

SPA E POLICLÍNICA DR. JOSÉ LINS

CARTA DE SERVIÇOS

Fevereiro/2026



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

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

Rosana Maria do Nascimento Silva



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

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 12

SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS 11

FOTOS DA UNIDADE..... 21



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**



Apresentação

O SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque integram a Rede Estadual de Saúde, funcionando como serviços distintos, com acessos e fluxos de atendimento próprios.

Inaugurada em 27 de setembro de 2006, a unidade foi pioneira ao reunir, em um mesmo espaço, atendimentos de urgência e emergência associados a consultas ambulatoriais especializadas. No primeiro ano de funcionamento, contabilizou mais de 176 mil procedimentos realizados.

Atualmente, o SPA presta assistência 24 horas em casos de urgência e emergência, com ênfase no atendimento a síndromes respiratórias agudas graves e SARS-COV-2, além de serviços como suturas e observação em 22 leitos — sendo 16 destinados à enfermagem adulta e pediátrica e 6 à “Sala Rosa”. Já a Policlínica oferece consultas e serviços ambulatoriais em psiquiatria, otorrinolaringologia, ortopedia, psicologia, serviço social, farmácia, periodontia, eletrocardiograma, Programa Pé Diabético (incluindo desbridamentos), pequenas cirurgias, entre outros.

Esta Carta de Serviços orienta os usuários sobre a oferta assistencial da unidade, bem como os canais disponíveis para acesso, dúvidas, elogios, sugestões, reclamações e denúncias.



SPA e Policlínica Dr. José Lins

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0091-53



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



CNES: 5222710



Telefones: 99532-2337 / 99362-6812

Canais de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Maracanã, S/N – Redenção. Manaus – Amazonas, CEP: 69.047-481.

Horário de atendimento da Policlínica: 07h às 17h (Segunda à Sexta-feira).

Horário de atendimento do SPA: 24h por dia.

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/



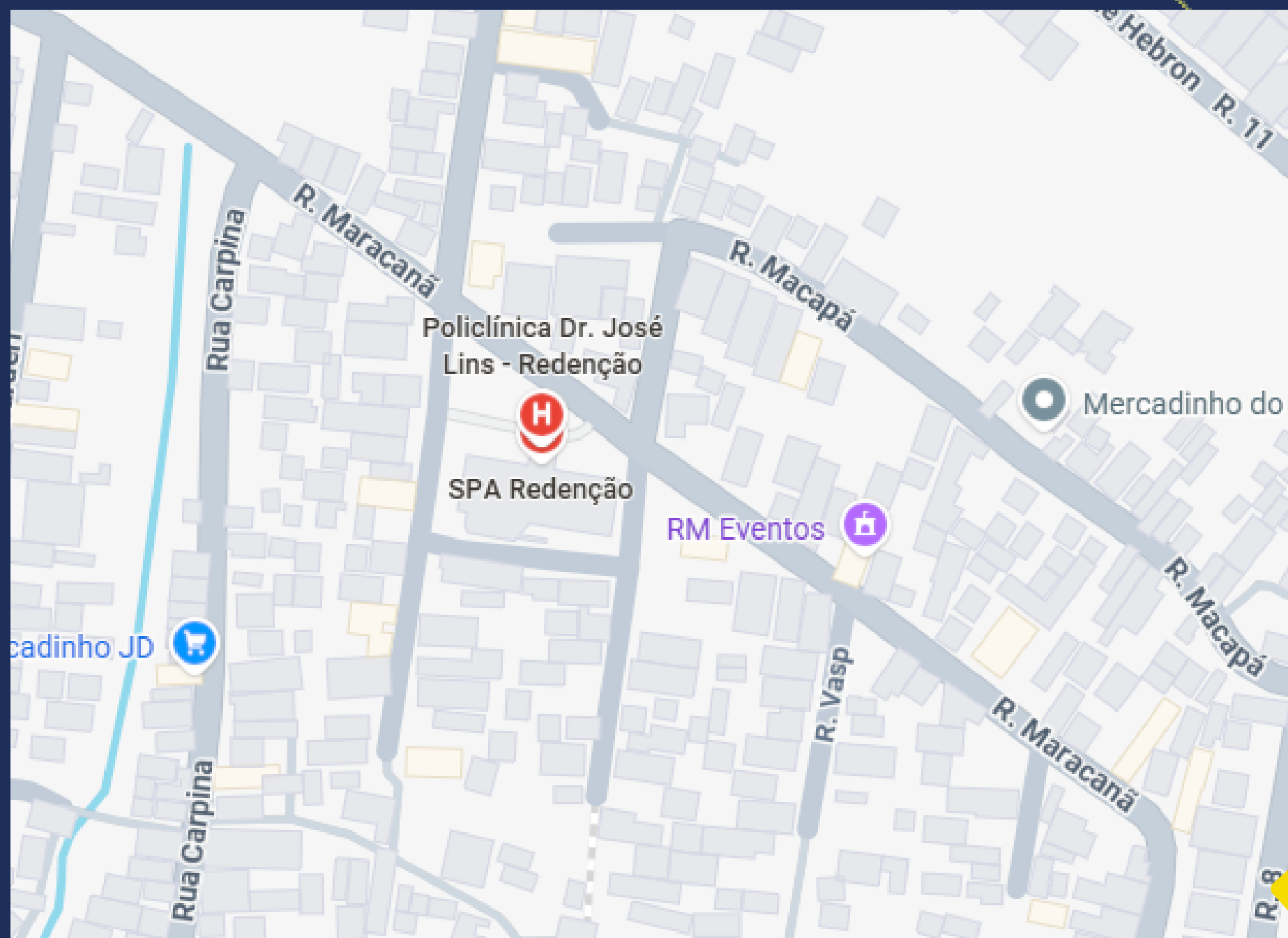
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

Localização do SPA e Policlínica Dr. José Lins

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



Secretaria de
Saúde



Endereço: Rua Maracanã, S/N – Redenção. Manaus – Amazonas

Linhas de ônibus: 206, 207, 215 e 217



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**



Identidade Organizacional

MISSÃO

Oferecer atenção especializada com excelência técnica, acolhimento humanizado e compromisso com a integralidade do cuidado, contribuindo para a resolutividade da Rede Estadual de Saúde.

VISÃO

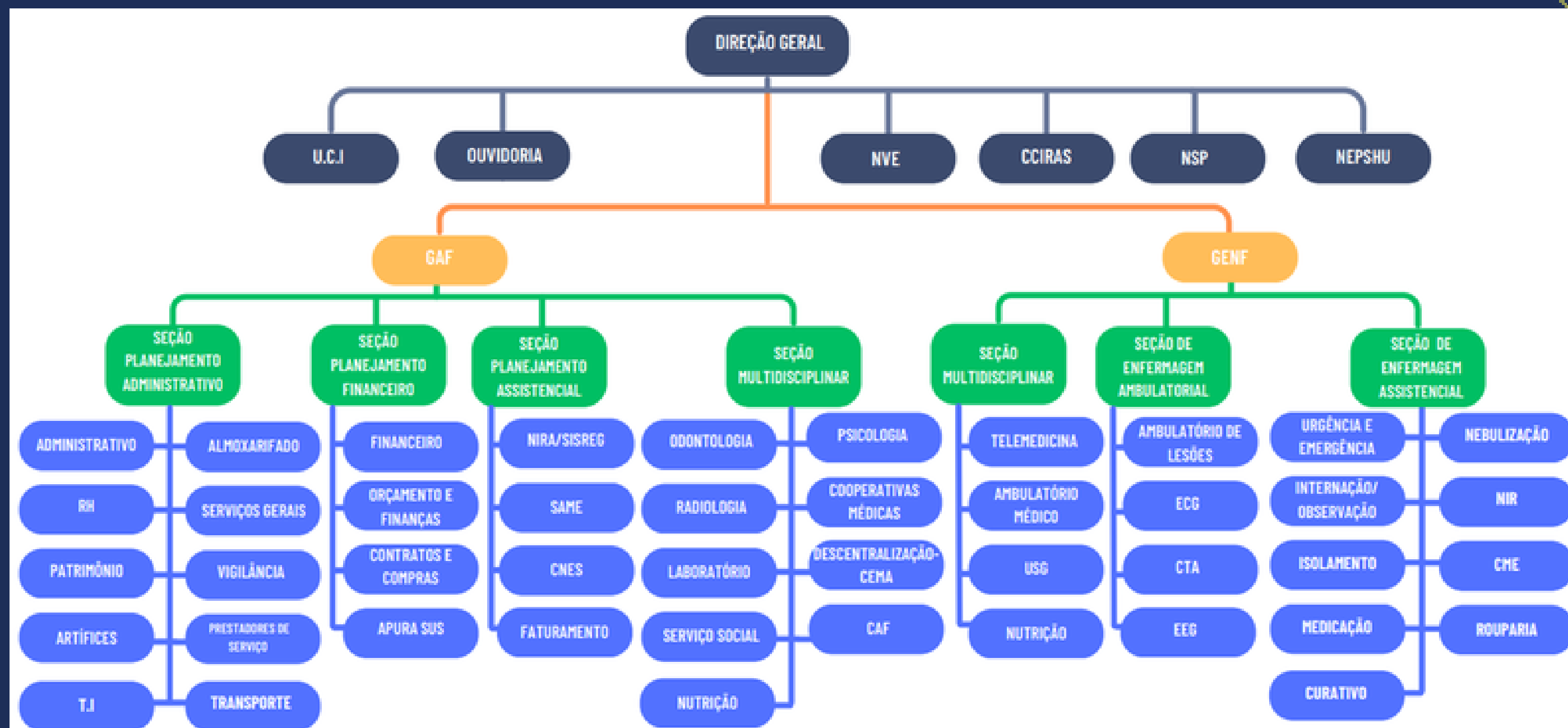
Ser referência regional em atenção especializada, reconhecida pela qualidade assistencial, eficiência na gestão e valorização do usuário e dos profissionais de saúde.

VALORES

Atuação pautada na humanização, ética, excelência, equidade e inovação. Humanização no cuidado, com respeito e empatia; ética nas relações institucionais e profissionais; busca contínua pela excelência na qualidade e segurança dos serviços prestados; promoção da equidade no acesso e atendimento; e incentivo à inovação por meio de práticas baseadas em evidências e melhoria contínua.



Organograma



SPA e Policlínica Dr. José Lins



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
 Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Policlínica Dr. José Lins?

Você deve procurar a Policlínica Dr. José Lins quando for encaminhado por uma Unidade Básica de Saúde (UBS) para atendimento especializado. O acesso é feito pelo Sistema de Regulação - SISREG, mediante encaminhamento médico.

Quando devo procurar o Serviço de Pronto Atendimento - SPA?

Você deve procurar o Serviço de Pronto Atendimento - SPA, em casos de Urgência ou 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.



Dúvidas Frequentes:

O que preciso para ser atendido na Policlínica?

Para o atendimento na Policlínica Danilo Corrêa, é necessário que o usuário apresente um **documento de identidade oficial com foto** e o **Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS)**. No caso de menores de 18 (dezoito) anos, é obrigatória a **apresentação da certidão de nascimento** ou do **cartão de vacina**. Além disso, pacientes menores de idade deverão estar acompanhados de um **responsável legal**, que também deve portar **documento oficial com foto**.

O que preciso para ser atendido no SPA?

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 norte de Manaus. 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.



Dúvidas Frequentes:

Qual o tempo médio de espera para ser atendido no SPA?

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.



Direitos e Deveres dos Usuários do SUS

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufu/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/Carta_abril_final.cdr.pdf



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

Serviços e Procedimentos - Policlínica

SERVIÇO ADMINISTRATIVO / AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES:

Horário de atendimento: 07h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala do SISREG.

OBS.: Apresentar documento oficial com foto, encaminhamento para especialidade médica e/ou solicitação de exames.

SERVIÇO ADMINISTRATIVO / FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:

Horário de atendimento: 07h às 17h, todos os dias, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala do SAME, 1º andar.

OBS.: O prontuário pode ser solicitado pelo paciente, procurador legal, familiar até 4º grau (em caso de óbito) ou responsável legal (no caso de menor ou incapaz), mediante comprovação documental. Outras situações exigem decisão judicial.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM / PROGRAMA PÉ DIABÉTICO

Horário de atendimento: 7h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico e avaliação de enfermagem. Programa para pacientes diabéticos, em tratamento de úlceras, necessitando de desbridamento.

SERVIÇO DE FARMÁCIA / DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Horário de atendimento: Na Policlínica, de 07h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Farmácia.

OBS.: Apresentar documento oficial com foto e receituário do psiquiatra.



Serviços e Procedimentos - Policlínica

SERVIÇO ADMINISTRATIVO / OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 12h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala da Ouvidoria, em frente a Gerência Administrativa, 1º andar.

OBS.: Livre demanda.

SERVIÇO MULTIDISCIPLINAR / ELETROCARDIOGRAMA (ECG):

Horário de atendimento: 07h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala de Eletrocardiograma, 1º andar.

OBS.: Na Policlínica, encaminhamento médico pré-agendado no Sistema Nacional de Regulação – SISREG.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA / ATENDIMENTO DIETÉTICO CLÍNICO:

Horário de atendimento: 09h às 15h, de segunda a sexta.

Onde: Sala de Nutrição, 1º andar.

OBS.: Prontuário da Unidade.

CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA:

Horário de atendimento: 07h às 17h, de segunda a sexta.

Onde: Consultório de Otorrinolaringologia da Policlínica, 1º andar.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

CONSULTA EM ORTOPEDIA:

Horário de atendimento:

- Segunda-feira: 07h às 13h (pós operatório);
- Terça-feira: 07h às 13h (atendimento clínico);
- Quarta-feira: 07h às 13h (pós operatório);
- Quinta-feira: 07h às 13h (atendimento clínico);
- Sexta-feira: 07h às 13h (pós operatório).

Onde: Consultório de Ortopedia.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

Serviços e Procedimentos - Policlínica

CONSULTA EM PSIQUIATRIA:

Horário de atendimento:

- **Segunda-feira:** 07h às 15h.
- **Terça-feira:** 13h às 18h.
- **Quarta-feira:** 07h às 18h.
- **Sexta-feira:** 07h às 15h.

Onde: Consultório de Psiquiatria da Policlínica, 1º andar

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

CONSULTA EM PSICOLOGIA:

Horário de atendimento: 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Sala de Psicologia da Policlínica, 1º andar.

OBS.: Apresentar documento oficial com foto.

SERVIÇO SOCIAL / ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Horário de atendimento: 07h às 13h, de segunda a sexta, exceto feriados e pontos facultativos

Onde: Sala do Serviço Social.

OBS.: Apresentar documento oficial com foto.

SERVIÇO DE TESTAGEM SÍFILIS / HEPATITE B-C / HIV-AIDES (CTA):

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

Onde: Sala do CTA – Centro de testagem e Acompanhamento

OBS.: Livre demanda.

DISPENSAÇÃO DE FRALDAS / CENTRO-OESTE:

- O Governo do Amazonas descentralizou a entrega de fraldas para os pacientes da Atenção Básica, com isso a unidade dispensa fraldas aos usuários cadastrados via CEMA e contatados via SES/AM.

Horário de atendimento:

- Vespertino de Segunda à Sexta-feira de 13:00 às 17:00h.

OBS.: Recepção do paciente no sistema da unidade.



Serviços e Procedimentos - Policlínica

TELESSAÚDE - TELECONSULTA:

- Consultas online realizadas por vídeo, utilizando computador, por meio do aplicativo Saúde AM Digital, agendada pelo Sistema Regulador - SISREG.

Horário de atendimento:

- Matutino e vespertino de Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS.: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

TELESSAÚDE – TELEDIAGNÓSTICO:

- Exame de Eletrocardiograma, procedimento realizado na Unidade, agendado via Sistema regulador - SISREG, com entrega de laudo no mesmo dia do exame.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira a partir de 07:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira a partir de 14:00h.

OBS.: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

SERVIÇO DE ULTRASSONOGRAFIA:

- Abdômen total;
- Mamas;
- Tireoide;
- Próstata;
- Transvaginal;
- Partes moles;
- Região inguinal;
- Parede abdominal;
- Articulações.

Horário de atendimento: 07h às 17h, sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.



Serviços e Procedimentos - Policlínica

CONSULTA EM CIRURGIA GERAL – CIRURGIA PRÉ OPERATÓRIO:

Horário de atendimento:

- **Segunda-feira:** 13h às 19h.
- **Terça-feira:** 07h às 13h.
- **Quarta-feira:** 07h às 13h.
- **Quinta-feira:** 07h às 13h.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

CONSULTA EM CIRURGIA GERAL – CIRURGIA PÓS OPERATÓRIO:

Horário de atendimento:

- **Segunda e quarta-feira:** 07h às 13h.
- **Quinta e sexta-feira:** 13h às 19h.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

CONSULTA EM COLOPROCTOLOGIA – PROCTOLOGISTA

Horário de atendimento: 14h às 18h todas as terças, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Consultório de Coloproctologia / Proctologista, 1º andar.

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.

CONSULTA EM CIRURGIA GERAL - PEQUENAS CIRURGIAS:

Horário de atendimento: 07h às 13h, às terças e quintas, exceto feriados e pontos facultativos.

Onde: Consultório de Pequenas Cirurgias da Policlínica, 1º andar

OBS.: Apresentar encaminhamento médico pré-agendado no SISREG.



Serviços e Procedimentos - SPA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Sala de emergência e consultórios;

OBS.: Apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE CONSULTA COM CLÍNICO GERAL:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência;

OBS.: A partir de 15 anos de idade - apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE CONSULTA EM PEDIATRIA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência;

OBS.: A partir de 29 dias a 14 anos 11 meses e 29 dias - Apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE CONSULTA EM CIRURGIA GERAL:

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

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

OBS.: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, drenagem e sutura - Apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

SERVIÇO DE CONSULTA EM ODONTOLOGIA:

Horário de atendimento: 08h às 23h - horário flexível de acordo com a estrutura da unidade.

Onde: Consultório odontologia;

OBS.: Apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**

Serviços e Procedimentos - SPA

EXAME DE RAIOS-X:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Sala de Raio-x;

OBS.: Não há emissão de laudo ou impressão de imagens
- Necessário apresentar requisição médica.

SERVIÇO DE LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Sala de coleta;

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.

Requisito: Solicitação médica do exame a realizar.

SERVIÇO DE OBSERVAÇÃO/INTERNAÇÃO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias;

Onde: Enfermaria masculina, feminina e pediátrica;

OBS.: Pacientes elegíveis para seguimento de tratamento dentro da unidade de saúde;

Requisito: Atendimento médico e solicitação de internação.

SERVIÇO DE CURATIVO:

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

Onde: Sala de curativo;

OBS.: Serviços realizados pela equipe de enfermagem.

Requisito: Apresentar documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



Serviços e Procedimentos - SPA

SERVIÇO DE OUVIDORIA:

Horário de atendimento: 24 h, todos dias;

Onde: Sala da Ouvidoria;

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

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

SERVIÇO DE CONSULTA EM ORTOPEDIA:

Horário de atendimento: 07h – 01h, todos os dias;

Onde: Consultório ortopédico;

OBS.: Atendimento de urgência e emergência, com instalação de gesso e imobilização.

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

SERVIÇO DE TROCA DE Sonda ENTERAL OU VESICAL:

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

Onde: Sala de curativo;

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

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

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



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

Rosana Maria do Nascimento Silva

Expediente:

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

Elaboração:

Cindi Liviane de Oliveira Coutinho
Karoline Tatiane Albuquerque Moreira
Maria Francisca Pessoa do Nascimento
Patrícia Miranda Soares
Rosana Maria do Nascimento Silva
Saulo Roberto Rolim de Benedetto

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/B5BA.80E6.AFDB.C1E3/98C364D8>
Código verificador: **B5BA.80E6.AFDB.C1E3** CRC: **98C364D8**