



Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SAÚDE

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços do Departamento Municipal de Saúde tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, os canais de atendimento e os compromissos assumidos com a qualidade dos serviços públicos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

O Departamento Municipal de Saúde atua no planejamento, coordenação, execução e fiscalização das ações municipais de saúde, abrangendo a Atenção Básica, Estratégia de Saúde da Família, assistência farmacêutica, saúde bucal, vigilância sanitária, vigilância epidemiológica, controle de vetores e encaminhamento para serviços especializados.

A estrutura segue o padrão da Carta de Serviços municipal, contendo serviços, requisitos, etapas, prazos, formas de atendimento e mecanismos de manifestação dos usuários.

IDENTIFICAÇÃO DO DEPARTAMENTO

Diretora Municipal de Saúde: Michele dos Santos Farina

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 676, Centro, Buritama/SP, CEP 15.290-021

Telefones: (18) 2130-0105

E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br

Horário de atendimento administrativo: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

Os atendimentos médicos, odontológicos, farmacêuticos e demais serviços assistenciais poderão ser prestados em unidades específicas da rede municipal de saúde.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMA E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

Prestação de informações sobre unidades de saúde, atendimentos, programas, medicamentos, consultas, exames, encaminhamentos e demais serviços integrantes da rede municipal.

O usuário deverá apresentar, conforme o serviço solicitado:

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Cartão Nacional de Saúde – Cartão SUS;
- Comprovante de residência;
- Telefone para contato;
- Encaminhamento, receita, exames ou outros documentos relacionados ao atendimento.

ATENÇÃO BÁSICA E ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Atendimento realizado pelas unidades municipais de saúde e equipes da Estratégia de Saúde da Família, compreendendo consultas, acompanhamento de pacientes, ações preventivas, visitas domiciliares, vacinação, acompanhamento de gestantes, crianças, pessoas idosas e usuários com doenças crônicas.

Rua Barão do Rio Branco, 676 - Fone (18) 2130-0105 - CEP 15290-021 - Buritama - SP

E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

O usuário deverá procurar preferencialmente a unidade de saúde responsável pela área em que reside.

CONSULTAS, EXAMES E ATENDIMENTOS ESPECIALIZADOS

Recebimento, encaminhamento e acompanhamento de solicitações de consultas, exames, procedimentos e tratamentos especializados realizados pela rede municipal, regional ou conveniada ao Sistema Único de Saúde – SUS.

O acesso dependerá de encaminhamento emitido por profissional habilitado, avaliação do pedido, classificação clínica, disponibilidade de vagas e organização do sistema de regulação.

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Distribuição de medicamentos padronizados pela rede pública, mediante apresentação de receita válida, Cartão SUS, documentos pessoais e comprovante de residência.

Também são prestadas orientações e encaminhamentos relativos a medicamentos de alto custo, componentes especializados e medicamentos decorrentes de determinação judicial.

A entrega dependerá da regularidade da documentação e da disponibilidade do medicamento.

SAÚDE BUCAL

Prestação de atendimentos odontológicos, ações preventivas, orientações sobre higiene bucal, acompanhamento de grupos prioritários e encaminhamento para procedimentos especializados.

O usuário deverá procurar a unidade municipal responsável pelo atendimento odontológico ou solicitar orientação em sua unidade de referência.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Realização de orientação, cadastramento, inspeção e fiscalização de estabelecimentos, produtos e serviços de interesse da saúde pública.

O serviço compreende:

- Inspeção sanitária;
- Emissão e renovação de licença sanitária;
- Fiscalização de estabelecimentos;
- Apuração de denúncias;
- Orientação aos responsáveis;
- Adoção de medidas administrativas quando constatadas irregularidades.

Os documentos exigidos dependerão da atividade exercida e da natureza do estabelecimento.

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

Acompanhamento, investigação, prevenção e controle de doenças, agravos, surtos e epidemias que possam representar risco à saúde da população.

As ações incluem recebimento de notificações, acompanhamento de casos, investigação epidemiológica, orientação aos usuários e adoção de medidas de prevenção e controle.

CONTROLE DE VETORES E ZOONOSES

Rua Barão do Rio Branco, 676 - Fone (18) 2130-0105 - CEP 15290-021 - Buritama - SP
E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

Realização de orientações, inspeções e ações de controle relacionadas a focos de vetores e animais que possam representar risco à saúde pública.

São abrangidas situações envolvendo:

- Mosquitos e criadouros;
- Escorpiões;
- Morcegos;
- Ratos;
- Carrapatos;
- Barbeiros;
- Outros animais de importância sanitária;
- Campanhas de vacinação antirrábica canina e felina.

O interessado deverá informar o endereço completo, a descrição da situação e um telefone para contato.

PROGRAMAS, CAMPANHAS E AÇÕES DE SAÚDE

Planejamento e realização de campanhas de vacinação, prevenção de doenças, promoção de hábitos saudáveis, acompanhamento de grupos populacionais e demais ações destinadas à melhoria da saúde coletiva.

As informações sobre datas, locais e públicos atendidos serão divulgadas pelos canais oficiais do Município e pelas unidades de saúde.

REQUERIMENTOS E SOLICITAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Recebimento e análise de requerimentos, ofícios, pedidos de informação e demais documentos relacionados às atividades do Departamento Municipal de Saúde.

Os documentos deverão conter identificação do interessado, descrição clara do pedido, meio para contato, assinatura e os documentos necessários à análise.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Departamento Municipal de Saúde:

- Recebimento ou acolhimento da solicitação;
- Identificação do usuário;
- Conferência dos documentos;
- Avaliação administrativa ou assistencial;
- Encaminhamento ao setor ou unidade responsável;
- Agendamento, regulação, inspeção ou atendimento;
- Acompanhamento da solicitação;
- Prestação do serviço ou resposta ao usuário.

As etapas seguem o padrão de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta adotado nas Cartas de Serviços municipais.

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As informações e orientações disponíveis serão prestadas imediatamente, sempre que possível.

Os prazos para consultas, exames, procedimentos e tratamentos dependerão:

Rua Barão do Rio Branco, 676 - Fone (18) 2130-0105 - CEP 15290-021 - Buritama - SP
E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

- Da avaliação clínica;
- Da gravidade do caso;
- Da disponibilidade de profissionais;
- Da existência de vagas;
- Da regulação do SUS;
- Da disponibilidade de medicamentos ou insumos;
- Da organização da rede municipal e regional.

Os requerimentos e pedidos administrativos observarão os prazos previstos na legislação aplicável.

Situações urgentes ou que apresentem risco à saúde serão avaliadas conforme os protocolos clínicos e sanitários.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são realizados diretamente pelo Departamento Municipal de Saúde, pelas unidades municipais ou em parceria com órgãos estaduais, federais, regionais e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde.

O atendimento poderá ocorrer:

- Presencialmente;
- Por telefone;
- Por e-mail;
- Nas unidades municipais de saúde;
- Por meio do Protocolo Geral;
- Por visitas domiciliares ou inspeções;
- Por encaminhamento à rede regionalizada.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário poderá apresentar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou pedidos de providências das seguintes formas:

- Presencialmente;
- Pelo telefone (18) 2130-0105;
- Pelo e-mail saudedir@buritama.sp.gov.br;
- Por meio do Protocolo Geral;
- Por meio da Ouvidoria Municipal.

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 676, Centro, Buritama/SP, CEP 15.290-021.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O atendimento observará as prioridades previstas na legislação vigente.

Nos serviços assistenciais de saúde, também serão considerados os critérios clínicos e a classificação de risco, podendo os casos de maior gravidade receber atendimento prioritário, independentemente da ordem de chegada.

Rua Barão do Rio Branco, 676 - Fone (18) 2130-0105 - CEP 15290-021 - Buritama - SP
E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br





Governo da Estância Turística do Município de Buritama
Paço Municipal “Nésio Cardoso”
CNPJ 44.435.121/0001-31

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O tempo de espera dependerá do serviço solicitado, da quantidade de usuários, da disponibilidade das equipes, da necessidade de agendamento e da avaliação clínica.

Nos atendimentos administrativos, será observada a ordem de chegada, ressalvadas as prioridades legais.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO PELO USUÁRIO

A comunicação com o Departamento Municipal de Saúde poderá ser realizada pelos seguintes canais:

Telefones: (18) 2130-0105

E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br

Atendimento presencial: Rua Barão do Rio Branco, nº 676, Centro, Buritama/SP.

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES

As manifestações serão recebidas, registradas e encaminhadas ao setor ou unidade responsável para análise e adoção das providências cabíveis.

As respostas serão encaminhadas, sempre que possível, pelo mesmo meio utilizado pelo usuário ou pelo canal de comunicação indicado na solicitação.

MECANISMOS DE CONSULTA PELOS CIDADÃOS ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO

As consultas poderão ser realizadas diretamente com o Departamento Municipal de Saúde, pelos canais informados nesta Carta.

Para facilitar a localização da solicitação, o usuário deverá informar:

- Número do protocolo, quando houver;
- Nome completo;
- CPF ou Cartão SUS;
- Assunto;
- Data aproximada da solicitação;
- Unidade responsável pelo atendimento.

As informações relacionadas à saúde serão fornecidas somente ao próprio usuário, ao seu representante legal ou às pessoas devidamente autorizadas.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo fortalecer a transparência, facilitar o acesso da população e garantir informações claras sobre os serviços oferecidos pelo Departamento Municipal de Saúde da Estância Turística do Município de Buritama/SP.

MICHELE DOS SANTOS FARINA
Diretora do Departamento Municipal de Saúde

Rua Barão do Rio Branco, 676 - Fone (18) 2130-0105 - CEP 15290-021 - Buritama - SP
E-mail: saudedir@buritama.sp.gov.br

