

CENTRO DE REABILITAÇÃO EM DEPENDÊNCIA QUÍMICA ISMAEL ABDEL AZIZ

CARTA DE SERVIÇOS

Fevereiro/2026



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

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 Atenção Especializada e Políticas de Saúde

Laís Moraes Ferreira

Direção da Unidade

Fábia Ileanna Gondim Rosa



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

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

FOTOS DA UNIDADE..... 16



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Apresentação

Em 28 de março de 2014 foi inaugurado o Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael Abdel Aziz. Esta unidade de saúde é a primeira da Rede Estadual de Saúde do Amazonas a proporcionar tratamento em reabilitação de dependentes químicos em álcool e outras drogas, na modalidade de internação. A partir do mês de Setembro do ano de 2016 a Secretaria de Estado de Saúde passou a gerir, coordenar e administrar o CRDQ, serviço este que tem seu funcionamento durante 24 horas/dia para os pacientes internados. Para tanto é oferecido Plano Terapêutico em diversas etapas com equipe multidisciplinar, dentre psicólogos, assistentes sociais, médicos clínicos e psiquiatras, enfermeiros e técnicos de enfermagem.

Visando tais disposições, os serviços oferecidos pelo CRDQ abrangem cuidados terapêuticos multiprofissional e interdisciplinar, afim de compreender as necessidades do usuário em sua singularidade por meio de atendimentos individuais e em grupo. Nesse sentido são realizadas oficinas terapêuticas, laborterapia, cursos profissionalizantes, assistência médica clínica e especializada em psiquiatria, assistência psicossocial, nutricional dentre outros.

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 autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael Abdel Aziz

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0121-03



Email: crdq-ismaelaziz@saude.am.gov.br



CNES: 0945722



Telefone: (92) 99139-1087;
(92) 99139-0728



Canais de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

AM 010, Km 53. Manaus-AM
(Estrada para Rio Preto da Eva)

Horário: 08:00h às 17:00h.

Período da semana: Segunda - Sexta.

OUVIDORIA CRDQ

WhatsApp: (92) 99139-1087.

Horário: 14:00h às 16:00h.

Período da semana: Quinta - feira.

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



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/



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael Abdel Aziz

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



Secretaria de
Saúde



AM 010, Km 53. Manaus-AM (estrada para Rio Preto da Eva)

Linhas de ônibus: 430 até o Km 49; após Viação Tubarão



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**



Identidade Organizacional

MISSÃO

A partir de uma gestão eficiente e eficaz, oferecer tratamento para as pessoas com dependência química, apoiar suas famílias, contribuir com o aprimoramento da saúde dos usuários do serviço e colaboradores, preparar os indivíduos para o exercício da cidadania por meio de uma equipe multidisciplinar e promover a qualidade de vida.

VISÃO

Esperança e qualidade de vida

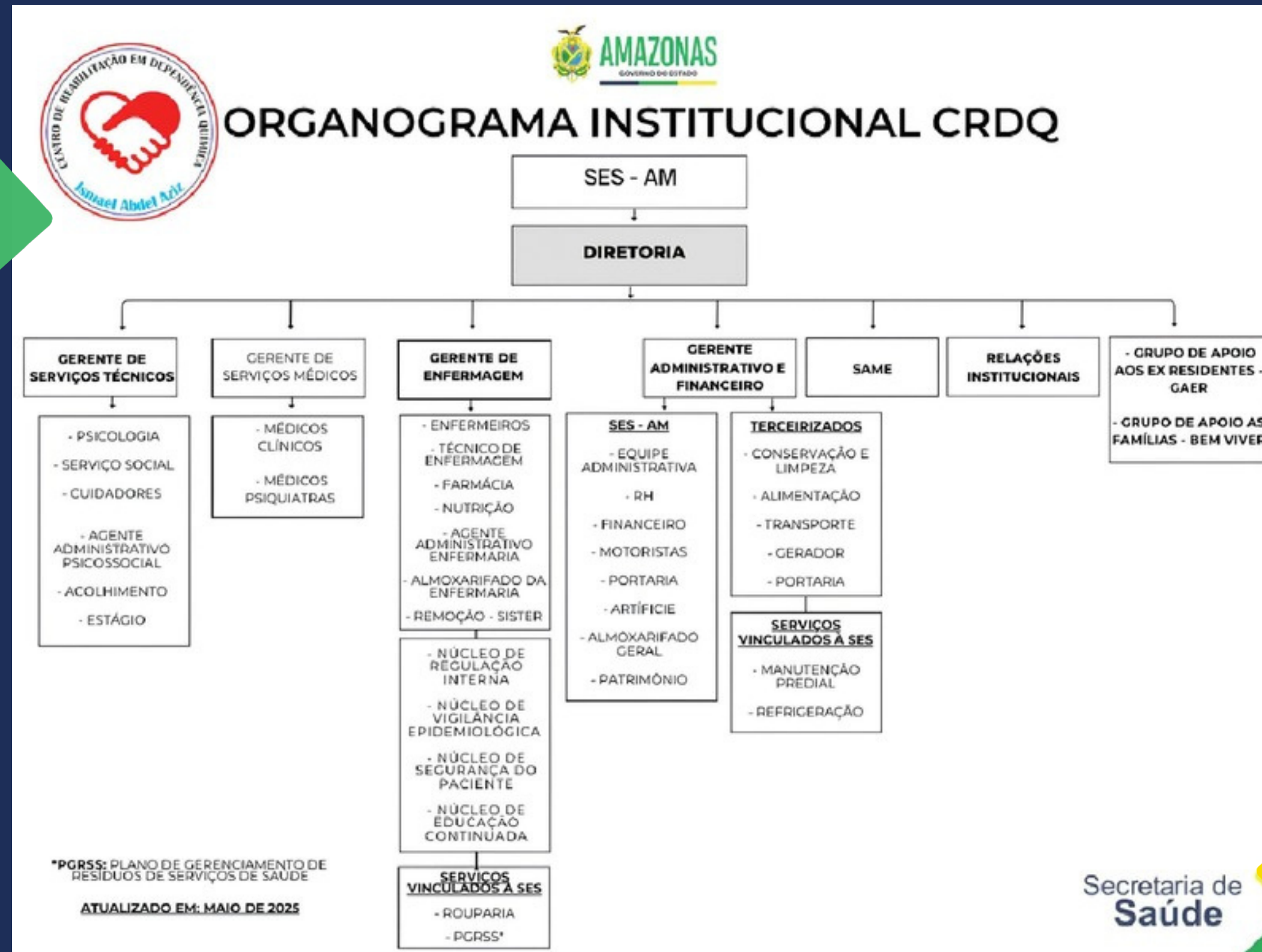
VALORES

Gestão responsável e comprometida; Ética nos relacionamentos; Eficácia na comunicação; Respeito à singularidade do ser humano; Acolhimento humanizado; Ambiente saudável; Cuidar: Compromisso de todos!



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Organograma



Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael Abdel Aziz



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar o CRDQ Ismael Abdel Aziz?

É importante entender que, o tratamento para a dependência química na modalidade de internação só deve ser acionada após o esgotamento dos recursos extra hospitalares ou quando esses forem insuficientes. As internações podem ser voluntárias e involuntárias, obedecendo a legislação em vigor – Lei 13.840/19, deverão ser autorizadas mediante laudo médico individual circunstanciado que caracterize seus motivos.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Para ser atendido no Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael A. Aziz (CRDQ), é necessário seguir a Lei nº 13.840/2019, que **exige o esgotamento prévio dos recursos extra-hospitalares**. O atendimento é voltado a adultos, sendo que internações de adolescentes ocorrem apenas por decisão judicial.

Internações voluntárias e involuntárias **devem ser solicitadas via SISREG, com o código 0141023 – Consulta em Psiquiatria – Reabilitação**, por meio de unidades como UBS, CAPS, CAPS AD e Policlínicas ou ainda **por meio do SISTER**, em casos de urgência, via CESMAM. Internações involuntárias e compulsórias exigem laudo médico, cumprimento dos protocolos legais e, no caso das compulsórias, encaminhamento pela Secretaria de Estado de Saúde.

Qual o tempo médio de espera?

O tempo de espera para atendimento e internação no CRDQ é **determinado** pelo **Sistema de Regulação do Estado (SISREG)**, conforme a gravidade do caso, ordem de solicitação e disponibilidade de vagas. O processo segue critérios técnicos e legais, garantindo equidade e segurança no acesso ao serviço.



Dúvidas Frequentes:

Internação

A internação no Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael A. Aziz (CRDQ) tem duração máxima de até 90 dias, conforme previsto na legislação vigente (Lei nº 13.840/2019). No entanto, a alta pode ocorrer antes desse prazo, de acordo com a evolução do paciente, o plano terapêutico individual e a avaliação da equipe técnica responsável. Essa avaliação leva em conta a resposta ao tratamento, a estabilidade clínica e as condições para continuidade do cuidado fora da unidade.

Nosso objetivo é garantir um atendimento seguro, humanizado e baseado nas necessidades de cada paciente, sempre respeitando as normas legais e os protocolos de saúde.

Acompanhantes

Acompanhantes são autorizadas apenas em casos específicos, como:

- Pacientes adolescentes, conforme determinação judicial;
- Pacientes com juízo crítico prejudicado, mediante avaliação da equipe técnica multiprofissional.

Visitantes

As visitas aos pacientes internados no Centro de Reabilitação em Dependência Química Ismael A. Aziz (CRDQ) ocorrem aos sábados e domingos, em dois turnos: das 09h às 11h e das 14h às 16h.

O acesso é permitido somente mediante agendamento prévio, conforme organização interna da unidade.

Cada paciente poderá receber até 04 (quatro) visitantes, respeitando os horários estabelecidos e as normas da instituição.



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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: ACOLHIMENTO

Horário de atendimento: Conforme agendamento.

OBS: Acolhimento dos pacientes que chegam na unidade e agendados conforme critérios de internação.

Requisito: Agendamento conforme critérios de internação.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: LABORTERAPIAS

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Atividades de horta e jardinagem para promover interação entre pares e ressignificar o processo de cuidado.

Requisito: Participação conforme cronograma.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: PALESTRA TÉCNICA

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Palestras sobre saúde e tratamento da dependência química, incluindo desintoxicação, prevenção de recaída, habilidades sociais e cuidados em saúde.

Requisito: Participação conforme cronograma.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: OFICINAS TERAPÊUTICAS

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Oficinas de música, artesanato e leitura para trabalhar psicomotricidade, expressão emocional e assertividade.

Requisito: Participação conforme cronograma.



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: OFICINAS PROFISSIONALIZANTES

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade e/ou parcerias.

OBS: Oficinas de barbearia e panificação para qualificação técnica e inserção no mercado de trabalho.

Requisito: Participação conforme cronograma e/ou parcerias.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: 12 PASSOS

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Utilização da filosofia dos Narcóticos Anônimos e Alcoólicos Anônimos como ferramenta de acolhimento e condutas.

Requisito: Participação conforme cronograma.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: GRUPOS TERAPÊUTICOS

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Grupo para troca de experiências e orientação técnica, visando desenvolvimento pessoal e emocional.

Requisito: Participação conforme cronograma.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: ATENDIMENTO FAMILIAR

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade e/ou demanda espontânea.

OBS: Acolhimento e orientação técnica para familiares, com foco no entendimento e co-responsabilização no processo de reabilitação.

Requisito: Participação conforme cronograma ou demanda espontânea.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Serviços e Procedimentos

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: GRUPO DE APOIO ÀS FAMÍLIAS E EX-RESIDENTES

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade.

OBS: Orientação técnica e apoio mútuo para familiares de pacientes e ex-residentes, favorecendo reorganização familiar.

Requisito: Participação conforme cronograma.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: ATENDIMENTO MÉDICO

Horário de atendimento: Conforme cronograma da Unidade e/ou demanda espontânea.

OBS: Atendimento clínico e psiquiátrico para demandas específicas.

Requisito: Participação conforme cronograma ou demanda espontânea.

SERVIÇO/PROCEDIMENTO: ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Horário de atendimento: Conforme demanda.

OBS: Escuta qualificada, elaboração e avaliação do Plano Terapêutico Individual e atendimento emergencial.

Requisito: Solicitação ou necessidade emergencial.

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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Serviços e Procedimentos

CRITÉRIOS PARA INTERNAÇÃO (VERMELHO E AMARELO).

As internações, voluntárias ou involuntárias, seguem a Lei 13.840/19 e precisam de laudo médico individual detalhado, comprovando que o paciente não aderiu ou não se beneficiou de tratamento extra-hospitalar.

O paciente deve apresentar transtornos mentais associados ao uso de substâncias psicoativas que dificultem o tratamento fora do hospital, estar clinicamente e psiquiatricamente estabilizado, e ter uso abusivo ou dependência moderada a grave com consequências biopsicossociais, como incapacidade de cuidar de si e dos filhos, histórico de violência ou ideação/tentativa de suicídio relacionada ao uso.

Exames laboratoriais específicos são necessários para avaliação:

1. Hemograma

Validade: 06 meses

2. Teste Rápido - HIV, Hepatite B e C, VDRL

Validade: 30 dias

3. TGO, TGP, Amilase, Gama GT, Fosfatase Alcalina (em caso de Etilista.

Validade: 06 meses

4. Uréia e Creatinina e Função renal (para diabéticos e/ou hipertensos):

Validade: 06 meses

5. BHCG (em caso de mulheres em idade fértil)

Validade: 30 dias

Baciloscopia ou TRM-tb na pesquisa de BAAR em sintomático respiratório

Observações: Pacientes com comprometimento grave que necessitem de atendimento médico-hospitalar contínuo devem ser encaminhados a hospitais especializados.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**

Fotos da Unidade





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E POLÍTICAS DE SAÚDE

Laís Moraes Ferreira

DIREÇÃO DA UNIDADE

Fábia Ileanna Gondim Rosa

Expediente:

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

Elaboração:

Meireélen da Silva B. Martins
Evely de Souza Trindade
Fábia Ileanna Gondim Rosa
George Amaro Andrade
Kamilla Medeiros Cardoso
Thiago Cardoso do Nascimento

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/C9D5.C7CB.76F4.8E6D/F8125A8E>
Código verificador: **C9D5.C7CB.76F4.8E6D** CRC: **F8125A8E**