

**CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS PRONTO SOCORRO MUNICIPAL**  
**DR. RAUL NICOLINO PENNA CUNHA**

O Pronto Socorro Municipal, equipamento de saúde localizado na área central do município de Suzano, destina-se à prestação de serviços de urgência e emergência clínica, cirúrgica e pediátrica à toda população, conforme normas e diretrizes do SUS.

**Estão disponíveis 24 h todos os dias da semana:**

- Atendimento de Clínica Médica (emergencial e consultas de média complexidade), com respectivas medicações;
- Atendimento de Clínica Pediátrica (emergencial e consultas de média complexidade) com respectivas medicações.
- Atendimento de Clínica Cirúrgica (emergencial e consultas de média complexidade), com respectivas medicações;
- Realização de exames laboratoriais em caráter de urgência e emergência, também solicitados no período em que o paciente permanece na observação ou sala de emergência.
- Realização de exames de imagem (raio x, tomografia e ultrassonografia).
- Observações.

**A estrutura física abriga:**

**Emergência Adulto:**

- 07 leitos de internação semi-intensiva
- 01 leito de internação em isolamento semi-intensivo
- 08 leitos de estabilização clínica ao paciente crítico

**Observação Adulto I:**

- 12 leitos de internação

**Observação Adulto II:**

- 10 leitos de internação
- 01 leito de internação em isolamento

**Soroterapia Adulto:**

- 15 poltronas de medicação

---

**Enfermaria Pediátrica:**

- 10 leitos de internação
- 01 leito de internação em isolamento
- 03 leitos de internação semi-intensiva

**Soroterapia pediátrica:**

- 05 poltronas de medicação

**Acesso ao Serviço de formas de Atendimento:**

O acesso ao atendimento acontece por livre demanda ou espontânea, se dá a partir da chegada do paciente no setor que necessita receber os cuidados (PSA, PSI e Emergência). O paciente tem acesso garantido a todos os setores disponíveis, devendo apresentar documentos pessoais para a abertura de ficha de atendimento (Registro Geral, Cadastro de Pessoa Física, e Cartão Nacional de Saúde). No entanto, a não apresentação destes não impede o atendimento de urgência e emergência do paciente.

**O atendimento consiste em:**

- Acolhimento e direcionamento do paciente aos setores necessários, conduzidos por controladores de acesso e controladores de fluxo, com recebimento de senha;
- Recepção do paciente, com registro de dados no sistema e abertura de Ficha de Atendimento, realizado por recepcionistas;
- Classificação de Risco realizada por enfermeiros no PSA e triagem pediátrica no PSI
- Atendimento Médico realizado por profissional clínico, pediatra e cirurgião;
- Medicação / Observação / internação sempre que necessário
- Cirurgia / Sutura / demais procedimentos sempre que necessário
- Exames laboratoriais/ ECG / Imagem, sempre que necessário;
- Orientações de alta ou orientação para encaminhamento, inserção na CROSS para serviços especializados, conforme necessidade do paciente.

**Tempo de Espera para realização do Atendimento****Atendimento Ambulatorial de Urgência Adulto:**

Ao ser avaliado por Enfermeiro (a) na Classificação de Risco, o paciente é classificado conforme critérios técnicos, através do Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco do PSMS, em que a cor selecionada corresponde a gravidade do paciente, prioridade de atendimento e tempo de espera:

- ✓ **Classificação Vermelha:** atendimento IMEDIATO ou em até 15 minutos
- ✓ **Classificação Amarela:** atendimento em 15 minutos ou em até 30 minutos
- ✓ **Classificação Verde:** atendimento em 30 minutos ou em até 120 minutos

---

✓ **Classificação Azul:** atendimento em 120 minutos ou em até 240 minutos

**Atendimento Ambulatorial de Urgência Pediátrica:**

Ao ser avaliado pelo profissional de enfermagem na triagem, conforme quadro clínico, a criança é direcionada ao atendimento médico imediato quando necessário ou aguarda atendimento conforme critério de triagem.

**Prioridade de atendimento:**

Lembrando ainda que idosos, gestantes, mulheres com criança de colo, autistas e demais transtornos e deficiências independente da idade, possuem atendimento prioritário, com acesso diferenciado através de senha na recepção. E após a Classificação de Risco conforme o critério das situações especiais.

**Atendimento de Emergência:**

Atendimento de forma imediata. O paciente é conduzido pelas ambulâncias básicas ou avançadas do serviço de APH (atendimento pré hospitalar) no município ou ainda por demanda espontânea por meios próprios, diretamente ao setor de emergência da unidade. Outra forma de acesso, se dá mediante a classificação de risco do enfermeiro (a) no consultório de enfermagem que conduz o paciente ao setor de emergência conforme a gravidade.

**Exames:**

Os resultados dos exames laboratoriais variam de acordo com a complexidade e necessidade do processo e automação, sendo informados aos médicos imediatamente por programas tecnológicos após sua análise e emissão de laudo. Durante a análise dos exames, que pode variar de minutos a 2 horas o paciente fica aguardando em sala de observação ou leito de estabilização.

Resultados de exames por imagem: laudo de tomografias tem tempo estimado de até 4 horas, raio X e Ultrassonografia tem resultado imediato

**Encaminhamento a outros Serviços de Referência:**

Quando a gravidade ou complexidade do paciente superam os recursos existentes na unidade, os pacientes são inseridos no sistema de Regulação – CROSS, onde é solicitado vaga de acordo com a necessidade de cada caso (vaga de UTI, Nefrologia, cirurgia pediátrica, etc..). Quando a vaga é liberada, o paciente é imediatamente removido ao hospital ou serviço referenciado.

**Forma de Prestação:**

Todos os atendimentos e procedimentos realizados neste Pronto Socorro são realizados exclusivamente através do Sistema Único de Saúde – SUS. Esta



---

unidade é mantida com recursos municipais, estaduais e federais. O usuário não realiza qualquer forma de pagamento pelos serviços aqui prestados.

**Manifestação sobre a Prestação de Serviços:**

O Usuário pode realizar manifestação sobre o atendimento junto à OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, diretamente no plantão administrativo, ou pelo e-mail [rueinterlocucao@gmail.com](mailto:rueinterlocucao@gmail.com). As respostas das manifestações através da Ouvidoria, são encaminhadas via e-mail ao manifestante, pela administração do serviço ou pela Ouvidoria.

**Cíntia Cristina Steffens Watanabe**  
**Diretora RUE /PS**