



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Saúde

2024

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

A Secretaria de Saúde do Município de Rio Grande da Serra, buscando o fortalecimento da capacidade institucional da Gestão SUS, e visando garantir a saúde como direito fundamental e de segunda geração, estrutura a Rede de Serviços de Saúde buscando garantir o acesso aos serviços pela população.

REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE

A rede de serviços de saúde deve participar ativamente da consolidação das Redes de Atenção à Saúde (RAS) no município, nas diferentes Linhas de Cuidado propostas pela gestão municipal, participando da proposição de fluxos para os diferentes níveis de atenção com vistas à garantir o direito do usuário ao acesso à rede de Saúde em seus múltiplos itinerários;

No município de Rio Grande da Serra, a rede de saúde está distribuída da seguinte forma:

ATENÇÃO BÁSICA

A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde. É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.

Utiliza tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território.

É o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade e da coordenação do cuidado, do vínculo e continuidade, da integralidade, da responsabilização, da humanização, da equidade e da

participação social.

A Atenção Básica no município é composta pelas Unidades de Saúde;

UNIDADE DE SAÚDE	ENDEREÇO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
UBS Santa Tereza	Avenida Jean Lieutaud, nº373, Jardim Santa Tereza	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS Vila Lopes	Rua José Dotta, nº55, Vila Lopes	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS Vila Conde	Rua Arujá, nº151, Vila Conde	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS Parque América	Rua Doutor Rui Trindade, nº177, Parque América	segunda a sexta-feira das 07h às 17h.
UBS Vila Niwa.	Rua dos Sabias, nº60, Vila Niwa	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS Vila São João	Rua Ceará, nº261, Vila São João	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS Sítio Maria Joana	Rua Quatro, nº45, Sítio Maria Joana	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS do Centro.	Rua Prefeito Cido Franco, nº500, Vila Arnoud	segunda a sexta-feira das 07h às 17h

Para acesso aos serviços da Atenção Básica, é necessário que o paciente procure a Unidade de Saúde mais próxima de sua residência, cabe ressaltar que as Unidades de Saúde seguem a premissa do Ministério da Saúde tendo a Estratégia Saúde da Família como política de saúde pública, desta forma o Agente Comunitário de Saúde realiza as visitas domiciliares aos pacientes para cadastramento e atualização dos dados junto aos sistemas do SUS, bem como para o acompanhamento de saúde das famílias.

ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Atenção Especializada é composta pelo conjunto de procedimentos que, no contexto do SUS, envolve alta tecnologia e alto custo, objetivando propiciar à população acesso a serviços qualificados, integrando-os aos demais níveis de atenção à saúde (atenção básica e de média complexidade).

Desta forma, a Atenção Especializada ambulatorial é composta por um conjunto de ações e serviços que visam a atender aos principais problemas de saúde e agravos da população, cujo nível de complexidade da prática clínica demande a disponibilidade de profissionais especializados e a utilização de recursos tecnológicos de apoio diagnóstico e terapêutico que implicam o uso mais intenso para alcançar algum grau de economia de escala. Suas ações, saberes e técnicas assistenciais são caracterizados pela incorporação de processos de trabalho que englobam maior densidade tecnológica.

Os serviços de Especialidades realizados no município são distribuídos nos seguintes equipamentos:

UNIDADE DE SAÚDE	ENDEREÇO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS	Rua Prefeito José Carlos Carlson, nº 7, térreo, Centro	segunda a sexta-feira das 08h às 17h.

Módulo Odontológico	Avenida Santa Tereza, nº36, Santa Tereza	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
CEME - ESPECIALIDADES ORTOPEDIA FISIOTERAPIA	Avenida Jean Lieutaud, nº373, Jardim Santa Tereza	segunda a sexta-feira das 07h às 17h
UBS DO CENTRO – ESPECIALIDADES CARDIOLOGISTA GINECOLOGISTA GENECOLOGISTA ALTO RISCO PEDIATRIA ULTRASSONOGRAFIA	Rua Prefeito Cido Franco, nº500, Vila Arnou	segunda a sexta-feira das 07h às 17h

A Atenção Psicossocial especializada é oferecida pelos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), constituídos por equipe multiprofissional que atua sob a ótica interdisciplinar e realiza atendimento às pessoas com transtornos mentais graves e persistentes e às pessoas com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, em sua área territorial. As atividades no Centro de Atenção Psicossocial são realizadas prioritariamente em espaços coletivos (grupos, assembleias de usuários, reunião diária de equipe), de forma articulada com os outros pontos de atenção da rede de saúde e das demais redes.

O cuidado, no âmbito do Centro de Atenção Psicossocial, é desenvolvido por intermédio de Projeto Terapêutico Individual, envolvendo em sua construção a equipe, o usuário e sua família.

A grande maioria dos serviços especializados quais sejam consultas com médicos especialistas e exames especializados são agendados para equipamentos referenciados pelo SISTEMA SIRESP do Estado de São Paulo. Tais vagas são disponibilizadas ao município por meio do Sistema CROSS.

Para acesso, o paciente deve ser atendido primeiramente na Unidade de Saúde mais próxima de sua residência e posteriormente, conforme necessidade, será encaminhado ao médico especialista.

ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

A Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE) se sobressai, tendo em vista a relevância e premência das situações clínicas envolvidas, além do atual contexto de superlotação dos prontos-socorros.

A RUE, como rede complexa e que atende a diferentes condições (clínicas, cirúrgicas, traumatológicas, em saúde mental etc.), é composta por diferentes pontos de atenção, de forma a dar conta das diversas ações necessárias ao atendimento às situações de urgência. Desse modo, é necessário que seus componentes atuem de forma integrada, articulada e sinérgica. Além disso, de forma transversal a todos os componentes, devem estar presentes o acolhimento, a qualificação profissional, a informação e a regulação de acesso.

No município de Rio Grande da Serra, a porta de entrada para a Rede de Atenção às Urgências é a UPA – Unidade de Pronto Atendimento, que funciona 24 horas, com atendimento de urgência de agudas ou crônicas agudizadas; e quando o atendimento requer atenção hospitalar, o paciente é referenciado para serviços hospitalares via sistema CROSS, tal transferência é regulada por médico regulador do Estado de São Paulo, que tem como protocolo a priorização de casos por análise específica de cada demanda.

A UPA RIO GRANDE DA SERRA está localizada:

UPA – Unidade de Pronto Atendimento	Rua dos Autonomistas, nº500, Vila Figueiredo	Atendimento 24h
-------------------------------------	--	-----------------

DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

A Rede de Proteção da Saúde e Vigilâncias tem por objetivo a observação e análise permanentes da situação de saúde da população, articulando-se em um conjunto de ações destinadas a controlar determinantes, riscos e danos à saúde de populações que vivem em

determinados territórios, garantindo-se a integralidade da atenção, o que inclui tanto a abordagem individual como coletiva dos problemas de saúde.

Nesse sentido Vigilância em Saúde é responsável por ações de vigilância, prevenção e controle de doenças transmissíveis, pela vigilância de fatores de risco para o desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis, saúde ambiental e do trabalhador e também pela análise de situação de saúde da população.

Dentro desse contexto, a Vigilância em Saúde, tem a função de desenvolver os programas de prevenção e controle de doenças transmissíveis de relevância nacional, como aids, dengue, malária, hepatites virais, doenças imunopreveníveis, leishmaniose, hanseníase e tuberculose e do Programa Nacional de Imunizações (PNI); investigar surtos de doenças; coordenar a rede nacional de laboratórios de saúde pública; subsidiar a gestão de sistemas de informação de mortalidade, agravos de notificação obrigatória e nascidos vivos, realização de inquéritos de fatores de risco, coordenação de doenças e agravos não-transmissíveis e análise de situação de saúde, incluindo investigações e inquéritos sobre fatores de risco de doenças não transmissíveis, entre outras ações.

O Departamento de Vigilâncias está localizado na Secretaria de Saúde, sito a Rua Prefeito Cido Franco, 500, Vila Arnoud, telefone 2770-0200

Vigilância á Saúde	Rua Prefeito Cido Franco, nº500, Vila Arnoud	segunda a sexta-feira das 08h às 17h.
Centro de Zoonoses	Rua Doutor Rui Trindade, nº205, Parque América	segunda a sexta-feira das 08h às 17h.

SERVIÇO DE REMOÇÃO E RESGATE / TRANSPORTE AMBULATORIAL E SANITÁRIO

O Transporte Ambulatorial e Sanitário compõe um sistema logístico fundamental para o desenvolvimento das redes de atenção à saúde. Trata-se de um serviço para a melhoria da



adesão aos tratamentos que possui o objetivo de viabilizar o deslocamento dos usuários do sistema de saúde, conforme suas necessidades, melhorando o acesso, a integração entre os serviços e a racionalização dos recursos.

Tendo como competência manter e atualizar registros da frota e de sua utilização e elaborar relatórios, administrar o serviços do transporte Sanitário em parceria com a Gerencia do Serviço de Atendimento Móvel, zelar pelo funcionamento dos veículos, auxiliar nos processos de licenciamento, revisão, mecânica e correlatos, controlar as condições de trafegabilidade dos veículos, emitir relatórios de controle , manter atualizado o cadastro e realizar visitas domiciliares, quando necessário, de usuários que utilizam o transporte, estabelecer critérios para o transporte de usuários.

Para acessar o serviço de Remoção e Resgate, ou o Transporte Ambulatória e Sanitário que está localizado na Secretaria de Saúde, sito a Rua Prefeito Cido Franco, 500, Vila Arnoud, telefone 2770-0200o telefone de contato é 2770-0200.

Sem mais, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Hellen Cristiane Romanini Pessoa
Gestora de Gabinete Secretaria de Saúde

Luís Fernando Pinotti Silva
Secretário de Saúde