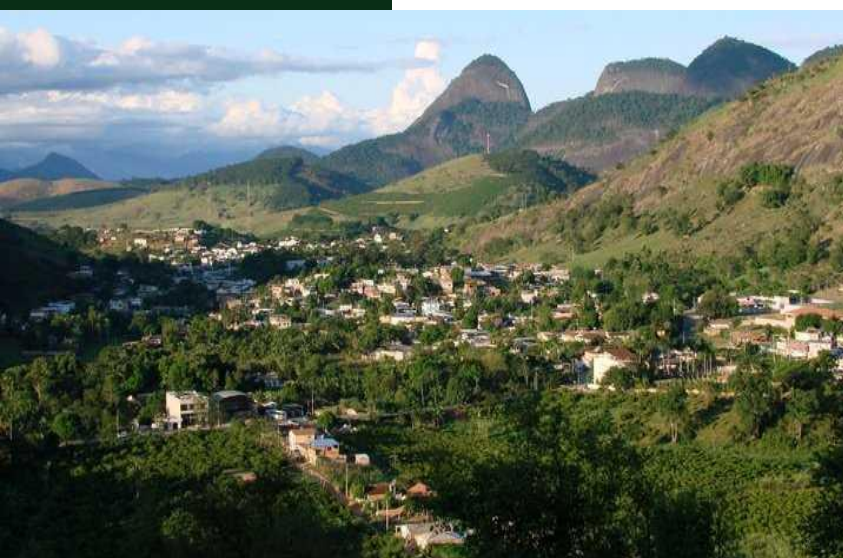




## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE JERÔNIMO MONTEIRO





# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

JERÔNIMO MONTEIRO

## O QUE É?

A Carta surgiu como Lei 13460/2017, no intuito de informar, proteger e defender tanto os serviços públicos quanto aos cidadãos. É uma carta de suma importância a sociedade, no quesito de transparência pública, estabelecendo conhecimento a respeito das ouvidorias para a própria população e os serviços que desejam utilizar.

A carta de serviços ao usuário, foi criada para informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública do Município, e quais são as formas de acesso a esses serviços. O objetivo é fazer com que os usuários consigam o acesso de maneira dinâmica, simples e prática. O material apresenta os telefones, e-mails, sites e horários presenciais de acordo com a necessidade de cada indivíduo.



## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - UNIJERÔNIMO MONTEIRO

Atendimento com médico pediatra; Atendimento com clínico geral; Atendimento com nutricionista; Atendimento com fonoaudióloga (no momento ausente, licença maternidade); Serviço de vigilância epidemiológica; Vacinação (ao lado da Policlínica).

### FORMAS DE CONTATO

- Endereço: Av. Dr. José Farah, 08, Centro, 29550-000.
- Presencial: segunda à sexta das 7h às 16h
- E-mail: [semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br](mailto:semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br)

### LISTA DE CONTATOS PARA INFORMAÇÃO E/OU AGENDAMENTOS

- **Secretaria de Saúde/ Fraldas/ Fisioterapia:** (28) 3558-1726
- **Agendamento de Carro:** (28) 3558-1430
- **Regulação Central/ Saúde Bucal:** (28) 3558-1413
- **Ouvidoria:** (28) 3558-1461
- **Sala da Farmácia Municipal e Cidadã:** (28) 3558-1535
- **Plantão dos Motoristas:** (28) 99902-4273
- **Sala da Vacina:** (28) 3558-1955

### QUEM PODE SOLICITAR

Toda a população do município

### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

### PRAZO

Agendamento

## ATENDIMENTOS

**Atendimento com pediatra:** quartas-feiras das 8h às 16h. O agendamento é realizado pelo setor de regulação de cada ESF.

**Atendimento médico clínico geral:** terças, quartas e quinta das 7:00h às 13:00h. O agendamento é realizado pelo setor de regulação de cada ESF.

**Atendimento com nutricionista:** segundas, terças e quartas-feiras das 7:00h às 16:00h. O agendamento é realizado no mesmo local do atendimento, na recepção com a técnica de enfermagem.

**Vigilância epidemiológica:** todos os dias da semana, das 7:00h às 12:00h.

**Vacinação:** todos os dias da semana, das 7:00h às 16:00h.

## ESTRATÉGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA

- ESF Modulo I- Santo Antônio;
- ESF Modulo III- Santa Clara;
- ESF Modulo IV- Centro
- ESF Modulo XI- Parada Cristal.

Atendimento médico (clínico geral) e de enfermagem; Atendimento de ginecologia e obstetrícia; Atendimento odontológico; Coleta de exame citopatológico (preventivo); Eletrocardiograma; Visitas domiciliares dos agentes comunitários de saúde, médicos e enfermagem. Atendimentos de vários procedimentos como: curativos, retiradas de pontos, inalações, injeções, administração de medicamentos endovenosos, vacinas, trocas de sondas; Encaminhamentos para especialidades através da Regulação (sistema MV); Entrega de medicações básicas; Testagem para Covid-19.

### FORMAS DE CONTATO

- ESF Modulo I; III; IV e XI: segunda a sexta das 7h às 16h



- Presencial:  
ESF Modulo I e XI- Santo Antônio e Centro: Rua Zequinha Sapateiro, s/n, Santo Antônio, BR 482-ES, 29550-000  
ESF Modulo III e XI- Santa Clara e Parada Cristal: Rua Sebastião Carangola, s/n, Santa Clara, 29550-000
- Telefone:  
ESF Modulo I e XI- Santo Antônio e Centro: (28)3558-1355  
ESF Modulo III e XI- Santa Clara e Parada Cristal: (28)3558-1638

#### QUEM PODE SOLICITAR

Toda a população do município com cadastro domiciliar e individual.

#### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

#### PRAZO

Atendimento presencial

## SERVIÇO MUNICIPAL DE ODONTOLOGIA

### SERVIÇO BÁSICO DE SAÚDE BUCAL

#### O QUE É?

Consiste em atendimento odontológico tanto preventivo quanto curativo. Os serviços de odontologia, são ofertados a população nas Unidades Básicas de Saúde. São ofertados serviços de extração, cirurgias, restauração entre outros atendimentos básicos. Quando o atendimento é de maior complexidade, o paciente é encaminhado ao serviço de média e alta complexidade, ofertado pelo município, através do consórcio público.

### PRÓTESE

#### O QUE É?

São ofertados a população a Prótese total e Prótese Removível. Tendo o paciente que passar pelas nossas Unidades Básicas de Saúde, para que possam ser encaminhados a fazer esse serviço se caso necessário.

### MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

#### O QUE É?

São ofertados serviços em Especialidades que não atendemos nas Unidades Básicas de Saúde, como: Tratamento de Canal, cirurgia de dente siso, procedimentos em periodontia, entre outras Cirurgias mais complexas. Esse serviço é ofertado pelo Município através do Consórcio Público.

#### FORMA DE ACESSO

É realizada a marcação nas Unidades de Saúde da Família de Santo Antônio, Santa Clara e Unidade do Centro. Os pacientes passam pelo nosso atendimento básico de saúde bucal nas unidades e o Odontólogo vendo a necessidade faz o encaminhamento para realização da Prótese Dentária que é ofertada pelo Município através do Consórcio Público.

#### LOCAL DE ATENDIMENTO

- ESF Modulo I; III; IV e XI: segunda a sexta das 7h às 16h
- Presencial:  
ESF Modulo I e XI- Santo Antônio e Centro: Rua Zequinha Sapateiro, s/n, Santo Antônio, BR 482- ES, 29550-000  
ESF Modulo III e XI- Santa Clara e Parada Cristal: Rua Sebastião Carangola, s/n, Santa Clara, 29550-000
- Telefone:  
ESF Modulo I e XI- Santo Antônio e Centro: (28)3558-1355  
ESF Modulo III e XI- Santa Clara e Parada Cristal: (28)3558-1638

#### QUEM PODE SOLICITAR

Pessoas que residem a mais de 3 meses no município e esteja numa Equipe de Saúde da Família.



#### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

#### PRAZO

Atendimento presencial

## FARMÁCIA BÁSICA

### O QUE É?

Consiste na dispensação de medicamentos e insumos do Elenco da REMUNE (relação municipal de medicamentos essenciais). O atendimento é ofertado das Unidades Básicas de Saúde do município.

### FORMA DE ACESSO

O paciente se dirige à unidade de saúde a qual está inserido munido com cartão SUS e receituário do profissional prescritor para retirada da medicação.

### HORARIO DE ATENDIMENTO

Presencial:

ESF Modulo I; III; IV e XI: segunda a sexta das 7h às 16h

### FORMAS DE CONTATO

- ESF Modulo I; III; IV e XI: segunda a sexta das 7h às 16h
- Presencial:  
ESF Modulo I- Santo Antônio: Rua Zequinha Sapateiro, s/n, Santo Antônio, BR 482- ES, 29550-000  
ESF Modulo III- Santa Clara: Rua Sebastião Carangola, s/n, Santa Clara, 29550-000
- Telefone:  
ESF Modulo I- Santo Antônio: (28)3558-1355  
ESF Modulo III - Santa Clara: (28)3558-1638

### QUEM PODE SOLICITAR

Pessoas que residem a mais de 3 meses no município e esteja numa Equipe de Saúde da Família.

#### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

#### PRAZO

Atendimento presencial

## FARMÁCIA CIDADÃ

### O QUE É?

Consiste na dispensação de medicamentos de Alto Custo (Componente Especializado), disponibilizados pelo Estado, mediante abertura de processo para atendimento aos protocolos estaduais. O atendimento é ofertado na Secretaria de Saúde juntamente com a administração da Farmácia Básica.

### FORMA DE ACESSO

O paciente se dirige à Secretaria de Saúde com receita ou com laudo médico, de acordo com o medicamento são entregues os documentos necessários para o médico preencher, após, o paciente retorna com as documentações pessoais e as preenchidas pelo médico para solicitar a medicação via abertura de processo.

### FORMAS DE CONTATO

- Endereço: Av. Dr. José Farah, 08, Centro, 29550-000.
- Presencial: segunda à sexta das 7h às 16h
- Telefone: (28)3558-1535
- E-mail: [semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br](mailto:semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br)



#### QUEM PODE SOLICITAR

Pessoas que realizaram o agendamento pela Rede Hospitalar, Unidade de Saúde e Prestadores de Serviços.

#### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

#### PRAZO

Atendimento presencial

## TRANSPORTE ELETIVO DE AMBULÂNCIA - 24H

### O QUE É?

Está voltado ao atendimento de pacientes com necessidades especiais (acamados, pós-operados, debilitados por tratamento diversos) para consultas, exames, tratamentos e atendimentos médicos. Atende também as altas hospitalares. **O serviço é prestado 24h.**

### FORMAS DE CONTATO

- Endereço: Av. Dr. José Farah, 08, Centro, 29550-000.
- Telefone: (28) 3558-1430 e (28) 99902-4273 (direto com o plantonista)
- E-mail: [semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br](mailto:semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br)

## SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA SAMU 192

### O QUE É?

O SAMU 192 é um serviço gratuito, que funciona 24 horas, por meio da prestação de orientações e do envio de veículos (Ambulâncias e helicóptero) tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências. O SAMU realiza os atendimentos em residências, locais de trabalho e vias públicas e conta com equipes que reúne médicos, enfermeiros e condutores socorristas.

### QUANDO ACIONAR O SERVIÇO

Em caso de Parada cardiorrespiratória; Dor bem forte no peito (infarto); Dificuldade de respirar/engasgo; Suspeita de acidente vascular cerebral (derrame); Intoxicação (envenenamento); Queimadura grave; Choque elétrico; Acidente de trânsito com vítima; Queda grave e fratura; Afogamento; Surto psiquiátrico; Ferimento causado por arma de fogo ou arma branca; Trabalho de parto com risco de morte para a mãe ou para o bebê.

### FORMA DE ACESSO

## LIGA 192

Quando for atendimentos eletivos (consultas, exames e tratamentos agendados), necessita fazer o agendamento prévio para organização da demanda de atendimentos pelo setor de transporte. Nos casos que necessitar de um atendimento médico de urgência e que não tenha perfil para ser atendido pelo SAMU-192, o paciente liga para o responsável pelo transporte ou para o plantonista do dia e solicita o atendimento. A escala de plantão mensal, esta afixada em todos os serviços do município (unidades de saúde, polícia militar, hospital). Os agendamentos são realizados no setor de transporte da Secretaria Municipal de Saúde.

### QUEM PODE SOLICITAR

Pessoas que precisa de atendimento com urgência e emergência.

### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

### PRAZO

Atendimento presencial



## VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SANITÁRIA EM SAÚDE

### O QUE É?

A finalidade das ações de **Vigilância Ambiental** é identificar e intervir nos problemas de saúde relacionados aos fatores de riscos ambientais do território com o propósito de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população.

A finalidade das ações de **Vigilância Sanitária** tem como atribuições realizar inspeções nos diferentes estabelecimentos, apreender produtos vencidos, mercadoria adulterada, notificar os estabelecimentos sobre irregularidades, emitir alvarás sanitárias e orientar conforme a legislação.

### FORMA DE ACESSO

Quando for atendimentos eletivos (consultas, exames e tratamentos agendados), necessita fazer o agendamento prévio para organização da demanda de atendimentos pelo setor de transporte. Nos casos que necessitar de um atendimento médico de urgência e que não tenha perfil para ser atendido pelo SAMU-192, o paciente liga para o responsável pelo transporte ou para o plantonista do dia e solicita o atendimento. A escala de plantão mensal, esta afixada em todos os serviços do município (unidades de saúde, polícia militar, hospital). Os agendamentos são realizados no setor de transporte da Secretaria Municipal de Saúde.

### FORMAS DE CONTATO

- Endereço: Av. Dr. José Farah, 08, Centro, 29550-000.
- Presencial: segunda à sexta das 7h às 16h
- Telefone: (28)3558-1726
- E-mail: [semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br](mailto:semsa@jeronimomonteiro.es.gov.br)

### QUEM PODE SOLICITAR

Pessoas que precisa de atendimento com urgência e emergência.

### VALOR DO SERVIÇO

Gratuito

### PRAZO

Atendimento presencial