

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Índice

Apresentação e organização da rede	2
Principais serviços	3
SAMU 192	4
Unidades de atendimento 24 horas e UPA	5
Hospital, classificação de risco e tempo de espera	6
Etapas do atendimento e quando procurar ajuda	7
Trauma, pediatria e transferência	8
Atenção domiciliar: Programa Melhor em Casa	9
Serviços e acompanhamento domiciliar	10
Direitos, deveres e compromissos	11
Canais de atendimento e contatos	12

Apresentação e organização da rede

A Rede de Urgência e Emergência (RUE) do Município de Itaguaí, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, apresenta esta Carta de Serviços para informar a população sobre os serviços disponíveis, as formas de acesso, os fluxos assistenciais e os canais de comunicação da rede municipal.

A RUE atua de forma integrada com os demais pontos da Rede de Atenção à Saúde, buscando garantir atendimento adequado, oportuno, humanizado e seguro aos usuários que necessitam de assistência em situações de urgência e emergência.

O que é a RUE?

É formada por serviços de saúde que atuam de maneira articulada para atender usuários com condições agudas ou agravamento de problemas de saúde que necessitem de atendimento imediato ou em tempo oportuno. Sua organização considera a gravidade, o risco clínico e a necessidade assistencial de cada usuário.

Integração dos serviços

A rede busca integrar atendimento pré-hospitalar, unidades de urgência 24 horas, UPA, serviços hospitalares, regulação, transporte sanitário e de urgência, Atenção Primária à Saúde, apoio diagnóstico e terapêutico e demais pontos da Rede de Atenção à Saúde.

Unidades e serviços articulados

- SAMU 192.
- Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24 horas.
- Unidades de Atendimento 24 horas de Vila Geny e de Chaperó.
- Hospital Municipal São Francisco Xavier (HMSFX).
- Serviço de Atenção Domiciliar (Programa Melhor em Casa).

Principais serviços

A Rede de Urgência e Emergência disponibiliza os serviços abaixo conforme a capacidade instalada e os fluxos assistenciais municipais.

Atendimento médico e de enfermagem

Atendimento médico: destinado a usuários com condições agudas que precisam de avaliação em tempo oportuno.

Enfermagem: acolhimento, avaliação, classificação de risco, cuidados, administração de medicamentos, procedimentos e acompanhamento do usuário.

Classificação de risco

Avaliação inicial para identificar a gravidade da situação e estabelecer a prioridade de atendimento.

Procedimentos e medicamentos

Realização de procedimentos compatíveis com a estrutura e a capacidade assistencial de cada unidade. Administração de medicamentos prescritos durante o atendimento, conforme avaliação e indicação profissional.

Observação e exames

Permanência em observação pelo período necessário ao acompanhamento da evolução clínica, quando disponível na unidade. Realização ou solicitação de exames necessários à avaliação do paciente, conforme a capacidade de cada serviço.

Encaminhamento e transferência

Quando houver necessidade de atendimento de maior complexidade ou de serviço especializado, o usuário poderá ser encaminhado ou transferido conforme a avaliação clínica e os fluxos de regulação.

SAMU 192

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) presta atendimento pré-hospitalar móvel em situações de urgência e emergência. **Funciona 24 horas e pode ser acionado pelo telefone 192.**

A ligação é direcionada à Central de Regulação do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Baixada Fluminense (CISBAF), onde profissionais avaliam a situação informada e orientam o atendimento adequado.

Quando acionar

Parada cardiorrespiratória; dor intensa no peito; suspeita de infarto ou de acidente vascular cerebral (AVC); convulsões; perda de consciência; falta de ar intensa; acidentes graves; traumas importantes; hemorragias; situações com risco de morte; e outras situações que necessitem de atendimento de urgência.

Informações ao ligar para 192

- Local exato da ocorrência.
- Número de pessoas envolvidas.
- Principais sinais e sintomas.
- Estado de consciência da vítima e condições aparentes do paciente.
- Telefone para contato.

Base do SAMU - Itaguaí

Endereço: Avenida Prefeito Isoldackson Cruz de Brito, 1096, Vila Margarida.

E-mail: samuitaguairj@gmail.com.

CISBAF

Endereço: Av. Governador Roberto Silveira, 2012 - Posse - Nova Iguaçu/RJ - CEP 26020-740.

Telefone: (21) 3102-0460.

Unidades de atendimento 24 horas e UPA

As unidades 24 horas atendem usuários que necessitam de avaliação e assistência em situações agudas. Oferecem acolhimento, classificação de risco, atendimento médico e de enfermagem e demais serviços conforme a capacidade instalada.

Unidade de Atendimento 24h - Vila Geny

Funcionamento: 24 horas.

Endereço: Rua São Benedito, lotes 22, 23 e 24, quadra 13, Vila Geny.

Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4988.

E-mail: ubsvilageny.itagua@gmail.com.

Unidade de Atendimento 24h - Chaperó

Funcionamento: 24 horas.

Endereço: Estrada de Chaperó, 21 - CEP 23812-261.

Telefone: (21) 3782-9000, ramais 4982 e 4983.

E-mail: coordenacao.chapero@gmail.com.

Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h

A UPA atende usuários com quadros agudos que necessitam de assistência de urgência. Suas atribuições incluem acolhimento, classificação de risco, atendimento médico e de enfermagem, administração de medicamentos, procedimentos, exames disponíveis, observação clínica, estabilização de pacientes, encaminhamento e transferência regulada, quando indicada.

Funcionamento: 24 horas.

Endereço: Av. Deputado Octavio Cabral, 1498.

Telefone: (21) 3782-9027.

E-mail: upaitaguanir@gmail.com.

Hospital, classificação de risco e espera

Hospital Municipal São Francisco Xavier

O HMSFX integra a Rede Municipal de Saúde e participa dos fluxos assistenciais de média e alta complexidade, conforme os serviços disponíveis e a organização da rede. Recebe pacientes de acordo com os fluxos estabelecidos, a avaliação clínica e, quando necessário, os mecanismos de regulação.

Endereço: Rua General Bocaiúva, 16 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-310.

Telefone: (21) 2773-6341.

Classificação de risco

É realizada por profissional habilitado para identificar a gravidade e o risco apresentado pelo usuário e estabelecer a prioridade de atendimento de acordo com a condição clínica.

O atendimento não ocorre necessariamente por ordem de chegada. Um paciente que chegou depois poderá ser atendido primeiro se apresentar condição clínica de maior gravidade ou risco.

Caso ocorra alteração do quadro clínico durante a espera, comunique imediatamente à equipe da unidade.

Tempo de espera

Pode variar conforme a gravidade dos casos, a classificação de risco, o número de pacientes, a disponibilidade das equipes, a necessidade de exames e procedimentos e o atendimento de pacientes em situação grave. A ordem é definida principalmente pela necessidade clínica.

Etapas do atendimento e quando procurar ajuda

Como funciona o atendimento

- 1. Acolhimento:** recepção e identificação da necessidade apresentada.
- 2. Classificação de risco:** avaliação da condição clínica e definição da prioridade.
- 3. Atendimento:** avaliação médica e/ou de enfermagem, conforme a necessidade.
- 4. Exames e procedimentos:** quando indicados e disponíveis na unidade.
- 5. Conduta:** definição dos cuidados após a avaliação.

O paciente poderá receber alta, permanecer em observação, receber medicação e orientações, ser encaminhado para outro serviço ou para acompanhamento na Atenção Primária, ser transferido para unidade hospitalar ou permanecer em acompanhamento conforme indicação clínica.

Quando procurar urgência e emergência

Procure um serviço de urgência quando houver alteração aguda ou agravamento do estado de saúde que necessite de avaliação em tempo oportuno. Exemplos:

- Dor intensa ou súbita; dor no peito; falta de ar.
- Febre associada a sinais de gravidade; crise de asma.
- Convulsão; desmaio; alterações importantes do estado de consciência.
- Alteração súbita da fala ou dos movimentos.
- Sangramento importante; traumas; acidentes; quedas com suspeita de fratura.

Em situações com risco de morte ou emergência, ligue para o SAMU: 192.

Trauma, pediatria e transferência

Atendimento de trauma

A RUE realiza o atendimento inicial e a estabilização de pacientes vítimas de acidentes e traumas, conforme a capacidade assistencial de cada unidade. Em situações graves, poderá ser necessária transferência para serviço hospitalar de referência, seguindo os protocolos e fluxos de regulação.

Atendimento pediátrico

O atendimento de crianças e adolescentes será realizado conforme a capacidade assistencial de cada unidade e os fluxos definidos pela Secretaria Municipal de Saúde. Quando houver necessidade de atendimento especializado ou transferência, serão observados os protocolos assistenciais e as condições clínicas do paciente.

Transferência do paciente

Poderá ocorrer quando a unidade identificar necessidade de recursos assistenciais que não estejam disponíveis no local. A decisão considera:

- Condição clínica e gravidade.
- Necessidade de atendimento especializado.
- Disponibilidade do serviço de destino e regulação.
- Tipo de transporte necessário e segurança do paciente.

O paciente não deverá se deslocar por conta própria quando houver indicação de transporte assistido.

Atenção domiciliar: Melhor em Casa

O Serviço de Atenção Domiciliar (SAD), por meio do Programa Melhor em Casa, presta assistência no domicílio aos usuários com condições que dificultam ou impossibilitam o deslocamento até uma unidade de saúde.

Busca promover a desospitalização segura, a continuidade do cuidado, a redução de internações desnecessárias e a melhoria da qualidade de vida dos usuários e de seus familiares e cuidadores. Atua em articulação com a Atenção Primária, urgência e emergência, hospitais e demais pontos da rede.

Quem pode utilizar

Usuários que, após avaliação da equipe de saúde, apresentem necessidade de cuidados domiciliares e atendam aos critérios assistenciais da modalidade. A inclusão depende de avaliação da equipe responsável e indicação conforme as necessidades clínicas e assistenciais.

Como solicitar

A solicitação de avaliação poderá ocorrer pelas unidades de Atenção Primária, unidades de Urgência e Emergência, Hospital Municipal São Francisco Xavier e outros serviços que acompanhem o paciente. A equipe verifica a elegibilidade e a modalidade de cuidado mais adequada.

Critérios gerais de acompanhamento

A inclusão considera condição clínica, necessidade de cuidados no domicílio, grau de dependência, possibilidade de cuidado no ambiente domiciliar, existência de cuidador quando necessário, segurança do domicílio, necessidade de acompanhamento multiprofissional e capacidade operacional do serviço.

Equipe

O SAD é organizado por equipes multiprofissionais, incluindo a Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar (EMAD) e a Equipe Multidisciplinar de Apoio (EMAP), conforme a organização do serviço.

Serviços e acompanhamento domiciliar

Serviços oferecidos pelo SAD

Conforme a necessidade do paciente e a capacidade do programa: atendimento médico domiciliar e de enfermagem; assistência de técnicos de enfermagem; fisioterapia; fonoaudiologia; psicologia; nutrição; Serviço Social; orientação aos familiares e cuidadores; curativos e procedimentos; acompanhamento de cuidados contínuos; prevenção de agravos; orientações para continuidade do cuidado; apoio à desospitalização e articulação com outros serviços. O atendimento segue o plano terapêutico e as necessidades individuais.

Orientações ao usuário e à família

Forneça informações corretas sobre o estado de saúde e os medicamentos utilizados; comunique alterações clínicas; siga as orientações da equipe; mantenha o ambiente adequado aos cuidados; participe das orientações e cuidados propostos; informe previamente dificuldades relacionadas ao acompanhamento.

Urgências e continuidade do cuidado

O SAD não substitui os serviços de urgência e emergência. Em caso de agravamento súbito ou risco à vida, procure atendimento de urgência ou acione o SAMU 192. O SAD mantém o acompanhamento domiciliar dentro de suas atribuições e possibilidades e pode articular encaminhamento a outro ponto da rede, conforme a condição clínica e os fluxos estabelecidos.

Contato e atendimento do SAD

Órgão responsável: Secretaria Municipal de Saúde de Itaguaí.

Equipe: EMAD / EMAP.

Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5008.

E-mail: melhoremcasaad2@gmail.com.

Endereço: Rua Reverendo Octávio Luiz, 262 - Centro - Itaguaí - CEP 23815-150.

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Acesso: encaminhamento/solicitação pela Rede Municipal de Saúde, mediante avaliação da equipe responsável.

Direitos, deveres e compromissos

Direitos do usuário

- Atendimento digno, humanizado e conforme a necessidade clínica.
- Tratamento sem discriminação e respeito por profissionais e demais usuários.
- Privacidade e sigilo das informações pessoais e de saúde.
- Informações claras sobre o atendimento e orientações sobre a condição de saúde.
- Acesso organizado aos serviços.
- Apresentar reclamações, sugestões, elogios e solicitações.

Deveres do usuário

- Fornecer informações verdadeiras sobre a saúde e informar alergias e medicamentos utilizados.
- Seguir as orientações dos profissionais.
- Respeitar profissionais, demais usuários e normas das unidades.
- Preservar equipamentos e instalações públicas e utilizar adequadamente os serviços.
- Comunicar alterações no estado de saúde enquanto aguarda atendimento.

Compromissos da RUE

Garantir atendimento humanizado; priorizar os casos conforme a classificação de risco; promover segurança do paciente; fortalecer a integração entre os serviços; aprimorar os fluxos; qualificar os profissionais; melhorar a comunicação; promover acesso organizado; fortalecer a regulação; buscar maior resolutividade e melhoria contínua dos serviços.

Canais de atendimento e contatos

Os canais oficiais da Secretaria Municipal de Saúde e da Prefeitura de Itaguaí recebem reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informação.

Ouvidoria

Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4022.

E-mail: ouvidoria.2014@gmail.com.

Endereço: Rua Protógenes Guimarães, 106.

Contatos de emergência

SAMU: 192.

Corpo de Bombeiros: 193.

Polícia Militar: 190.

Secretaria Municipal de Saúde

Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4003.

Orientação à população

A Rede de Urgência e Emergência está organizada para atender diferentes níveis de necessidade. Sempre que possível, procure o serviço adequado à sua condição de saúde, evitando deslocamentos desnecessários entre unidades.

A rede busca garantir atendimento no local mais adequado à necessidade do cidadão, promovendo integração entre a Atenção Primária, os serviços de urgência, o atendimento pré-hospitalar, a regulação e a assistência hospitalar.

Em situações de emergência ou risco à vida, ligue para o SAMU: 192.