



GUIA DO PACIENTE

*Tudo o que você precisa saber
para ser atendido no **AME Assis***



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

MISSÃO

Oferecer atendimento ambulatorial especializado com diagnósticos resolutivos, qualidade, humanização, segurança e eficiência. Integrado à rede de saúde SUS regional promovendo acesso a saúde dos pacientes.

VISÃO

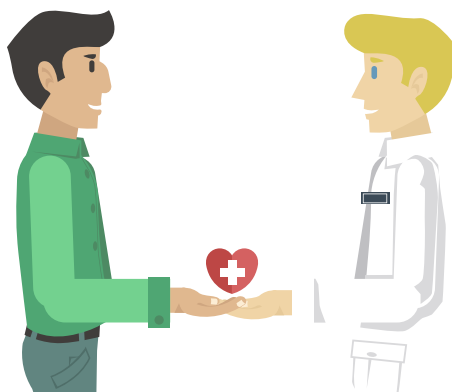
Ser referência em gestão ambulatorial especializada, destacando-se pela excelência no atendimento e compromisso com a saúde da comunidade.

VALORES

Humanização;
Resolutividade;
Ética;
Transparência;
Comprometimento;
Colaboração.

SUMÁRIO

Bem-vindo ao AME Assis.....	04
Antes de vir ao AME.....	05
Jornada do paciente.....	06
Setores de apoio	08
Durante seu atendimento	10
Seus direitos.....	11
Seus deveres	13
Exames e procedimentos.....	14
Localização e sinalização	15
Atitudes especiais.....	16
Dúvidas frequentes.....	17
Contatos úteis.....	18





BEM-VINDO AO AME ASSIS

Este guia foi preparado para ajudar você a entender como funciona o atendimento no AME Assis, para isso separamos informações importantes e orientações que tornarão seu atendimento mais tranquilo e seguro.

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é uma unidade de saúde da Secretaria de Estado da Saúde que oferece consultas especializadas, procedimentos (exames e pequenas cirurgias) em um só lugar, com o objetivo de agilizar seu diagnóstico e tratamento.

Desde 2013, o AME Assis é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis, sob acompanhamento do Departamento Regional de Saúde - DRS IX – Marília.

O AME Assis atende 12 municípios da região de Assis, com 16 especialidades médicas e 6 não médicas, além de exames de diagnóstico e procedimentos cirúrgicos.



O AME Assis é acreditado ONA Nível 1, uma certificação importante que comprova a qualidade do atendimento oferecido pela instituição de saúde e que reforça o nosso compromisso em oferecer uma assistência humanizada, segura e de qualidade para todos.



ACREDITADO

ANTES DE VIR AO AME



Mantenha seu cadastro atualizado

Principalmente seu telefone celular. É por meio dele que entraremos em contato e avisaremos as datas do seu atendimento.

Traga seus documentos

- Documento oficial com foto (RG ou CNH) e CPF;
- Encaminhamento médico (caso seja primeira consulta ou um exame agendado pela UBS do seu município).



Chegue no horário

Os atendimentos são realizados com hora marcada. Respeitar o horário de chegada contribui para um atendimento mais organizado e confortável para todos.

Siga o preparo dos exames

- Siga corretamente as solicitações do preparo do exame, por exemplo o tempo de jejum;
- O preparo incorreto pode impedir a realização do exame e será necessário um novo agendamento;
- Caso venha realizar exame de Mamografia, se tiver, trazer exames anteriores ou ultrassom de mamas.



Alguns exames, procedimentos e pequenas cirurgias vão incluir consultas prévias com a Enfermagem do AME, individual ou em grupo, para melhor explicar os preparos necessários para a realização do atendimento.

Acompanhantes

- Menores de 18 anos devem estar acompanhados por um responsável;
- Idosos acima de 65 anos e pessoas que necessitam de auxílio para locomoção ou compreensão das orientações também devem vir acompanhadas;
- Para exames oftalmológicos, é obrigatória a presença de um acompanhante;
- É obrigatória a permanência do acompanhante durante a realização dos procedimentos.

Agendamentos

Não Falte. Se realmente não puder comparecer avise com pelo menos 48 horas de antecedência para que o AME possa atender outro paciente no seu lugar.

JORNADA DO PACIENTE



Entenda o passo a passo do encaminhamento pelo SUS.



1

CONSULTA NA UNIDADE DE SAÚDE (UBS)

O médico da sua Unidade Básica de Saúde avalia a necessidade de atendimento especializado e preenche o encaminhamento.



2

AGENDAMENTO

A UBS agenda seu atendimento pelo sistema de regulação, que poderá ser no AME ou em outro serviço de especialidades, conforme a disponibilidade de vagas.

O AME é um Ambulatório Médico de Especialidades com foco no diagnóstico, na realização de consultas e pequenos procedimentos. Após o diagnóstico, caso seja necessário um tratamento contínuo, o paciente será reencaminhado ao médico da Unidade de Saúde do seu município para o devido acompanhamento.

Em alguns casos, o AME junto com o município encaminha o paciente para outros serviços de saúde, seguindo a referência da rede SUS, para a realização de cirurgias ou avaliações com especialistas não existentes no AME Assis.





CENTRAL DE REGULAÇÃO (SIRESP)



O encaminhamento pode ser para o AME Assis ou para outro serviço especializado.



3 AVISO AO PACIENTE



A primeira consulta no AME Assis é sempre avisada pela Unidade de Saúde do Município, que informará a data, horário e local do atendimento.

4 ATENDIMENTO NO AME



No dia agendado, o paciente deve comparecer no AME Assis com os documentos necessários e seguir outras orientações recebidas.

5 CONTINUIDADE DO CUIDADO



Após a primeira consulta, o médico poderá solicitar novos exames ou agendar uma consulta de retorno no próprio AME Assis.

Em alguns casos, ele poderá encaminhar o paciente para atendimento em outros serviços de saúde, geralmente quando o mesmo precisar de um exame ou cirurgia que não são realizados no AME Assis.

SETORES DE APOIO

Durante o seu atendimento, diferentes setores trabalham para oferecer um atendimento organizado, seguro e acolhedor.

Triagem de Entrada e Recepção

É a primeira experiência no AME.

Aqui você:

- Apresenta seus documentos;
- Recebe sua identificação;
- Confirma seus dados cadastrais;
- É orientado sobre o atendimento.

Lembre-se: sempre traga um documento oficial com foto e o CPF.



Pós-Consulta

Após o seu atendimento, passe pelo setor de Pós-Consulta.

Neste local você poderá:

- Agendar retornos;
- Receber orientações para exames e procedimentos;
- Receber informações sobre alta médica.



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e conheça mais sobre os setores de apoio do AME Assis.



SETORES DE APOIO

Serviço Social

O Serviço Social oferece apoio aos pacientes sempre que necessário.

- Renovação de Receita;
- Acolhimento as demandas dos pacientes.



Também acompanha os encaminhamentos para exames e cirurgias que não são realizados no AME, mantendo contato com o paciente quando houver disponibilidade de vaga.

Ouvidoria

Sua opinião é muito importante.

Você pode registrar:

- ✓ Elogios;
- ✓ Sugestões;
- ✓ Reclamações;
- ✓ Solicitações;
- ✓ Denúncias.



Sua participação contribui para a melhoria contínua dos nossos serviços.

Central de Laudos

Neste setor você pode solicitar:

- Cópia de exames;
- Cópia do prontuário médico.
- Consulte a equipe sobre os prazos para retirada.



Retirada de cópia de exames ou do prontuário médico deve ser realizada, EXCLUSIVAMENTE, pelo paciente ou seu responsável legal.

SEU ATENDIMENTO NO AME

1. Ao chegar

- Dirija-se à triagem de entrada;
- Apresente seus documentos.



2. Aguarde ser chamado pelo painel ou equipe.

- Em caso de dúvidas, procure um colaborador;
- Informe qualquer alteração em seus dados ou estado de saúde.



3. Consulta/ Exame/Procedimento

- Os atendimentos ocorrem em salas numeradas, divididas em corredores identificados por cores (branco, azul, amarelo, laranja e verde).
- A cor do corredor do seu atendimento e em alguns casos o número da sala será informado para você pelos funcionários na Recepção.

4. Após o atendimento

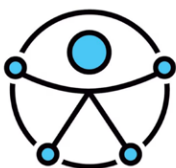
- Ao sair do consultório siga para o setor de Pós Consulta, próximo a saída do AME Assis;
- Verifique se recebeu todas as orientações;
- Neste setor você será informado se o médico solicitou retorno ou novos exames.



SEUS DIREITOS

Direito a um atendimento seguro, respeitoso e humanizado

Você tem direito a ser tratado com dignidade, educação e respeito, sem qualquer tipo de discriminação por idade, raça, religião, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero ou condição social.



Acessibilidade

O AME oferece estrutura acessível para garantir um atendimento seguro e acolhedor às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Se precisar de apoio, nossa equipe está pronta para ajudar.

Nome social

Você tem o direito de ser identificado e tratado pelo seu nome social durante todo o atendimento.



Privacidade e sigilo

Todas as suas informações de saúde são protegidas por sigilo e utilizadas apenas para garantir um atendimento seguro e de qualidade. Você também tem direito à privacidade durante exames, consultas e demais cuidados em saúde.

Acompanhante em consultas, exames e procedimentos

Mulheres, menores de 18 anos, pessoas idosas, pessoas com necessidades especiais e pacientes que necessitem de auxílio poderão contar com acompanhante, conforme a legislação vigente e as condições específicas do atendimento.

Segurança do paciente

Você tem direito a um atendimento seguro e pode fazer perguntas à equipe sobre os cuidados relacionados à sua segurança, como higienização das mãos, procedimentos, identificação e medicamentos.

SEUS DIREITOS

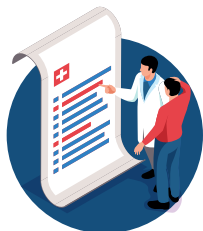
Informação e Consentimento

Você tem direito a receber informações claras, acessíveis e suficientes sobre seu atendimento:

- Seu diagnóstico e condição de saúde;
- Exames e procedimentos;
- Tratamentos e alternativas disponíveis;
- Benefícios e riscos do tratamento;
- Possíveis efeitos adversos dos medicamentos;
- Preparo necessário.



Você poderá consentir ou recusar os tratamentos e, sempre que tiver dúvidas, pergunte à equipe



Acesso ao prontuário

Você poderá acessar seu prontuário médico sem necessidade de apresentar justificativa e de solicitar uma cópia, sem ônus, conforme a legislação vigente.

Representante do paciente

Você pode indicar uma pessoa de sua confiança para representá-lo nas decisões relacionadas aos seus cuidados de saúde, quando não puder manifestar livremente sua vontade.

Diretivas antecipadas de vontade

Você pode registrar por escrito suas preferências sobre cuidados, procedimentos e tratamentos de saúde, para que sejam respeitadas caso não possa manifestar livremente sua vontade.

Segunda opinião

Você tem direito de buscar uma segunda opinião ou avaliação de outro profissional ou serviço de saúde sobre seu estado de saúde ou os procedimentos recomendados.

Ouvidoria

Sua opinião é importante.

Você pode registrar elogios, sugestões, reclamações, solicitações ou denúncias por meio da Ouvidoria do AME.



SEUS DEVERES

Dados atualizados

Informe corretamente seus dados pessoais e mantenha seu telefone sempre atualizado.

Respeito aos horários

Chegue no horário agendado para consultas, exames e procedimentos.



Caso não possa comparecer, avise completo menos 48 horas de antecedência pelo telefone (18) 3302-3700.

Apresentar os documentos necessários

Tenha sempre em mãos:

Documento oficial com foto, CPF e encaminhamento médico, quando necessário.

Seguir as orientações da equipe

Realize corretamente o preparo dos exames e siga as orientações dos profissionais de saúde quanto aos medicamentos, tratamentos e demais cuidados.

Cuidar do ambiente

Ajude a manter o AME limpo, organizado e preservado para todos.

Respeito as pessoas

Trate pacientes, acompanhantes e colaboradores com educação e cordialidade.

Informar sobre sua saúde

Informe à equipe sobre doenças anteriores, internações, alergias, medicamentos em uso e outras informações importantes sobre sua saúde. Comunique também qualquer alteração em seu estado de saúde.

Esclarecer suas dúvidas

Faça perguntas e solicite informações ou esclarecimentos adicionais sobre seu estado de saúde, exames e tratamento sempre que tiver dúvidas.

Quando o paciente faz a sua parte, o atendimento acontece com mais qualidade, segurança e agilidade para todos.

EXAMES E PROCEDIMENTOS

Antes do exame

- Siga as orientações recebidas;
- Respeite o período de jejum, quando solicitado;
- Traga exames anteriores, quando necessário.

O preparo incorreto pode interferir no resultado do seu exame e até impedir sua realização, sendo necessário um novo agendamento.



Exames com sedação

Os procedimentos serão realizados mediante consentimento informado pelo paciente, após orientação clara sobre riscos, benefícios, alternativas e demais informações necessárias para a tomada de decisão, salvo situações excepcionais previstas em lei.



Resultados dos exames internos (Solicitado pelos profissionais do AME)

O resultado será anexado no prontuário eletrônico do paciente e será visto pelo médico no momento da consulta de retorno, por isso não é necessário retirar o resultado.

Resultados dos exames externos (Solicitado pelo seu Município)

No dia do atendimento, o paciente receberá o protocolo e senha para acesso ao resultado. Para isso, escaneie o QR Code abaixo ou acesse o site.



ou Acesse o site:

www.ameassis.org.br

Na aba inicial clique em

Paciente, e depois
Resultado de Exame

Se precisar de uma cópia?

Você pode solicitar na Central de Laudos, mediante apresentação de documento oficial com foto, de 2ª a 6ª feira das 8h às 17h.



Retirada de cópia de exames ou do prontuário médico deve ser realizada, EXCLUSIVAMENTE, pelo paciente ou seu responsável legal.

SINALIZAÇÃO INTERNA

Para melhorar o acesso e circulação no espaço interno, o AME utiliza um sistema de orientação numérico.

Corredores identificados por cores

Ao realizar seu cadastro, observe a identificação em sua ficha ou senha.

Ela indicará a cor do corredor ou setor onde será realizado seu atendimento.

As placas de sinalização estão distribuídas por todo o prédio.



Se tiver dificuldade para localizar qualquer setor, procure um colaborador. Será um prazer ajudar.

Acessibilidade

O AME oferece estrutura acessível para atender pessoas com mobilidade reduzida.

Caso precise de auxílio, solicite ajuda à equipe:

Cadeiras de rodas;

Macas;

Banheiros adaptados;

Vagas exclusivas para idosos e pessoas com deficiência.



ATITUDES ESPECIAIS

Mantenha o silêncio

O AME é um ambiente de cuidado.

Evite conversas em voz alta e mantenha o celular no modo silencioso para respeitar os demais pacientes.

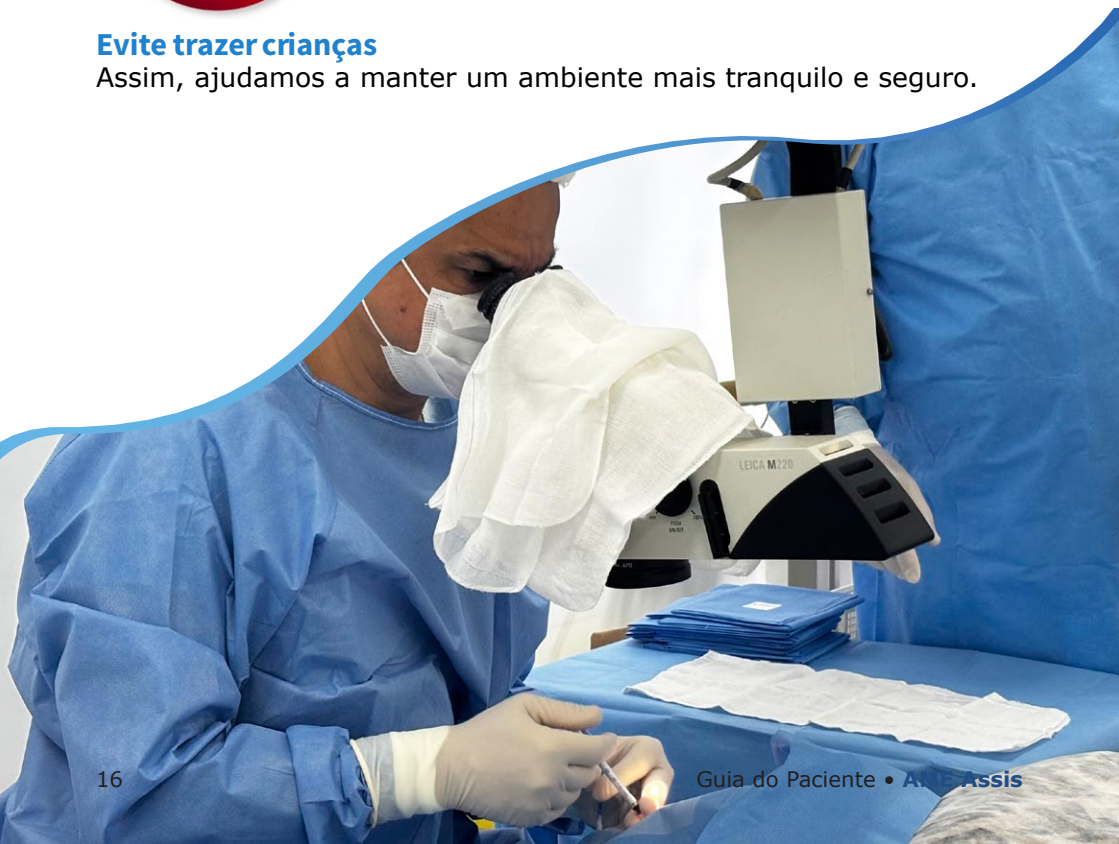


Uso do celular

Em áreas específicas, como o Centro Cirúrgico, o uso do celular não é permitido, pois pode interferir no funcionamento de alguns equipamentos.

Evite trazer crianças

Assim, ajudamos a manter um ambiente mais tranquilo e seguro.



DÚVIDAS FREQUENTES

Como faço para ser atendido no AME?

O atendimento é realizado exclusivamente pelo SUS, mediante agendamento da Unidade Básica de Saúde (UBS).

Como saberei o dia da minha consulta?

A data e horário do seu atendimento será informado por telefone. Por isso, mantenha seus dados sempre atualizados.

Preciso retirar o resultado do exame antes da consulta?

Não. Os resultados ficam disponíveis no prontuário eletrônico e serão acessados pelo médico durante o retorno.

Ainda não fui chamado. O que devo fazer?

O tempo de espera depende da disponibilidade de vagas e da fila de regulação do SUS.

Em caso de dúvidas, procure sua Unidade de Saúde ou o Serviço Social do AME.

Aguardo uma cirurgia ou exame em outro serviço. Quem pode ajudar?

Quando o procedimento não é realizado no AME, o Serviço Social acompanha o encaminhamento e orienta o paciente sempre que houver atualização.

Ainda ficou com alguma dúvida? Procure nossa equipe. Estamos à disposição para orientar você.

CONTATOS ÚTEIS

OUVIDORIA

Sua opinião
é importante
para nós

18 3302-3706



DÚVIDAS

Estamos
aqui para
ajudar você

18 3302-3700



COMO CHEGAR

Veja o
melhor
trajeto



REDES SOCIAIS

Fique por
dentro das
informações
de saúde



PREPAROS

Informações importantes para o seu exame ou procedimento

EXAMES

Orientações
e preparos
necessários para
a realização dos
seus exames



CIRURGIAS

Orientações
e preparos
necessários para
procedimentos
cirúrgicos



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code
e acesse informações importantes sobre seu
atendimento no AME Assis



E-mail

sau@ameassis.org.br

Endereço

Rua Elias Machado de Pádua, 540 -
Vila Rodrigues, CEP 19807-240, em
Assis (SP)

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira
Das 7h às 19h



**SÃO PAULO**
GOVERNO DO ESTADO
de SÃO PAULO

**Santa Casa Assis**

AME
Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo

**ACREDITADO**

O AME Assis é uma Unidade Acreditada ONA Nível 1, que confirma padrões rigorosos de segurança, organização dos processos e qualidade no cuidado.

AMBULATÓRIO ACREDITADO ONA

**Santa Casa Assis**

Saída

AME





**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**