



CARTA DE SERVIÇOS



2024

Serviço de Atendimento
Móvel de Urgência
(SAMU)

FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Embasamento Legal da Carta

A Carta de Serviço ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Sob a Lei Estadual no 6.052 de 23 de setembro de 2011 e reforçada por meio do Decreto no 46.836 de 22 de novembro de 2019, com o objetivo de informar os serviços prestados pelas Instituições Públicas do Poder Executivo Estadual, e saber como acessá-los, formas e compromissos de atendimento, prazos, e outras informações pertinentes aos serviços prestados pela unidade.

Neste documento você irá conhecer os serviços prestados no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, unidade da Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ) sob gestão da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro (FSERJ) conforme Resolução SES N.º 2101 de agosto de 2020.

Além disso, em conformidade com a Lei Federal 8080/90, todos os serviços prestados pela Unidade e citados nesse documento deverão ser gratuitos e respeitar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) de universalidade, equidade, integralidade e sem nenhum tratamento diferenciado.

Apresentação

O Serviço de Atendimento Móvel de Saúde - SAMU, tem como objetivo chegar precocemente à vítima após a ocorrência de alguma situação caracterizada como de urgência ou emergência capaz de levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte.

São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.

Missão, Visão e Valores

Missão

Prestar atendimento pré-hospitalar e transporte inter hospitalar a população do Estado do Rio de Janeiro com integridade e respeito ao ser humano, promovendo a universalidade, equidade e integralidade no atendimento às urgências.

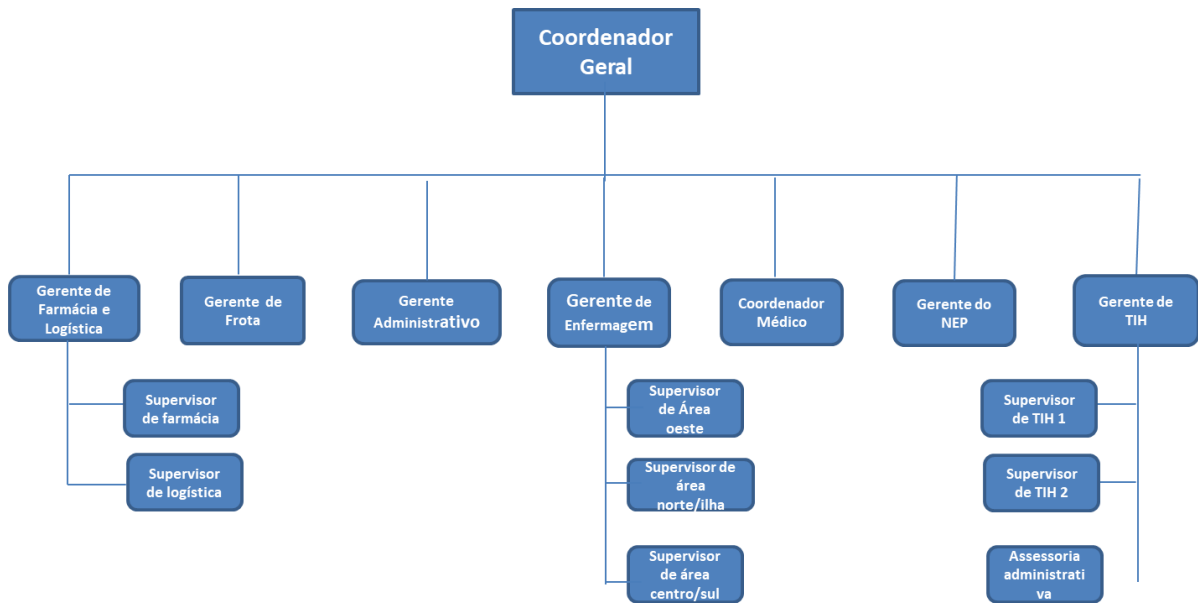
Visão

Ser conhecido como referência em atendimento pré-hospitalar e transporte inter hospitalar, prestando assistência baseada em protocolos consolidados nacional e internacionalmente, ao atender agravos em saúde de forma eficiente e no menor intervalo de tempo possível, com profissionais capacitados e recursos tecnológicos adequados.

Valores

Aprendizagem Contínua – Dedicção - Ética – Sustentabilidade –
Transparência – Respeito – Equidade - Universalidade

Organograma



Conforme PORTARIA FS SEI N.º 1566 DE 29 DE AGOSTO DE 2023 sendo este o corpo da direção do SAMU de acordo com a obrigação da FSERJ.

Serviços – Veja quando chamar o SAMU

- Na ocorrência de problemas cardio - respiratórios;
- Intoxicação exógena e envenenamento;
- Queimaduras graves;
- Quando houver acidentes/traumas com vítimas;
- Afogamentos;
- Choque elétrico;
- Acidentes com produtos perigosos;
- Suspeita de Infarto ou AVC (alteração súbita na fala, perda de força em um lado do corpo e desvio da comissura labial são os sintomas mais comuns);
- Agressão por arma de fogo ou arma branca;
- Soterramento, Desabamento;
- Crises Convulsivas;
- Cólicas renais;
- Outras situações consideradas de urgência ou emergência, com risco de morte, seqüela ou sofrimento intenso.

Como acessar:

Destina-se à atendimento de urgência através do número 192.

Requisitos de Atendimento:

Para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência não há obrigatoriedade de portar documentos.

Forma e Horário de Atendimento:

O serviço está disponível ao cidadão 24 horas por semana.

Qual prazo para o atendimento:

As ambulâncias do SAMU 192 são distribuídas estrategicamente, de modo a otimizar o tempo-resposta entre os chamados da população e o encaminhamento aos serviços hospitalares de referência.

A prioridade é prestar o atendimento à vítima no menor tempo possível, inclusive com o envio de médicos conforme a gravidade do caso.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre os usuários, profissionais de saúde e gestores. Seu papel é garantir ao cidadão que sua voz seja conhecida, analisada e respondida.

Qualquer usuário pode registrar sua manifestação, são acolhidas reclamações, denúncias, informações, solicitações, sugestões e elogios, através do telefone 0800 025 5535 ou pelo endereço eletrônico: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

A Ouvidoria exerce sua função em conjunto com os demais setores da instituição, seguindo organizações e fluxos estabelecidos internamente e obedecendo as legislações específicas. Não possui caráter deliberativo, executivo ou judicativo e sua ação está fundamentada nos princípios da ética, integridade, transparência e imparcialidade.

Localização

Serviço de Atendimento Móvel de Saúde

Endereço: Rua barão de Itapagipe, 225 – bloco C – Rio de Janeiro

CEP: 20.261-005

Site: www.fs.rj.gov.br

E-mail: ouvidoria@fs.rj.gov.br