

Serviço de Pronto Atendimento Coroadó

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

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne



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

Apresentação

Em 16 de março de 1984, foi inaugurado o Centro de Saúde do Coroado, prestando serviços ambulatoriais, com programas de controle de doenças endêmicas, saúde da família, saúde da criança e adolescente, etc. No dia 16 de março de 1992, foi reinaugurado como Serviço de Pronto Atendimento Coroado, conforme o Decreto nº 14.110, de 25 de julho de 1991, com funcionamento 24 horas, sendo parte do projeto de expansão do setor de Urgência e Emergência na cidade de Manaus. Visando atender às novas diretrizes do Ministério da Saúde, ao Projeto Qualisus, o SPA passou por mais uma reforma e ampliação, sendo reinaugurado em 22 de outubro de 2009 nos moldes atuais.

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.

A unidade presta atendimento de urgência e emergência e funciona de modo ininterrupto nas vinte e quatro horas do dia e em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos, contando com instalações e equipamentos próprios de retaguarda de baixa e média complexidade, bem como com equipe multiprofissional interdisciplinar compatível com seu porte.

Serviço de Pronto Atendimento Coroado

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0094-04



Email: spa_coroado@saude.am.gov.br



CNES: 2017687



Telefone: (92) 93647-2806



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Av. Beira Mar, nº 156, Coroado,
Manaus - AM, CEP 69080-030

Horário: 24H.

Ouvidoria SUS

SES – SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
DO AMAZONAS Av. André Araújo, 701 –
Aleixo – CEP: 69.060-000

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-
feira das 08:00 às 17:00 h

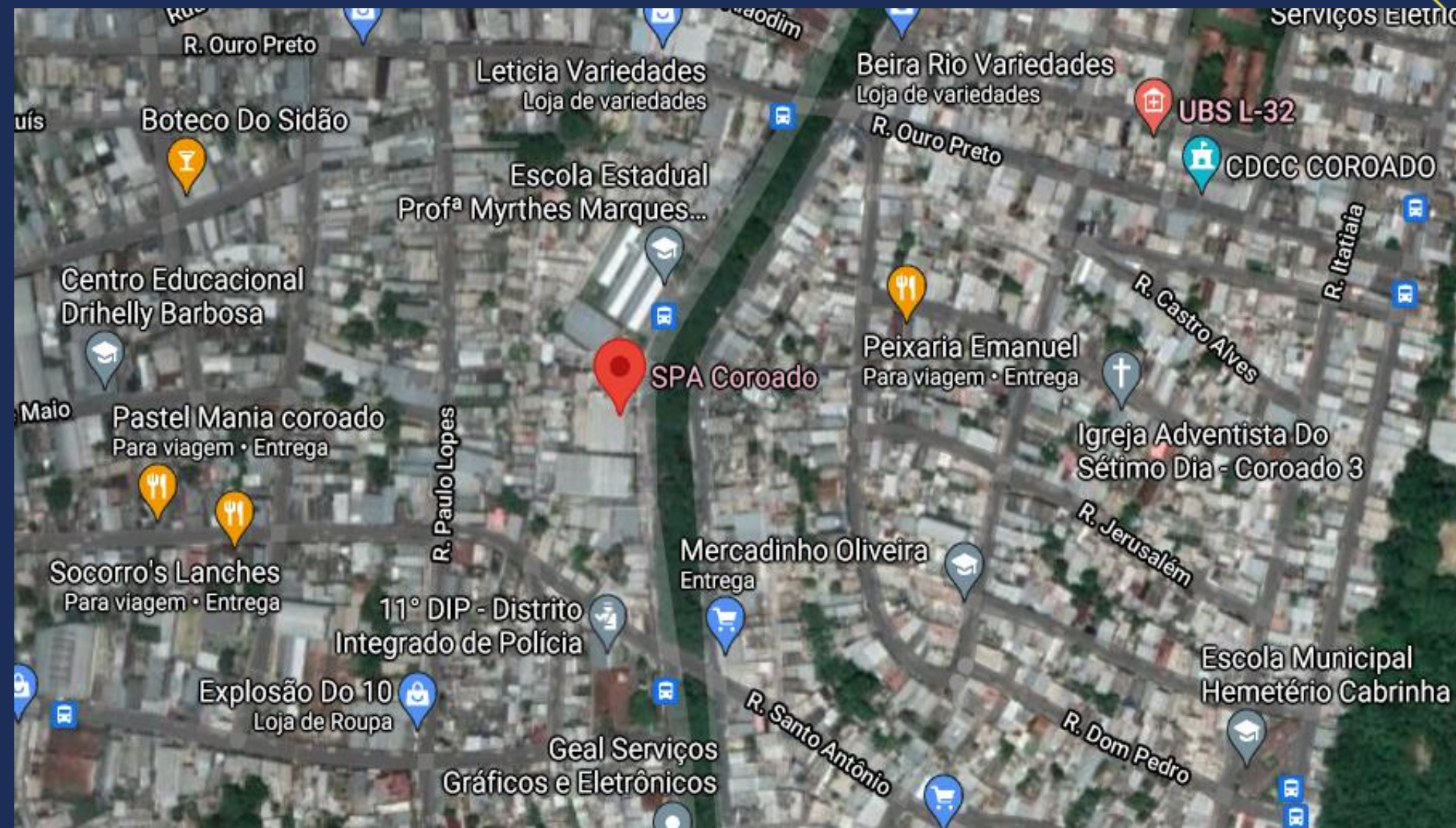
E-mail: ouvidoria.sus@saude.am.gov.br

Responsável: Ruth Dias dos Santos

Contato: (92) 98418-5011



Serviço de Pronto Atendimento Coroado



Endereço: Avenida Beira Mar, nº 156, Coroado, Manaus – Amazonas. CEP 69080-030

Linhas de ônibus: 001, 002, 515, 540 e 541.



Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência de baixa e média complexidade demandados pela comunidade, com a maior resolutividade possível, removendo, de forma assistida, para as unidades de maior complexidade, os casos absolutamente necessários.

VISÃO

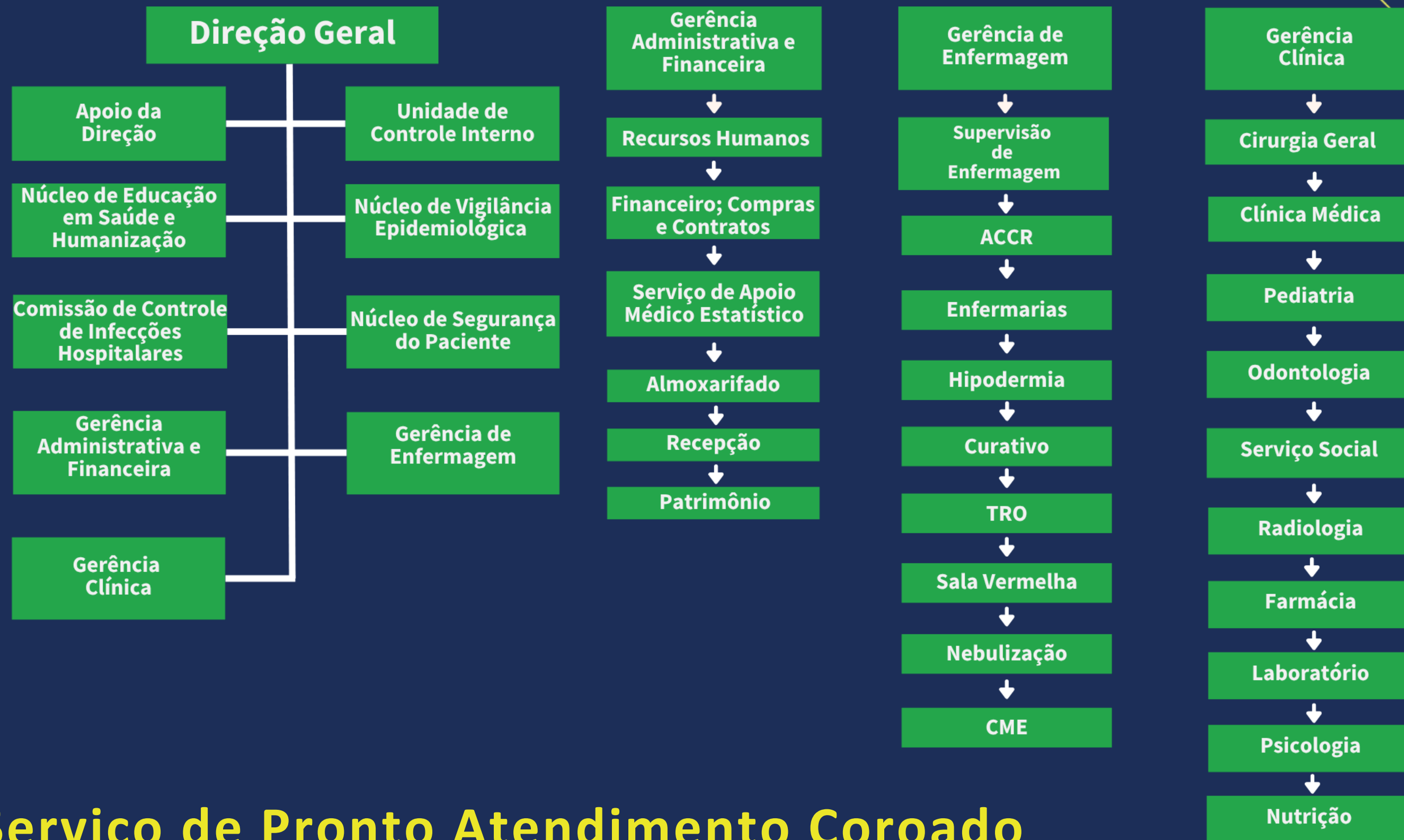
Ser reconhecido pela qualidade dos serviços prestados no atendimento de baixa e média complexidade, proporcionando de forma humanizada, a valorização dos usuários e colaboradores.

VALORES

Ética, Integridade, Dignidade no atendimento e no trabalho, Inovação, Excelência, Economicidade e Transparência, além dos Princípios como a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.



Organograma



Serviço de Pronto Atendimento Coroado



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o Serviço de Pronto Atendimento Coroadó?

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 comparecer, preferencialmente, acompanhado de 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), ser morador da zona leste. 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 dar-se pelo Protocolo de Classificação de Risco, 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:

Salas de Observação

O SPA Coroado trabalha em regime de observação, onde o paciente permanece para realizar exames e/ou ser medicado. O tempo máximo de permanência do paciente no SPA Coroado para elucidação diagnóstica e tratamento é de 24 (vinte e quatro) horas. Conforme avaliação do quadro clínico, sendo indicada a internação, deverá o médico preencher Guia de Transferência para unidade de referência e/ou maior complexidade, e o Núcleo Interno de Regulação- NIR deverá proceder com a inserção do paciente no 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), para o indígena, respeitadas as condições clínicas deste (art. 275, I, da Portaria nº 2.663/2017-MS), a mulher tem o direito de ter um acompanhante em consultas, exames e procedimentos realizados (lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023). Tem direito de até dois (02) acompanhantes crianças, adolescentes e adultos portadores de Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei n.º 6.847, de 02 de maio de 2024) e pessoa com deficiência (art. 22 da Lei Federal nº 13.146/15 e Lei Estadual nº 7.124, de 03 de outubro de 2024). Casos especiais serão avaliados pela equipe multidisciplinar da unidade. O acompanhante precisa ter mais de 18 anos, estar saudável, não ter contato com pessoas com sinais/sintomas respiratórios e deve seguir os protocolos institucionais informados na unidade. Horário de troca de acompanhantes: todos os dias das 08h às 09h da manhã e das 19h às 20h da noite.

Visitantes

Paciente em observação no SPAC, terá direito a 2 (dois) visitantes por vez. É importante ter sempre em mãos um documento de identificação com foto. Não é permitido trazer alimentos, bebidas e cigarro para o paciente. É permitido trazer somente roupas e material de higiene pessoal. Horário de visitas: 16h às 17h.

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

ENTREGA DE RESULTADO DE EXAME RT-PCR

Onde: Sala do Núcleo de Vigilância Hospitalar – NVH, térreo.

Horário: 07h às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Realização de coleta de amostra biológica no SPA Coroado. Solicitar o resultado do teste via Whatsapp do Núcleo de Vigilância Hospitalar - NVH através do celular 92 98401-6062.

EMISSÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Onde: Serviço de Arquivo Médico Estatístico – SAME, 1º andar.

Horário: 08h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: O requerimento deve ser feito pelo paciente, titular do prontuário, ou por procurador devidamente autorizado em procuração específica, reconhecida em cartório; no caso de paciente que foi a óbito, a solicitação pode ser feita por familiares até o 4º (quarto) grau, comprovado o parentesco e observada a prioridade hereditária; no caso de criança/adolescente, ou outros casos de incapacidade, a solicitação pode ser feita por seus responsáveis legais, cuja relação deve ser comprovada por documentos oficiais. Outros casos serão atendidos por determinação judicial.

EXAMES LABORATORIAIS (HEMOGRAMA, GLICEMIA CAPILAR, PESQUISA DE PLASMODIUM, BETA HCH DE URGÊNCIA, TESTE RÁPIDO PARA HIV, SÍFILIS, HEPATITES, PARASITOLÓGICO DE FEZES; URINA; ENZIMAS CARDÍACAS)

Onde: Laboratório, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, classificação no ACCR, avaliação médica e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.

Serviços e Procedimentos

COLETA DE AMOSTRA BIOLÓGICA PARA DETECÇÃO DE ANTÍGENO E RT-PCR PARA IDENTIFICAÇÃO DA COVID-19

Onde: Consultório Rosa, Enfermaria Coorte, Térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação no Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), avaliação médica ou do enfermeiro e apresentação de Ficha de Atendimento com solicitação de exame.

SERVIÇO DE CIRURGIA / DRENAGEM

Onde: Sala de Procedimentos Contaminados, térreo.

Horários:

Diurno: De segunda à quinta, de 08h às 11h30 e de 13h30 às 18h. Sexta, sábado, domingo e feriados de 08h às 11h30 e de 13h30 às 17h30;

Noturno: De segunda à quinta, de 19h às 22h. Fichas para o horário noturno serão abertas das 19h às 20h. Sexta, sábado e domingo o horário noturno, de 19h às 07h, fica reservado ao atendimento de emergência.

CASOS EXCEPCIONAIS SERÃO AVALIADOS PELO CIRURGIÃO PLANTONISTA.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA.

SERVIÇO DE CIRURGIA / PEQUENA CIRURGIA

Onde: Sala de Sutura, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. Procedimento é realizado após avaliação médica. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - ACCR

Onde: Sala de ACCR, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na recepção da unidade de pacientes com quadros agudos e crônico-agudizados de urgência e emergência.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO

Onde: Sala de Procedimentos Contaminados, térreo.

Horários: 08h às 12h e 14h às 17h, aos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, e avaliação do Enfermeiro.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / SONDAGEM NASOGÁSTRICA, NASOENTÉRICA E VESICAL

Onde: Sala de Apoio, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, e avaliação médica.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ASSISTÊNCIA EM NUTRIÇÃO

Onde: Enfermarias, térreo.

Horário: 07h às 19h.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, admissão na Enfermaria de Observação ou Sala de Emergência.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ODONTOLOGIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ODONTOLOGIA
(Tratamento de inflamações agudas da polpa dentária-pulpites; de abscessos odontogênicos- infecção dentária; de celulites odontogênicas; de traumatismos dentoalveolares e hemorragias orais; de alveolite- infecção após extração; Sutura de pequenas lacerações e curativos dentários):

Onde: Consultório Odontológico, térreo - área externa (garagem).

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR.

SERVIÇO DE PEDIATRIA / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA PEDIÁTRICA:

Onde: Consultórios Pediátricos, Sala Rosa, Sala de Emergência e Enfermarias, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Faixa etária de atendimento é de até 14 (quatorze) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias.

Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA.

SERVIÇO DE RADIOLOGIA / RAIOS-X:

Onde: Sala de Raios-X, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica e apresentação de Ficha de Atendimento com solicitação de exame.

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO MÉDICO / ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM CLÍNICA MÉDICA ADULTO:

Onde: Consultórios Clínicos, Sala Rosa, Sala de Emergência e Enfermarias, térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Faixa etária de atendimento a partir de 15 (quinze) anos, admissão na unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR. A demanda é espontânea e de pacientes trazidos pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU e Serviço de Transporte Sanitário – SOS VIDA.

SERVIÇO MÉDICO / PREENCHIMENTO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO - CAT:

Onde: Serviço de Arquivo Médico Estatístico – SAME, 1º andar.

Horário: 08h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: atendimento prévio na unidade, preenchimento do formulário no SAME para solicitação da CAT, apresentação da Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT

SERVIÇO MÉDICO / RETIFICAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ÓBITO (D.O.):

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

Horário: 08h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Requisitos: Solicitar no SAME a retificação apresentando a via amarela da D.O. e comprovação do item a ser retificado. Apenas para Declarações de Óbitos expedidas na Unidade.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA:

Onde: Sala de Apoio. Térreo.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisitos: Admissão na Unidade, avaliação e classificação de risco no ACCR, avaliação médica e apresentação de ficha de atendimento com solicitação de exame.



Serviços e Procedimentos

BOLETIM MÉDICO DA SALA VERMELHA

Onde: Recepção da Sala Vermelha

Horário: às 16h da tarde todos os dias

Requisitos: Pacientes em observação na Sala Vermelha não tem direito a visitantes. É permitido trazer roupas e material de higiene pessoal, não é permitido trazer alimentos ou bebidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

E-mail: spa_coroado@saude.am.gov.br

Central de Ocorrências:

Via formulário impresso ou Google FORMS disponível em cartazes pela Unidade.

E-mail: centraldeocorrencias@saude.am.gov.br

Ouvidoria do SUS:

Fone: 92 3249-9088.

E-mail: ouvidoriasus@saude.am.gov.br

Ouvidoria Governo Federal - Fala.BR:

Site: <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne

Expediente:

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

Elaboração:

Priscilla Valéria Alves de Oliveira Mêne
Jéssica Silva Pantoja – Apoio Direção

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de
Saúde

