

RAS – Rede de Atenção à Saúde



As Redes de Atenção à Saúde (RAS) são arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado (Ministério da Saúde, 2010 portaria nº 4.279, de 30/12/2010).

A implementação das RAS aponta para uma maior eficácia na produção de saúde, melhoria na eficiência da gestão do sistema de saúde no espaço regional, e contribui para o avanço do processo de efetivação do SUS. A transição entre o ideário de um sistema integrado de saúde conformado em redes e a sua concretização passam pela construção permanente nos territórios, que permita conhecer o real valor de uma proposta de inovação na organização e na gestão do sistema de saúde.



ATENÇÃO PRIMARIA A SAÚDE

30 Unidades Básica de Saúde com 27 ESF (Equipes de Saúde da Família) implantadas,
08 Equipes de Saúde Bucal
02 Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF)

ATENÇÃO ESPECIALIZADA

01 Centro de Especialidades Médicas
01 Centro de Especialidades Odontológicas;
01 Unidade de Reabilitação;
01 Ambulatório de Infectologia;
01 Centro de Atenção Psicossocial;
01 Centro de Referência de Álcool e Drogas;

VIGILANCIA EM SAÚDE

01 Supervisão de Vigilância em Saúde (VISA, VIEP, Controle de Endemias e Zoonoses, Vigilância Ambiental, Saúde do Trabalhador);

URGENCIA E EMERGENCIA

01 SAMU (03 Unidades básicas e 01 Unidade avançada);
01 Unidade de Pronto Atendimento Maranduba: 24 (horas);
01 Unidade de Pronto Atendimento Ipiranguinha: 12 (horas);

ATENÇÃO HOSPITALAR

01 Hospital Geral Santa Casa de Ubatuba – Atendimento de Pronto Socorro, Internação nas Clínicas Básicas (Cirúrgica, Geral, Pediátrica e Obstétrica) e a Assistência de Serviços Ambulatorial Rede;

PROTEÇÃO DO BEM-ESTAR ANIMAL

01 Centro de Referência Animal
01 Castra Móve



Documentos para o acesso a todos os serviços de saúde

Sempre que possível, o usuário deverá portar algum documento de identificação (Cédula de identidade, Cartão SUS, CPF, CNH)

*No caso de medicamentos, o usuário deverá apresentar receituário médico, documento de identidade e cartão nacional do SUS.

Atenção Primária à Saúde



A Atenção Primária à Saúde trata-se da principal porta de entrada do SUS, é a ordenadora da Rede e Coordenadora do Cuidado, é o centro da Rede de Atenção à Saúde (RAS), devendo orientar-se pelos princípios da universalidade, acessibilidade, continuidade do cuidado, integralidade da atenção, da responsabilização, humanização e equidade.

É o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com a equipe multiprofissional e dirigida a população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.

Agendamento de Consulta	Descrição	Como realizar o serviço?	Locais
	<p>Atendimentos individuais realizados por profissionais de nível superior, com o objetivo de garantir atenção integral, conforme a necessidade de saúde do indivíduo.</p> <p>Agendamento de rotina na unidade para acompanhamento de cuidado continuado (hipertensos, diabéticos, gestantes, puericulturas e doenças crônicas não transmissíveis) ou por demanda espontânea de acordo com a necessidade</p>	<p>Para o usuário no geral o serviço tem acesso livre, sem exigência de qualquer tipo de encaminhamento ou mecanismo de regulação de acesso, o agendamento é feito nas recepções das unidades e o tempo de espera varia de equipe para equipe, de acordo com a demanda e área de abrangência.</p> <p>As consultas de rotina são agendadas de acordo com o protocolo, onde o grupo prioritário tem seu retorno agendado garantido, sendo a</p>	<p>https://www.ubatuba.sp.gov.br/sms/enderecos-unidades-de-saude-2/</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

	de avaliação imediata após classificação de risco feita pela equipe de enfermagem;	comunicação realizada através dos Agentes Comunitários de Saúde e da equipe como um todo;	
Cadastro do Cidadão	Descrição Todo cidadão, para ser atendido na UBS por meio do Sistema com PEC, ou seja, para ter um prontuário eletrônico ativo no sistema, deve possuir um cadastro ativo no sistema, independente deste cadastro estar ou não identificado pelo número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) ou pelo Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).	Como realizar o serviço? Os munícipes são cadastrados pelos agentes de saúde de seu território (microárea). Caso seja necessário o cadastramento também ocorre via mutirão ou presencialmente na unidade de saúde.	Locais Na residência do usuário ou na unidade. https://www.ubatuba.sp.gov.br/sms/enderecos-unidades-de-saude-2/
Exames diagnósticos na Atenção Primária	Descrição Exames diagnósticos e/ou terapêuticos realizados pelos profissionais da equipe de Atenção Primária ou por profissionais do laboratório contrato, contemplando procedimentos e exames laboratoriais. Teste rápido para HIV e sífilis; Coleta de material de sangue para exame laboratorial; Coleta de material de urina para exame laboratorial; Coleta de material de escarro para exame laboratorial; Coleta de material para exame citopatológico (exame de Papanicolau/preventivo); Aferição de glicemia capilar;	Como realizar o serviço? Ir até a unidade de saúde mais próxima da sua residência para agendamento ou no Laboratório contratado.	Locais UBS Maranduba UBS Praia Dura UBS Rio Escuro UBS Marafunda UBS Ipiranguinha Unidades da região Norte Laboratório prestador atualmente situado na Rua. Liberdade, 509 - Centro, Ubatuba (11) 4134-5544

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA**

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital da saúde

	<p>Pesquisa de gonadotrofina coriônica (teste de gravidez); Teste rápido de gravidez; Pesquisa de glicose na urina; Coleta de exames sorológicos para confirmação de doenças transmissíveis de interesse da saúde pública; Baciloscopia de escarro (tuberculose);</p>		
Visita domiciliar	<p>Descrição</p> <p>A visita do ACS tem o objetivo de identificar o problema da família, levar aos seus superiores para discutir o caso em reunião de equipe e solucionar na medida do possível, conforme classificação de vulnerabilidade;</p> <p>Os profissionais de nível médio e superior realizam visitas de acordo com a rede de atuação atrelado a necessidade do usuário.</p>	<p>Como realizar o serviço?</p> <p>O usuário receberá a visita domiciliar quando receber alta hospitalar ou não tem condições de ir até a unidade de saúde.</p>	<p>Locais</p> <p>Domicílios dos usuários</p>
Atendimento em horário estendido Programa Saúde na Hora	<p>Descrição</p> <p>Atendimento às pessoas que não têm disponibilidade (trabalho, estudo) para buscar a unidade de saúde no horário regular do território. O objetivo é ampliar a disponibilidade dos serviços em horários compatíveis aos dos trabalhadores brasileiros, conferindo maior resolutividade na Atenção Primária. Sendo ofertado os mesmos</p>	<p>Como realizar o serviço?</p> <p>Para usuários residentes do território as consultas seguem o mesmo padrão de agendamento de consultas.</p> <p>Já para vacinação, curativo, retirada de ponto e procedimentos simples o serviço é ofertado a toda população que necessitar do atendimento fora do horário comercial.</p>	<p>Locais</p> <p>Atualmente somente na UBS Ipiranguinha</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

	serviços do horário normal, como: vacina, consultas, curativo, visitas etc.		
Assistência ao pré-natal e puerpério (baixo risco)	Descrição Conjunto de ações que visam assegurar o desenvolvimento da gestação, permitindo o parto de um recém-nascido saudável, sem impacto para a saúde materna, inclusive abordando aspectos psicossociais e as atividades educativas e preventivas	Como realizar o serviço? As consultas de pré-natal são agendadas de acordo com o protocolo, onde a gestante tem seu retorno agendado garantido, sendo a comunicação realizada através dos Agentes Comunitários de Saúde ou pela equipe como um todo;	Locais https://www.ubatuba.sp.gov.br/sms/enderecos-unidades-de-saude-2/
Imunização	Descrição Oferta de todas as vacinas do calendário proposto pelo Ministério da Saúde.	Como realizar o serviço? Procurar qualquer unidade de saúde conforme funcionamento de sala de vacina	Locais https://www.ubatuba.sp.gov.br/sms/vacina-covid19diashorarios/
	Assistência Farmacêutica A Assistência Farmacêutica compreende um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tendo o medicamento como insumo essencial, visando o acesso e seu uso racional (<u>Resolução nº 338, de 06 de maio de 2004 - Política Nacional de Assistência Farmacêutica</u>).		



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do safrê

Fornecimento de Medicamentos Componente Básico da Assistência Farmacêutica	Descrição <p>O Componente Básico da Assistência Farmacêutica está relacionado aos medicamentos e insumos da Assistência Farmacêutica no âmbito da Atenção Básica à Saúde.</p> <p>Os medicamentos do CBAF referem-se a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aqueles disponíveis na Relação Municipal de Medicamentos (REMUME);- Medicamentos e insumos do Programa Dose Certa.- Medicamentos e insumos do Programa Saúde da Mulher;- Medicamentos e insumos para o tratamento de Diabetes Mellitus;	Como realizar o serviço? <p>Paciente ou Responsável podem retirar as medicações disponíveis na REMUME (Relação Municipal de Medicamentos), prescritas em receituários próprios devidamente preenchidos conforme as normas e legislações vigentes, feito por profissionais capacitados e legalmente habilitados.</p>	Locais <p>Atendimento geral da população:</p> <p>Farmácia Central - UBS Cicero Gomes, Rua Batista de Oliveira, 199, Centro</p> <p>Para pacientes que passam por atendimento médico no CAPS: Farmácia CAPS - CAPS I, Rua dos Três Poderes, 51, Estufa II</p> <p>Para pacientes que passam por atendimento médico no Ambulatório de Infectologia: Farmácia Infectologia - Ambulatório de Infectologia, Rua Antonio da Silva Ballio 44, Umuarama</p> <p>Para pacientes que passam por atendimento médico no ESF do bairro: Unidade Dispensadora de Medicamentos - Farmácia Ipiranguinha e Postos de Saúde</p>
---	--	--	---



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)	Descrição	Como realizar o serviço?	Locais
	<p>É uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do SUS, caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado estão definidas em publicados Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT), publicadas pelo Ministério da Saúde. Medicamentos que são fornecidos pela SES - Secretaria de Estado da Saúde mediante protocolo de processo junto ao Estado.</p>	<p>Por Processo de Alto Custo: Devem ser preenchidos exclusivamente pelo Médico responsável e deve conter:</p> <ul style="list-style-type: none">- LME (Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica);- Receitas médicas;- Cópia dos exames necessários conforme descrito em protocolo específico;- Cópia dos documentos do paciente e do responsável (Paciente: RG, CPF, Cartão Nacional do SUS. Comprovante de residência atual com CEP. Responsável: RG e CPF quando necessário);- Termo de esclarecimento e responsabilidade (quando necessário); <p>Entrega de processos na Farmácia de Alto Custo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dia 01 até dia 15 de todo mês	<p>Farmácia Central - UBS Cicero Gomes, Rua Batista de Oliveira, 199, Centro</p>



- O processo é protocolado na Farmácia de Alto Custo e será fornecido ao paciente uma caderneta com todas as informações e a data de agendamento para retirada da medicação solicitada.

- O processo será enviado para o DRS XVII - NAF (Núcleo de Assistência Farmacêutica) de São José dos Campos até o dia 20 do mês vigente para Avaliação e Autorização do Médico Autorizador da Secretaria de Estado da Saúde. Após o processo ser autorizado, a medicação será enviada para o Paciente no mês subseqüente ao protocolo do processo.

Retirada de Medicamentos de Alto Custo:

- O Paciente deve buscar a medicação na data agendada na caderneta que é fornecida após protocolar o processo na Farmácia de Alto Custo.

Transporte

Secretaria de Saúde o SETOR de TRANSPORTES, é responsável por atender pacientes que fazem Tratamento Fora do Município





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

Transporte	Descrição <p>Serviço oferecido aos usuários que precisam realizar procedimentos, exames e consultas fora do município.</p> <p>O paciente faz seu agendamento, no qual o transporte o levará e o trará de volta, para seu tratamento.</p> <p>A equidade é empregada no serviço, sendo assim pacientes oncológicos, idosos, com alguma comorbidade terão prioridade para serem transportados em carro de passeio ou ambulância, de acordo com a necessidade e urgência de cada um.</p> <p>Caso as vagas no dia sejam completadas, o usuário aguardará até o período da tarde, para que caso algum paciente não confirme sua viagem, ele seja agendado nesta vaga.</p>	Como realizar o serviço? <p>Os usuários deverão procurar <u>pessoalmente</u> (ele ou representante) o Setor de Transportes de segunda à sexta das 8:00 às 12:00hs, com pelo menos uma semana de antecedência ao seu agendamento, munidos da filipeta de agendamento e cartão SUS. A FILIPETA DE AGENDAMENTO pode também estar no celular do paciente, o qual é enviado pelos hospitais.</p> <p>O paciente deverá procurar o setor de transportes para fazer seu agendamento, e na data protocolada confirmar seu agendamento por telefone ou presencialmente. O Protocolo é sempre grampeado junto ao agendamento, para que comprove que o usuário o efetuou. Se o paciente não confirmar seu agendamento, entenderemos que ele não irá mais, passando sua vaga a outro.</p>	Locais <p>O Setor de Transportes da Saúde se encontra à Av Rio Grande do Sul, 710, Centro, tel 38321348.</p>
	Urgência e Emergência <p>O departamento, serviço setor de Urgência Emergência é a unidade de cuidados que presta o tratamento inicial de largo espectro de doenças, algumas das quais podem ser ameaçadoras a vida, requerendo intervenção imediata.</p> <p>Tendo também a vertente do serviço móvel SAMU 192 que tem como objetivo chegar precocemente à vítima por ter ocorrido alguma situação, que possa levar a sofrimento, sequelas ou mesmo a morte</p>		



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

PA Maranduba (Pronto Atendimento)	Descrição Atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção primária, atenção hospitalar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192. Oferece estrutura simplificada, com eletrocardiograma e leitos de observação.	Como realizar o serviço? No Pronto Atendimento é caracterizado serviços de porta aberta sendo oferecidos por 24 horas. O cliente é recebido pela recepção, classificação de risco com serviço da enfermagem e encaminhado ao profissional médico; Segundo a escala de Manchester é preconizado: 0 minutos para emergências Até 240 minutos para casos não urgentes	Locais Rua do Engenho, s/n 3849-5440
PA Ipiranguinha (Pronto Atendimento)	Descrição Atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção primária, atenção hospitalar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192. Oferece estrutura simplificada, com eletrocardiograma e leitos de observação.	Como realizar o serviço? No Pronto Atendimento é caracterizado serviços de porta aberta sendo oferecidos por 24 horas. O cliente é recebido pela recepção, classificação de risco com serviço da enfermagem e encaminhado ao profissional médico; Segundo a escala de Manchester é preconizado: 0 minutos para emergências Até 240 minutos para casos não urgentes	Locais Rua da Assembleia, 114 3836-2652
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	Descrição O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação	Como realizar o serviço? No caso do Samu o principal acesso é o número telefônico 192, onde o CRO (centro de regulação de ocorrências) despacha os chamados para	Locais Solicitação através do telefônico 192



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

	de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.	Ubatuba e a viatura com a equipe qualificada chegará ao cliente.	
Proteção e bem-estar animal			
	Compete o estabelecimento das políticas públicas voltadas aos cuidados, proteção e bem-estar dos animais, atuando como órgão de interlocução entre a sociedade civil organizada e o Poder Público		
Departamento do bem Estar animal	Descrição Agendamento de castrações em clínicas conveniadas; Compilação de dados de animais castrados; Recebimento e apuração de denúncias de maus-tratos e também dos DEPA; Chipagem e identificação de animais; Denúncias.	Como realizar o serviço? Para o atendimento das denúncias é realizado pela equipe um pré-agendamento, ordenados por bairro e a triagem, selecionando primeiro os mais graves. Os casos graves o prazo é de 05 dias, casos médios, 10 dias e casos leves, 20 dias. Quando a demanda de atendimento é muito alta pode alterar o prazo. Após a vistoria é feito um termo de responsabilidade para adequação caso confirmado as irregularidades. Caso o responsável não se encontre no domicílio, deixa-se uma notificação para entrarem em contato conosco.	Locais Avenida Pacaembu, 101 Estufa 1 As denúncias de maus tratos podem ser feitas pelo telefone (12) 3833-1004 ou por email: departamentobemestaranimal@ubatuba.sp.gov.br.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do Saúfé

		Espera-se que o denunciante solicite retorno sobre o resultado da ação.	
Centro de Referência Animal	Descrição Consultas veterinárias e vacinação antirrábica, ambas sob agendamento; Eutanásia de animais em sofrimento ou com estágio avançado de doença; Castração na Região Sul por veterinária contratada e com agendamento pela Ong Apasul;	Como realizar o serviço? Com relação ao atendimento veterinário, o tutor deve ser maior de 18 anos, as consultas são agendadas. Funciona como um posto de saúde humano, porém não há pronto atendimento ou emergência. Não realizamos exames. Os tutores que chegam sem consulta agendada se for emergência, realizamos um pré-atendimento e elaboramos um termo de encaminhamento para uma clínica particular estruturada para atender ao animal. Os agendamentos podem ser feitos no telefone ou presencialmente. As exigências de cadastro são: Nome completo, Endereço, Telefone, Dados do Animal, RG e CPF. Este último também é exigido para o cadastro da castração. Com relação às castrações após o agendamento é selecionado por ordem numérica com fila única mensalmente são distribuídos entre 3 clínicas conveniadas. A quarta clínica por ser uma	Locais Avenida Pacaembu, 101 Estufa 1 (12) 3833-1085



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital da saúde

		<p>unidade móvel, é selecionado um dia específico na forma de mutirão. As clínicas entram em contato com o tutor agendando a data da castração.</p> <p>O prazo não é possível estabelecer pois depende da capacidade da clínica conveniada e do custo operacional disponível para castração</p> <p>Os serviços são divulgados também site portal da transparência.</p>	
	Ouvidoria		
	A Ouvidoria da Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Secretaria Municipal de Saúde de Ubatuba, que oferece atendimento à população.		
	Descrição <p>Tendo por finalidade receber, registrar, conduzir, responder as manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação) de cidadãos-usuários, representados por pessoa física, jurídica, individual ou coletiva, acerca das atividades e serviços de competência da Instituição com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.</p>	Como realizar o serviço? <p>Disponibilizamos atendimento presencial no prédio do Centro de Especialidades Médicas (Postão)</p> <p>O recebimento das manifestações acontece nas seguintes etapas dos serviços:</p> <p>1 ° Etapa - Recebimento: as demandas poderão recebidas na Ouvidoria por meio de correspondência eletrônica e pessoalmente:</p>	Locais <p>Avenida Rio Grande do Sul, 710 - Centro. de segunda a sexta feira das 8h às 16:30h. pelo telefone 12-38342321 ou -mail ouvidoria.saude/@ubatuba.sp.gov.br.</p>



		<p>2ª Etapa- Análise: O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo, se há necessidade de colocar a demanda em sigilo e determinar qual o encaminhamento se dará a demanda recebida:</p> <p>3ª Etapa- Encaminhamento: Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. Devendo dar ao cidadão o conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação;</p> <p>4ª Etapa- Acompanhamento: A Ouvidoria da Saúde deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação, recorrendo quando necessário ao Secretário Municipal de Saúde.</p> <p>5ª Etapa- Resposta ao Cidadão: Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.</p> <p>6ª Etapa- Fechamento: Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória.</p>	
--	--	--	--



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa atendimento.

7º Etapa- Conclusão: A Conclusão do Processo deverá se dar em até 20 (vinte) dias úteis a contar do recebimento da demanda, sendo que este prazo poderá ser prorrogado por mais 10(dez) dias mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Município de Ubatuba - Litoral Norte do Estado de São Paulo

MEMORANDO INTERNO N 017/2022

De : Ouvidoria da Saúde

Para: Chefe de Gabinete do Secretário de Saúde

Assunto : Resposta Memorando Circular nº 602/22 – SMS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UBATUBA/SP Recebido em <u>12/12/2022</u> às <u>12:33</u> <i>Juliana Santos</i>
--

A Ouvidoria da Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Secretaria Municipal de Saúde de Ubatuba, que oferece atendimento à população. Tendo por finalidade receber, registrar, conduzir, responder as manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação) de cidadãos-usuários, representados por pessoa física, jurídica, individual ou coletiva, acerca das atividades e serviços de competência da Instituição, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

Disponibiliza atendimento presencial no prédio do Ambulatório de Especialidades Médicas (Postão) sito à Avenida Rio Grande do Sul, 710 – Centro, de segunda a sexta feira das 8h às 16:30h, pelo telefone 12-38342321 como também via e-mail ouvidoria.saude@ubatuba.sp.gov.br.

O recebimento das manifestações acontecem nas seguintes etapas dos serviços:

1ª Etapa - Recebimento: as demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondência eletrônica e pessoalmente;

2ª Etapa- Análise : O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo, se há necessidade de colocar a demanda em sigilo, e determinar qual o encaminhamento se dará à demanda recebida;

3ª Etapa- Encaminhamento: Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. Devendo dar ao cidadão o conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação;

4ª Etapa- Acompanhamento: A Ouvidoria da Saúde deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação, recorrendo quando necessário ao Secretário Municipal de Saúde.

5ª Etapa- Resposta ao Cidadão: Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.

6ª Etapa- Fechamento: Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa atendimento.

7ª Etapa- Conclusão: A Conclusão do Processo deverá se dar em até 20 (vinte) dias úteis a contar do recebimento da demanda, sendo que este prazo poderá ser prorrogado por mais 10(dez) dias mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

Esperamos ter colaborado com as informações apresentadas e nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Ubatuba, 08 de novembro de 2022.

Maria de Fátima Mateus
Maria de Fátima Mateus
Ouvidoria Saúde
SMS - Ubatuba

Secretaria Municipal de Saúde
Recebido em 10/11/22
às 14:34 horas
Jda



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

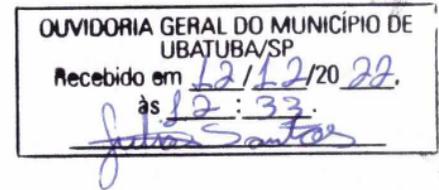
LITORAL NORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Capital do Surf

Memorando 29/2022

De Transportes Secretária Municipal de Saúde:
Filadelfo Rofino

Para: Ouvidoria Geral



Ubatuba, 03 de novembro de 2022.

Em resposta à Circular Ouvidoria Nº 001/2022, sobre Concessão de Informações para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, segue:

a) Os serviços que são oferecidos aos munícipes por cada um dos setores pertencentes à Secretaria;

R- Há na Secretaria de Saúde o SETOR de TRANSPORTES, para atender pacientes que fazem Tratamento Fora do Município (TFD).

b) Os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar os serviços;

R- Os pacientes deverão procurar o Setor de Transportes de segunda à sexta das 8:00 às 12:00hs, com pelo menos uma semana de antecedência ao seu agendamento, munidos da filipeta de agendamento e cartão SUS. A FILIPETA DE AGENDAMENTO pode também estar no celular do paciente, o qual é enviado pelos hospitais.

c) Qual o meio pelo qual o usuário pode solicitar os serviços;

R- O paciente deverá fazer seus agendamentos apenas PRESENCIALMENTE, por ele ou por outro, no Setor de Transportes.

d) As principais etapas para o processamento dos serviços;

R- O paciente deverá procurar o setor de transportes para fazer seu agendamento, e na data protocolada confirmar seu agendamento por telefone ou presencialmente. O Protocolo é sempre grampeado junto ao agendamento, para que comprove que o usuário o efetuou. Se o paciente não confirmar seu agendamento, entenderemos que ele não irá mais, passando sua vaga a outro.

e) A previsão do prazo máximo para a prestação de serviços;

R- Não existe previsão, solicitamos que o paciente venha agendar com pelo menos uma semana DE ANTECEDÊNCIA, para que seu tratamento possa ser efetuado, e não corra risco de não ter a vaga caso venha em cima da hora.

f) As formas de prestação de serviço;

R- O paciente faz seu agendamento, no qual o transporte o levará e o trará de volta, para seu tratamento.

g) Os locais e formas que o usuário possa receber informações acerca dos procedimentos internos;

Secretaria Municipal de Saúde

Av. Rio Grande do Sul, 710 – Centro Fone (12) 3833.8580

E-mail: saude@ubatuba.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

LITORAL NORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Capital do Surf

R- O usuario desse derviço deverá sempre procurar esse SETOR DE TRANSPORTES não só para seus agendamentos mas para qualquer outra duvida ou informação que precise ter REFERENTE ÀS VIAGENS.

h) quais são as prioridades de atendimento(inclusive quanto ao tramite processual) observadas e como são tratadas.

R- Todos os usuários são prioridade, tentamos atender ao máximo a demanda que aumenta a cada dia, mas pacientes oncológicos, idosos, com alguma comorbidade terão prioridade para serem transportados em carro de passeio ou ambulância, de acordo com a necessidade e urgência de cada um.

I) Qual a previsão \de tempo de espera para o atendimento;

R- O tempo de espera varia de acordo com o numero de pessoas para serem atendidas, tentamos ser o mais ageis possivel, para que não cause nenhum transtorno ao usuário.

j) Quais são os mecanismos de comunicação / respostas ao usuario;

R- As vezes pode acontecer do usuário precisar de uma vaga para o momento e não termos, ele irá aguardar até á tarde para que possamos aguardar a não confirmação de um paciente, para que se coloque outro no lugar.

k) Quais são os mecanismos de consulta pelos usuários acerca do andamento dos serviços;

R- Esse Setor trabalha diariamente com os agendamentos , então se o usuário precisa saber se ele terá vaga para tal dia, consultaremos nossa planilha de agendamentos e daremos a informação no momento em que nos é solicitada.

O Setor de Transportes da Saúde se encontra à Av Rio Grande do Sul, 710, Centro, tel 38321348.

Sem mais agradeço,

Filadelfo Rofino

Chefe de Seção de Logistica e Transportes SUS

Secretaria Municipal de Saúde

Av. Rio Grande do Sul, 710 – Centro Fone (12) 3833.8580

E-mail: saude@ubatuba.sp.gov.br



Ubatuba, 03 de Novembro de 2022.

Memorando SMS – Setor Almojarifado nº 103/2022

DE: S.M.S. – Secretaria Municipal de Saúde – Setor Almojarifado

PARA: S.M.S – Secretaria Municipal de Saúde – Gabinete

Assunto: Resposta ao memorando circular 602/2022 – SMS

Em resposta ao memorando circular nº 602/2022 – SMS, venho por meio deste conceder as informações solicitadas no memorando circular nº 001/2022 encaminhado pela Ouvidoria Geral.

O Almojarifado não oferece serviços diretamente aos munícipes, e sim indiretamente por meio das Unidades Básicas de Saúde. O setor é encarregado de fazer pedidos de compra, receber mercadorias e atender os pedidos mensais de materiais encaminhados pelos Postos de Saúde, Centro de Especialidades, Pronto Atendimentos e SAMU.

Em casos de necessidade de material, os munícipes conseguem ter acesso a informações e solicitar o que precisam no Posto de Saúde do bairro que reside. Posteriormente, a equipe da Unidade nos encaminha um pedido com o material solicitado pelo paciente, realizamos a separação e fazemos a entrega no Posto. A Unidade fica encarregada de fazer a entrega ao munícipe. O mesmo procedimento também se aplica para os Pronto Atendimentos, Especialidades e SAMU.

O prazo máximo de entrega dos materiais é de 10 dias.

A prioridade é determinada conforme o relatado no pedido encaminhado pela Unidade.

Atenciosamente.

Secretaria Municipal de Saúde
Recebido em 04/11/22
às 11:28 horas
Idu.



FÁBIO P. SALGADO
Chefe de Seção de Materiais e Patrimônios
Secretaria Municipal de Saúde

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – DEPARTAMENTO DE ALMOJARIFADO

Av. Rio Grande do Sul, nº. 710 – Centro – Ubatuba/SP – CEP 11680-000 – Fone: (12) 3834-2324

E-mail: almojarifadosaudeubatuba@gmail.com

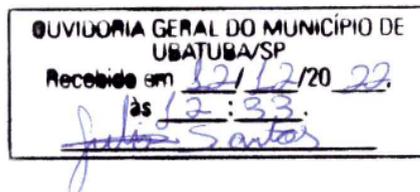


Ubatuba, 17 de novembro de 2022.

Memo. nº 073-A/22 – DPE/SMS

Para: José Silva Junior

Ref. Memorando Circular nº 602/2022 - SMS



Considerando o solicitado pela acima epigrafado e pela Circular Ouvidoria nº 001/2022;
Informamos que essa Diretoria de Planejamento Estratégico, é composta pelos setores de:

- *T.I (Tecnologia da Informação);
- *Núcleo de Informação (Faturamento);
- *Regulação.

Cabe ao setor de T.I, dá suporte as unidades de saúde que prestam serviços aos usuários SUS, assim como todas as dependências da Secretaria de Saúde;

Cabe ao setor do Núcleo de Informação, fazer todo o faturamento das produções geradas por todos os setores de saúde SUS do município, Cadastro no Sistema de CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde) e a responder demanda do Tribunal de Contas;

Cabe ao setor de Regulação, dá assistência a todas as Unidades de Saúde SUS, através do portal CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde) e através da DRS XVII – Taubaté e ou serviços oferecidos pelo próprio município.

Essa Diretoria não possui serviço direto com o usuário SUS, o que ocorre é que o nosso serviço de Regulação é uma ponte entre as Unidades de Saúde e os usuários, conforme descrito abaixo.

- a) Os Serviços que são oferecidos aos munícipes por cada um dos setores pertencentes à Secretaria;
R- A Regulação presta assistência as Unidades de Saúde nas marcações de Consultas, Exames, Cirurgias Eletivas de acordo com o solicitado aos munícipes por cada unidade;
- b) Os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
R- São enviados por malotes pelas unidades de saúde ao setor de Regulação os encaminhamentos nominais com o diagnóstico e serviço específico, esse é cadastrado pelos funcionários do setor, e entregue ao Médico Regulador para priorizar os casos e a posteriore marcado conforme necessidade e disponibilidade de vagas ofertadas pelo Estado, através do portal CROSS, serviços oferecidos pelo município e nos casos de extrema urgência por e-mail a DRS XVII de Taubaté;
- c) Qual o meio pelo qual o usuário pode solicitar o serviço;
R- Quem solicita o serviço é a Unidade de Saúde, no qual o usuário obteve atendimento;



d) As principais etapas para o processamento dos serviços;

R- A Unidade solicitante, envia por malotes os encaminhamentos provenientes do atendimento que obteve, o setor de regulação cadastra e de acordo com a prioridade e demanda oferecida

marca e devolve para unidade também através de malote, para que o mesmo contacte o paciente para comparecer ao serviço que foi solicitado;

e) A previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços;

R- A previsão varia de acordo com o que foi priorizado pelo médico regulador e demanda oferecida pelo Estado ou Município;

f) As formas de prestação dos serviços;

R- Os encaminhamentos nominais com o diagnóstico e serviço específico, encaminhados pela unidades de saúde são cadastrados pelos funcionários do setor, e entregue ao Médico Regulador para priorizar os casos e a posteriore marcado conforme necessidade e disponibilidade de vagas ofertadas pelo Estado, através do portal CROSS, serviços oferecidos pelo município e nos casos de extrema urgência por e-mail a DRS XVII de Taubaté, depois devolve para unidade através de malote, para que o mesmo contacte o paciente para comparecer ao serviço que foi solicitado;

g) Os locais e formas que o usuário possa receber informações acerca dos procedimentos internos;

R- O setor de Regulação presta assistências as Unidades de Saúde e essas Unidades de Saúde é que presta informações ou quaisquer outros serviços que aos usuários necessitem;

h) Quais são as prioridades de atendimento (inclusive quanto ao trâmite processual) observadas, e como são tratadas;

R- Os encaminhamentos que chegam ao setor de Regulação e necessita de classificação de prioridade é encaminhado ao Médico Regulador do setor onde o mesmo priorizar os casos para posteriore marcação dos serviços, em caso de trâmite processual, a equipe do setor juntamente com os envolvidos na solução estudam os casos e procura sanar o mais rápido possível;

i) Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento;

R- A Previsão varia de acordo com o que foi priorizado pelo médico regulador e pela demanda oferecida pelos diversos órgãos colegiados, podendo variar de algumas horas até mesmo por meses;

j) Quais são os mecanismos de comunicação/resposta aos usuários;

R- A comunicação é feita através das unidades de saúde, por malotes ou telefone, podendo até mesmo ser presencial, e a posteriores as mesmas dão feedback aos usuários;

k) Quais são os mecanismos de consulta pelo usuário acerca do andamento do serviço;

R- A comunicação é feita através das unidades de saúde, através das ACS (Agente Comunitário de Saúde).



EMPRESAS TERCEIRIZADAS

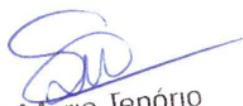
A Empresa Clínica Imagem Ubatuba, presta Serviço Terceirizado de Diagnóstico por imagem aos usuários SUS, através de contrato 75/2022, específico para PAAF (Punção Aspirativa por Agulha), e através do contrato nº 11/2021 para exame de Holter e pela Santa Casa de Ubatuba, através de contrato 9830/2019, que prestam serviços de Diagnose por imagem, Avaliações Cirúrgicas, Cirurgias Eletivas de pequeno e médio porte.

Sendo só a informar, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Simone Brito dos S. Marcondes
Enf. Art. de Planejamento
Estratégico da Saúde
Ubatuba/SMS

Fernanda Prado
Chefe de Seção
Ubatuba/SMS



Silvia Maria Tenório
Diretor de Planejamento
Estratégico
SMS Ubatuba



Silvia Tenório
Diretoria de Planejamento Estratégico
Ubatuba/SMS



MEMO Nº 168/2022

Ubatuba, 16 de novembro de 2022.

De: Departamento de Proteção Bem-Estar Animal

Para: Secretaria Municipal de Saúde

A/C: José Silva Junior – Chefe de Gabinete do Secretário de Saúde

Assunto: Concessão de Informações para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário

Em atendimento ao Memorando Circular nº602/2022-SMS repassamos a demanda solicitada.

a) Os serviços:

O Departamento de Bem Estar animal está situado na Avenida Pacaembu, 101, Estufa 1.

Neste setor realizamos:

- Agendamento de castrações para as clínicas conveniadas por licitação
- Compilação de dados de animais castrados
- Recebimento e apuração de denúncias de maus-tratos e também dos DEPA.
- Chipagem e identificação de animais
- *denúncias tel find 04*

Dentro do departamento funciona também o Centro de Referência ao Animal. Os serviços oferecidos são:

- Consultas veterinárias e vacinação antirrábica, ambas sob agendamento
- Eutanásia de animais em sofrimento ou com estágio avançado de doença
- Castração na Região Sul por veterinária contratada e com agendamento pela Ong Apasul
- Esterilização de materiais cirúrgicos

b) Requisitos, documentos, formas e informações para acessar o sistema:



Diretoria de Proteção do Bem-Estar Animal
Secretaria Municipal de Saúde
Avenida Pacaembu, 101 Estufa 1 – Ubatuba-SP
F: 3833-1004 Email: departamentobemestaranimal@ubatuba.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

Com relação ao atendimento veterinário, o tutor deve ser maior de 18 anos, as consultas são agendadas, não há pronto atendimento ou emergência. Funciona como um posto de saúde humano. Não realizamos exames que devem ser feitos no particular e nem procedimentos. Os tutores que chegam sem consulta agendada se for emergência, realizamos um pré-atendimento e elaboramos um termo de encaminhamento para uma clínica particular estruturada para atender ao animal. Os agendamentos podem ser feitos no telefone (12) 3833-1085 ou presencialmente. As exigências de cadastro são: Nome completo, Endereço, Telefone, Dados do Animal, RG e CPF. Este último também é exigido para o cadastro da castração.

As denúncias de maus tratos podem ser feitas pelo telefone (12) 3833-1004, presencialmente ou por email: departamentobemestaranimal@ubatuba.sp.gov.br.

c) Os meios para solicitar os serviços podem ser por telefone ou presencialmente.

d) As principais etapas dos serviços e e) Prazos:

Para o atendimento das denúncias é realizado pela equipe um pré-agendamento, ordenados por bairro e a triagem, selecionando primeiro os mais graves. Os casos graves o prazo é de 05 dias, casos médios, 10 dias e casos leves, 20 dias. Quando a demanda de atendimento é muito alta pode alterar o prazo. Após a vistoria é feito um termo de responsabilidade para adequação caso confirmado as irregularidades. Caso o responsável não encontre-se no domicílio, deixa-se uma notificação para entrarem em contato conosco.

Com relação às castrações após o agendamento é selecionado por ordem numérica com fila única mensalmente são distribuídos entre 3 clínicas conveniadas. A quarta clínica por ser uma unidade móvel, é selecionado um dia específico na forma de mutirão. As clínicas entram em contato com o tutor agendando a data da castração. Já foram cadastrados neste ano 1950 animais. O prazo não é possível estabelecer pois depende da capacidade da clínica conveniada e do custo operacional disponível para castração.

f) Formas de prestação de serviços: Realizadas na sede.

g) O usuário pode acessar as informações pelo telefone ou presencialmente. Os serviços são divulgados também site portal da transparência. Estamos providenciando também o site.

Diretoria de Proteção do Bem-Estar Animal
Secretaria Municipal de Saúde
Avenida Pacabembu, 101 Estufa 1 – Ubatuba-SP
F: 3833-1004 Email: departamentobemestaranimal@ubatuba.sp.gov.br





h) Todos têm o mesmo direito na ordem agendada, sendo o acesso unificado a todos. Como as consultas são agendadas e não temos pronto atendimento, nem SAMU animal, não há atendimento imediato. Portanto não é possível dar prioridade no atendimento veterinário e na castração.

i) Previsão do tempo de espera para o atendimento é variável com a procura.

j) Os mecanismos de comunicação e resposta aos usuários é de acordo com o interesse do município querer saber o retorno da denúncia.

k) Sempre que o usuário quiser se informar a respeito do andamento do serviço, é só entrar em contato que explanamos as medidas realizadas.

Sendo só para o momento, e certos de sua atenção, aproveitamos para reiterar nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Carlos Rodolfo de Oliveira Rocha

Diretor do Departamento de Proteção do Bem-Estar Animal

Secretaria Municipal de Saúde



Memo: 215/2022

De: Setor Urgência Emergência

Para: Chefe de Gabinete do Secretário de Saúde – SR. José Silva Junior

Data: 17/11/2022

O departamento, serviço setor de Urgência Emergência é a unidade de cuidados que presta o tratamento inicial de largo espectro de doenças, algumas das quais podem ser ameaçadoras a vida, requerendo intervenção imediata.

Tendo também a vertente do serviço móvel SAMU 192 que tem como objetivo chegar precocemente a vítima por ter ocorrido alguma situação, que possa levar a sofrimento, sequelas ou mesmo à morte.

Em resposta a circular ouvidoria geral n 001/2022 segue respostas aos questionamentos:

a) São ofertados aos munícipes da pasta da Urgência Emergência uma unidade PA Maranduba (Pronto Atendimento) na região Sul no bairro, uma unidade ao oeste PA Ipiranguinha (Pronto Atendimento) e três bases descentralizadas do SAMU sendo elas distribuídas ao sul, norte e centro do município ;

b) O atendimento se dá através de um documento de identificação, mas na ausência do mesmo é proibido a recusa de atendimento;

c) No caso do Samu o principal acesso é o número telefônico 192, onde o CRO (centro de regulação de ocorrências) despacha os chamados para Ubatuba;

No Pronto Atendimento é caracterizado serviços de porta aberta sendo o PA Ipiranguinha 12 hs e PA Maranduba 24 hs;

d) O atendimento do SAMU se dá através de ligação telefônica 192 a viatura com a equipe qualificada chegará ao cliente;

No PA o cliente é recebido pela recepção, classificação de risco com serviço da enfermagem e encaminhado ao profissional médico ;

e) Segundo a escala de Manchester é preconizado até 240 min casos não urgentes;

f) PA (pronto atendimento) demanda espontânea e SAMU ligação 192 via telefônica são as formas de atendimentos dos referidos serviços.

g) O serviço de recepção local e via telefônica ;

h) Independente da raça, idade ou credo é classificado conforme risco de vida.;

i) A ferramenta de classificação Manchester, indica o tempo de espera de 0 minutos para emergências a 240 minutos para casos não urgentes;



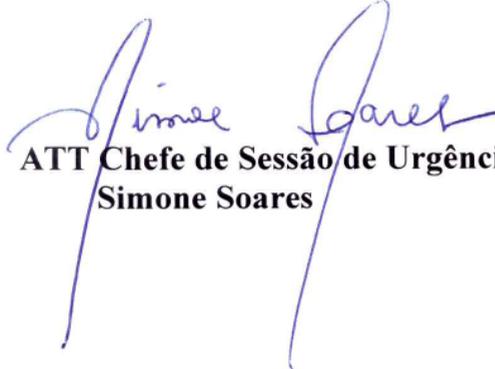
PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

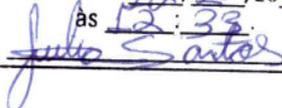
Litoral Norte do Estado de São Paulo

Capital do surfe

j) Se houver necessidade será direcionado a saúde da família através de encaminhamento redigido pelo médico do PA (Pronto Atendimento);

k) Não dispomos de mecanismos de agendamento .


ATT Chefe de Sessão de Urgência Emergência
Simone Soares

OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO DE
UBATUBA/SP
Recebido em 12/12/20 22
às 12:33




PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

LITORAL NORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Capital do Surf

Memo: 212/2022

De: Diretoria de Atenção Básica

AO: Chefe de Gabinete do Secretário de Saúde - SMS

A/Sr. José Silva Junior

A Atenção Primária à saúde é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com a equipe multiprofissional e dirigida a população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.

Trata-se da principal porta de entrada do SUS e do centro de comunicação com toda a rede de atenção à saúde (RAS), devendo orientar-se pelos princípios da universalidade, acessibilidade, continuidade do cuidado, integralidade da atenção, da responsabilização, humanização e equidade.

Em resposta a circular ouvidoria geral nº 001/2022, informamos sobre APS do município de Ubatuba, que conta com vinte e sete equipes de saúde da família como segue:

- a) A Atenção Primária de Saúde conta com vinte e sete equipes de ESF;
- b) Todos os municípios são cadastrados pelos agentes de saúde de seu território (microárea);
- c) O usuário deve procurar sua unidade de referência, onde será atendido de acordo com a sua necessidade junto a sua equipe;
- d) Acolhimento, equidade, resolutividade conforme a sua necessidade;
- e) Importante ressaltar que o trabalho do agente de saúde é visitar, identificar o problema da família, levar aos seus superiores para discutir o caso em reunião de equipe e solucionar na medida do possível, conforme classificação de vulnerabilidade;
- f) Agendamento de consulta de rotina na unidade para acompanhamento de cuidado continuado (hipertensos, diabéticos, gestantes, puericulturas e doenças crônicas não transmissíveis) ou de acordo com a necessidade de avaliação imediata após anamnese feita pela equipe de enfermagem;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA

LITORAL NORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Capital do Surf

- g) Através do ACS em visita domiciliar e também na unidade, os serviços e procedimentos ofertados nas UBSs são: acolhimento, vacinas, medicações, aferição de pressão e glicemia capilar, realização de curativos e retirada de pontos, dentre outros;
- h) As prioridades são: gestantes, idosos, crianças, os programas estabelecidos na APS. Lembrando que é realizado classificação de risco;
- i) As consultas de rotina são agendadas de acordo com o protocolo onde o tempo de espera para agendamento varia de equipe para equipe, de acordo com a demanda e área de abrangência;
- j) Os mecanismos de comunicação é realizado através dos ACSs e da equipe como um todo;
- k) Através da equipe, recepção, ACSs e profissionais.

Atenciosamente,

Ubatuba, 17 de Novembro de 2022

Márcia Cristina Pereira dos Santos
Diretora da Atenção Básica
Secretaria Municipal de Saúde





Em Atenção ao Memorando Circular nº 602/2022 - SMS

Ubatuba, 11 de Novembro de 2022

De: Assistência Farmacêutica

Para: Secretaria de Saúde

A/C: Dr. Ailton Felix

Assunto: Concessão de Informações para a Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário

Farmácia

- Principal serviço ao usuário:

Fornecimento de Medicamentos

- Locais para Retirada de Medicamentos e Informações:

* **Farmácia Central** – UBS Cicero Gomes (Rua Batista de Oliveira, 199, Centro)

Atendimento geral da população

* **Farmácia CAPS** – CAPS I (Rua dos Três Poderes, 51, Estufa II)

Para pacientes que passam por atendimento médico no CAPS

* **Farmácia Infectologia** – Ambulatório de Infectologia (Rua Antonio da Silva Ballio, 44, Umuarama)

Para pacientes que passam por atendimento médico no Ambulatório de Infectologia

* **Unidade Dispensadora de Medicamentos** – Farmácia Ipiranguinha e Postos de Saúde

Para pacientes que passam por atendimento médico no ESF do bairro.



Farmácia Central

Componente Básico da Assistência Farmacêutica

O Componente Básico da Assistência Farmacêutica está relacionado aos medicamentos e insumos da Assistência Farmacêutica no âmbito da Atenção Básica à Saúde.

Os medicamentos do CBAF referem-se a:

- Àqueles disponíveis na Relação Municipal de Medicamentos (REMUME);
- Medicamentos e insumos do Programa Dose Certa.
- Medicamentos e insumos do Programa Saúde da Mulher;
- Medicamentos e insumos para o tratamento de Diabetes Mellitus;

Fornecimento de medicamentos

* Documentos necessários:

Receituário médico, Documento de Identidade, Cartão Nacional do SUS

* Paciente ou Responsável podem retirar as medicações disponíveis na REMUME (Relação Municipal de Medicamentos), prescritas em receituários próprios devidamente preenchidos conforme as normas e legislações vigentes, feito por profissionais capacitados e legalmente habilitados.

(Farmácia de Alto Custo – UBS Cicero Gomes)

Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

O Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) é uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do SUS, caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado estão definidas em publicados Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT), publicadas pelo Ministério da Saúde.

Medicamentos que são fornecidos pela SES - Secretaria de Estado da Saúde mediante protocolo de processo junto ao Estado.



Processos de Alto custo:

- Devem ser preenchidos exclusivamente pelo Médico responsável e deve conter:
- LME (Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica);
- Receitas médicas;
- Cópia dos exames necessários conforme descrito em protocolo específico;
- Cópia dos documentos do paciente e do responsável
(Paciente: RG, CPF, Cartão Nacional do SUS, Comprovante de residência atual com CEP.
Responsável: RG e CPF quando necessário);
- Termo de esclarecimento e responsabilidade (quando necessário);

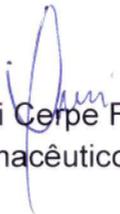
Entrega de processos na Farmácia de Alto Custo:

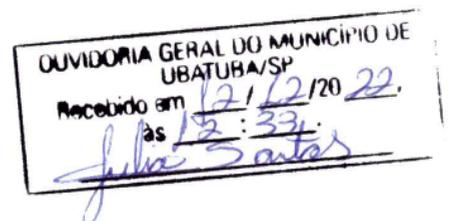
- Dia 01 até dia 15 de todo mês
- O processo é protocolado na Farmácia de Alto Custo e será fornecido ao paciente uma caderneta com todas as informações e a data de agendamento para retirada da medicação solicitada.
- O processo será enviado para o DRS XVII – NAF (Núcleo de Assistência Farmacêutica) de São José dos Campos até o dia 20 do mês vigente para Avaliação e Autorização do Médico Autorizador da Secretaria de Estado da Saúde. Após o processo ser autorizado, a medicação será enviada para o Paciente no mês subsequente ao protocolo do processo.

Retirada de Medicamentos de Alto Custo:

- O Paciente deve buscar a medicação na data agendada na caderneta que é fornecida após protocolar o processo na Farmácia de Alto Custo.

Atenciosamente,


Yuri Cerpe Franco
Farmacêutico - SMS





Ubatuba, 17 de novembro de 2022.

Memo. nº 073-A/22 – DPE/SMS

Para: José Silva Junior

Ref. Memorando Circular nº 602/2022 - SMS

Considerando o solicitado pela acima epigrafado e pela Circular Ouvidoria nº 001/2022;
Informamos que essa Diretoria de Planejamento Estratégico, é composta pelos setores de:

- *T.I (Tecnologia da Informação);
- *Núcleo de Informação (Faturamento);
- *Regulação.

Cabe ao setor de T.I, dá suporte as unidades de saúde que prestam serviços aos usuários SUS, assim como todas as dependências da Secretaria de Saúde;

Cabe ao setor do Núcleo de Informação, fazer todo o faturamento das produções geradas por todos os setores de saúde SUS do município, Cadastro no Sistema de CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde) e a responder demanda do Tribunal de Contas;

Cabe ao setor de Regulação, dá assistência a todas as Unidades de Saúde SUS, através do portal CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde) e através da DRS XVII – Taubaté e ou serviços oferecidos pelo próprio município.

Essa Diretoria não possui serviço direto com o usuário SUS, o que ocorre é que o nosso serviço de Regulação é uma ponte entre as Unidades de Saúde e os usuários, conforme descrito abaixo.

- a) Os Serviços que são oferecidos aos munícipes por cada um dos setores pertencentes à Secretaria;
R- A Regulação presta assistência as Unidades de Saúde nas marcações de Consultas, Exames, Cirurgias Eletivas de acordo com o solicitado aos munícipes por cada unidade;
- b) Os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
R- São enviados por malotes pelas unidades de saúde ao setor de Regulação os encaminhamentos nominais com o diagnóstico e serviço específico, esse é cadastrado pelos funcionários do setor, e entregue ao Médico Regulador para priorizar os casos e a posteriore marcado conforme necessidade e disponibilidade de vagas ofertadas pelo Estado, através do portal CROSS, serviços oferecidos pelo município e nos casos de extrema urgência por e-mail a DRS XVII de Taubaté;
- c) Qual o meio pelo qual o usuário pode solicitar o serviço;
R- Quem solicita o serviço é a Unidade de Saúde, no qual o usuário obteve atendimento;



d) As principais etapas para o processamento dos serviços;

R- A Unidade solicitante, envia por malotes os encaminhamentos provenientes do atendimento que obteve, o setor de regulação cadastra e de acordo com a prioridade e demanda oferecida

marca e devolve para unidade também através de malote, para que o mesmo contacte o paciente para comparecer ao serviço que foi solicitado;

e) A previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços;

R- A previsão varia de acordo com o que foi priorizado pelo médico regulador e demanda oferecida pelo Estado ou Município;

f) As formas de prestação dos serviços;

R- Os encaminhamentos nominais com o diagnóstico e serviço específico, encaminhados pela unidades de saúde são cadastrados pelos funcionários do setor, e entregue ao Médico Regulador para priorizar os casos e a posteriori marcado conforme necessidade e disponibilidade de vagas ofertadas pelo Estado, através do portal CROSS, serviços oferecidos pelo município e nos casos de extrema urgência por e-mail a DRS XVII de Taubaté, depois devolve para unidade através de malote, para que o mesmo contacte o paciente para comparecer ao serviço que foi solicitado;

g) Os locais e formas que o usuário possa receber informações acerca dos procedimentos internos;

R- O setor de Regulação presta assistências as Unidades de Saúde e essas Unidades de Saúde é que presta informações ou quaisquer outros serviços que aos usuários necessitem;

h) Quais são as prioridades de atendimento (inclusive quanto ao trâmite processual) observadas, e como são tratadas;

R- Os encaminhamentos que chegam ao setor de Regulação e necessita de classificação de prioridade é encaminhado ao Médico Regulador do setor onde o mesmo priorizar os casos para posteriori marcação dos serviços, em caso de trâmite processual, a equipe do setor juntamente com os envolvidos na solução estudam os casos e procura sanar o mais rápido possível;

i) Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento;

R- A Previsão varia de acordo com o que foi priorizado pelo médico regulador e pela demanda oferecida pelos diversos órgãos colegiados, podendo variar de algumas horas até mesmo por meses;

j) Quais são os mecanismos de comunicação/resposta aos usuários;

R- A comunicação é feita através das unidades de saúde, por malotes ou telefone, podendo até mesmo ser presencial, e a posteriores as mesmas dão feedback aos usuários;

k) Quais são os mecanismos de consulta pelo usuário acerca do andamento do serviço;

R- A comunicação é feita através das unidades de saúde, através das ACS (Agente Comunitário de Saúde).



EMPRESAS TERCEIRIZADAS

A Empresa Clinica Imagem Ubatuba, presta Serviço Terceirizado de Diagnóstico por imagem aos usuários SUS, através de contrato 75/2022, específico para PAAF (Punção Aspirativa por Agulha), e através do contrato nº 11/2021 para exame de Holter e pela Santa Casa de Ubatuba, através de contrato 9830/2019, que prestam serviços de Diagnose por imagem, Avaliações Cirúrgicas, Cirurgias Eletivas de pequeno e médio porte.

Sendo só a informar, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Simone Brito dos S. Marcondes
Enf. Art. de Planejamento
Estratégico da Saúde
Ubatuba/SMS

Fernanda Prado
Chefe de Seção
Ubatuba/SMS


Silvia Maria Tenório
Diretor de Planejamento
Estratégico
SMS Ubatuba


Silvia Tenório
Diretoria de Planejamento Estratégico
Ubatuba/SMS

