



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Saúde

2023

Carta de serviços ao usuário – UPA 24 horas

Unidade de Pronto Atendimento VEREADOR JOSE DA ROCHA GONÇALVES

I. Serviços Oferecidos:

A Unidade de Pronto Atendimento Vereador Jose da Rocha Gonçalves, está localizada na Rua Dos Autonomistas nº 500 – Vila Figueiredo /Rio Grande da Serra, unidade de porte 01 24 horas e oferece estrutura simplificada com Raios-X, Eletrocardiografia, laboratório de exames e leitos de observação, sendo divididos entre isolamento, pediatria, sala amarela e sala vermelha, na qual temos 03 médicos no plantão diurno, horário: 07:00 às 19:00 e 02 médicos no plantão noturno, horário: 19:00 às 07:00.

II. O objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica. Se necessário paciente poderá ser encaminhado para um hospital de rede de saúde, para realização de procedimento de alta complexidade. É necessário para acessar o serviço portar carteira de identidade, cartão do SUS ou CPF (não obrigatório).

III. Acolhimento com classificação de risco, atendimento médico, medicação, exames e procedimentos (se necessário), permanência em sala de observação (se necessário), internação hospitalar, encaminhamento ou alta.

IV. Atendimento prioritário de acordo com a classificação de risco (Protocolo Manchester). O período de espera por consulta para casos não urgentes pode variar até 4 horas.

V. Demanda espontânea do usuário ou paciente regulado e trazido pelo SAMU.

VI. Oferecemos uma comunicação interna que dispõe de um caderno de reclamação e sugestão para os usuários.

1. Após a triagem da equipe de enfermagem e classificação de risco tem como prioridade de atendimento o Protocolo Manchester. - Vermelha: é considerado como emergência, ou seja,

nesses casos os cuidados ao paciente são imediatos. - Laranja: é considerado muito urgente, o prazo de espera pode ser de até 10 minutos. - Amarela: é considerado como urgente e pode esperar até 50 minutos. - Verde: é considerado pouco urgente e o atendimento pode durar até 120 minutos ou podem ser direcionados a outros serviços de saúde. - Azul: é considerado não urgente e podem aguardar atendimento por até 240 minutos ou podem ser direcionados a outros serviços de saúde.

2. Até 4 horas dependendo do fluxo de pacientes.

3. Comunicação verbal e escrita com a ciência dos familiares e acompanhantes.

4. Na recepção da unidade é disponibilizado aos pacientes um caderno, para que o mesmo anote sua reclamação ou sugestão e semanalmente o responsável pela unidade recolhe o caderno e sinaliza a demanda de reclamações ou sugestões.

5. Demanda livre para os usuários falarem com os gestores do local para assim ser solucionado o problema.