

O AME é um Ambulatório onde são oferecidos consultas e exames apenas para pacientes do SUS, o Sistema Único de Saúde. Nele, são atendidos os casos que não são diagnosticados ou orientados nas Unidades Básicas de Saúde.

O AME atende com qualidade todos os pacientes da sua área de cobertura

O paciente é encaminhado ao Ambulatório pelo médico da sua Unidade Básica de Saúde.

As Unidades Básicas de Saúde são informadas sobre a quantidade de consultas e exames disponibilizadas pelo AME, por meio de um sistema online chamado CROSS.

ABC do AME

As unidades de todas as cidades da área de atuação do AME tem acesso a esse sistema e o utilizam para agendar as consultas e exames.

O número de consultas e exames por especialidades destinado a cada município é pré-determinado pelo Departamento Regional de Saúde (DRS XV), de São José do Rio Preto.

O AME conta com um Call Center, no qual o paciente pode tirar dúvidas sobre o atendimento e os serviços oferecidos pelo Ambulatório.

O QUE FAZER PARA SER ATENDIDO NO AME

1ª etapa
Avaliação na Unidade Básica de Saúde

Quando precisar de atendimento, a primeira coisa que você tem que fazer é procurar a Unidade Básica de Saúde mais próxima da sua casa. Lá, o médico vai indicar se o seu tratamento será feito na própria Unidade ou se você vai precisar de consulta ou exame no AME.

Se for necessário atendimento no AME, o médico fará uma solicitação encaminhando você. Preste atenção, pois essa ficha deve ser preenchida com todos os seus dados pessoais, além de ter assinatura e carimbo do médico.

2ª etapa
Atendimento no AME

Depois de ser encaminhado pela Unidade Básica de Saúde, você deve comparecer ao AME no dia e horário indicados no comprovante de agendamento. É indispensável a apresentação de seus documentos pessoais (RG, CPF ou CNH ou Certidão de Nascimento), Cartão SUS, comprovante de residência com CEP e exames realizados.

Fique atento ao horário de chegada, pois se você atrasar, seu atendimento vai ser suspenso e remarcado para outro dia.

3ª etapa
Pós-consulta

Após o atendimento médico, você passará pela pós-consulta e receberá as orientações necessárias. Caso precise realizar novos agendamentos, será encaminhado para o setor responsável.

ATENÇÃO
O AME não atende urgências, emergências e internações.

4ª etapa
Alta do AME

Quando você tiver alta do AME, será preenchido pelo médico especialista um documento chamado RME (Relatório Médico de Contrarreferência e Encaminhamento). Ele é utilizado para orientar a Unidade Básica de Saúde ou para encaminhar o paciente a outro serviço, continuando a assistência, se necessário.

5ª etapa
Reagendar com no mínimo 48 horas de antecedência.

É importante que você avise caso não possa comparecer à consulta ou ao exame, para que outro paciente possa ser atendido. Se o seu atendimento foi agendado por sua Unidade Básica de Saúde, como primeira consulta ou exame, procure a Unidade para cancelar e reagendar. Já se o seu agendamento foi feito pelo próprio AME, vá até o Ambulatório para cancelar e marcar uma nova data, ou ligue para mais informações.

6ª etapa
Na hora do atendimento

Ao chegar no AME, você receberá uma senha. É por ela que você será chamado no painel eletrônico. Quando sua senha for chamada, vá até o guichê indicado no painel. Serão solicitados os seus documentos (com foto), e o agendamento para confirmação do cadastro. Depois disso, você será encaminhado para o setor onde aguardará o atendimento.

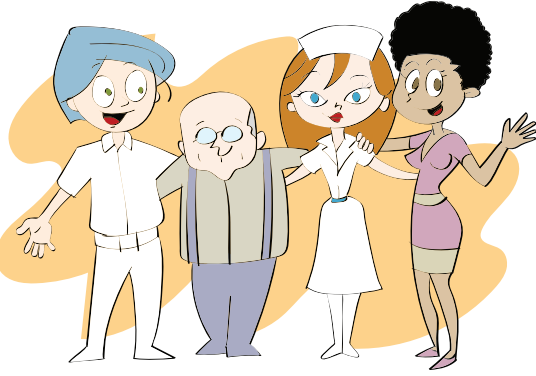
7ª etapa
ATENÇÃO
Para evitar possíveis transtornos, solicite ao médico durante o atendimento todos os documentos, informações e orientações referentes ao seu diagnóstico, tais como atestados, receitas e declarações.

8ª etapa
ATENÇÃO
O AME não atende urgências, emergências e internações.

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

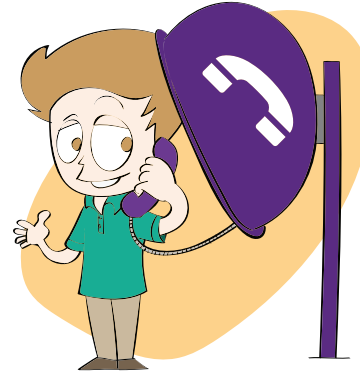
São seus direitos:

- Receber atendimento humanizado, sem discriminação ou preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde ou nível social.
- Ter facilidade para identificar os profissionais de saúde, que devem utilizar crachás com os nomes bem visíveis.
- Quem está cuidando de você deve respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.
- O AME possui espaços de escuta e participação, como o Serviço de Atenção ao Usuário – S. A. U./Ouvidoria, onde você pode fazer suas sugestões, elogios e críticas.



São seus deveres:

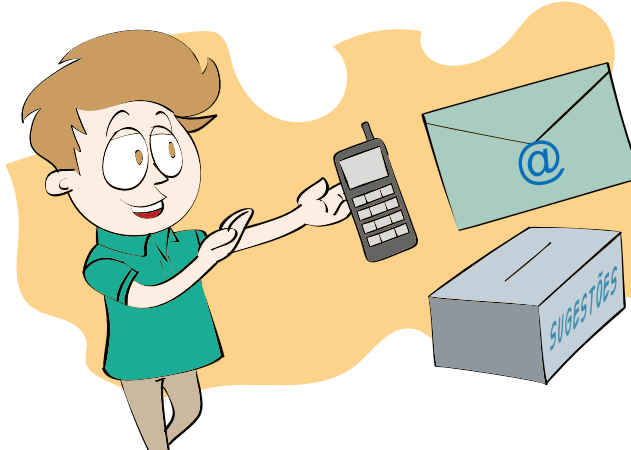
- Você nunca deve mentir ou dar informações erradas sobre seu estado de saúde.
- Trate com respeito os profissionais de saúde.
- Disponibilize os documentos obrigatórios e exames sempre que forem pedidos.
- Seu acompanhante deverá ser maior de idade, ter seus documentos em mãos e ser esclarecido.
- Avise com 48 horas de antecedência caso não possa comparecer ao atendimento. Quando você falta e não comunica, impossibilita que outro paciente seja atendido.



SAU Serviço de Atenção ao Usuário

O SAU é o canal de comunicação entre você e o AME. O serviço acolhe, ouve, verifica e orienta pacientes sobre o que pode ser feito para melhorar cada vez mais o trabalho do AME. Ao receber suas sugestões, queixas, dúvidas ou elogios, o SAU atua para informar, reivindicar ações e resolver possíveis conflitos e problemas.

Por isso, sua participação é muito importante. Fale com a gente pelo telefone, e-mail, caixa de sugestões, site ou pessoalmente. Queremos te ouvir!



COMO ENTRAR EM CONTATO COM O

AME

VOTUPORANGA · JALES · SANTA FÉ DO SUL



O AME Votuporanga realiza:
Programa Saúde do Homem
Programa Mulheres de Peito
Informações: 0800-779-0000

Horário de funcionamento:
Segunda à Sexta-feira: 06h20 às 18h
Sábado: 07h às 13h

E-mail:
sau.ame@santacasavotuporanga.com.br

Serviço de Atenção ao Usuário S. A. U./Ouvidoria

Fones:
(17) 3426-6000
0800-7624-000

Endereço:
Rua Maria de Freitas Leite, 2944
(ao lado da Santa Casa de Votuporanga)
Votuporanga-SP

Site:
www.amevotuporanga.com.br

Serviço de Atenção ao Usuário - S. A. U./Ouvidoria

Fone:
(17) 3622-5470

Endereço:
Rua 07, 2720 – Centro
Jales-SP

Site:
www.amejales.com.br



O serviço funciona de segunda
à sexta-feira, das 06h30 às 18h.

E-mail:
sauame.jls@santacasavotuporanga.com.br



Serviço de Atenção ao Usuário - S. A. U./Ouvidoria

Fone:
(17) 3641-9160

Endereço:
Avenida Navarro de Andrade, 40
(em frente à escola Municipal
“Marina de Oliveira”)
Santa Fé do Sul-SP

Site:
www.amesfs.com.br

O serviço funciona de segunda
a sexta-feira, das 6h30 às 18h.

E-mail:
sauame.sfs@santacasavotuporanga.com.br

GALIAS.COM.BR

Qualigraf Editora - (17) 3465-1003

Ilustrações: Luis Isabela

