

SPA ZONA SUL

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

Secretário Executivo de Estado de Saúde
Silvio Romano Benjamin Júnior

Secretário Executiva de Assistência
Liege Maria Menezes Rodrigues

Secretário Executivo Adjunta de Urgência e Emergência
Mônica Lima de Melo de Melo

Direção da Unidade
Ellen Cristina Fernandes de Souza



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

O Serviço de Pronto Atendimento Zona Sul, foi inaugurado em 22 de julho do ano de 2003, atuando de maneira efetiva nos serviços de urgência e emergência. A unidade dispõe de estrutura hospitalar de baixa complexidade, voltada a proporcionar ao usuário uma assistência de qualidade com acolhimento e conforto.

O SPA Zona Sul possui 22 leitos de observação e 2 de emergência em serviço de pediatria, clínica geral, cirúrgica e serviços odontológicos.

A unidade tem o compromisso de oferecer à comunidade da zona sul de Manaus assistência integral e qualificada há 22 anos.

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.



Nome da Unidade de Saúde

Dados da Unidade Canais de Atendimentos



CNPJ: 00.697.295/0098-20



Email: spa_zsul@saude.am.gov.br



CNES: 2016435



Telefone: (92) 9



Atendimento presencial
Rua Bento Jose de Lima, 33 -
Colônia Oliveira Machado, Manaus
- AM, CEP 69070-530 |

Horário: 24 horas.
Todos os dias da semana



Ouvidoria SUS

Whatsapp: QR code nas dependencias da Unidade.

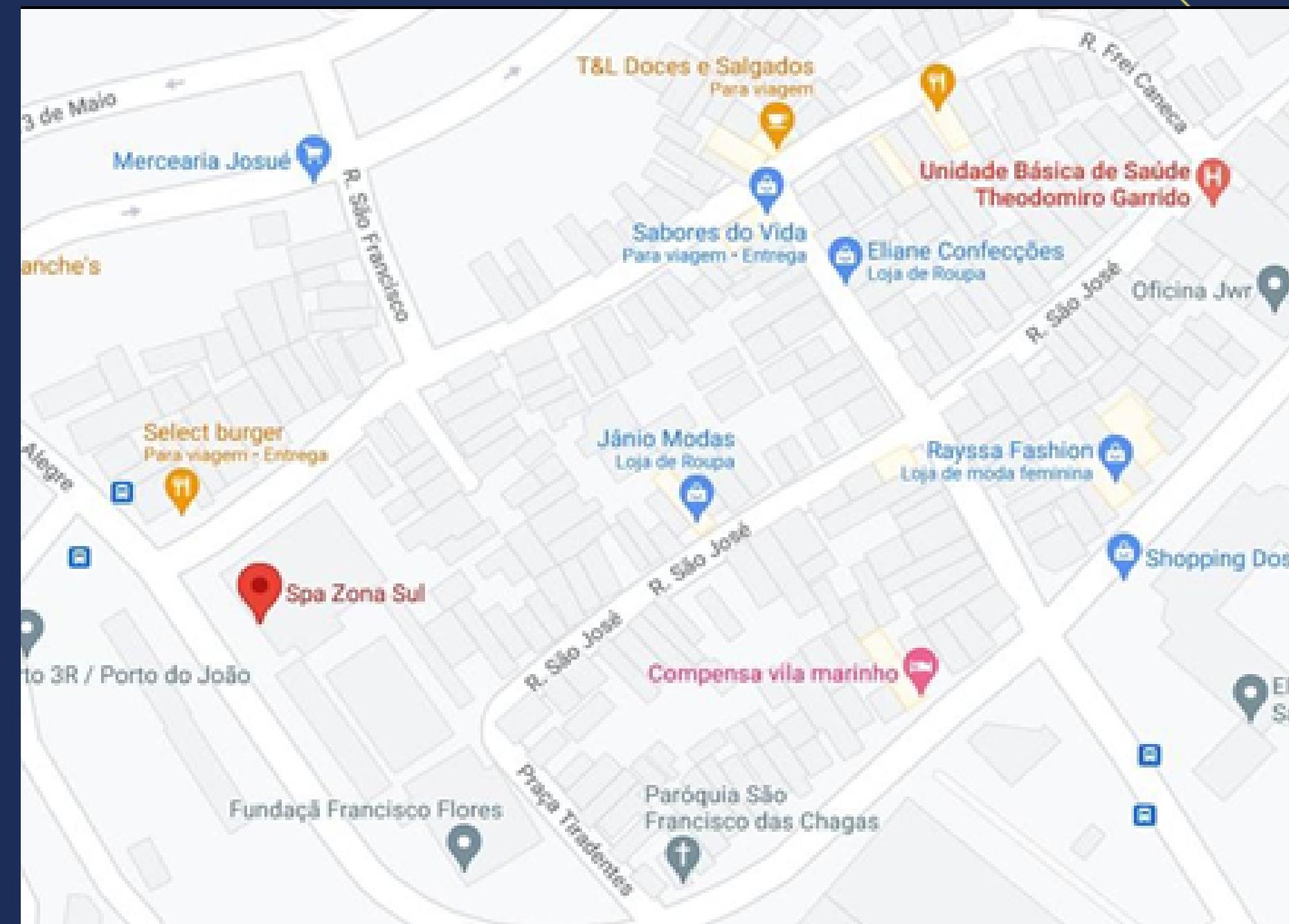
Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/



SPA ZONA SUL



Rua Bento José de Lima, nº 33, Colônia Oliveira Machado.

Manaus – Amazonas CEP 69070-530

Linhos de ônibus: 004, 129, 677, 680, 706



Identidade Organizacional

MISSÃO

Garantir, em tempo integral, o atendimento aos casos de urgência e emergência de baixa e média complexidade, com maior resolutividade possível e remoção de forma assistida, nos casos absolutamente necessários, para as unidades de alta complexidade.

VISÃO

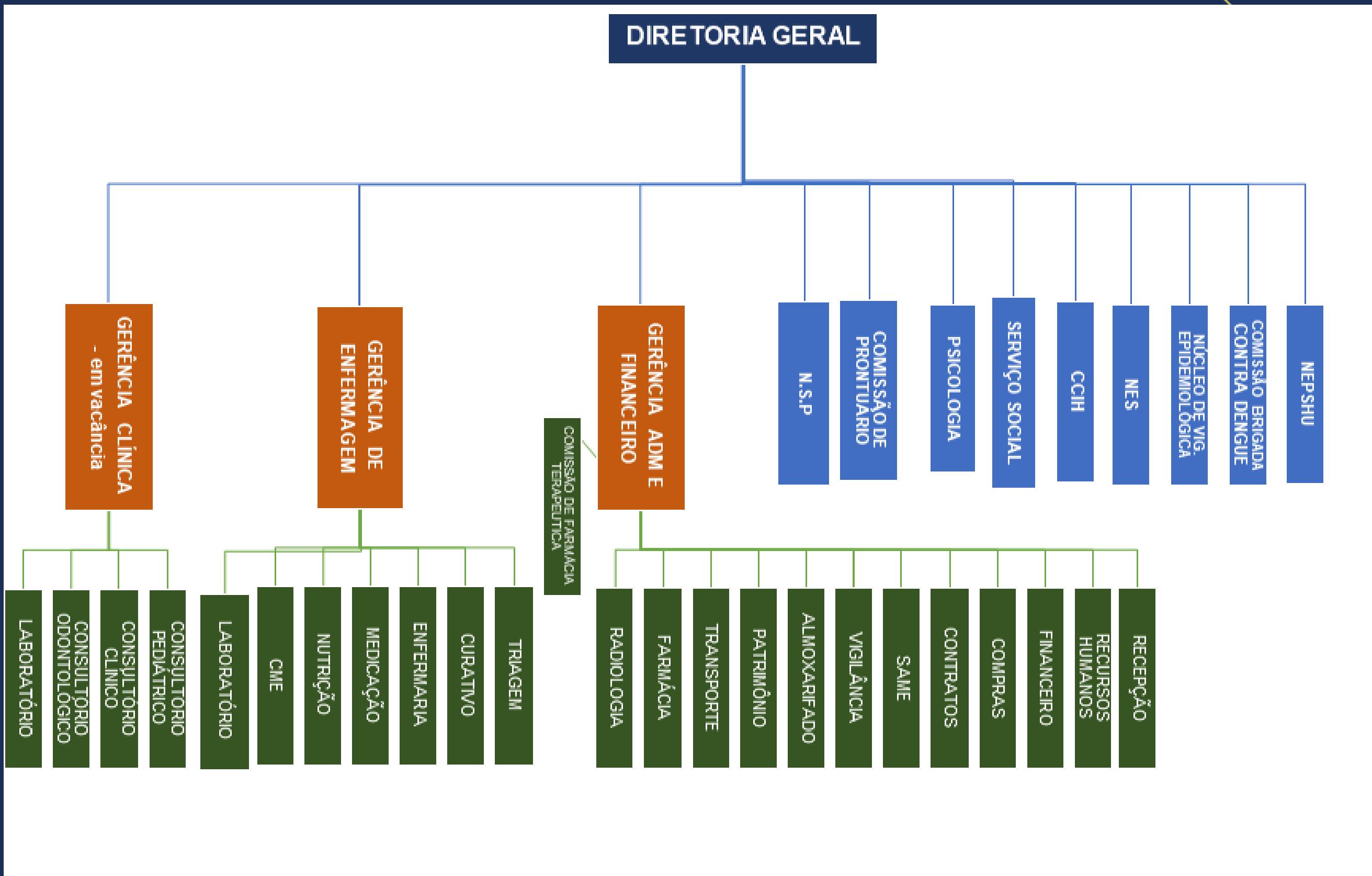
Ser um Serviço de qualidade e excelência no atendimento de urgência e emergência de baixa e média complexidade para assistência à saúde, valorizando os princípios de humanização e otimização de resultados

VALORES

Aperfeiçoamento dos processos operacionais da assistência; Segurança; Eficiência no trato aos usuários; Ética; e Integridade.



Organogramma



SPA ZONA SUL

Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Nome da Unidade de Saúde?

Em casos de: situações que necessitem de atendimento de urgência e emergência. Casos de urgência: ocorrências imprevistas de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata. Exemplos de urgências: crise asmática, dor de cabeça intensa, dor de cabeça com náuseas e vômitos, ferimentos menores. Casos de emergência: com constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem risco iminente de óbito ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Exemplos de emergência: parada cardiorrespiratória, situações de choque, respiração ineficaz, perfurações e hemorragias, dor precordial, taquicardia acentuada.

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

O tempo de espera do atendimento é determinado pela gravidade do atendimento e dos pacientes com atendimento prioritário amparados por Lei;



Dúvidas Frequentes:

Acolhimento Noturno e/ou Diurno

O SPA Zona Sul 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 Zona Sul 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), 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

As visitas estão liberadas apenas para enfermarias não COVID -19 e restritas para enfermarias de síndromes respiratória, o visitante deve seguir as medidas imposta com intuito de minimizar a circulação e a exposição de pessoa.



Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3^a 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 HS

OUVIDORIA DA UNIDADE:

Horário de atendimento: 13 às 19 de segunda a sexta.

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

Onde: Atraves do QR code fixados nas dependências da Unidade.



FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 7:00 asa 19:00 de segunda à sexta

Onde: SAME

Requisito: 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 seu(s) responsável(is) legal(is), cuja relação deve ser comprovada por documentos oficiais. Outros casos serão atendidos por determinação judicial.

INTERNAÇÃO:

Onde: Enfermarias, próximas ao Laboratório.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação médica.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE LABORATÓRIO / EXAMES LABORATORIAIS:

Hemograma, Glicemia Capilar, Bioquímica, EAS, EPF e Pesquisa De Malária, Coleta Swab (Rt-Pcr) e Teste De Antígeno Para Covid-19, A Coleta Do Exame Rt-Pcr, Teste De Antígeno Para Detectar A Proteína Do Núcleo Capsídeo Viral Do Sars-Cov-2, Testes Rápidos Para HIV, Hep.B e Sífilis:

Onde: Laboratório, próximo ao corredor principal e Enfermaria.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação médica do plantonista da Unidade

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

Onde: Consultórios Clínicos

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Ficha de Atendimento da unidade.

SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL / DRENAGEM:

Onde: Sala de Drenagem, próxima à Sala de Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Avaliação clínica cirúrgica.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / CURATIVO:

Onde: Sala de Curativo, próxima à Sala de Emergência e Enfermaria.

Horário: Somente nos finais de semana e feriado quando as Unidades Básicas de Saúde não funcionam.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM SONDAGEM NASOGÁSTRICA E ENTERAL:

Onde: Sala de Curativo, próxima à Sala de Emergência.

Horário: 24 horas, todos os dias.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM SONDAGEM VESICAL DE DEMORA:

Onde: Sala de Curativo, próxima à Sala de Emergência.

Horário: 24 hs para sondagens de urgência. As trocas de sonda somente em casos de obstrução ou retirada de forma acidental.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TERAPIA MEDICAMENTOSA:

Onde: Sala de Medicação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Prescrição médica interna e externa.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / TRIAGEM:

Onde: Sala de Triagem, próxima à Recepção.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Após realização da ficha de atendimento na recepção.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / PRONTO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA:

Onde: Sala de Emergência, próximo à Sala de Drenagem.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de agravamento e/ou de óbito.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO / ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL:

Onde: Enfermarias, próximo ao Laboratório.

Horário: Segunda á sexta de 07:00 ás 13:00

Requisito: Ficha internação.

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

Onde: Consultório Odontológico

Horário: 24 horas, todos os dias.

SERVIÇO DE PSICOLOGIA / ATENDIMENTO INDIVIDUAL EM PSICOLOGIA:

Onde: Consultório de Psicologia próximo as enfermarias.

Horário: 07h às 19h, conforme escala da Psicóloga.

Requisito: Paciente admitido na unidade.

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

Onde: Consultório Pediátrico.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito (NÃO OBRIGATÓRIO): Caderneta da Criança e Cartão Nacional de Saúde.

SERVIÇO DE RADIOGRAFIA / RAIO-X:

Onde: Sala de Raio-X, próxima à Sala de Medicação.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Solicitação pelo médico plantonista da Unidade.

SERVIÇO DE FARMÁCIA:

Responsável pelo abastecimento interno da Unidade, assim como controle de estoque e abastecimento pela CEMA;

Onde: No térreo próximo ao Almoxarifado da farmácia.

Horário: 24hs.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Onde: Sala do Serviço Social, próxima à Portaria.

Horário: 07h às 19h.

Requisito: Usuários da Unidade.

SERVIÇO NEPSHUS:

Núcleo responsável pela Educação continuada dos profissionais e controle das turmas de estágio.

Onde: Administração.

Horário: 07h às 19h.

SERVIÇO DE CCIH:

Responsável pelas ações de controle e prevenção de infecção dentro do ambiente hospitalar;

Onde: Administração.

Horário: 14h as 20hs

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

SERVIÇO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - NEVH

Responsável pelo controle epidemiológico e medidas para controle de agravos a saúde;

Onde: Administração.

Horário: 07h às 13h.

SERVIÇO DE ALMOXARIFADO:

Responsável pelo abastecimento interno dos setores com materiais de expediente e controle do patrimônio interno;

Onde: Administração.

Horário: 07h às 13h de segunda a sexta.

SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS:

Responsável pelo controle de frequências, escalas, controle de férias, licenças, afastamentos dos funcionários;

Onde: Administração.

Horário: 07h às 19 hs de Segunda a Sexta.





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ESTADO DE SAÚDE

Silvio Romano Benjamin Júnior

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

SECRETÁRIA EXECUTIVO ADJUNTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Mônica Lima de Melo de Melo

DIREÇÃO DA UNIDADE

Ellen Cristina Fernandes de Souza

Expediente:

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

Elaboração:

Ellen Cristina Fernandes de Souza - Diretora
Simone dos Santos Assunção - Ger. Adm./Financeiro
Samantha Barros de Andrade - Ger. de Enfermagem

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/4EA3.09D9.0D21.3305/2E2B1206>
Código verificador: 4EA3.09D9.0D21.3305 - CRC: 2E2B1206