



# **CARTA DE SERVIÇOS**

**DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SAÚDE**

## **APRESENTAÇÃO**

Essa carta de serviços é um documento elaborado pelo Departamento Municipal de Saúde da Prefeitura de Conchal que visa informar as pessoas sobre os serviços prestados, as formas de acesso e seus compromissos de atendimento ao público.

O presente documento cumpre a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Vale ressaltar que os dados presentes neste documento, serviços, horários e locais de atendimento poderão, eventualmente, sofrer modificações, devido necessidades demandadas.

Conchal, julho de 2024

## **DEPARTAMENTO DE SAÚDE**

**Competências do Departamento:** é responsável pela implementação das políticas municipais de saúde pública e atendimento da população.

**Responsável:** Wagner Edvaldo Fadel Lozano

**Endereço:** Rua Minas Gerais, nº 279 - Parque Industrial

**Horário de Atendimento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 16h.

**Contato:** (19) 3866-8666

**E-mail:** [diretoria\\_saude@conchal.sp.gov.br](mailto:diretoria_saude@conchal.sp.gov.br)

## **UBS – UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE e USF – UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA**

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** A Atenção Primária constitui-se no primeiro nível de atenção e principal porta de entrada no sistema de Atenção Básica à Saúde. Ordenadora da Rede e Coordenadora do Cuidado se identifica por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução dos danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. O município conta atualmente com 5 Unidades de Saúde da Família, 1 Unidade Básica de Saúde e 1 Academia da Saúde

**PROMOÇÃO A SAÚDE:** Atividades educativas e orientações em grupo sobre saúde bucal, gestação, hipertensão arterial, diabetes, planejamento familiar, teste rápido de gravidez e outros. Prevenção de doenças: vacinação e acompanhamento da população, de recém-nascidos a idosos e famílias cadastradas no programa Bolsa Família. Incluem também exames preventivos de câncer de colo de útero e mama, teste de diabetes, exames de AIDS e Sífilis, entre outros.

**RECUPERAÇÃO DA SAÚDE:** Consultas com enfermeiros, dentistas, médicos e outros profissionais de saúde, tratamento de doenças e saúde bucal; assistência as pessoas em situação de maus tratos e violência; administração de medicamentos e soro oral; curativo e retirada de pontos.

**PREVISÃO E PRAZO DE ATENDIMENTO:** De acordo com as especificidades de cada procedimento ofertadas.

### **REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:**

- Documento de identificação com foto;
- Cartão Nacional do SUS;
- Comprovante de endereço;
- CPF.

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:** O usuário do SUS que necessita de atendimento na rede de atenção básica a saúde deve se encaminhar diretamente para a USF que abrange a sua região. O encaminhamento também pode ser feito pela USF responsável pela comunidade.

- Acolhimento / avaliação da mãe – bebê após alta da maternidade.
- Acolhimento a demanda espontânea.
- Atenção à saúde da gestante, criança, adolescente, mulher, homem, idoso e LGBT.
- Acompanhamento dos beneficiários do Programa Bolsa Família.
- Acompanhamento de doenças crônicas, incluindo hipertensão e diabetes.
- Testes diagnósticos, tratamento e acompanhamento de dengue, zika, febre amarela e outras viroses (transmissíveis por vetores – mosquitos).
- Curativos, retiradas de pontos, troca de sondas e pequenos procedimentos.
- Planejamento familiar, entrega de preservativos (masculinos e femininos) e contraceptivos.
- Coleta de exames laboratoriais.
- Confecção e atualização de Cartão SUS.
- atendimentos a problemas com a amamentação, pequenos ferimentos, pressão alta, diabetes.
- Pequenos ferimentos, mordedura ou arranhadura de animais.
- Picada de insetos.

**FORMA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** Ao chegar na Unidade de Saúde, você será acolhido por um profissional, que ouvirá seu relato de queixas ou necessidades de informações e, a partir disso, será avaliada a necessidade do atendimento imediato, procedimentos, vacinação, agendamento ou referenciamento.

Ações como consultas, cadastros, visitas domiciliares, acompanhamento de condições como diabetes, hipertensão, acompanhamento do pré-natal, são realizados pela equipe da unidade. Quando houver necessidade de consultas ou atendimentos com outros profissionais como: cardiologista, oftalmologista, ortopedista, neurologista, psiquiatra, entre outros, estas serão avaliadas pela equipe de saúde da família e encaminhadas e agendadas pelo profissional da USF se houver necessidade. Após a consulta o paciente deve retornar a sua equipe de referência para continuidade do acompanhamento.

**LOCAL E/OU FORMA DE MANIFESTAÇÃO:** Para melhor atender as necessidades dos usuários, o atendimento é realizado de acordo com os programas de prevenção e promoção a saúde.

As USFs prestam assistência específica a população de todas as idades (saúde da criança, saúde do adolescente, saúde da mulher, saúde do homem, saúde do idoso). As Unidades de Atenção Básica a Saúde da Família dispõe de equipes que ficam responsáveis por fazer o acompanhamento do usuário e da família dele.

Para ser incluído na Estratégia de Saúde da Família, basta comparecer a unidade de cobertura na região de sua casa ou aguardar a visita do agente.

### UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA

UNIDADE DE SAÚDE	ENDEREÇO	CNES	TELEFONE	RESPONSÁVEL
PSF JARDIM PLANALTO "MARIA BATISTA BRITO CORREA"	RUA JOAQUIM KALMANN, Nº 319 CEP: 13.836-126	2766302	(19) 3866 2838	Enfermeira Edna Cristina Pedro Bom
PSF JARDIM BELA VISTA "MINISTRO JOSE SERRA"	RUA DOS FABIANOS, Nº 340 CEP: 13.837-130	2087650	(19) 3866 4832	Enfermeiro Ana Paula Eloy Armelin
PSF NOVO HORIZONTE "NESTOR MARTINS DE CAMARGO"	RUA BENEDITO NOVO, Nº 1150 CEP:13.835-102	5024749	(19) 3866 1314	Enfermeira Thaisa Lovo Tella Vieira
PSF PARQUE INDUSTRIAL "DR. FRANCISCO SUASSUNA VIRGOLINO"	RUA MINAS GERAIS Nº 279 CEP: 13.836-172	5024722	(19) 3866 8670	Enfermeira Roberta Favero
PSF CENTRO "VALENTIM BORDIGNON"	RUA XV DE NOVEMBRO, Nº 550 CEP: 13.835-019	3051293	(19) 3866 4422	Enfermeira Neuza Ramos Cirilo Diniz

### UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

UNIDADE DE SAÚDE	ENDEREÇO	CNES	TELEFONE	RESPONSÁVEL
CENTRO MÉDICO DE ATENÇÃO BÁSICA DR. NELSON SALOMÉ	RUA MINAS GERAIS, Nº 279 PARQUE INDUSTRIAL CEP:13.836-172	0108324	(19) 3866-8666	Enfermeira Neusa de Souza
POSTO ASSIST. MED TUJUGUABA "DURVAL GUIDINI"	RUA STO ANTONIO, 48 TUJUGUABA CEP: 13.839-970	2061708	(19) 3866 2312	Enf. Laura Marina Costa Moreno

### CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES - CEMEC

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** é uma unidade de saúde pública que oferece atendimento especializado em diversas áreas da medicina. É destinado a atender pacientes encaminhados pelas unidades básicas de saúde (UBS) e Unidades de Saúde da Família (USF) ou outras unidades do sistema de saúde municipal, proporcionando acesso a consultas com médicos especialistas e a exames e procedimentos específicos.

#### As principais características e funções de um Centro de Especialidade Médica Municipal incluem:

1. **\*Atendimento Especializado\*:** Oferece consultas e tratamentos em diversas especialidades médicas, como cardiologia, neurologia, endocrinologia, ginecologia, ortopedia, pediatria, entre outras.
2. **\*Exames e Procedimentos\*:** Realiza exames diagnósticos e procedimentos que não são disponíveis nas unidades básicas de saúde, como ultrassonografias, biópsias, entre outros.
3. **\*Encaminhamento e Referência\*:** Recebe pacientes encaminhados por médicos da rede básica de saúde, realizando atendimentos conforme a necessidade específica de cada caso.
4. **\*Apoio à Atenção Básica\*:** Atua em conjunto com as UBS e outras unidades de saúde, complementando o atendimento básico e garantindo a continuidade do cuidado ao paciente.

É fundamental para ampliar o acesso da população a cuidados médicos especializados, melhorando a qualidade do atendimento e contribuindo para a eficiência do sistema de saúde municipal.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** das 07h às 16h de segunda a sexta-feira, excetos feriados e pontos facultativos.

**HORÁRIO DE AGENDAMENTO:** das 07h15 às 15h50 de segunda a sexta-feira, excetos feriados e pontos facultativos.

**FORMA DE AGENDAMENTO:** para ter acesso as consultas ambulatoriais e demais serviços, o usuário ou responsável deve comparecer ao setor, portando documentos de identificação (RG, CPF e cartão do SUS), encaminhamento médico do SUS contendo CID (código internacional de doença) e HD (hipótese diagnóstica) e assim realizar o agendamento para o atendimento solicitado.

**LOCAL DE ATENDIMENTO:** Rua Minas Gerais, nº 279, Parque Industrial.

**CONTATO:** (19) 3866 8666 E-MAIL – saude@conchal.sp.gov.br

### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

É uma unidade administrativa responsável por gerenciar e organizar o acesso dos cidadãos aos serviços de saúde oferecidos pelo município. Sua principal função é garantir que os recursos de saúde sejam utilizados de forma eficiente e equitativa, assegurando que os pacientes recebam o atendimento necessário no tempo adequado.

#### **As principais atividades de uma Central de Regulação Municipal incluem:**

1. \*Agendamento de Consultas e Exames\*: Coordenar a marcação de consultas médicas, exames diagnósticos e outros procedimentos, priorizando conforme a urgência e a necessidade dos pacientes.
2. \*Regulação de Urgências e Emergências\*: Orientar e encaminhar pacientes em situações de urgência e emergência para as unidades de saúde mais apropriadas.
3. \*Autorização de Procedimentos\*: Autorizar e monitorar a realização de procedimentos médicos e cirúrgicos, garantindo que sejam realizados conforme protocolos estabelecidos.

A Central de Regulação Municipal é fundamental para promover um atendimento de saúde mais organizado, justo e acessível à população, além de melhorar a gestão dos recursos e serviços de saúde do município.

#### **FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:**

- Presencial, no Centro de Especialidades Dr. Nelson Salomé, sito na Rua Minas Gerais, nº 279 – Parque Industrial.
- Telefone: (19) 3866-8666

#### **INFORMAÇÕES DE CIRURGIAS, CONSULTAS, EXAMES REALIZADOS FORA DO MUNICÍPIO**

- Presencial, no Centro de Especialidades Dr. Nelson Salomé, na Rua Minas Gerais, nº 279 – Parque Industrial
- Telefone: (19) 3866-8666

### **DESCRIÇÃO DE SERVIÇO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO:**

Neste setor trabalhamos no momento com o atendimento presencial para retirada de encaminhamento.

### **AUTORIZAÇÃO DE APAC, ENCAMINHAMENTOS E EXAMES DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE**

Todos os encaminhamentos, exames, consultas e cirurgias que serão encaminhados para fora do município deverão ser levados ao seu PSF para que sejam cadastrados ou atualizados seus cadastros no sistema, e posteriormente a unidade enviará via malote para Regulação, onde a equipe vai avaliar caso a caso, priorizando os casos mais importantes, conforme análise do médico regulador e depois inserido no sistema SUS de vagas. O paciente deverá levar junto ao encaminhamento as cópias dos laudos de exames, quanto tiver.

Abaixo alguns exemplos:

- Agendamento de exames de média e alta complexidade realizados fora do município;
- Agendamento de consultas ambulatoriais fora do município;
- Agendamento de cirurgias de média e alta complexidade.

Em todos estes casos nossos usuários deverão levar as respectivas na sua unidade de saúde da família onde será realizado ou atualizado o seu cadastro no sistema e depois de feito este processo a unidade de saúde enviará via malote para o setor de regulação.

### **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**

#### **VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA**

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** A função da vigilância epidemiológica é monitorar, prevenir e controlar a propagação de doenças. Ela envolve a coleta, análise e interpretação de dados sobre a ocorrência de doenças e condições de saúde na população. Ela possui várias responsabilidades, incluindo:

- Detecção precoce de surtos: Identificar rapidamente a ocorrência de surtos de doenças para que medidas de controle possam ser implementadas imediatamente.
- Monitoramento contínuo: Acompanhar a incidência e prevalência de doenças ao longo do tempo para entender as tendências e padrões de saúde.
- Investigação de casos: Realizar investigações detalhadas de casos para identificar fontes de infecção e modos de transmissão.
- Planejamento e avaliação de intervenções de saúde pública: Usar dados epidemiológicos para planejar e avaliar a eficácia de intervenções, como campanhas de vacinação, programas de controle de vetores e medidas de quarentena.
- Informação para a tomada de decisões: Fornecer informações baseadas em evidências para apoiar decisões de políticas de saúde pública e alocação de recursos.
- Educação e comunicação: Informar e educar o público e os profissionais de saúde sobre riscos e medidas preventivas.

•A vigilância epidemiológica é essencial para proteger a saúde pública e prevenir a propagação de doenças infecciosas e não infecciosas.

**PREVISÃO E PRAZO DE ATENDIMENTO:** De acordo com a demanda de serviço, atendimento realizado por ordem de prioridade.

### **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

- Coleta de Dados: A primeira etapa envolve a coleta sistemática de dados sobre a ocorrência de doenças e eventos de saúde. Isso pode incluir notificações de casos de doenças, registros hospitalares, resultados de laboratórios, inquéritos de saúde e outras fontes de informação.
- Processamento de Dados: Os dados coletados são organizados, classificados e armazenados de maneira sistemática para facilitar a análise.
- Análise de Dados: A análise dos dados envolve o exame detalhado das informações coletadas para identificar padrões, tendências e possíveis surtos. Isso pode incluir a utilização de métodos estatísticos e epidemiológicos.
- Interpretação dos Dados: Os dados analisados são interpretados para compreender o significado epidemiológico dos achados. Isso ajuda a determinar a magnitude, a localização e as causas dos problemas de saúde identificados.
- Disseminação da Informação: Os resultados da análise são comunicados aos tomadores de decisão, profissionais de saúde e ao público. A disseminação pode ocorrer por meio de relatórios, boletins, publicações científicas e comunicados de imprensa.
- Recomendações e Ações de Controle: Com base na análise e interpretação dos dados, são feitas recomendações para ações de controle e prevenção. Isso pode incluir a implementação de medidas como vacinação, quarentena, campanhas de educação em saúde, entre outras.
- Monitoramento e Avaliação: Após a implementação das ações de controle, é necessário monitorar e avaliar a eficácia dessas intervenções. Isso ajuda a ajustar estratégias e garantir que os objetivos de saúde pública estejam sendo alcançados.
- Feedback e Melhoria Contínua: O feedback dos processos e resultados é utilizado para melhorar continuamente o sistema de vigilância epidemiológica. Isso inclui a revisão e atualização dos métodos de coleta, análise e disseminação de dados.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

A Vigilância Epidemiológica é responsável por ações que proporcionam o conhecimento, detecção e prevenção de mudanças nos fatores determinantes e condicionantes da saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

Os principais eixos da Vigilância Epidemiológica são:

- Vigilância de Doenças e agravos crônicos;
- Vigilância das ISTs, HIV/AIDS, e hepatites crônicas;
- Vigilância de doenças agudas e imunização;
- Vigilância de endemias, acidentes por animais peçonhentos e doenças transmitidas por vetores;
- Sistema de informação.

- MEIO DE INFORMAÇÕES
- Email: enfermagem.ve@conchal.sp.gov.br
- Telefone: (19) 3866-2862
- Presencial: das 7h as 16h

## **VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

**OBJETIVO:** proteger a saúde da população e promover qualidade de vida por meio do controle dos riscos sanitários decorrentes de produtos, serviços, meio ambiente e processos de trabalho, coordenando o Sistema Estadual de Vigilância Sanitária (SEVISA).

**Localização:** Rua dos Fabiano, SN – Jardim Bela Vista

A Vigilância Sanitária foi criada com o objetivo de “planejar, coordenar, supervisionar, realizar estudos e propor normas e programas”, abrangendo quatro subsistemas fundamentais:

- controle de bens de consumo que direta ou indiretamente se relacionam a saúde, envolvendo todas as etapas e processos de produção até o consumo final, compreendendo, portanto: matérias primas, transporte, armazenamento, distribuição, comercialização e consumo de produtos de interesses a saúde, tais como alimentos, água, bebidas, medicamentos, insumos, cosméticos, produtos de higiene pessoal, saneantes domissanitários, produtos químicos, produtos agrícolas, agrotóxicos, biocidas, drogas veterinárias, correlatos (entre os equipamentos médico-hospitalares e odontológicos), e outros.

- controle dirigido a prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde, abrangendo entre outros, a prestação de serviços: médico-hospitalares, de apoio diagnóstico, hemoterápicos, de hemodiálise, odontológicos e os que utilizam radiação, casas de repouso, de idosos, lares abrigados, centro de convivência, creches, bancos de órgãos, de leite humano, praticas alternativas, casas de massagem, tatuagem, clínicas de emagrecimento, aplicadoras de produtos relacionados a saúde, dentre outras que podem constituir-se em risco para a população.

- controle dirigido as ações de saneamento do meio (formas de intervenções sobre os efeitos advindos do uso e parcelamento do solo, das edificações, do sistema de produção em geral, e dos sistemas de saneamento básico.

- coletivos e individuais, visando a promoção da saúde pública e prevenção da ocorrência de condições desfavoráveis, decorrente das ações do homem.

- controle específico sobre o ambiente e processo de trabalho, estabelecendo ações, articuladas com as instâncias de representação dos trabalhadores e das outras instâncias da sociedade, para a proteção da saúde do trabalhador.

Vigilância Sanitária é o “conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos a saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse a saúde, abrangendo:

I. controle de bens de consumo, que direta ou indiretamente, se relacionam com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo.

II. controle de prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde. (Lei 8080/90)

## **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços prestados aos cidadãos pela Vigilância Sanitária caracterizam-se por procedimentos de orientação, cadastro de estabelecimentos, inspeções, investigação, notificação, controle e monitoramento, os quais demandam ações, como: atendimento ao público, deslocamentos, coleta de análises fiscais e de amostragem, apreensão e inutilização de produtos, interdição de estabelecimentos e produtos, instauração de processos, elaboração de relatórios e ofícios, Laudo Técnico de Avaliação (LTA), registro e divulgação de dados, conforme preconizado pela ANVISA/MS, Centro de Vigilância Sanitária (CVS), Lei 10.083/98, L8080, Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e das outras providências. Leis Municipais entre outros.

**PRAZOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** de acordo com a demanda do serviço e da solicitação protocolada na VISA-M.

## **REQUISITOS E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIOS**

Cada atividade e/ou serviço demanda de uma documentação específica podendo ser verificada na Portaria CVS nº1, de 22 de julho de 2020 e suas atualizações anual ou quando se fazem necessárias.  
<http://cvs.saude.sp.gov.br/cvs.asp>

## **CONSULTA DE LICENÇA SANITÁRIA**

Para consultar o andamento do protocolo e emissão da Licença Sanitária (LS), acesse o endereço eletrônico:  
<https://sivisa.saude.sp.gov.br/sivisa/cidadao/cidadaoLicenca.consulta.logic>

## **MEIOS DE INFORMAÇÕES**

Site: <https://www.conchal.sp.gov.br/departamentos/saude/vigilancia-em-saude/vigilancia-sanitaria>  
Email: [visa@conchal.sp.gov.br](mailto:visa@conchal.sp.gov.br)  
Telefone: 3866-2862  
Whatsapp: (19) 99668-3024  
Presencial das 7h às 16h, de segunda a sexta-feira.

## **CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS I)**

O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), está localizado na Rua Minas Gerais, s/nº no Parque Industrial com os seguintes meios para contato:

**Telefone:** (19) 3866 – 2767

**E-mail:** [caps@conchal.sp.gov.br](mailto:caps@conchal.sp.gov.br)

Está classificado como CAPS I e seu atendimento é de segunda a sexta-feira das 7h às 16h. O atendimento abrange todas as faixas etárias.

## **DESCRIÇÃO DE SERVIÇO**

O CAPS dispõe de uma equipe multiprofissional que atua de forma interdisciplinar e é um referencial para tratamento de pessoas que sofrem com transtornos mentais graves e severos, uso de substâncias psicoativas.

A equipe é composta por 2 psicólogos, 1 enfermeira, 1 assistente social, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 técnica de enfermagem e 2 recepcionistas e 1 psiquiatra.

## **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

### **Atendimento por livre demanda**

1. Recepção: acolhimento do usuário.
2. Classificação do atendimento (qual a modalidade o usuário será atendido).
3. Classificação dos riscos.
4. Encaminhamento se necessário.

**Documentos necessários para a abertura de prontuário e início de tratamento:** cópia de RG, CPF, SUS e comprovante de endereço.

### **FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:**

Os atendimentos abrangem toda faixa etária e consistem em acolhimento do usuário pela recepção, triagem com a equipe multidisciplinar, acompanhamento médico psiquiátrico, acompanhamento familiar, avaliação neuropsicológica, terapia ocupacional, psicoterapia, grupos terapêuticos, gerenciamento de medicação, consultas de enfermagem, pré e pós consulta com a enfermagem e internação.

Os atendimentos de saúde mental do município estão concentradas em sua maioria no CAPS.

O CAPS é responsável por atender os casos graves de urgência e emergência e a psicologia do USF é responsável pelos atendimentos leves e moderados.

Em relação aos atendimentos específicos de psiquiatria, todos os casos são atendidos no CAPS, sendo que os casos leves são atendidos mediante encaminhamento da Atenção Básica.

Além da rede de saúde, outros setores e equipamentos também realizam encaminhamentos para atendimento em saúde mental. Não é exigido encaminhamento em situações de urgência e para usuários de substâncias psicoativas, sendo que nessas situações os atendimentos são realizados imediatamente, após avaliação da equipe técnica.

Após o encaminhamento, o munícipe deve ir até o CAPS, onde são agendados os atendimentos. Quando o encaminhamento é para o psiquiatra, uma consulta é agendada o mais breve possível e encaixe são realizados em situações de urgência e emergência após avaliação.

Quando o encaminhamento é para atendimento terapêutico (psicologia ou terapia ocupacional), é agendada uma triagem psicossocial com a assistência social do CAPS, que irá levantar as queixas do paciente e realizar a classificação.

Após a triagem psicossocial os casos são avaliados pela equipe técnica do CAPS, que distribui os casos conforme a gravidade. Sendo que os casos graves são atendidos pela equipe de terapeuta do CAPS.

Depois da distribuição dos casos, cada profissional inclui o paciente numa lista de espera para atendimentos em grupo ou individual, ou em casos de urgência e emergência o paciente é atendido o mais breve possível.

Em situações onde o psiquiatra avalia a necessidade de internação psiquiátrica (voluntária ou compulsória), a enfermeira do CAPS faz contato com o Coordenador do Pronto Socorro, comunicando a necessidade de internação e o paciente é encaminhado ao Pronto Socorro.

### **FARMÁCIA MUNICIPAL**

**CNES:** 2055996

**Endereço:** Rua Piauí, nº11, Parque Industrial CEP: 13.836-178

**Contatos:** 3866-4173 / e-mail: [farmacia@conchal.sp.gov.br](mailto:farmacia@conchal.sp.gov.br)

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira das 7h às 16 h

#### **Equipe de Farmacêuticos:**

Adalberto João Fadel CRF 12162: Responsável Técnico Almoxarifado

Adriana Tognoli da Silva CRF 16881: Responsável Técnico Atendimento

Viviane Regina de Oliveira CRF 48434: Responsável Técnico Atendimento

### **Dispensações de Medicamentos segundo os Programas**

Os medicamentos são fornecidos pelo Programa Dose Certa que auxiliam na Assistência Farmacêutica através de medicações específicas.

O Programa Saúde da Mulher também disponibiliza determinados medicamentos (Pílula anticoncepcional na forma de comprimido e injetável e Dispositivo Intra Uterino DIU).

O Programa Diabetes fornece as Insulinas (frascos e canetas) e Agulhas.

O Programa de Tabagismo disponibiliza medicamento, goma de mascar e adesivos.

Conta-se também com o fornecimento de medicações complementadas pela Prefeitura tendo como referência REMUME (Relação Municipal de Medicamentos), a qual é baseada na RENAME (Relação Nacional de Medicamentos Essenciais).

Média de medicamentos: 309 itens, sendo que:

REMUME (Relação Municipal de Medicamentos): 197 itens

DOSE CERTA: Programa Estadual: 95 itens

Programa Diabetes: Programa Estadual: 05 itens

Programa Saúde da Mulher: Programa Estadual: 07 itens

Programa Tabagismo: Programa Estadual: 05 itens

Medicamentos Estratégicos: Vigilância Epidemiológica

### **Descrição dos Programas e Demandas**

#### **Alto Custo**

Em parceria com o Governo Estadual, criou-se a Farmácia de Alto Custo (Medicamentos Especializados da Assistência Terapêutica), que fornece medicações específicas para determinadas patologias, as quais necessitam seguir protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas PCDT, tais como:

Abertura de processo seguindo um protocolo: preenchimento do LME (Laudo de Solicitação para Medicamentos) de acordo com as Patologias contempladas.

Após juntamente com as receitas médicas e laudos se necessário, são levadas para DRS X Piracicaba, onde são entregues no MEDEX (Farmácia Alto Custo), os quais são avaliados. Quando liberados realizamos a retirada quinzenalmente e os medicamentos são distribuídos pela Farmácia Municipal.

### **Administrativo e Judicial do Estado**

Existem medicamentos e suplementos de Demanda Judicial e Demanda Administrativa do Estado, os quais são retirados na Farmácia Municipal.

Para medicamentos ou suplementos de demanda administrativa, segue-se um protocolo estadual para que a Farmácia Municipal solicite via DRS X Piracicaba, e esta encaminhe a São Paulo. Após aprovada a solicitação pelo Estado, a Farmácia Municipal realiza a retirada na DRS-10 Piracicaba, realizando a dispensação na Farmácia Municipal.

### **Demanda Judicial Municipal**

A Farmácia Municipal recebe os processos de cunho judicial, realiza a solicitação para a empresa vencedora da licitação, onde a mesma envia a proposta, estando de acordo, realiza-se a requisição, e o Setor de Compras envia então o Empenho para a compra dos medicamentos solicitados.

A entrega dos mesmos é realizada pela Farmácia Municipal, onde cada paciente tem sua pasta contendo o processo judicial, os recibos de entrega, bem como as receitas atualizadas (a cada 06 meses) para medicamentos de uso contínuo e mensalmente para os medicamentos controlados.

### **Suplementos**

A compra, controle de estoque e receitas são de responsabilidade da nutricionista. A Farmácia Municipal é responsável pelo acondicionamento e dispensação, mediante protocolo formulado pela nutricionista responsável.

### **A dispensação de medicamentos na Farmácia Municipal segue um protocolo descrito no Procedimento Operacional Padrão:**

#### **Dispensação de Medicamentos Isentos de Prescrição (MIP)**

A dispensação deverá ocorrer somente mediante apresentação de prescrição e cartão do SUS (o qual deve ter seu cadastro efetivo no sistema). É verificado no estoque a disponibilidade da medicação, em seguida são lançadas no sistema operacional informatizado. É também lançado o CETIL (Sistema Informatizado para controle Almoxarifado e Farmácia Municipal) do cliente, tipo de receita, data da receita, origem de prescrição, médico prescritor e o medicamento dispensado com quantidade e posologia. As receitas são carimbadas, coloca-se a data da dispensação, quantidade e especificidade dos quais foram liberados. A medicação será liberada novamente pelo sistema com até cinco dias de antecedência da quantidade liberada anteriormente, já que o sistema conta quantidade de comprimidos, ml de forma exata. De acordo com a Portaria nº338/2014 receitas básicas de “uso contínuo” terão validade de 180 dias (6 meses) a partir da data de prescrição, caso contrário a prescrição terá validade de 30 dias (1 mês). Em decorrência à pandemia, houve prorrogação da validade

da mesma até que perdurem as medidas de isolamento, de acordo com a Lei nº14.028 do Presidente Jair Bolsonaro.

### **Dispensação de Medicamentos Antimicrobianos e Antifúngicos**

A dispensação deverá ocorrer da mesma forma citada no tópico acima, contudo, esse tipo de medicação exige receituário de controle especial (tipo C). A primeira via deverá ficar retida na farmácia e a segunda carimbada e liberada ao paciente. A receita é preenchida com nome do responsável pela retirada e endereço. A prescrição é válida por 10 dias a partir da data de emissão em todo território nacional, em situações de uso prolongado será válida por 90 dias (três meses) a contar da data de emissão (RDC nº 20, de 5 de maio de 2011).

### **Dispensação de Medicamentos Psicotrópicos**

A dispensação deverá ocorrer da mesma forma citada nos tópicos acima, entretanto, esse tipo de medicação exige receituários de controle especial (tipo A, tipo B e tipo C). Além da apresentação do cartão do SUS é necessário o documento de identificação do responsável pela retirada. Receituários do tipo A e B são retidos pela farmácia, já o tipo C uma via fica retida na farmácia e a outra é carimbada e liberada ao paciente. De acordo com a Portaria 344/98 – RDC 58/2007 esses tipos de prescrição têm validade de 30 dias a contar da data de emissão e quantidade de liberação permitida para um período de 60 dias. As receitas são arquivadas por um período de 05 anos.

### **Protocolo de Solicitação de Medicamentos Administrativo Estadual**

Segui o Protocolo do Estado no site [www.saude.sp.gov.br](http://www.saude.sp.gov.br)

Solicitação de medicamento ou nutrição enteral por paciente: Manual ou Online

### **TRANSPORTE DE PACIENTES**

A divisão de transporte de Pacientes, ligada ao Departamento Municipal de Saúde, executa o traslado de pacientes pelos equipamentos: SAMU, SAM e Transporte Intermunicipal.

Os serviços de saúde requerem atividades complexas que envolvem vários setores e ações, com o alvo de assistir as diferentes necessidades em cada fase das mais variadas condições de saúde do indivíduo, podendo ser para: prevenção, cuidado, tratamento e promoção, onde atuam e interagem diferentes atores.

O serviço de Transporte de pacientes compõe este elenco na assistência, aliás, mais que isso, é um grande e importante elo de ligação entre os pacientes e os prestadores de serviços (hospitais, UBS's, USF's, AME's, entre outros). Conduzindo os clientes com segurança para que realizem seus tratamentos dentro e fora dos limites de nosso município.

Todas as ações da Divisão de transporte fazem com que a população tenha um atendimento de qualidade, pois as Equipes das Seções que agregam esse segmento da Diretoria Municipal de Saúde, estão engajadas na melhoria contínua dos seus serviços e seus colaboradores sempre prontos a oferecer o melhor possível.

### **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL – SANITÁRIO ELETIVO/ COLETIVO**

Transporte Sanitário Eletivo é destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos no âmbito SUS de caráter não urgente e emergencial, no próprio município de residência ou em outro nas regiões de saúde de referência. Atendimento eletivo não requer assistência médica dentro de um reduzido espaço de tempo.

Essa modalidade de transporte é voltada ao usuário que demanda serviços de saúde e que não apresenta risco a vida, nem necessidade de recursos assistenciais durante o deslocamento. Deve ser realizada por veículos tipo lotação: micro-ônibus, vans e embarcações.

O setor atende na Rua Paraná, ao lado do Centro Médico de Especializações (CEMEC), de segunda à sexta-feira, das 7h às 16h, exceto feriados e pontos facultativos.

E-MAIL: [central\\_ambulancia@conchal.sp.gov.br](mailto:central_ambulancia@conchal.sp.gov.br).

Os pacientes devem comparecer no setor com pelo menos dois dias de antecedência para o agendamento, portando Cartão do SUS do paciente e acompanhante quando necessário, munido do comprovante do agendamento, ficando com o compromisso de realizar o contato através dos telefones (19) 3866 – 2188 e (19) 3866 – 2328 ou comparecer no setor no dia anterior para confirmar o horário de saída do transporte.

Os itinerários são realizados no dia anterior dos agendamentos, conforme horários, disponibilidade de veículos e de motoristas. Além dos encaminhamentos para exames e consultas médicas, o setor encaminha os pacientes para hemodiálise, radioterapia e quimioterapia.

### **AMBULÂNCIA CLASSE A**

A ambulância Tipo A é definida como veículo destinado ao transporte por condição de caráter temporário ou permanente, em decúbito horizontal, de pacientes que não apresentem risco a vida, para remoção simples e de caráter eletivo, conforme classificação estabelecida pela Portaria nº 2.048/GM/MS, de 5 de novembro de 2002.

**Endereço:** Rua Mogi Mirim, nº09, Centro, na Praça Lions (Base do Samu)

**Contato:** (19) 3866-4175

**Horário de atendimento:** 24 horas por dia

O setor funciona com 1 motorista das 06 às 18 horas, 1 motorista das 18 às 06 horas e mais 1 motorista das 07 às 16 horas. Trabalhamos com 2 ambulâncias no setor, com 4 motoristas e 4 telefonistas.

Realizamos atendimentos no município, incluindo pacientes que são encaminhados para fisioterapia, curativo, consultas médicas, exames, transferências intermunicipais, dentre outros atendimentos médicos.

É realizado uma pré-triagem para saber a necessidade do paciente com o uso da ambulância. Quando pacientes não se enquadram nos requisitos estabelecidos pelo setor, são orientados a fazer o uso do transporte público (circular) ou meios próprios.

Pacientes idosos, pacientes que são pessoas com deficiências, crianças, pacientes oncológicos e de hemodiálise são prioridades para o setor, nunca sendo negado o atendimento.

### **SAMU**

O SAMU 192 é um serviço gratuito, que funciona 24 horas, por meio da prestação de orientações e do envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número “192” e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

**Endereço:** Rua Mogi Mirim, nº09, Centro, na Praça Lions (Base do Samu)

**Contato:** (19) 3866-4175 (telefone administrativo)

**Horário de atendimento:** 24 horas por dia

**Solicitação pelo telefone:** número 192

O SAMU, no Brasil, propõe um modelo de assistência padronizado que opera através do acionamento à Central de Regulação das Urgências, com discagem telefônica gratuita e de fácil acesso (linha 192), com regulação médica regionalizada, hierarquizada e descentralizada.

Segundo a Portaria 2048 em seu Capítulo IV,

“Considera-se como nível pré-hospitalar móvel na área de urgência, o atendimento que procura chegar precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, traumática, inclusive as psiquiátricas), que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo a morte, sendo necessário, portanto, prestar – lhe atendimento e/ ou transporte adequado a um serviço de saúde devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde”.

Para regular os chamados, o Samu conta com a Central de Regulação de Urgência (CRU), que é responsável por receber todas as demandas priorizando os atendimentos por critérios clínicos de gravidade.

Nesse primeiro contato são anotados todos os dados essenciais da ocorrência, como no caso do nome e telefone da pessoa solicitante, bem como nome das possíveis vítimas, idade e outros.

Em um curto prazo de tempo, o médico regulador deverá questionar o solicitante por meio de algumas perguntas padrões.

Isso é de suma importância, uma vez que permitirá que se avalie o que pode estar acontecendo na ocorrência. É a partir desse questionamento que será possível atribuir a melhor resposta para o caso.

O médico regulador deverá tomar a decisão levando em consideração todas as informações que foram adquiridas, de forma a suprir a necessidade do cliente no momento da solicitação.

A média do tempo resposta dos atendimentos da Equipe do Samu é realizada mensalmente, tendo como, 7 minutos entre as ocorrências.