos casos críticos é mantido. A prioridade no período noturno é garantir suporte imediato e seguro aos pacientes. A agilidade no atendimento emergencial reforça a qualidade do serviço. Ambos os turnos refletem o compromisso do SPA com a saúde e o bem-estar. O ambiente acolhedor promove a confiança e o suporte necessário a cada paciente. A excelência e a humanização são as marcas registradas do serviço de pronto atendimento Joventina Dias.

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 Joventina Dias 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

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Atendimento imediato na sala de emergência ou conforme a Classificação de Risco feita pela triagem, direcionado ao consultório.

Onde: Sala de Emergência, Enfermaria e Consultórios.

Requisito: Ficha de atendimento interna.

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM

PEDIATRIA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS:

Onde: Consultório Pediátrico, Sala de Emergência e Enfermarias.

Requisito: Idade até 14 (catorze) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias.

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS: Casos classificados em urgência e emergência.

Onde: Consultório Clínico, Enfermaria e Sala de Emergência.

Requisito: Ficha de atendimento interna.

INTERNAÇÃO

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS: A unidade opera em regime de observação, com possibilidade de transferência para a unidade de referência via Sistema de Transferência de Emergência Regulada (SISTER).

Onde: Enfermarias Clínica, Pediátrica e Cirúrgica.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM:

Horário de atendimento: 07:30h às 11:30h e 13:30h às 17:30h.

OBS.: Disponível todos os dias, a qualquer horário, de acordo com a urgência.

Onde: Sala de drenagem

Requisito: Ficha de Atendimento interna e avaliação do cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM DE TORÁX:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna e avaliação do cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / RETIRADA DE CORPO ESTRANHO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna e avaliação do cirurgião.

SERVIÇO DE CIRURGIA / SUTURA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Sutura

Requisito: Ficha de Atendimento interna e avaliação do cirurgião.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ENFERMAGEM /CURATIVO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Disponível para pacientes internados e/ou em caráter de urgência.

Onde: Sala de drenagem

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA DE SONDA ENTERAL E CISTOSTOMIA:

Horário de atendimento: 08h às 11:30h e 13:30h às 17:30h.

OBS.: Em caso de anormalidade na sonda, o atendimento está disponível em qualquer horário.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TROCA E RETIRADA DE SONDA VESICAL:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Somente em situações de urgência, sendo elas: obstrução, balonete estourado e sangramentos.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Exame realizado mediante solicitação do médico plantonista da unidade.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM GÁSTRICA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Sala de Emergência

Requisito: Ficha de Atendimento interna e prescrição médica.

SERVIÇO NUTRIÇÃO / ORIENTAÇÃO E CONDUTA:

Horário de atendimento: De segunda a sexta, de 13h às 19h. Exceto feriados.

OBS.: Serviço disponibilizado para pacientes em observação nas Enfermarias e na Sala de Emergência.

Onde: Enfermarias e Sala de Emergência

Requisito: Ficha de atendimento interna e Prescrição médica.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / LAVAGEM INTESTINAL:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Enfermaria

Requisito: Ficha de Atendimento interna e prescrição médica.

SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA MALÁRIA E TUBERCULOSE:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Acompanhamento feito pelo Núcleo de Vigilância Epidemiológica.

Onde: Farmácia

Requisito: Ficha de atendimento interna, resultado de exames, receita médica e notificação.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE RADIOLOGIA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Raio X disponível para crânio, face, coluna, tórax, membros superiores e inferiores e abdômen.

Onde: Sala de Raio X

Requisito: Ficha interna e solicitação do Médico Plantonista da unidade.

SERVIÇO DE EMISSÃO DE ATESTADO DE ÓBITO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

Onde: Consultório Médico.

Requisito: Pacientes internados ou em domicílio que vieram a óbito por causa natural. No caso de óbito domiciliar, é necessário apresentar o Boletim de Ocorrência e fazer a Ficha de Atendimento na recepção da unidade.

SERVIÇO DE LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS.: Exames laboratoriais: hemograma, glicemia capilar, pesquisa de plasmodium, BHCH, teste rápido para HIV, sífilis, hepatite de urgência, covid 19, elementos anormais do sedimento, parasitológico de fezes.

Onde: Laboratório

Requisito: Ficha interna e solicitação do Médico Plantonista da unidade.

SERVIÇO SOCIAL:

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 7h às 12h e de 13h às 19hs. Exceto feriados.

Onde: Sala de Atendimento do Serviço Social

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

Serviços e Procedimentos

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.
Onde: Consultório Odontológico
Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇO DE DRENAGEM DE ABCESSO DENTÁRIO E ODONTALDIA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.
Onde: Consultório Odontológico
Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇO DE IMOBILIZAÇÃO DE FRATURA ODONTOLÓGICA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.
Onde: Consultório Odontológico
Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / PULPECTOMIASUTURA DE TECIDOS MOLES DA BOCA:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.
Onde: Consultório Odontológico
Requisito: Ficha de Atendimento interna.



Serviços e Procedimentos

FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 11h e das 13h às 17h.

Onde: Serviço de Arquivo Médico – SAME

Requisito: Solicitação realizada pelo paciente ou pelo representante legal mediante procuração, acompanhada de documento de identificação oficial, como RG ou CNH.

FORNECIMENTO DE VERACIDADE DE ATESTADO:

Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 11h e das 13h às 17h.

Onde: Serviço de Arquivo Médico – SAME

Requisito: Apresentação de ofício solicitando à direção da unidade a verificação da autenticidade do atestado, acompanhada de uma cópia do documento ou da declaração de comparecimento.

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 24 horas, todos os dias.

OBS: A unidade possui caixa de sugestões e sistema de QR Code que recebe as notificações dos usuários.

Onde: Recepção e corredores da unidade.

ORIENTAÇÃO DE CONDUTA QUANTO A COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO (CAT):

Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 11h e das 13h às 17h.

OBS: Informamos ao usuário que a CAT é emitida pela empresa, ou sindicato da categoria, ou pelo próprio acidentado no site do INSS.

Onde: Serviço Social

Requisito: Ficha de Atendimento interna.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇOS DE ORTOPEDIA/ IMOBILIZAÇÃO DE FRATURA COM CALHA, GESSO CIRCULAR E TALA DE ALUMÍNIO

Horário de atendimento: Atendimento das 7h da manhã à 1h da madrugada.

OBS: O serviço de ortopedia atende pacientes com idade a partir de 15 anos completos.

Onde: Consultório de Ortopedia

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇOS DE ORTOPEDIA ESTABILIZAÇÃO E ANALGESIA DE FRATURA EXPOSTA

Horário de atendimento: Atendimento das 7h da manhã à 1h da madrugada.

OBS: O serviço de ortopedia atende pacientes com idade a partir de 15 anos completos.

Onde: Consultório de Ortopedia

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇOS DE ORTOPEDIA/ REDUÇÃO DE OMBRO E FRATURAS / SUTURA

Horário de atendimento: Atendimento das 7h da manhã à 1h da madrugada.

OBS: O serviço de ortopedia atende pacientes com idade a partir de 15 anos completos.

Onde: Consultório de Ortopedia

Requisito: Ficha de Atendimento interna.

SERVIÇOS DE ORTOPEDIA/ ENCAMINHAMENTO PARA ACOMPANHAMENTO AMBULATORIAL DE ORTOPEDIA

Horário de atendimento: Atendimento das 7h da manhã à 1h da madrugada.

Onde: Consultório de Ortopedia

Requisito: Ficha de Atendimento interna.



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA UNIDADE

Ashley de Matos Sousa

Expediente:

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

Elaboração:

Ashley de Matos Sousa
Carolinne Almeida Câncio Muniz
Mauro Penha de Sousa
Priscila Silva de Oliveira

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/1C25.8BE7.56A8.B9FC/F9C1143>
Código verificador: **1C25.8BE7.56A8.B9FC** CRC: **F9C1143**