



PREFEITURA DE  
**RIOGRANDE DA SERRA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**UPA 24 HORAS**

**2021**

### **I. Serviços Oferecidos**

A UPA é uma unidade de porte 01 24 horas 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 02 médicos no plantão de 24 horas.

**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.

3. 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.