

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

## **Secretaria Municipal de Saúde de Queluz – SP**

### **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria Municipal de Saúde de Queluz tem como objetivo informar a população sobre os serviços de saúde oferecidos pela rede municipal, orientando sobre as formas de acesso, documentos necessários, prazos e locais de atendimento.

Este documento busca promover transparência, eficiência e melhoria contínua na prestação dos serviços públicos, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pelo planejamento, organização e execução das ações e serviços de saúde no município, garantindo o acesso da população aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).

A rede municipal de saúde atua na promoção, prevenção e recuperação da saúde da população, oferecendo serviços de atenção básica, atendimento hospitalar, exames diagnósticos e encaminhamentos especializados.

### **ESTRUTURA DA REDE MUNICIPAL DE SAÚDE**

A Secretaria Municipal de Saúde conta com a seguinte estrutura de atendimento:

- Hospital Municipal
- 3 Unidades da Estratégia Saúde da Família (ESF)
- 1 Unidade Básica de Saúde (UBS) vinculada à ESF
- Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)
- Clínica Municipal de Fisioterapia
- Laboratório Municipal de Análises Clínicas
- Farmácia Municipal
- Base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192
- Serviço de Transporte de Pacientes
- Serviços de Vigilância em Saúde

## **SERVIÇOS OFERECIDOS**

### **1. Atendimento no Hospital Municipal**

#### **Descrição:**

O Hospital Municipal realiza atendimentos ambulatoriais e de pronto atendimento (PS), destinados à assistência médica imediata e acompanhamento de pacientes.

#### **Serviços disponíveis:**

- Pronto atendimento para urgências e emergências
- Atendimento médico ambulatorial
- Observação de pacientes
- Administração de medicamentos
- Pequenos procedimentos

#### **Documentos necessários:**

- Cartão do SUS
- Documento com foto

### **2. Consultas Médicas nas ESF**

#### **Descrição:**

Atendimento médico realizado nas Unidades da Estratégia Saúde da Família para diagnóstico, tratamento e acompanhamento de pacientes.

**Como solicitar:** Agendamento diretamente na unidade de saúde.

### **3. Atendimento de Enfermagem**

#### **Serviços realizados:**

- Aferição de pressão arterial
- Curativos
- Administração de medicamentos
- Acompanhamento de pacientes crônicos
- Orientações em saúde

#### **4. Atendimento Psicológico**

**Descrição:**

Acompanhamento psicológico realizado por profissionais vinculados às unidades da Estratégia Saúde da Família.

**Como solicitar:** Encaminhamento pela equipe de saúde da unidade.

#### **5. Atendimento Odontológico nas ESF's**

Serviços básicos de odontologia oferecidos nas unidades de saúde.

**Serviços disponíveis:**

- Consulta odontológica
- Limpeza
- Restaurações
- Extrações
- Orientações de saúde bucal

#### **6. Atendimento Odontológico Especializado**

Realizado no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), mediante encaminhamento das unidades de saúde.

**Procedimentos especializados podem incluir:**

- Tratamento de canal (endodontia)
- Cirurgia oral menor
- Periodontia especializada
- Atendimento a pacientes com necessidades especiais
- Diagnóstico de lesões bucais

#### **7. Vacinação**

Aplicação de vacinas conforme o Calendário Nacional de Vacinação do SUS.

**Documentos necessários:**

- Cartão de vacinação
- Cartão do SUS

## **8. Exames Laboratoriais**

Realização de exames laboratoriais no Laboratório Municipal, mediante solicitação médica.

## **9. Exame de Eletrocardiograma**

Exame destinado à avaliação da atividade elétrica do coração, realizado mediante solicitação médica.

## **10. Exames de Ultrassonografia**

Exame de imagem utilizado para avaliação de órgãos e estruturas internas do corpo.

## **11. Exames de Raio-X**

Exame de diagnóstico por imagem realizado mediante solicitação médica.

## **12. Encaminhamento para Exames Especializados**

Encaminhamento para exames de média e alta complexidade, realizados em unidades de referência.

## **13. Fisioterapia**

**Local:** Clínica Municipal de Fisioterapia

**Serviços realizados:**

- Reabilitação física
- Tratamento de lesões musculares
- Recuperação pós-operatória
- Prevenção de limitações funcionais

## **14. Assistência Farmacêutica**

Dispensação gratuita de medicamentos disponibilizados pelo SUS.

**Documentos necessários:**

- Receita médica válida
- Cartão do SUS
- Documento com foto

## **15. Transporte de Pacientes**

Disponibilização de transporte para pacientes que necessitam realizar consultas, exames ou tratamentos em outros municípios quando o atendimento não está disponível na rede municipal.

## **16. Vigilância em Saúde**

A Vigilância em Saúde desenvolve ações de prevenção e controle de doenças, incluindo:

- Vigilância Epidemiológica
- Vigilância Sanitária
- Controle de Endemias

## **17. Atendimento de Urgência e Emergência – SAMU 192**

O atendimento de urgência e emergência também conta com o apoio do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), que possui base instalada no município para atendimento à população.

### **Descrição:**

O SAMU realiza atendimento pré-hospitalar móvel em situações de urgência e emergência, prestando os primeiros socorros e realizando o encaminhamento do paciente para unidades de saúde quando necessário.

### **Exemplos de situações atendidas:**

- Acidentes de trânsito
- Paradas cardiorrespiratórias
- Dificuldade respiratória grave
- Acidentes domésticos
- Quedas com trauma
- Outras emergências médicas

### **Como acionar o serviço:**

### **Telefone: 192**

A ligação é gratuita e o atendimento funciona **24 horas por dia**.

## **DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS**

Os usuários dos serviços públicos de saúde têm direito a:

- Atendimento digno e respeitoso
- Acesso aos serviços de saúde de forma igualitária
- Informações claras sobre seu tratamento
- Privacidade e sigilo das informações
- Participação nas ações de controle social da saúde

## **DEVERES DOS USUÁRIOS**

São deveres dos usuários:

- Apresentar documentos necessários para atendimento
- Respeitar os profissionais de saúde
- Comparecer aos atendimentos agendados
- Informar impossibilidade de comparecimento

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **Secretaria Municipal de Saúde**

**Endereço:** Rua Prudente de Moraes, 158, Centro

**Telefone:** (12) 3147-1811 / (12) 3147-2054

**Email:** saúde@queluz.sp.gov.br

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 8h às 17h

### **ESF Figueira**

**Endereço:** Avenida José Messias de Paula França, Sem Número, Figueira

**Telefone:** (12) 3147-1226

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 8h às 17h.

### **ESF Porteira**

**Endereço:** Rua Doutor Antônio de Carvalho Brandão, Sem Número, Conjunto Habitacional Tônico Garcez, CEP 12.802.048.

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 8h às 17h

Consultas: terças, quartas e sextas;

Segunda: coleta citopatológico

Terça: coletas exames sangue

Quartas: pediatria

Quinta (matutino): receitas

Quinta (vespertino): VDs

**Telefone:** (12) 3147-1759

### **ESF Palha**

**Endereço:** Rua Corifeu de Azevedo Marques, 470, São Miguel (Palha)

**Telefone:** (12) 3147-2199

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 8h às 17h.

Consultas: terça, quarta e quinta;

Segunda: coleta citopatológico e VDs

### **UBS União**

**Endereço:** Estrada Rio Caxambu, Km13, Bairro União

**Telefone:** Sem telefone

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 7h às 16h.

Consultas: segunda, quartas, quinta e sexta;

Quarta-feira: coleta citopatológico (15 em 15 dias).

### **CEO**

**Endereço:** Rua Prudente de Moraes, 158, Centro

**Telefone:** (12) 3147-1811 / (12) 3147-2054

**Horário de atendimento:** de segunda à sexta, das 7h às 12h e 13h às 17h.

**Hospital Municipal**

**Endereço:** Ladeira Maria Célia R. C. França, 65, Centro

**Telefone:** (12) 3147-1560

**Horário de atendimento:** Ambulatório: Segunda à Sexta 07h às 16h / Pronto Atendimento: 24h.