

# Carta de Serviços ao Usuário – SMS



## Central de Marcação de Exames e Consultas – Agendamentos:

Para ter acesso aos serviços de agendamentos, o usuário precisa de um encaminhamento médico, que contenha o nome do procedimento/exame/consulta a ser agendado.

### Telefone e endereço para contato com a Central de Marcação:

Unidade	Endereço	Telefone/Waths	Horário de Atendimento
Secretaria Municipal de Saúde	Av. Santos Dumont, nº 75 (junto a Prefeitura Municipal, entrada pelo térreo)	(55) 3522 0430 (55) 9 9624 9194	Manhã: 8h às 11h30min Tarde: 13h30min às 17h30min

### Requisitos / Documentos necessários

Pedido médico original válido, carimbado e assinado, legível e com o nome completo do paciente;

Cartão SUS;

Documento de identificação oficial com foto (para encaminhamento para terceiros é necessário o documento do paciente).

### Principais Etapas do Serviço

Atendimento e acolhimento da demanda de cada paciente e definição do tipo de agendamento necessário.

### Previsão de Prazo para Realização do Serviço

Prazo estimado para atendimento de 30 minutos, dependendo da quantidade de pessoas aguardando.

Agendamento imediato se o exame estiver disponível e/ou conforme agenda.

### Formas de prestação do serviço

Agendamentos de exames, consultas, procedimentos, etc.

Orientação realizada por equipe de servidores.



## **CAPS:**

Acompanhamento de pessoas com problemas de saúde mental graves e persistentes e uso de álcool e drogas, com atendimento feito por equipe multiprofissional.

### Telefones/Waths para contato com o CAPS:

<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Endereço</b>	<b>Telefone/Waths</b>	<b>Horário de Atendimento</b>
CAPS	Av. Duque de Caxias, nº 541	(55) 3522 0442 (55) 99604-6618	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h

### **Requisitos / Documentos necessários**

O CAPS têm acolhimento sem agendamento para qualquer pessoa com problemas com uso álcool e outras drogas.

E também, para pacientes com encaminhamento feito pela Unidade de Saúde através de consulta marcada ou acolhimento sem agendamento.

### **Principais Etapas do Serviço**

Avaliação inicial de cada pessoa e definição do tipo de tratamento indicado.

Acompanhamento em consulta individual, atendimento em grupo, oficinas terapêuticas e atividades de reinserção social.

Indicação de internação hospitalar, quando necessário. Encaminhamento para atenção primária em saúde.

### **Previsão de Prazo para Realização do Serviço**

Os pacientes são avaliados na chegada para identificação das necessidades e direcionado para atendimento no dia ou agendamento.

Dependerá da quantidade de pessoas aguardando e o tipo de atendimento/profissional necessário.

### **Formas de prestação do serviço**

Acolhimento e atendimento inicial.

Atendimento médico com psiquiatra.

Atendimento com assistente social.

Atendimento com psicólogo.

Atendimento com médico clínico.

Oficinas terapêuticas.



## **Cartão SUS:**

O Cartão Saúde tem como objetivo cadastrar todos os cidadãos ao Sistema Único de Saúde (SUS), visando organizar a Rede de Atenção à Saúde e, com isso, facilitar o acesso de todos os usuários às ações e serviços que venham a necessitar ao longo das suas vidas. Os cartões antigos (iniciados por 898) estão sendo atualizados, pois se utiliza, atualmente, a Base Federal que inicia com a numeração 700.

### **Principais Etapas do Serviço**

Dirija-se à sua Unidade de Saúde de referência com os documentos necessários ou solicite ao seu Agente Comunitário de Saúde.

O Profissional de Saúde realizará a emissão do cartão através do sistema de Cadastro Saúde (CAD-SUS), informará número do cartão e fará a impressão do mesmo.

### **Requisitos / documentos necessários**

#### Adultos:

Documento oficial com foto;

Número de CPF (Cadastro de Pessoa Física);

Certidões (nascimento, casamento, separação ou divórcio);

Comprovante de residência atual (original) em nome do usuário solicitante.

#### Crianças:

Certidão de nascimento da criança;

Comprovante de residência em nome do pai, mãe ou responsáveis (originais);

O número do CPF não é obrigatório para realizar o cartão SUS das crianças, porém, será gerado um cartão provisório.

## Previsão de Prazo para Realização do Serviço

Imediato.

## Formas de prestação do serviço

Todas as Unidades de Saúde e todos os Agentes Comunitários de Saúde.



## Atenção Primária a Saúde – Unidades de Saúde ESF's:

Nas Unidades de Saúde (ESF's) são realizados atendimentos na hora ou agendados. Consultas e procedimentos médicos, de enfermagem e odontológicos, ações de promoção em saúde, retirada de insumos e medicamentos, exceto controlados pela portaria 344/98 e antimicrobianos.

### Telefones/Waths para contato com as Unidades de Saúde – ESF's:

Unidade de Saúde	Telefone/Waths
ESF Bela Vista	(55) 3522 0437
ESF Centro	(55) 3522 0438
ESF Érico Veríssimo/CIAC SUS Rejane Luiza Richter	(55) 3522 0436
ESF Padre Gonzales	(55) 3522 0433
ESF Pindorama	(55) 3522 0434
ESF Santa Inês	(55) 3522 0439
ESF Sulterra	(55) 3522 0440
ESF Weber	(55) 3522 0435
Unidade de Saúde Prisional	(55) 3522 0443

## Requisitos / Documentos necessários

Recomenda-se apresentar documento de identificação e Cartão Nacional do SUS, com as carteirinhas do Conselho de Saúde. É indicado sempre realizar o cadastro da pessoa ou família na Unidade, pois as Unidades atendem à população que reside em sua região.

## Principais Etapas do Serviço

Todo paciente é avaliado na chegada para identificação das necessidades e direcionado para atendimento no dia ou agendamento.

## Previsão de prazo para realização do serviço

Dependerá da quantidade de pessoas aguardando. A maior parte dos atendimentos é realizado no dia, sem precisar de agendamento.

## Formas de Prestação de Serviço

A Unidade de Saúde – ESF, é o serviço que realiza o atendimento e acompanhamento da pessoa ao longo da vida, seja para consultas de rotina, para tratamento de novas doenças ou para problemas relacionados a doenças antigas. É o nível de atenção que faz o encaminhamento para outros locais, como realização de exames e consultas com outros especialistas. Os atendimentos nas Unidades de Saúde – ESF's são realizados para a população de seu território, de segunda a sexta-feira, até as 17 horas.

### Lista das Unidades de Saúde – ESF's (A-Z):

<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Endereço</b>	<b>Telefone/Waths</b>	<b>Horário de Atendimento</b>
ESF Bela Vista	Av. Dos Estados, nº 1620	(55) 3522 0437	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Centro	Rua Roque Gonzales, nº 200	(55) 3522 0438	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Érico Veríssimo/CIAC SUS Rejane Luiza Richter	Av. Osvaldo Aranha,	(55) 3522 0436	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Padre Gonzales	Rua Piratini, nº 553	(55) 3522 0433	Manhã: 7h às 11h Tarde: 13h às 17h
ESF Pindorama	Rua Olavo Bilac, nº 123	(55) 3522 0434	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Santa Inês	Rua Cipriano Barata, nº 297	(55) 3522 0439	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Sulserra	Rua Anita Garibaldi, nº 121	(55) 3522 0440	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h
ESF Weber	Rua Caçador, nº 309	(55) 3522 0435	Manhã: 7h às 11h Tarde: 13h às 17h
Unidade de Saúde Prisional	Rua Catulo Cearense, S/N	(55) 3522 0443	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 17h



## Farmácia – Acesso a Medicamentos:

Para ter acesso aos medicamentos, o usuário precisa de uma receita que contenha o nome do princípio ativo/denominação genérica e, dessa forma, conferir se o medicamento solicitado é fornecido pelas farmácias das Unidades de Saúde do município. Os medicamentos fornecidos são os que constam em uma lista denominada REMUME (Relação Municipal de Medicamentos). [Confira aqui e tenha acesso lista \(fazer link de acesso\)](#).

Medicamentos como, por exemplo, anticoncepcionais, para tratamento da dor, alergia, pressão alta e remédios para o coração, que podem ser retirados com receitas simples, são entregues nas Estratégias de Saúde da Família (ESFs).

Remédios que precisam de receita especial/controlada ou antibióticos, são entregues apenas na Farmácia Básica, junto ao CIAC-SUS, onde a farmacêutica poderá auxiliar na forma de utilizar a medicação, conforme indicado na receita.

### Telefone e endereço para contato com a Farmácia:

Tipo de Farmácia	Endereço	Telefone	Horário de Atendimento
Farmácia Básica	Av. Osvaldo Aranha, nº 122 (junto ao CIAC SUS – entrada lateral)	(55) 3522 0432	Manhã: 7h30min às 11h15min Tarde: 13h30min às 17h15min
Farmácia do Estado	Av. Osvaldo Aranha, nº 122 (junto ao CIAC SUS – entrada lateral)	(55) 3522 0431	Manhã: 7h30min às 11h15min

### Requisitos / Documentos necessários

- Receita original válida em duas vias, carimbada e assinada, legível, observadas a nomenclatura e o sistema de pesos e medidas oficiais, indicando a posologia e a duração do tratamento e com o nome completo do paciente;
- Cartão SUS;
- Documento de identificação oficial com foto (para retirar medicamentos para terceiros é necessário o documento do paciente).

### Previsão de Prazo para Realização do Serviço

Entrega imediata se o medicamento estiver disponível.

### Formas de prestação do serviço

Dispensação de medicamentos.

Orientação realizada pela farmacêutica.

## Farmácia do Estado

Para saber se o medicamento prescrito faz parte daqueles fornecidos pelo Estado, o usuário poderá consultar o site da Secretaria Estadual de Saúde (<https://farmaciadigital.rs.gov.br/consulta/#/geral>) e verificar os procedimentos para abrir processos de solicitação de medicamentos, documentos e exames necessários e onde retirar estes medicamentos, ou ainda através da Farmácia de Medicamentos Especiais do Estado localizada junto ao CIAC-SUS



### Sala de Vacinas:

As vacinas são realizadas junto à Sala de Vacinas de acordo com o Calendário Nacional de Vacinação.

Estão disponíveis para crianças, adolescentes, adultos e idosos. Não é necessário agendamento para realizar as vacinas.

#### Telefone e endereço para contato com a Sala de Vacinas:

Tipo de Vacina	Endereço	Telefone/Waths	Horário de Atendimento
Vacinas de Rotina	Av. Osvaldo Aranha, nº 122 (junto ao CIAC SUS – entrada lateral)	(55) 3522 0436	Das 7h às 19h (sem fechar ao meio dia)
Vacinas Covid-19	Av. Osvaldo Aranha, nº 122 (junto ao CIAC SUS – entrada lateral)	(55) 3522 0436	Manhã: 7h30min às 11h30min Tarde: 13h às 16h

#### Requisitos / Documentos necessários

É recomendado apresentar documento de identificação. Procure sempre levar a Carteira de Vacinação ou Caderneta de Saúde da Criança.

#### Principais Etapas do Serviço

Para vacinação de rotina não é necessário o agendamento prévio, com exceção da vacina BCG, que é realizada exclusivamente nas terças-feiras no turno da manhã.

Vacinação Covid-19 conforme cronograma de vacinação.

## Previsão de Prazo para Realização do Serviço

Prazo estimado de 30min, dependendo da quantidade de pessoas aguardando.

## Formas de prestação do serviço

Vacinação disponível na sala de vacinas, para todos os territórios das Unidades de Saúde.



## Transporte Fora de Domicílio – TFD:

Agendamento de transporte e/ou vale saúde para deslocamento de pacientes que realizam consultas e exames fora de domicílio.

Telefone e endereço para contato com Setor de Transporte:

Tipo de Agendamento	Endereço	Telefone/Waths	Horário de Atendimento
Eletivos	Av. Santos Dumont, nº 75 (junto a SMS)	(55) 9 9626 5769	Manhã: 8h às 11h30min Tarde: 13h30min às 17h30min
Urgências	Somente telefone	(55) 9 9626 5769	24 horas (somente urgências)

## Requisitos / Documentos necessários

É necessário que o paciente entre em contato com o setor de transporte para agendamento.

Para fornecimento de vale saúde é necessário a apresentação de encaminhamento e formulário médico com a solicitação, escrito de forma clara e com informações específicas, como o endereço, identificação e contato do paciente.

## Principais Etapas do Serviço

Toda solicitação é avaliada na chegada para identificação da necessidade do tipo de veículo e da disponibilidade para a data necessária e posterior agendamento. Sugere-se que seja feito o agendamento com o máximo de antecedência possível, visto que, possuímos uma frota limitada.

Para solicitação de vale saúde, não é necessário agendamento prévio.

### **Previsão de Prazo para Realização do Serviço**

Prazo estimado para atendimento de 30 minutos, dependendo da quantidade de pessoas aguardando.

### **Formas de prestação do serviço**

O TFD, é o serviço que realiza o transporte de pacientes para outros municípios, seja para realização de consultas, exames e/ou internações.

O atendimento no Setor de Transporte para agendamentos eletivos é realizado de segunda a sexta-feira, até as 17h30min. Em casos de urgências ou altas hospitalares, disponibilizamos serviço de plantão.

O serviço de TFD está disponível para todos os usuários.