



POLICLÍNICA ZENO LANZINI

CARTA DE SERVIÇOS

Atualização: JUNHO/2024



FICHA CATALOGRÁFICA

GOVERNADOR

Wilson Miranda Lima

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE

Nayara Maksoud

DIRETOR GERAL

Fabio Manabu Martins Shimizu

GERENTE ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Andresson Lacerda do Lago

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

Andresson Lacerda do Lago

Janice Albuquerque Carneiro

Josimar Vasconcelos dos Santos

Márcia Wolenski da Luz de Souza



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
BREVE HISTÓRICO.....	4
DADOS DA UNIDADE.....	5
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	6
MISSÃO	6
VISÃO	6
VALORES	7
ORGANOGRAMA	8
QUANDO DEVO PROCURAR A NOME DA UNIDADE.....	9
O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA UNIDADE.....	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.....	9
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NO(A) NOME DA UNIDADE.....	10
ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DO(A) NOME DA UNIDADE	14
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	14
FOTOS	15-17



APRESENTAÇÃO

POLICLÍNICA ZENO LANZINI

A presente Carta de Serviços da Policlínica Zeno Lanzini objetiva demonstrar a identidade da Unidade na rede de atendimento ambulatorial integrante da Secretaria de Estado de Saúde; prestar informações ao público externo e interno sobre o estabelecimento assistencial de saúde, e por reflexo, organizar e melhorar o fluxo de pacientes, racionalizando e otimizando recursos humano, material e financeiro.

Outrossim, a divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pelos estabelecimentos de assistência à saúde e suas formas de acesso contribuem para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde e favorece a tão almejada humanização da assistência em saúde a divulgação de informações quanto aos serviços de saúde oferecidos pela instituição e suas formas de acesso, contribuindo assim para o fortalecimento da rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS.



BREVE HISTÓRICO

Em 03 de fevereiro de 2004 foi inaugurada a unidade ambulatorial Policlínica Zeno Lanzini, para funcionar de segunda à sexta-feira, no horário de 07h00 às 18h00 horas.

Inicialmente o atendimento teve como público alvo a comunidade da Zona Leste, porém, devido à grande demanda e procura dos serviços especializados a Instituição estendeu sua atenção aos usuários das mais diversas localidades do Estado do Amazonas, e até mesmo a outros Estados Adjacentes.

O atendimento se dá mediante agendamento via sistema de regulação estadual SISREG.



DADOS DA UNIDADE

POLICLÍNICA ZENO LANZINI

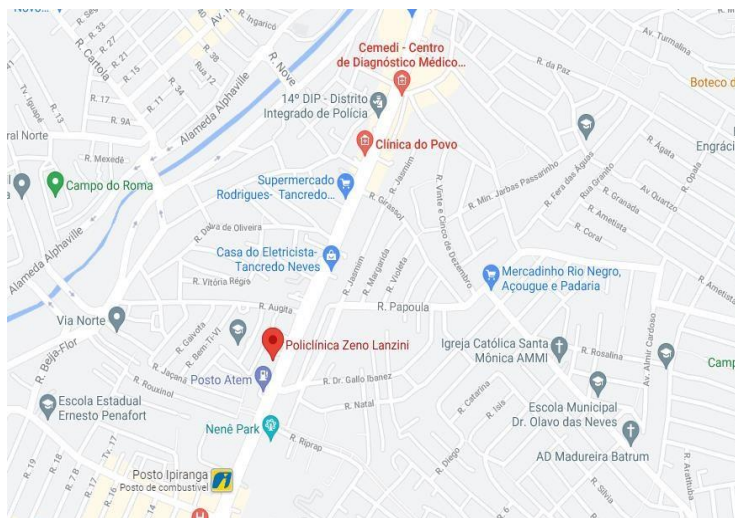
CNPJ: 00.697.295/0101-60

CNES: 3042626

Telefones: (92) 3249-9950/98412-6021(watsapp)

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

Endereço Av. Autaz Mirim, 7035 – Tancredo Neves



Linhas de ônibus: 014, 016, 352, 355, 418, 600, 650, 651 e 652



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

POLICLÍNICA ZENO LANZINI

MISSÃO

“Promover a saúde através da prevenção e assistência médica diferenciada, com humanização, competência e excelência no atendimento”.

VISÃO

“Ser referência em excelência no atendimento ambulatorial no Estado do Amazonas”.



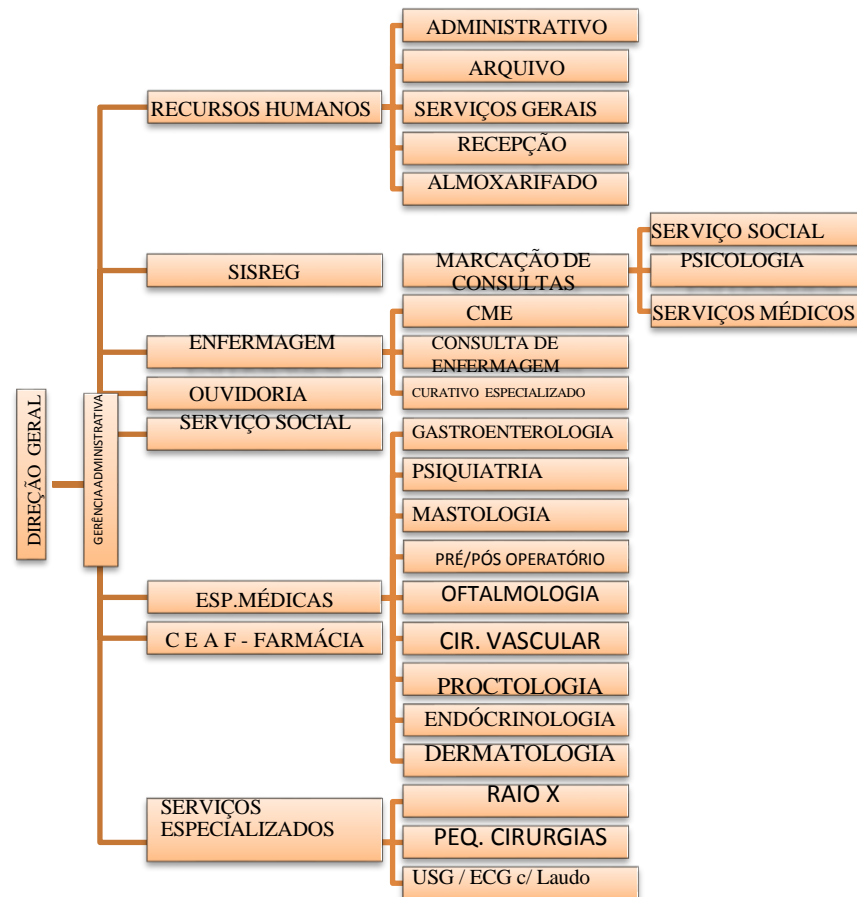
VALORES

- Ética e Transparência;
- Qualidade;
- Comprometimento;
- Competência Técnica;
- Inovação;
- Responsabilidade Socio-ambiental



ORGANOGRAMA

POLICLÍNICA ZENO LANZINI



QUANDO DEVO PROCURAR A POLICLÍNICA ZENO LANZINI

Por ser uma unidade de saúde de média complexidade o acesso aos serviços decorrem através do SISREG – Sistema Regulador. Inicialmente o usuário recebe atendimento numa Unidade Básica de Saúde - UBS e, necessitando de um atendimento especializado, o médico generalista (clínico geral) encaminha para o especialista e a requisição é inserida no sistema da própria UBS na qual foi atendido. A partir daí o usuário aguardará a confirmação do agendamento para a Unidade Especializada executante do serviço.

O QUE PRECISO PARA SER ATENDIDO NA POLICLÍNICA ZENO LANZINI

O atendimento realizado pela Policlínica Zeno Lanzini acontece através do SISREG – Sistema de Regulação. Quando a consulta, exame ou procedimento é confirmado pelo sistema, o usuário deve apresentar-se no dia do atendimento. Com no mínimo 30 minutos de antecedência, portando o Encaminhamento médico com a autorização, a Carteira de Identidade ou Documento Oficial com foto (Carteira de motorista, Carteira de trabalho, Carteira do Conselho de Classe etc.), o Cartão do SUS, CPF e Comprovante de residência. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados dos Pais ou responsável legal, ambos munidos de documento pessoal.

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

Vide Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde

Acesse: <https://drive.google.com/file/d/1hRoqjKsKqZsMKiQWWd2QBJY9kqXg7EWd/view>



SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS OFERECIDOS NA POLICLÍNICA ZENO LANZINI

1) RECEPÇÃO - Atendimento ao público com agendamento, preenchimento de cadastro, orientações.

Onde: Recepção da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisitos: Requisição Médica. Se for para a Farmácia, a dispensação de antibióticos e remédios controlados dar-se-á mediante Notificação de Receita compatível, receita médica em 02(duas) vias, documento oficial de identificação com foto, cartão SUS e comprovante de residência.

2) FARMÁCIA - Serviços de Atendimento Especializado – SAE, Dispensação de Medicamentos de Uso Controlado.

CEAF: Componente Especialidade da Assistência Farmacêutica, a partir de agosto de 2024.

Onde: Farmácia da Unidade de Saúde

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 08:00h às 17:00h

Requisito: Receituário Médico em duas vias e Notificação de Receita compatível, para dispensação de antibióticos e remédios controlados apresentar documento de identificação oficial com foto.

3) OUVIDORIA – Serviço que acolhe as demandas dos usuários, zelando pela garantia da qualidade dos serviços prestados.

Horário: Segunda feira a Sexta Feira 08:00h ÀS 14:00h

4) SISREG: Atendimento ao público com agendamento de consultas, marcação de exames, preenchimento de cadastro, orientações.

Onde: Setor do SISREG da Unidade de Saúde.

Horário: Segunda feira a Sexta Feira: 07:00h as 17:00h

Requisito: Necessário: Identidade ou documento Oficial com foto, CPF, CNS (Cartão Nacional do SUS), Formulário de Encaminhamento.

5) PREPARO: Realiza os procedimentos de preparação do usuário do serviço para o atendimento médico com a aferição de pressão arterial,¹⁰ pesagem, estatura, temperatura, glicemia capilar.



6) ENFERMAGEM: Acolhimento e consulta dos pacientes, com orientações e encaminhamentos diversos.

7) PSICOLOGIA: Acolhimento e consulta aos pacientes com agendamento prévio na Unidade

8) SERVIÇO SOCIAL - Informação e ou comunicação em saúde (normas e rotinas institucionais). Encaminhamento à rede de seguridade social (assistência, saúde e previdência). Emissão de documentos que viabilizam a obtenção de benefícios sociais. Atendimentos a usuários em situação de vulnerabilidade social

Onde: Sala de Serviço Social

Requisito: RG, CPF, Cartão do SUS, Comprovante de residência (a depender do tipo de atendimento)

9) CLÍNICO GERAL ESPECIALISTA EM SAÚDE MENTAL: Consulta com agendamento no Serviço Social da unidade de saúde.

10) DERMATOLOGIA – CONSULTA EM PEQUENA CIRURGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

11) OFTALMOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador SISREG

12) MASTOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

13) GASTROENTEROLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

14) CIRURGIA GERAL PRÉ-OPERATÓRIO: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

11



15) CIRURGIA GERAL PÓS-OPERATÓRIO: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

16) CIRURGIA VASCULAR: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

17) ENDOCRINOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

18) PROCTOLOGIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG Onde:
Consultório Médico

19) PSIQUIATRIA: Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG

20) ULTRA-SONOGRAFIA: Realizando os Exames de Ultrassom Transvaginal, Mamária, Obstétrica, Abdome total e superior, Vias urinárias e Rins, Pélvica, Próstata Via Abdominal, Tireóide.

21) PROCEDIMENTO DERMATOLÓGICO: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema SISREG

- 01 - Biópsia de pele e partes moles
- 02 - Biópsia/Punção de tumor superficial da pele
- 03 - Eletrocoagulação de lesão cutânea/intralesional
- 04 - Excerese de tumor de pele e Anexos / Cisto sebáceo/Lipoma
- 05 - Fulguração / Cauterização química de lesões cutâneas
- 06 - Retirada de lesão por Shaving
- 07 - Retirada de corpos estranhos subcutâneo



22) PROCEDIMENTO DE PSICOLOGIA CLÍNICA: Atendimento presencial com agendamento de consulta realizada pelo profissional

01 - Terapia em Grupo

02 - Terapia Individual

03 - Atendimento Individual em Psicologia

04 - Atendimento em Psicoterapia de grupo

05 - Atividade Educativa/Orientação em grupo na Atenção Especializada

06 - Atendimento em oficina Terapêutica I - Saúde mental Terapia em grupo.

23) EXAME DE ELETROCARDIOGRAMA: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema Regulador – SISREG

É um exame que avalia a atividade elétrica do coração por meio de eletrodos fixados na pele. Através desse exame, é possível detectar o ritmo do coração e o número de batimentos por minuto.

Obs.: O Exame de Eletrocardiograma emitido na Unidade de Saúde é com laudo.

24) PROGRAMA PÉ DIABÉTICO / CURATIVO ESPECIALIZADO: Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado pelo enfermeiro do Programa que faz a avaliação para o curativo especializado em lesões grau II

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



ONDE ENCONTRAR A CARTA DE SERVIÇO DA POLICLÍNICA ZENO LANZINI

A Carta de Serviços pode ser encontra no Site da SES-AM.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

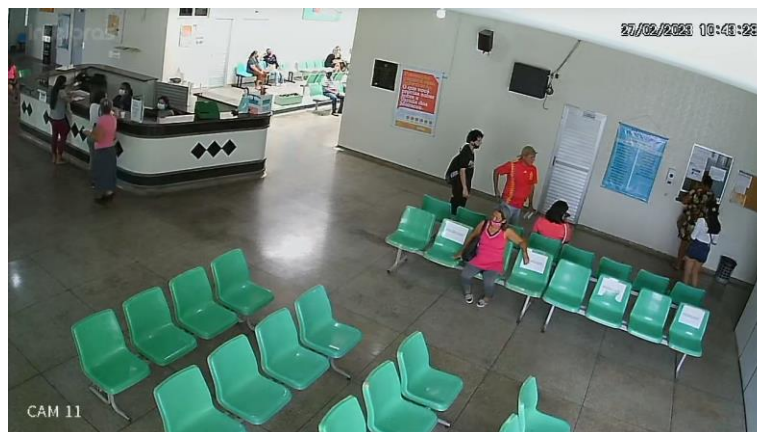
Atendimento ao Usuário através do Telefone/ Whatsapp (92) 98412-6021.

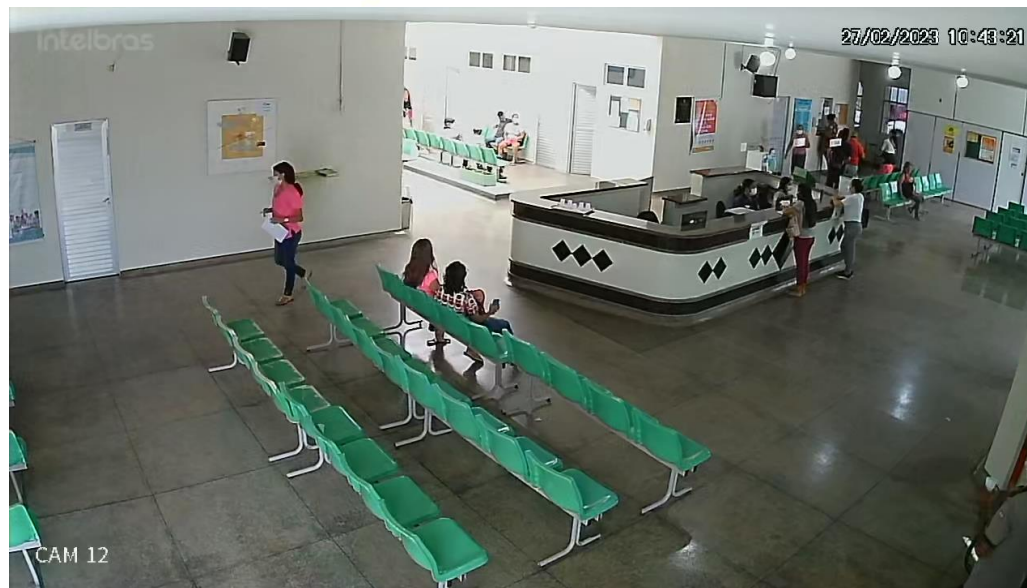


FOTOS

POLICLÍNICA ZENO LANZINI







POLICLÍNICA ZENO LANZINI
Avenida Autaz Mirim nº 7035
Bairro: Tancredo Neves
Fone: (92) 98412-6021
Manaus – AM, CEP: 69.087-215

