

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 Executiva de Assistência
Liege Maria Menezes Rodrigues

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.



Dados da Unidade Canais de Atendimentos



CNPJ: 00.697.295/0098-20



Email: spa_zsul@saude.am.gov.br



CNES: 2016435



Telefone: (92) 993846921



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: 24 hs atraves do QR Code
Canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/



Canais de Atendimentos

QR code SPA ZONA SUL



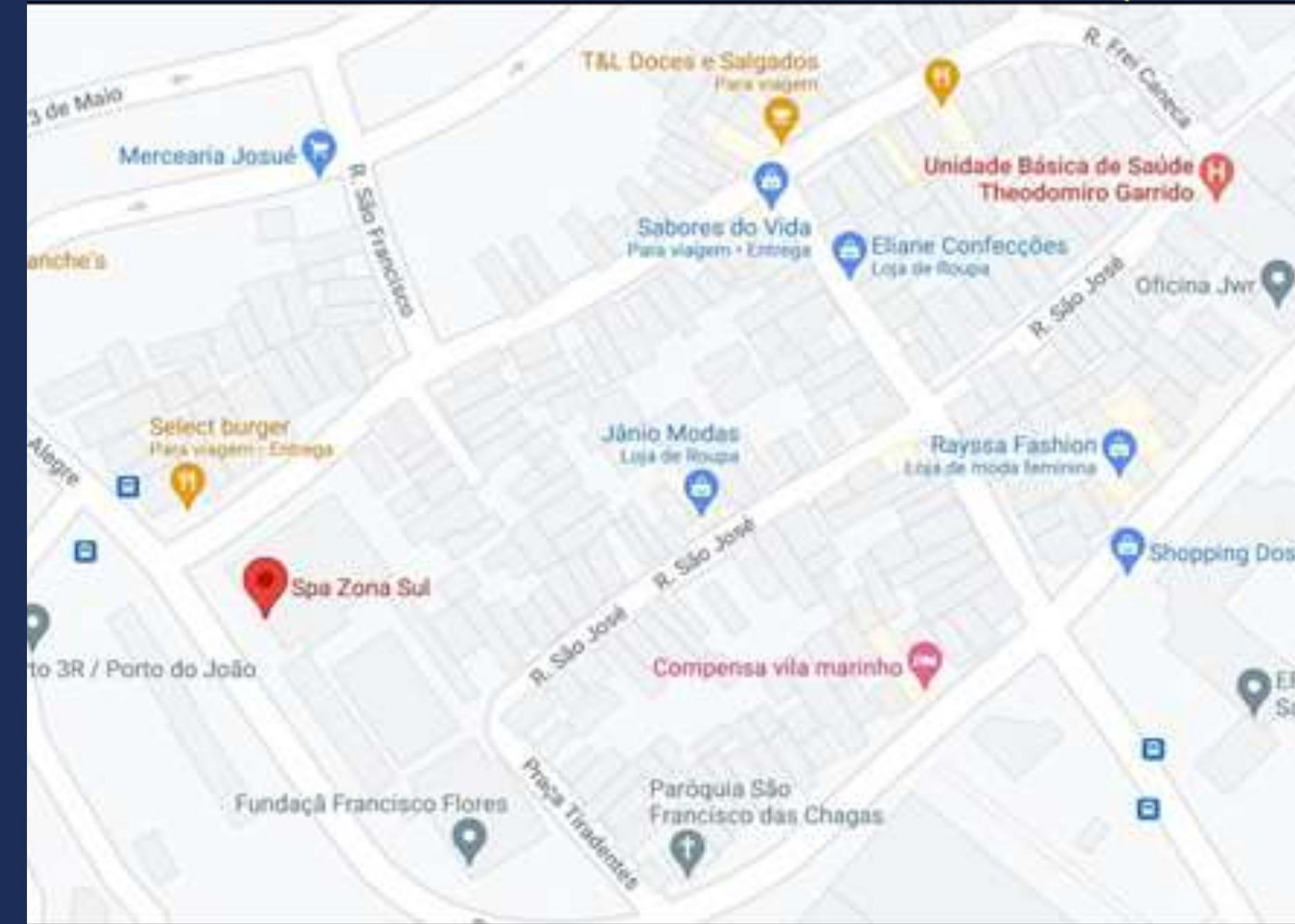
Ouvidor SUS



WhatsApp
Ouvidoria da SES



SPA ZONA SUL



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

Manaus – Amazonas CEP 69070-530

Linhas 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.



Organograma



SPA ZONA SUL



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar SPA Zona Sul?

Em caso de parada cardiorrespiratória; dor no peito / dor cardíaca; falta de ar / dificuldade para respirar; convulsão; vômitos ou diarréias que não param; hematêmese (vômitos com sangue) / hemoptise (tosse secretiva com sangue) ; dor abdominal, de moderada a grave; dor de cabeça intensa; rigidez de nuca; quedas súbitas ou elevação pressão arterial; elevação da taxa de glicose; afogamento; dor e inflamação de dente; abscesso dentário; traumas; ferimento por arma branca; ferimento por arma de fogo; acidente de trânsito; queimaduras; febre; violência doméstica; outras situações que exija atendimento de urgência ou emergência; procedimentos eletivos: troca de sonda vesical; troca de sonda enteral e curativos.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Funcionamento 24 horas de portas abertas, atendimento clínico e pediátrico. Documento de Identidade oficial com foto e Cartão Nacional de Saúde. Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação; Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável legal, ambos munidos de documento pessoal com foto.

Qual o tempo médio de espera?

Utiliza- se a classificação de risco é uma ferramenta utilizada nos serviços de urgência e emergência, para fazer uma avaliação inicial do paciente e determinar se ele precisa de um atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica. Sendo emergência atendimento imediata na cor vermelha, muito urgente com 10 (quinze) minutos para atendimento na cor laranja, urgente com 60 (trinta) minutos na cor amarela, pouco urgente com 120 (cento e vinte) minutos na cor verde não urgente 240 (duzentos e quarenta) minutos na cor azul.



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: 24h, todos os dias

Onde: Sala de emergência e consultórios

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

CLÍNICO GERAL

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: a partir de 17 anos de idade;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS;

PEDIATRIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: de 29 dias a 17 anos 11 meses e 29 dias;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

CIRURGIA GERAL:

Horário de atendimento: : 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).

OBS: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, drenagem e sutura;

Onde: Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

ODONTOLOGIA

Horário de atendimento: 24hs

OBS: horário flexível de acordo com a escala de serviço

Onde: Consultório odontologia

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



Serviços e Procedimentos

RAIO-X:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: Não há emissão de laudo ou impressão de imagens.

Onde: Sala de Raio-x

Requisito: Necessário requisição médica do plantonista

LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: Não há impressão de resultados de exames, resultados integrados ao sistema de prontuário eletrônico. Exames de sangue, urina, parasitológico, enzimas cardíacas, RT-PCR, malária.

Onde: Sala de coleta

Requisito: Solicitação médica do exame a realizar

OBSERVAÇÃO/INTERNAÇÃO:

Onde: Enfermarias, próximas ao Laboratório.

Horário: 24 horas, todos os dias.

Requisito: Indicação médica.



Serviços e Procedimentos

CURATIVO:

Horário de atendimento: sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

OBS: serviços realizados pela equipe de enfermagem

Onde: sala de curativo

Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

TROCA DE SONDA ENTERAL OU VESICAL:

Horário de atendimento: sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

OBS: Troca apenas em caso de urgências e emergências. Sonda enteral tipo Dobb-hoff, para adultos; Sonda vesical para todas as idades.

Onde: Sala de curativo.

Requisito: Atendimento e avaliação médica, e liberação para realização do procedimento.

OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 24 h, todos dias;

OBS: Acesso via FalaBR, formulário próprio da unidade, ou FORMS no link do aplicativo

Onde: QR code site: <https://falabr.cgu.gov.br>

Requisito: Manifestação individual e voluntária do usuário do serviço, profissionais de saúde e comunidade.





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

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/1F02.3E50.6EDD.7372/DECD86E7>
Código verificador: **1F02.3E50.6EDD.7372** CRC: **DECD86E7**