



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Saúde

www.santaleopoldina.es.gov.br/



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados por esta Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Os serviços executados pela Secretaria Municipal de Saúde disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

1. Atenção Primária a Saúde (APS)

➤ O que é o serviço?

É a porta de entrada preferencial da Rede de Atenção em Saúde e desempenha papel central na garantia do acesso da população ao Sistema de Saúde. O acesso pode se dar por agendamento, demanda espontânea da população, por busca ativa da Equipe de Saúde ou por encaminhamento de outros pontos da Rede de Atenção à Saúde.

A Atenção Primária em Saúde de Santa Leopoldina é organizada segundo o modelo da Estratégia de Saúde da Família (ESF), com equipes responsáveis pelo acompanhamento e coordenação do cuidado da população de sua área de abrangência (população adscrita).

As Equipes de Saúde Bucal (ESB) são vinculadas às ESF e são componentes integrantes da Estratégia de Saúde da Família, e devem observar os mesmos princípios de garantia de acesso e coordenação do cuidado aplicáveis na Política de Atenção Primária em Saúde.

Serviços ofertados na Atenção Primária à Saúde:

- Acolhimento do usuário com escuta qualificada;
- Coleta de material para exames laboratoriais;
- Coleta de amostras biológicas para diagnósticos de doenças de notificação compulsória;
- Teste rápido para HIV, sífilis, hepatites B e C;
- Terapia de Reidratação Oral (TRO) e Monitoramento das Doenças Diarreicas Agudas (MDDA);
- Apoio ao aleitamento materno;
- Administração de medicamentos injetáveis;
- Curativo de baixa e média complexidade;
- Retirada de pontos;
- Notificação Compulsória de doenças que a Lei exige que sejam comunicadas às autoridades de Saúde Pública;
- Medidas antropométricas, verificação do peso corporal, altura, IMC, circunferências do abdômen e do quadril, aferição de pressão e glicemia capilar;



- Cadastro do Cartão SUS;
- Encaminhamentos de consultas especializadas de Pediatria, Ginecologia e Nutricionista (os demais encaminhamentos são realizados através do sistema MVSOUL podendo gerar uma opinião formativa ou uma consulta);
- Atendimento médico com consultas;
- Distribuição de insulina e insumos para paciente insulino dependente;
- Distribuição de preservativo masculino, feminino e lubrificante;
- Grupos de Educação em Saúde;
- Acompanhamento das condições de saúde para o Programa Bolsa Família;
- Orientação, encaminhamento e acolhimento em saúde mental e em ações sociais (CRAS, CREAS e Conselho Tutelar);
- Atendimento individual e familiar;
- Grupo de Hipertensão;
- Consulta de Enfermagem;
- Consulta de Pré-natal;
- Consulta de Puericultura;
- Visita domiciliar – Agente Comunitário de Saúde, Enfermeiro e Médico;
- Atendimento do Agente Comunitário de Saúde: cadastro individual e da família;
- Orientação à exposição ocupacional (Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT para orientar procedimentos de prevenção);
- Processos para encaminhamentos aos serviços para laqueadura, vasectomia e inserção de DIU;
- Coleta de preventivo (Papanicolau);
- Agendamento de exames laboratoriais;
- Encaminhamento para realização do teste da orelhinha e do olhinho;
- Realiza teste do pezinho;
- Imunização realizada de acordo com a programação das equipes em período de campanhas de vacinas e busca ativa;
- Coleta de escarro para exame de tuberculose;
- Tratamento dos casos positivos de Tuberculose;
- Prova tuberculínica (PPD);
- Realização de raspado para teste de Hanseníase;
- Aplicação de medicação para tratamento da Leishmaniose;
- Acompanhamento dos pacientes em tratamento de Malária;
- Realização de eletrocardiograma: UBS Dr. Heliomar C. Gobbo e UBS Elizete Maria Calot Kruger (Barra de Mangaraí);
- Atendimento de Fisioterapia: UBS Dr. Heliomar C. Gobbo, Unidade ESF Elizete Maria Calot Kruger (Barra de Mangaraí) e Unidade ESF Tirol;
- Atendimento de fisioterapia em domicílio para orientação dos familiares;
- Programa Saúde nas Escolas (PSE).

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Possuir cadastro individual e familiar, realizado pelo Agente Comunitário de Saúde;
- Os menores de 18 anos também devem portar documentos pessoais com foto e estar acompanhados do responsável legal.



➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Documento de identificação com foto;
- CPF e Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS).

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Comparecer na Unidade Básica de Saúde munido dos documentos necessários.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

1.1. Atenção Primária a Saúde (APS)

➤ **O que é o serviço?**

É a porta de entrada preferencial da Rede de Atenção em Saúde e desempenha papel central na garantia do acesso da população ao Sistema de Saúde. O acesso pode se dar por agendamento, demanda espontânea da população, por busca ativa da Equipe de Saúde ou por encaminhamento de outros pontos da Rede de Atenção à Saúde.

A Secretaria Municipal de Saúde disponibiliza, pela Unidade Básica de Saúde Dr. Heliomar Carpanini Gobbo, os seguintes serviços:

- Consultas de clínica geral;
- Ortopedia;
- Ginecologia;
- Nutricionista;
- Psicologia;
- Fisioterapia;
- Sala de procedimentos (Curativos administração de medicamentos);
- Eletrocardiograma;
- Sala de vacina;



- Odontologia;
- Farmácia Básica;
- Assistência Social.

↪ **UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DR. HELIOMAR CARPANINI GOBBO - CNES 9697500**

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1089, Centro – Santa Leopoldina/ES

Telefones: (27) 3940-0021 | (27) 99580-3070

E-mail: coordenadoria.ubs@santaleopoldina.es.gov.br

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

É necessário residir no município, estar cadastrado no sistema de informação e-SUS e possuir cartão SUS. Para consultas com especialistas, ter encaminhamento médico.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- O usuário deverá estar cadastrado ao sistema para agendamento, caso não esteja cadastrado deverá procurar Agente de Saúde local, com documento com foto;
- Agendamento de especialidades e fisioterapia apresentar encaminhamento médico, cartão do SUS.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Agendamento imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Comparecer na Unidade Básica de Saúde munido dos documentos necessários.

Whatsapp: (27) 99580-3070.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



1.2. Estratégia Saúde da Família (ESF)

➤ O que é o serviço?

A equipe de Saúde da Família (ESF) é a equipe prioritária da Atenção Primária à Saúde e é responsável por desenvolver ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvidas por meio de práticas de cuidado integradas e da gestão qualificada. É dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes multiprofissionais assumem responsabilidade sanitária.

Essas equipes são a principal porta de entrada da população aos serviços de saúde e têm como objetivo garantir cuidados contínuos aos indivíduos dentro de um território, identificando e intervindo nos fatores e determinantes dos agravos e das necessidades em saúde mais prevalentes. Dessa forma, elas aproximam a assistência da realidade social e de vida dos usuários.

As principais ações realizadas pelas equipes de Saúde da Família incluem atividades individuais e coletivas, como consultas, vacinação, procedimentos, visitas domiciliares, grupos e outras intervenções voltadas para o cuidado integral à saúde. Essas ações ocorrem na Unidade Básica de Saúde (UBS), em domicílios e em outros espaços comunitários, como escolas e associações, de acordo com as necessidades de saúde da população local, além das prioridades e diretrizes clínicas e terapêuticas estabelecidas.

UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA (USF):

↪ **USF CHAVES - CNES 2522756**

Endereço: Rod. Bernardino Monteiro, s/n, Chaves, Zona Rural – Santa Leopoldina/ES

Telefone: (27) 99852-2188

E-mail: chavesubs@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

↪ **USF RIO DAS FARINHAS - CNES 2522764**

Endereço: Rio das Farinhas, Zona Rural – Santa Leopoldina/ES

Telefone: (27) 99897-2600

E-mail: ubscaramururf@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

↪ **USF TIROL - CNES 2486083**

Endereço: Estrada Franz Bauer, Zona Rural – Santa Leopoldina/ES

Telefone: (27) 99771-6203

E-mail: ubstirol@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

↪ **USF ELIZETE MARIA CALOT KRUGER - CNES 2546906**

Endereço: Estrada Principal Km 10, Zona Rural – Santa Leopoldina/ES

Telefone: (27) 99651-7140

E-mail: ubsbarra83@gmail.com



Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

➤ **UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA SEDE - CNES 2522748**

Endereço: Avenida Prefeito Hélio Rocha, Centro – Santa Leopoldina/ES

Telefone: (27) 99774-3554

E-mail: ubssemus@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Necessário residir no município, estar cadastrado no sistema de informação E-SUS e possuir cartão SUS. O agendamento de consulta pode ser presencial ou via telefone.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

O usuário deverá estar cadastrado ao sistema para agendamento, caso não esteja cadastrado deverá procurar Agente Comunitário de Saúde, com documento com foto.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Agendamento imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Comparecer na Unidade Básica de Saúde munido dos documentos necessários.

Whatsapp: ligação telefônica.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



1.3. Serviço de Odontologia – Saúde Bucal

➤ O que é o serviço?

Os serviços prestados, referentes aos Atendimentos Odontológicos cumprem as etapas de Prevenção e Promoção em Saúde Bucal, ou seja, prevenção e tratamento de doenças e condições que afetam a cavidade orla, incluindo dentes, gengiva, ossos maxilares e demais estruturas relacionadas.

O objetivo é garantir a saúde bucal e a qualidade de vida dos indivíduos, prevenindo e combatendo problemas que possam impactar a mastigação, fala e até mesmo a saúde sistêmica.

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1089, Centro – Santa Leopoldina/ES - CEP: 29-640-000.

Telefones: (27) 3940-0020 | (27) 99964-5111

E-mail: odontologia@santaleopoldina.es.gov.br

Horários de atendimento:

↪ Unidade Dr. Heliomar C Gobbo: Segunda à sexta-feira - 7:00 às 19:00hs.

↪ Unidade de Saúde Tiro!: Segundas e quintas-feiras - 7:00 às 19:00hs.

↪ Unidade Elizete Maria Calot (Barra): Segunda à quinta-feira de 7:00 às 16:00hs.

↪ Unidade de Saúde Caramuru: Segunda à quinta-feira de 7:00 às 16:00hs

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

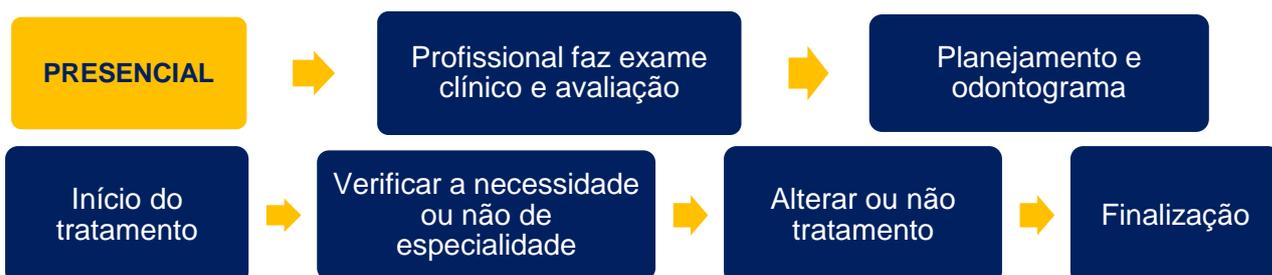
É necessário residir no município, estar cadastrado no sistema de informação e-SUS e possuir cartão SUS.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

O usuário deverá estar cadastrado ao sistema para agendamento, caso não esteja cadastrado deverá procurar Agente de Saúde local, com documentos e outros, cartão do SUS e CPF. Necessário também que seja morador no Município, há no mínimo três meses.

Exceto, pacientes portadores de hipertensão, diabetes e outros, necessitando de atendimento imediato.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:





WHATSAPP



Agendamento de consultas
com cirurgião-dentista



Atendimento
presencial

➤ **Prazo para a execução do serviço:**

De acordo com procedimentos a serem efetuados.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Para agendamento de consulta na UBS Dr. Heliomar C. Gobbo deve-se entrar em contato pelo nosso telefone (27) 99964-5111, via Whatsapp, para agendamento de data e horário disponíveis, conforme horários de atendimento abaixo:

- Segunda-feira de 13h00 às 15h30;
- Terça à sexta-feira de 7h00 às 10h30 e 13h00 às 15h30.

↔ Unidade de Saúde Tirol: Agendamento na Unidade ou no Whatsapp (27) 99771-6203;

↔ Unidade de Saúde Caramuru: Agendamento via Agente de Saúde;

↔ Unidade Elizete Maria Calot (Barra): Agendamento via Agente de Saúde.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

2. Assistência Farmacêutica

➤ **O que é o serviço?**

Assistência Farmacêutica é a área responsável pela promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, tendo o medicamento como insumo essencial, visando o seu acesso e o seu uso racional, garantindo à população o acesso a medicamentos considerados essenciais, promovendo o uso racional dos mesmos. Estes medicamentos devem ser seguros, eficazes e de qualidade.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

O Cidadão deve possuir o cadastro da Atenção Primária à Saúde (APS) que pode ser feito nas unidades de saúde ou durante visitas domiciliares das Equipes de Saúde da Família (ESF), equipes de Atenção Primária e Agentes Comunitários de Saúde, com o CPF do paciente ou o Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).



➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

É necessário apresentar documento oficial com foto, CPF e receita médica dentro do prazo de validade, que pode ser tanto do SUS quanto de serviços particulares.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

A primeira retirada de medicamentos na Farmácia Básica pode ser feita até 30 dias após a data de emissão da prescrição.

Para medicamentos de uso contínuo, a validade da prescrição é de 180 dias.

Para anticoncepcionais, a validade da prescrição é de 365 dias.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial:

↳ UBS Dr. Heliomar Carpanini Gobbo: Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1189, Centro - Santa Leopoldina/ES
Horário de atendimento: Segunda à Sexta, das 7h00 às 16h00.

↳ Unidade ESF Elizete Maria Calot: Estrada Principal Km 10, Zona Rural – Santa Leopoldina/ES
Horário de atendimento: Segunda à Sexta, das 7h30 às 15h30.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



3. Vigilância em Saúde

➤ O que é o serviço?

Tem por objetivo a análise permanente da situação de saúde da população, articulando-se num conjunto de ações que se destinam a controlar determinantes, riscos e danos à saúde da população, garantindo a integralidade da atenção, o que inclui tanto a abordagem individual como coletiva dos problemas de saúde.

Integram a Vigilância em Saúde:

- Vigilância Epidemiológica;
- Vigilância em Saúde Ambiental;
- Vigilância em Saúde do Trabalhador; e
- Vigilância Sanitária.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Não há requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Vigilância Ambiental: Não é necessária documentação para atendimento de controle de pragas. Já, para vacinação de cães e gatos, é necessária a carteirinha de vacinação do animal;

Vigilância Epidemiológica: Carteirinha de Vacinação;

Vigilância Sanitária: Documentação específica para cada atividade econômica;

Vigilância do Trabalhador: Documento com foto e cartão do SUS.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:

VIGILÂNCIA AMBIENTAL



VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA



VIGILÂNCIA DO TRABALHADOR





VIGILÂNCIA SANITÁRIA

PRESENCIAL



- Licenciamento
- Fiscalização / atendimento a denúncias;
- Monitoramento de produtos e serviços;
- Investigação de surtos e agravos / orientação.

➤ Prazo para a execução do serviço:

30 (trinta) dias.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Vigilância Ambiental - Solicitar a inspeção ambiental para prévia avaliação técnica, por e-mail, telefone ou presencial na Vigilância Ambiental em Saúde;

Vigilância Epidemiológica: Procurar a Unidade de Saúde de referência para notificações e vacinação;

Vigilância Sanitária: O pedido de atividades sanitárias é solicitado através de Protocolo na Prefeitura, com documentação específica para cada atividade econômica;

Vigilância do Trabalhador: Procurar a Unidade de Saúde de referência e o setor de Vigilância para notificações e encaminhamentos.

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1110, 2º Andar, Centro – Santa Leopoldina/ES

Telefones: (27) 3940-0020 | (27) 99869-1047

E-mail: vigilancia@santaleopoldina.es.gov.br

Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira: 7h00 às 11h00 e 12h00 às 16h00.

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br .

4. Central de Regulação

➤ O que é o serviço?

A Regulação tem como objetivo principal promover a equidade do acesso, garantindo a integralidade da assistência, permitindo o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão, através de ações dinâmicas, agindo sobre as estruturas do sistema, de forma equânime e ordenada.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:



Exames Laboratoriais.

Paciente realiza consulta médica ou enfermeira e havendo necessidade, o paciente é encaminhado via Guia de Requisição de Exames ao Setor de Regulação Municipal.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Guia de requisição de exames;
- Documento de identificação com foto.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento diário e resultado após 10 dias depois da coleta.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Liberação diária de 20 senhas a partir das 6h00 no Setor de Regulação Municipal.

Endereço: Av. Prefeito Hélio Rocha, 1110, Centro – Santa Leopoldina/ES

Telefones: (27) 3940-0023 | (27) 99853-4111

E-mail: sisregsaudesantaleopoldina@gmail.com

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 07h00 às 16h00.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

5. Consultas de Especialidades Médicas de Média e Alta Complexidade

➤ **O que é o serviço?**

Consultas de Especialidades Médicas de Média e Alta Complexidade.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**



O paciente realizará consulta com médico clínico-geral, médico da família ou especialista, e será encaminhado ao Setor de Regulação Municipal e agendado via Sistema MV, em sua Maioria, são de responsabilidade da Secretaria de Estado da Saúde (SESA).

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Guia de referência e contra referência;
- Cópia Documento de identificação com foto;
- Cópia CPF;
- Cópia do Comprovante de residência do Município;
- Cópia de exames que justifiquem a necessidade da consulta.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento de acordo com a liberação da SESA.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial.

6. Rede Cuidar

➤ **O que é o serviço?**

Consultas de Especialidades Médicas de Média e Alta Complexidade na Rede Cuidar.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Paciente consulta com médico clínico geral, médico da Família ou especialista o paciente será encaminhado ao Setor de Regulação Municipal, via Guia de Referência e Contra Referência ou Laudo Ambulatorial Individualizado/BPAI, e agendado via Sistema RG SYSTEM.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Guia de referência e contra referência específico para Rede Cuidar;
- Cópia Documento de identificação com foto;
- Cópia CPF;
- Cópia do Comprovante de residência do Município;
- Cópia de exames que justifiquem a necessidade da consulta.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento de acordo com a liberação da SESA.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

7. Transporte Sanitário

➤ **O que é o serviço?**

É um serviço prestado aos munícipes de forma coletiva e eletiva, destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar consultas, exames e procedimentos de caráter não urgente e emergencial.

Munícipes com alta Hospitalar programada, o Assistente Social do hospital que o paciente está internado entra em contato com o setor de Transporte Sanitário, serviço esse prestado de segunda feira à sexta feira ou conforme a necessidade do estabelecimento com prévia comunicação com a gestão do Transporte Sanitário.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Os munícipes precisam estar cadastrados dentro do sistema de saúde do Município, pegar a guia de comprovante de agendamento da consulta / exame ou procedimento junto à regulação municipal e se dirigir ao Setor de Transporte Sanitário para agendar sua vaga no Transporte Sanitário.

Na alta hospitalar, o(a) Assistente Social do estabelecimento aonde o munícipe está internado, deverá passar os seguintes dados:

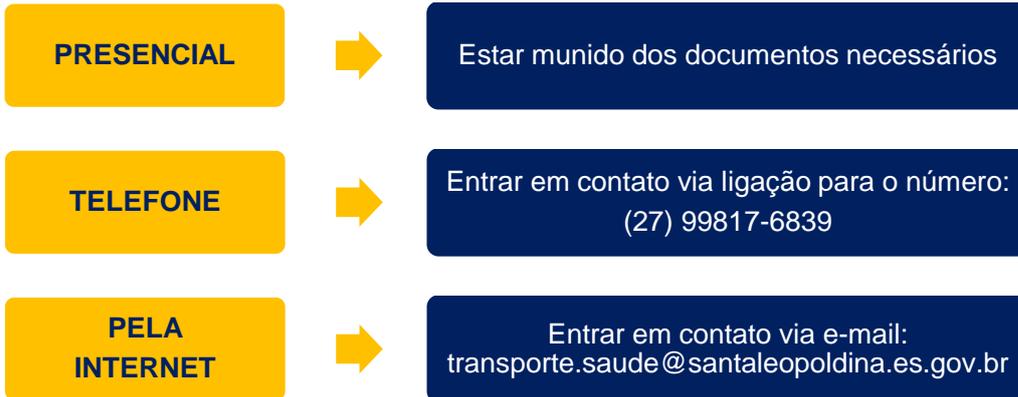
- Nome completo do paciente;
- Nome completo do acompanhante;
- Contato do paciente e do acompanhante;
- Endereço do munícipe;
- Enfermaria e leito.
- Histórico da internação para identificar qual veículo será necessário ao Transporte Sanitário.



➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

- Documento de identidade;
- Guia do comprovante do agendamento da consulta / exames / procedimentos.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

A solicitação da vaga no Transporte Sanitário deverá ser feita após a comunicação do agendamento da regulação municipal para organização de rotas.

As agendas de vagas no transporte são abertas sempre no dia 10 de cada mês consecutivo. (Exemplo: 10 de abril abre a agenda de maio, 10 de maio abre agenda de junho)

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, Nº 1.100, 1º Andar, Centro – Santa Leopoldina/ES próximo aos correios.

Telefone / Whatsapp: (27) 99817- 6839

E-mail: transpote.saude@santaleopoldina.es.gov.br

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

8. Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES)



➤ **O que é o serviço?**

O Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) é o sistema de informação oficial do Ministério da Saúde de cadastramento de informações de todos os estabelecimentos de saúde no país, independentemente de sua natureza jurídica ou de integrem o Sistema Único de Saúde (SUS). Ele é obrigatório para todos os estabelecimentos de saúde existentes no município.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Estabelecimentos de Saúde: Públicos, Conveniados e Privados, seja pessoa física ou jurídica, que realizam qualquer tipo de serviço de atenção à Saúde no Âmbito do território Nacional.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Apresentação de CNPJ ou CPF, nome Fantasia e nome empresarial, apresentação da Licença de Funcionamento, preenchimento ficha 20 e 21 do CNES, disponibilizada no endereço <http://cnes.datasus.gov.br>;

Ao apresentar estes documentos no setor de faturamento/produção será fornecida a ficha de cadastro para o estabelecimento e profissional para preenchimento dos demais dados. As cópias dos documentos exigidos poderão ser simples.

➤ **Principais etapas para processamento do serviço:**



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

72 (setenta e duas) horas.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Secretaria Municipal de Saúde - Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1.110, 2º Andar, Centro – Santa Leopoldina/ES - CEP: 29-640-000.

Horário de atendimento: Segunda à sexta-feira, das 7h00 às 12h00 – 13h00 às 16h00.

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br



9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU - 192)

➤ O que é o serviço?

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 é um dos componentes da Política Nacional de Atenção às Urgências do Ministério da Saúde e faz parte da Rede Assistencial Pré-Hospitalar Móvel de atendimento às urgências.

O SAMU 192 é um serviço gratuito, que funciona 24 horas, por meio do acolhimento dos pedidos de ajuda médica, através de ligações utilizando o número "192". Essas ligações chegam a uma central denominada "Central de Regulação Médica das Urgências". O "Médico Regulador", presente nessa Central, irá ouvir a solicitação e fará algumas perguntas para definir o "nível de urgência" do paciente, podendo prestar orientações ou solicitar o envio de Unidades Móveis, equipadas para prestar o primeiro atendimento no local da solicitação. Tais Unidades, conforme o tipo, são tripuladas por equipes capacitadas que reúne médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e condutores socorristas.

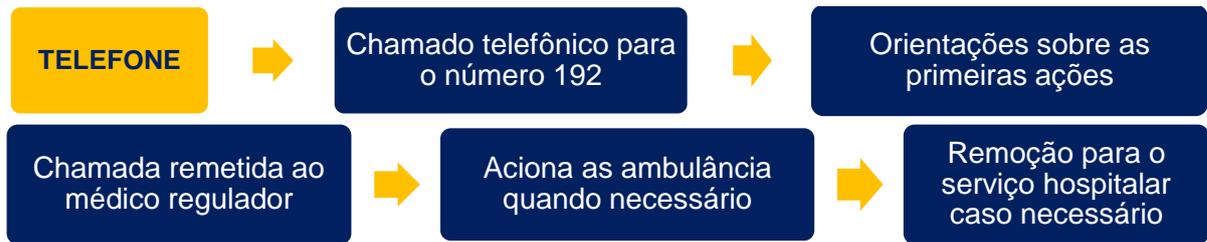
➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

- Na ocorrência de problemas cardio-respiratórios;
- Intoxicação exógena e envenenamento;
- Queimaduras graves;
- Na ocorrência de maus tratos;
- Trabalhos de parto em que haja risco de morte da mãe ou do feto;
- Em tentativas de suicídio;
- Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito;
- Quando houver acidentes/traumas com vítimas;
- Afogamentos;
- Choque elétrico;
- Acidentes com produtos perigosos;
- Suspeita de Infarto ou AVC (alteração súbita na fala, perda de força em um lado do corpo e desvio da comissura labial são os sintomas mais comuns);
- Agressão por arma de fogo ou arma branca;
- Soterramento, desabamento;
- Crises convulsivas;
- Transferência inter-hospitalar de doentes graves;
- Outras situações consideradas de urgência ou emergência, com risco de morte, sequela ou sofrimento intenso.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Documento não prioritariamente necessário.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

De acordo com a gravidade do caso e da distância do local do atendimento da Base.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Acionados por telefonia de discagem rápida (número 192)

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES:

➤ **Canais de comunicação da Secretaria Municipal de Saúde:**

- Telefone: (27) 3940-0020
- E-mail: saude@santaleopoldina.es.gov.br
- Presencial: Av. Pref. Hélio Rocha, nº 1110, 2º Andar, Centro - Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000
- Dias/Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira, de 7h às 12h e 13h às 16h.

➤ **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto Municipal nº 371/2022, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e



- Ética.

- **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

- **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal nº 371/2022.