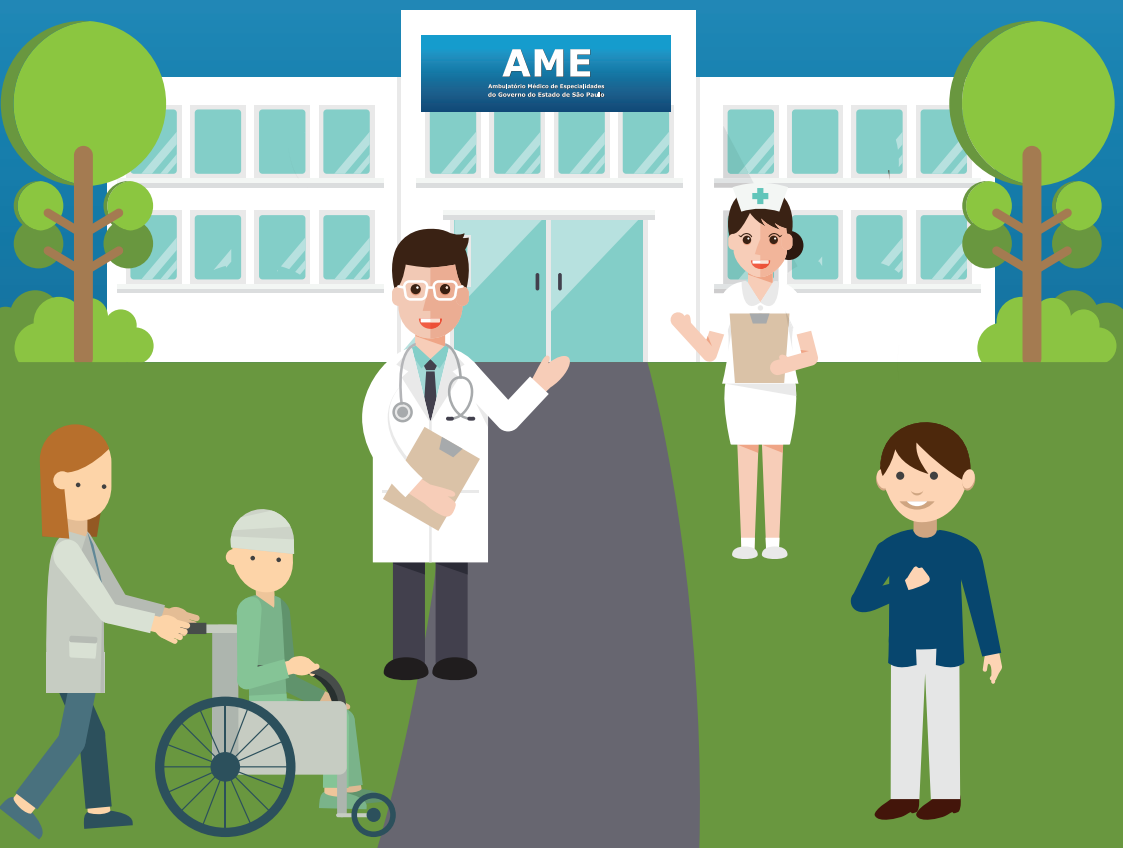


GUIA DO PACIENTE



AME

Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo

SUMÁRIO



Apresentação	04
Informações Básicas.....	05
Direitos do Paciente.....	06
Deveres do Paciente.....	08
Agendamento/Falta.....	09
Outras Informações.....	11
Como ser atendido no AME Assis.....	12
Exames.....	14
Setores de Apoio.....	18
Localização e Sinalização Interna.....	20
Dúvidas Frequentes.....	22



APRESENTAÇÃO

AME

Os AMEs são unidades de alta resolutividade, com modernos equipamentos, que oferecem consultas, exames e, em alguns casos, cirurgias em um mesmo local, proporcionando maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento dos pacientes.

O AME Assis foi inaugurado em junho de 2013, é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis, acompanhado pelo Direção Regional de Saúde - DRS - IX Marília e é referência para 12 Municípios.

São oferecidas 18 especialidades médicas (Acupuntura, Cirurgia Vascular, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Proctologia, Radiologia, Urologia, Anestesiologia, Infectologia, Pneumologia, Reumatologia, Cirurgia Geral) e cinco não médicas (Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social e Nutrição); e mais de 39 exames e procedimentos.



INFORMAÇÕES BÁSICAS



- Mantenha seu cadastro atualizado, principalmente, o número de telefone/celular;
- Sempre traga o documento oficial com foto, cartão SUS e o encaminhamento quando for o 1º atendimento, devidamente assinado e carimbado pelo médico do Posto de Saúde;
- O AME Assis atende com horário marcado para oferecer mais qualidade e conforto aos pacientes, por isso o horário de chegada informado deve ser respeitado;
- Não falte nas consultas de Enfermagem, a falta de preparo ou o preparo incorreto poderá impedir a realização do exame ou procedimento;
- Realize os preparos solicitados para exames e procedimentos e siga corretamente as orientações da Enfermagem;
- Menores de 18 anos sem acompanhante não serão atendidos;
- Maiores de 65 anos, caso necessário (para aqueles que tem dificuldade de locomoção ou entendimento), devem trazer um acompanhante;
- Não é possível alterar as datas e horários dos agendamentos;



Não falte! Se não puder comparecer, lembre-se de avisar pelo menos 2 dias antes pelo telefone: 18 3302-3700



- ***Atendimento inclusivo e respeitoso***

Direito a tratamento adequado independentemente de condições físicas, intelectuais, sensoriais, religiosas, de orientação sexual, credo, raça, idade ou estrutura familiar;

- ***Acessibilidade***

Espaço acessível, com recursos e adaptações necessárias às instalações, com comunicação clara, acolhimento individualizado e equipe treinada para oferecer suporte sem barreiras;

- ***Nome social***

Ser tratado pelo nome social em todos os momentos do atendimento;

- ***Privacidade e confidencialidade***

Proteção e sigilo aos dados de saúde, permitindo atendimento seguro, humanizado e associado à dignidade;

- ***Transparência e Informação***

Ter acesso a informação clara e acessível sobre o atendimento, desde diagnóstico até o tratamento proposto, incluindo riscos, benefícios e duração;

Ser previamente informado em casos de exame ou procedimentos que envolvam sedação ou anestésicos, incluindo informações sobre a duração do exame ou procedimento, o nome e os efeitos dos medicamentos, as áreas do corpo que serão afetadas e possíveis efeitos colaterais e riscos;

Identificar por meio de crachá institucional todos os profissionais que participarem do seu atendimento;

DIREITOS DOS PACIENTES



Ter acesso ao seu prontuário, atualizado, devidamente preenchido, munido de informações como histórico de saúde, tratamentos, prescrições e resultados, por meio de solicitação na Central de Laudos do AME;

- **Participação e Escuta**

Manifestar-se por meio de solicitações, elogios, reclamações, denúncia ou sugestões no setor de Ouvidoria;

- **Acompanhantes**

Ser acompanhado durante consultas e exames, conforme situações previstas pela legislação vigente, sendo: mulheres, menores de 18 anos, idosos com mais de 60 anos, pessoas com deficiência;

Sobre os Acompanhantes

- Colaborar com o bem-estar do paciente, respeitando as regras assistenciais e administrativas do AME Assis e os horários de atendimento;
- Permanecer durante todo o período de atendimento com o paciente, cumprindo os horários estabelecidos, visto que na ausência do acompanhante o exame ou procedimento não será realizado;
- Manter comportamento adequado, zelando pelo patrimônio da instituição;
- Agir com respeito e cordialidade com a equipe profissional do AME, demais pacientes e acompanhantes;
- Não fumar dentro da instituição, incluindo áreas externas próximas, conforme lei vigente.

DEVERES DOS PACIENTES



• **Fornecimento de Informações**

Prestar informações corretas e completas dos dados pessoais, sobre o estado de saúde e uso prévio de medicamentos.

• **Respeito as normas e orientações**

Cumprir as normas da Instituição, colaborar para o bom funcionamento do ambiente e do atendimento;
Respeitar o horário de chegada da ficha de encaminhamento ou informado por setor de agendamento;

Não faltar no atendimento agendado, consulta/exame/procedimento, e caso precise informar com pelo menos 48 horas antes a ausência, evitando assim a alta administrativa;

Zelar pelo espaço público, equipamentos e materiais, contribuindo para um ambiente limpo, organizado e seguro;
Seguir as orientações e recomendações médicas, assistenciais e administrativas para o sucesso do tratamento.

• **Comportamento**

Agir com respeito e cordialidade com a equipe profissional do AME, demais pacientes e acompanhantes;
Não fumar dentro da instituição, incluindo áreas externas próximas, conforme lei vigente.



O ENCAMINHAMENTO E O AGENDAMENTO DA 1ª CONSULTA NO AME É REALIZADO PELA UNIDADE DE SAÚDE

- Todas as vezes que vier ao AME Assis o paciente deve trazer:
 - Documento oficial com foto (RG, CNH)
 - Cartão SUS;



- Na 1ª consulta é obrigatório o paciente trazer o encaminhamento, devidamente assinado e carimbado pelo médico, sem este documento o paciente deverá retornar ao Posto de Saúde (UBS) para remarcar outra consulta;
- Quando o médico do Posto de Saúde (UBS) solicitar exame, o paciente precisa trazer o pedido do exame, devidamente assinado e carimbado pelo médico. Sem o pedido, o exame não será realizado e o paciente deverá retornar ao Posto (UBS) para remarcar o exame;

AGENDAMENTO E FALTA



Somente falte em caso de extrema necessidade e, se realmente for preciso, avise pelo menos 48 horas antes pelo telefone: (18) 3302-3700.

Sua falta atrasa seu diagnóstico e sua recuperação. E quando você não avisa, outra pessoa também deixa de ser atendida;



**ATENÇÃO!
SUA FALTA,
FAZ FALTA!**

- Caso falte no primeiro atendimento, o paciente deverá procurar o Posto de Saúde (UBS) para solicitar novo agendamento. Se o paciente faltar duas vezes seguidas em consulta, exame ou procedimento e precisar de atendimento, ele também terá que procurar o Posto de Saúde (UBS) para solicitar novo agendamento;
- O AME não atende particular e nem com agendamento direto;
- O aviso das datas e horários das consultas são realizados por telefone, por isso o cadastro atualizado do paciente é muito importante. São realizadas 3 tentativas e, em último caso, é solicitado ao Posto de Saúde que avise o paciente;
- Quando o agendamento do AME Assis fizer contato, o paciente pode solicitar que o atendente aguarde, enquanto anota a data e horário para não esquecer. Se o paciente não puder vir, deve avisar imediatamente que irá faltar.

OUTRAS INFORMAÇÕES



Acessibilidade

O AME possui cadeiras de rodas e macas que podem ser utilizadas por pacientes, basta solicitar na Triagem da Recepção. Temos banheiros e uma caixa de sugestão adaptados para acolhimento de usuários de cadeiras de rodas.



Silêncio

O Ambulatório é um ambiente de saúde e por este motivo pedimos a colaboração de pacientes e acompanhantes quanto ao silêncio nos espaços do AME, como recepção e corredores de atendimento. O barulho, seja por meio de conversas, toque e vídeo de celulares, atrapalha o ambiente e pode gerar incomodo aos demais pacientes.

Utilização de celular

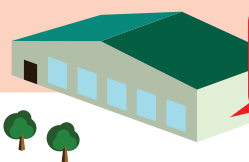
Na área cinza, onde se localiza o Centro Cirúrgico, solicitamos que o celular não seja utilizado, pois o aparelho ligado provoca interferência nos equipamentos de alguns exames. Assim, contamos com a colaboração de todos para que ao transitar nesta área, o aparelho permaneça desligado.

Evite trazer crianças:

Estamos num ambiente de saúde, aqui atendemos 18 especialidades e realizamos mais de 30 exames, por este motivo pessoas com enfermidades diversas nos procuram, deste modo, evite trazer crianças, restringindo a vinda deles apenas quando forem pacientes.

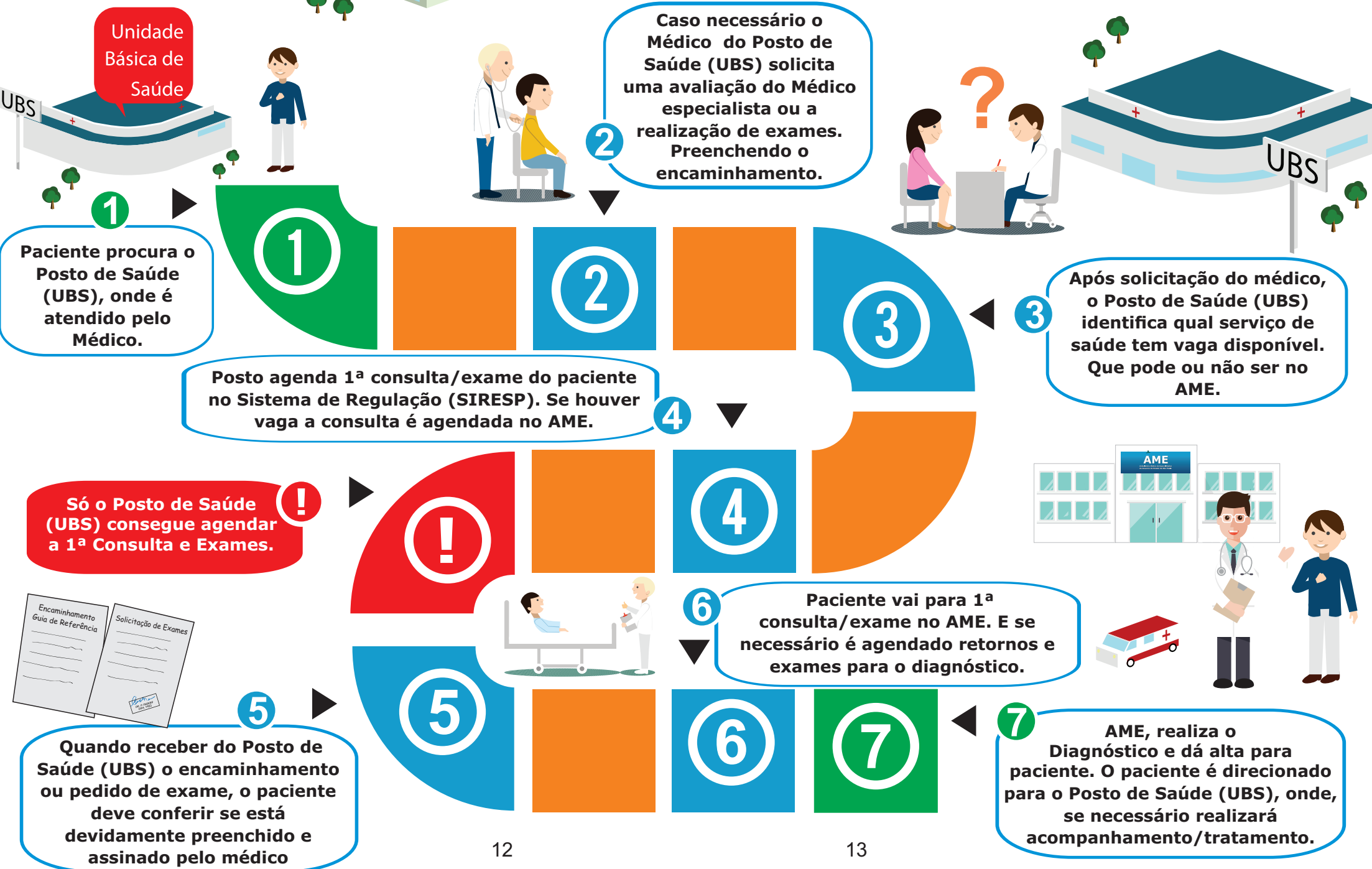
Acompanhantes de pacientes que passarão por procedimento Cirúrgico, não podem trazer crianças, pois o acompanhante precisará ficar junto do paciente na sala de observação no Centro Cirúrgico e neste local não é permitido a presença de crianças.

ATENÇÃO: As vagas do AME são disponibilizadas no Sistema de Regulação SIRESP.



Central de regulação de vagas

COMO SER ATENDIDO NO AME





EXAMES

- Para os exames de laboratório é necessário jejum conforme orientações do setor de pós-consulta. O jejum incorreto pode alterar o resultado do seu exame, prejudicando seu diagnóstico;
- Quando vier para exame de mamografia, trazer sempre o último exame de mamografia realizado, caso não o tenha em mãos, informar pelo menos o ano que realizou o exame;

É importante sempre vir acompanhado de uma pessoa com 18 anos ou mais, responsável, que possa ajudar em caso de urgência e que possa auxiliar o paciente em caso de orientação médica e prescrição de medicamentos;



EXAMES



- Para alguns exames e procedimentos são solicitados preparos com um, dois ou até mais dias. Não realizar o preparo solicitado, ou realizá-lo de maneira errada, pode prejudicar ou impedir a realização do seu exame ou procedimento;
- O AME realiza consultas de Enfermagem para orientar pacientes sobre os devidos preparos para exames ou procedimentos mais específicos. Neste dia é solicitado que você traga um acompanhante, que deve ser maior de 18 anos, responsável e que possa estar presente para auxiliá-lo no momento do preparo em casa, com os medicamentos e orientações; os exames que necessitam de sedação e procedimentos cirurgicos também podem seguir preparos específicos, inclusive sendo solicitada a retirada de adornos ou de qualquer objeto de valor.



**Caso tenha dúvidas,
você pode ligar sempre
que preciso para a
equipe de Enfermagem
por meio do número de
telefone: 18 3302-3700
ou procurar a Ouvidoria.**



EXAMES

Para passar em exame ou procedimento que envolva sedação ou no oftalmologista, não venha dirigindo, pois isto pode representar um risco a sua vida e de outras pessoas, por causa da sedação ou do colírio de dilatação das pupilas;



- Quando for realizar exames e procedimentos que exija sedação (endoscopia, colonoscopia, etc), não venha de sapato de salto alto, venha com algo confortável e mais seguro;
- Alguns pacientes após passarem por consulta e exames no AME Assis, poderão ser encaminhados para exames e cirurgias em outras instituições, nestes casos o AME acompanha o paciente e o direciona para as vagas disponíveis, não sendo de nossa responsabilidade o tempo de espera para os mesmos;

EXAMES

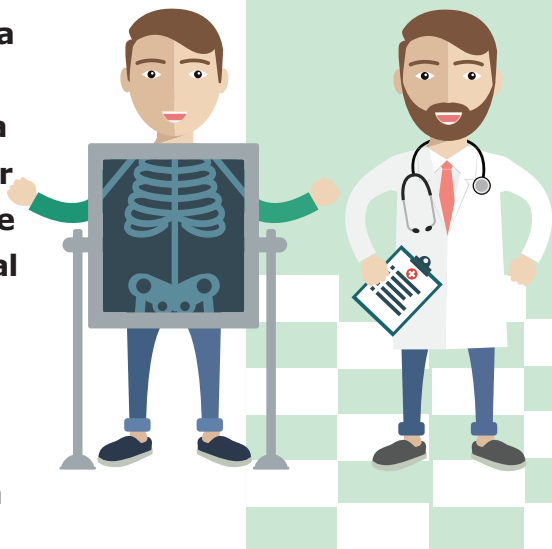


- Para solicitar uma cópia de exame é necessário fazer o pedido na Central de Laudos, no AME Assis. Para fazer o pedido é necessário fornecer:

- Documento oficial com foto (do paciente)

O prazo para retirada é a partir de 48 horas.

Também é possível fazer a solicitação da cópia do Prontuário. Neste caso, a retirada somente pode ser realizada pelo paciente, de posse de documento oficial com foto, ou por pessoa portadora de declaração registrada em Cartório, específica para o fim. O prazo para retirada é a partir de 7 dias.



Atenção!

Para o retorno com médico não é necessário retirar o laudo do exame. Na consulta de retorno o resultado já estará no seu prontuário eletrônico.



Triagem de Entrada e Recepção:

A triagem de entrada e a recepção são os primeiros setores do AME em que você será atendido. Fique atento a chamada da triagem e também ao painel de senha com ordem de chamada nos guichês.

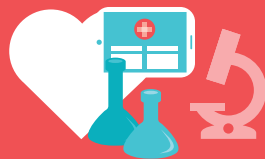
Toda vez que vier ao AME é preciso trazer um documento oficial com foto (RG, Carteira de Habilitação) e o cartão SUS.

Respeite sempre o horário de chegada informado para não perder sua consulta, exame ou procedimento.

Na Recepção o paciente e o acompanhante serão identificados por meio de uma etiqueta adesiva, que deverá ficar colado no lado direito, na altura do peito. Esta etiqueta somente será retirada na porta de saída do AME Assis.

Caso necessário, o paciente poderá trazer um acompanhante. Pacientes acamados, pessoas com necessidades especiais poderão vir com até dois acompanhantes.





Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU/Ouvidoria:

O SAU é um espaço de comunicação do paciente e o AME Botucatu, com o objetivo de melhorar os serviços oferecidos.

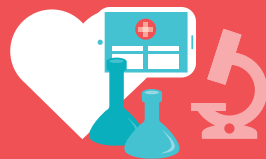
Por meio dele o paciente ou o acompanhante pode registrar sua manifestação, pessoalmente na sala 83, por telefone **18 3302-3700**, e-mail **sau@ameassis.org.br** ou nas caixas de sugestões distribuídas nos corredores do prédio do Ambulatório.

As manifestações podem ser:

- **Reclamação** (demonstração verbal ou escrita de insatisfação, pode ser anônimo);
- **Elogio** (demonstração verbal ou escrita de satisfação, não pode ser anônimo);
- **Sugestão** (demonstração verbal ou escrita com proposta de melhoria do serviço);
- **Denúncia** (demonstração verbal ou escrita indicando irregularidade no serviço do AME);
- **Solicitação** (demonstração verbal ou escrita, com insatisfação ou não, solicitando uma melhoria ou ato específico).

Pesquisa de Satisfação: o paciente poderá ser convidado pelo funcionário da Ouvidoria à responder perguntas sobre o atendimento. Isso ajuda a melhorar o AME Assis.

Sua participação é muito importante na melhoria contínua da qualidade do atendimento.



Serviço Social:

Este setor tem o objetivo de dar assistência ao paciente do AME Assis, sempre que necessário. O atendimento é diário, presencial, registrado e devem ser sempre assinado pelo paciente. **O setor não faz atendimento por telefone.**

O Serviço Social também cuida das filas e busca vagas de exames e cirurgias, que não são realizadas no AME. Quando as vagas são recebidas a Assistente Social do AME faz contato com o paciente.

Horário de Funcionamento:

2ª a 6ª feira - das 7h30 às 13h

Horário para retirada de documentos:

2ª a 6ª feira - das 7h30 às 18h

Pós-Consulta:

É o último lugar onde o paciente é atendido no AME Assis. Este setor é responsável pelo agendamento de consultas, exames e procedimentos prescritos pelo médico durante a consulta. No setor o paciente receberá a filipeta, com as datas e horários do agendamento e, também, o folheto de orientação de preparo, nos casos de exames e procedimentos.

Caso receba alta, o setor também informará e orientará corretamente o paciente, conforme a prescrição médica.

LOCALIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO INTERNA



O AME utiliza a sinalização por cores e números, para não se perder na hora de encontrar o local da consulta, procedimento ou exame o paciente deve olhar a cor do adesivo colado na ficha, que indica a cor do corredor ou área onde será o atendimento. As placas de indicação ficam no teto, com as cores e nomes dos setores. Se mesmo assim ficar na dúvida procure um dos nossos colaboradores e peça ajuda.

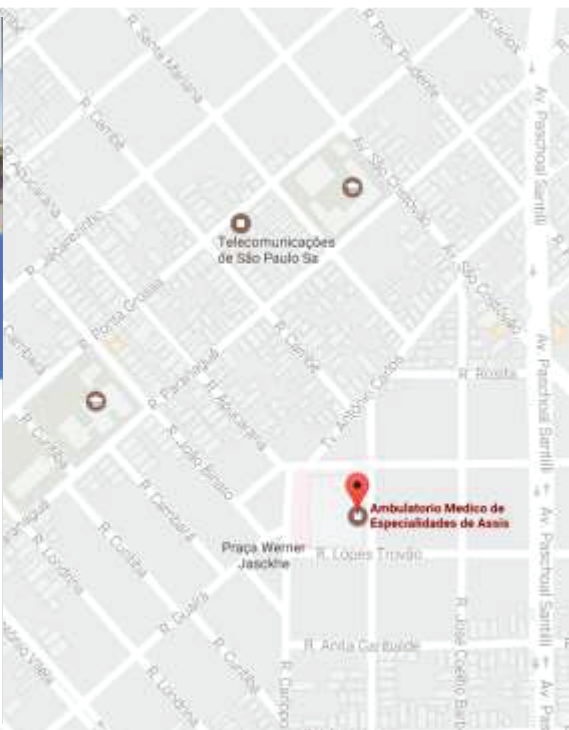
Na área externa do AME Assis existem vagas sinalizadas para pessoas com necessidades especiais e idosos.





LOCALIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO INTERNA

Se você não reside em Assis, quando vier ao AME prefira o acesso SP- 270 , na Rodovia Raposo Tavares saídas 446/447, siga pela Avenida Paschoal Santilli, pois você encontrará no percurso placas de indicação do Ambulatório.



Se tiver acesso à internet você poderá verificar as instruções de localização por meio do Google, basta digitar AME Assis no campo de busca e nos resultados clicar em maps.



DÚVIDAS FREQUENTES

- **Como faço para ser atendido no AME Assis?**

O AME somente atende pacientes do SUS e encaminhados pelos Postos de Saúde dos Municípios Referenciados (veja ilustração nas páginas 12 e 13 deste Guia).

- **Devo retirar o resultado do meu exame para passar pelo retorno?**

Não precisa. Todos os resultados dos exames são anexados no prontuário do paciente e serão acessados pelos médicos no momento da consulta.

- **Como serei avisado da minha consulta, exame ou procedimento?**

O paciente recebe uma ligação do agendamento do AME Assis informando a hora e data da consulta ou exame. Mantenha sempre seu cadastro atualizado. A primeira é agendada pelo Posto (UBS) do Município ou bairro.

- **Que documentos preciso levar para passar por consulta?**

Sempre que vier ao AME Assis o paciente deve trazer um documento oficial com foto e o Cartão SUS. Se for primeira consulta, o paciente deve trazer o encaminhamento ou pedido de exame, devidamente assinado e carimbado pelo médico do Posto de Saúde.

- **Já fui no Posto de Saúde, o médico me atendeu e já me encaminharam. Por que não me chamaram ainda?**

A primeira consulta ou exame são sempre agendados pelo Posto de Saúde do seu bairro ou Município. O tempo de chamada para esse atendimento dependerá da quantidade de pacientes que aguardam atendimento para a mesma especialidade ou exame.

- **Aguardo cirurgia/exame e está demorando. O que devo fazer?**

Você pode procurar o Serviço de Atendimento ao Usuário SAU (ver página 16 deste Guia). Caso o paciente esteja na fila de cirurgias e exames que não são realizados no AME Assis, ele deve procurar o Serviço Social do AME (ver página 17 deste Guia), que é o setor responsável.



**SEMPRE QUE TIVER DÚVIDA
SOBRE CONSULTA, RETORNO,
EXAME OU CIRURGIA
LIGUE PARA O AME ASSIS.**



Recorte e guarde o endereço e telefone para quando precisar

**AMBULATÓRIO MÉDICO
DE ESPECIALIDADES
AME ASSIS
RUA ELÍAS MACHADO DE PÁDUA, 540 - VILA ORESTES,
ASSIS - SP, 19806-300**