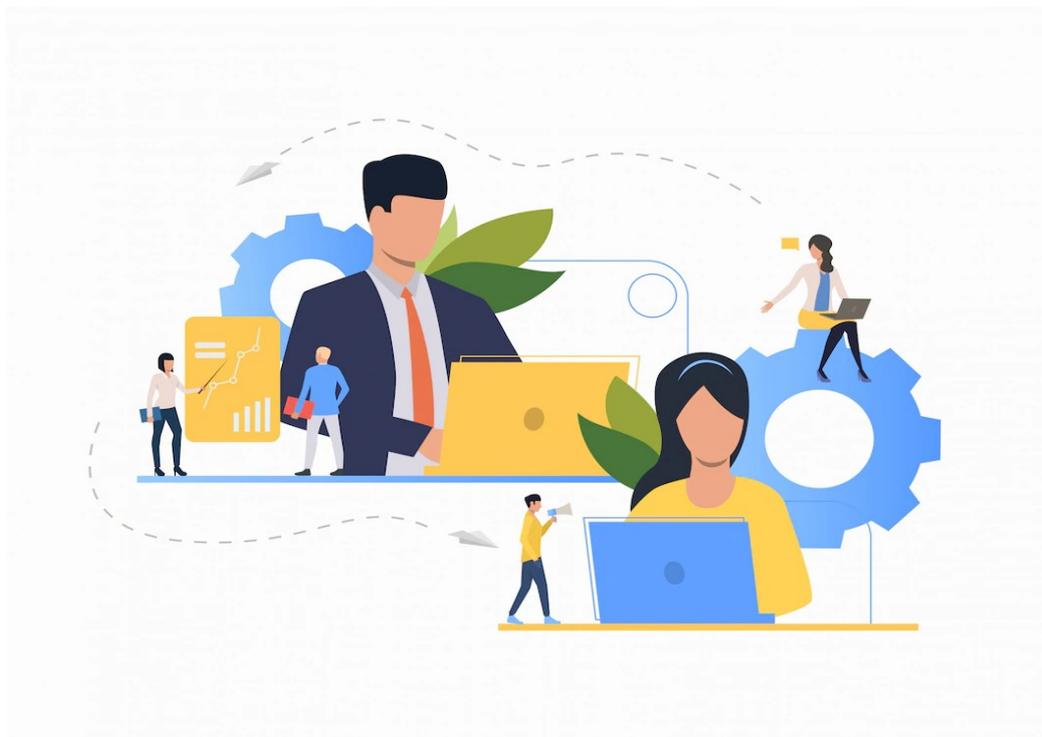


Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria da Saúde

Serviços oferecidos

1-Atenção à Saúde em Atenção Básica.....	2
2-Atenção à Saúde em Média e Alta Complexidade	6
3- Urgência e Emergência.....	16
4- UPA 24h (Unidade de Pronto Atendimento 24h).....	19
4.1- UPA 24h Centro.....	19
4.2- UPA 24h Sul.....	22
4.3- PA 24h Norte.....	25

Secretaria Municipal da Saúde

Serviços oferecidos:

Página | 2

1- Atenção à Saúde em Atenção Básica

- Acolhimento e identificação da necessidade da equipe multidisciplinar;
- Escuta Qualificada;
- Consultas individuais e coletivas feitas por médicos, enfermeiros e dentistas;
- Visita e atendimento domiciliar;
- Cuidados para a saúde bucal;
- Coleta de exames;
- Vacinação;
- Desenvolvimento das ações de controle da dengue e outros riscos ambientais em saúde;
- Pré-natal e puerpério;
- Acolhimento da mãe e do bebê após alta na maternidade;
- Rastreamento de câncer de colo uterino (preventivo) e câncer de mama;
- Curativos;
- Planejamento familiar;
- Prevenção, tratamento e acompanhamento de doenças sexualmente transmissíveis e de doenças infectocontagiosas;
- Acompanhamento de doenças crônicas, como hipertensão, diabetes e doenças respiratórias dentre outras;
- Acompanhamentos de tratamento Tuberculose e Hanseníase;
- Ações de promoção da saúde e proteção social na comunidade;
- Encaminhamento para controle do tabagismo.

Exames Diagnósticos na Atenção Primária

Exames diagnósticos e/ou terapêuticos realizados pelos profissionais da equipe de Atenção Primária, contemplando procedimentos e exames laboratoriais tais como:

- 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);
- Aferição de glicemia capilar;
- Pesquisa de gonadotrofina coriônica (teste de gravidez);
- Teste rápido de gravidez;
- Pesquisa de corpos cetônicos na urina;
- Coleta de exames sorológicos para confirmação de doenças transmissíveis de interesse da saúde pública;
- Baciloscopia de escarro (tuberculose);
- Teste rápido para HIV e sífilis;
- Teste Rápido para Covid-19.

Locais de atendimentos: Unidades Básicas de Saúde

- 1) UBS Tabatinga: Av: Manoel Pereira dos Santos, 47 - Tabatinga, 11679-310 **Telefone:** (12) 3884-5700; **(ATUALMENTE EM REFORMA);**
- 2) UBS Massaguaçu: R. Itália Baffi Magni, 710 - Massaguaçu, 11677-457 **Telefone:** (12) 3884-1999;
- 3) UBS Getuba: R. Geraldo Cordeiro de Souza, 270 - Getuba, 11676-070 **Telefone:** (12) 3884-4090;
- 4) UBS Casa Branca/Olaria: R. Jose Pedro de Oliveira Barbosa, Av. Casa Branca, 799, 11663-660 **Telefone:** (12) 3886-9930;
- 5) UBS Centro/Sumaré: Av. Siqueira Campos, 503 - Sumaré, 11661-400 **Telefone:** (12) 38839106;
- 6) UBS Rio do Ouro: Av: Américo Timóteo do Rosário, 177 - Rio do Ouro, 11675-670 **Telefone:** (12) 3889-3022;
- 7) UBS Jaraguazinho: R. Benedito Silvério Santana, 57 - Jaraguazinho, 11675-305 **Telefone:** (12) 3883-3500;
- 8) UBS Tinga: R. Maria Aparecida Oliveira Moreira, 20 - Tinga, 11674-480 **Telefone:** (12) 3883-3277/38826446;
- 9) UBS Morro do Algodão: Av. Geraldo Lopes, 27 - Morro do Algodão, 11671-260 **Telefone:** (12) 3887-9100/38871350;
- 10) UBS Golfinho: Av. Pedro Reginaldo da Costa - Balneario dos Golfinhos, 11666-800 **Telefone:** 38871021;
- 11) UBS Porto Novo: Av. José Herculano, 6.560 - Porto Novo, 11667-000 **Telefone:** (12) 3888-3001/38876131;

- 12) UBS Pereque I (Dr. José Mauricio Borges) R. José, R. Geraldo Fernandes da Silva, 295
- Perequê Mirim, 11669-470 **Telefone:** (12) 3885-1800/38851804;
- 13) UBS Pereque II (Ademir Reis): R. São Roque, 415 - Perequê Mirim, 11668-315
Telefone: (12) 3887-2038.

Requisitos:

Ser Munícipe de Caraguatatuba.

Documentos necessários:

Documento com foto, Cartão Nacional SUS e Comprovante de Endereço.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Departamento de Assistência a Saúde - (12) 3886-3050;
- Unidades Básicas de Saúde (telefones na descrição do serviço).

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda.

Forma de prestação do serviço:

Acolhimento e agendamento de consultas ambulatoriais de rotina.

Horário de funcionamento: Segunda à Sexta-feira, das 7h às 17h. Fechado aos sábados, domingos e feriados.

Principais Etapas para Processamento do Serviço

- Cadastro com ACS por meio de visitas domiciliares ou UBS's;
- Agendamento na Unidade de Referência (mais próxima de casa).

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Departamento de Assistência a Saúde - (12) 3886-3050;
- Unidades Básicas de Saúde (telefone em anexo).
- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- CENTRAL 156

Prioridades de atendimento:

- Conforme quadro clínico do paciente;
- Lei 10.048 de 2000 (Atendimento Preferencial).

Página | 5

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Agendamento Ambulatorial 30 dias.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Visitas domiciliar dos profissionais da Rede Atenção Básica;
- Via telefone/E-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779 – 4545
- CENTRAL 156

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Unidades Básicas de Saúde (telefone em anexo).
- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- CENTRAL 156

Serviços oferecidos:

2- Atenção à Saúde em Média e Alta Complexidade

Página | 6

A média complexidade ambulatorial é composta por ações e serviços que visam atender aos principais problemas e agravos de saúde da população, cuja complexidade da assistência na prática clínica demande a disponibilidade de profissionais especializados e a utilização de recursos tecnológicos, para o apoio diagnóstico e tratamento.

As unidades de Atenção primária a saúde, encaminham os casos eletivos para as especialidades médicas, que são referenciados ao CEM CENTRO E CEM SUL e AME, este último de Gestão Estadual.

Em 2017 o Município implantou as ações de Regulação da Atenção à Saúde nas Unidades Básicas de Saúde de forma descentralizada, processo este que vem sendo aprimorado dado às novas pactuações junto ao DRS XVII, ou contratação/implementação de serviços junto à rede privada.

Centro de Especialidades Médicas - CEM

O Centro de Especialidades Médicas – CEM de gestão municipal disponibiliza as seguintes especialidades:

- Cardiologia
- Vascular
- Dermatologia
- Infectologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Pneumologia
- Hanseníase
- Geriatria
- Ginecologia
- Pediatria
- Urologia
- Neurologia

Exames:

- Radiografia
- Eletrocardiograma
- PPD
- Projeto pé saudáveis
- Curativos especializados
- Serviço de Atenção ao Ostomizado
- Serviço de Atenção Oncologia
- Serviço de Atenção a Tuberculose
- Procedimentos e entrega de medicamentos

Centro Oncológico

O Setor de Oncologia da Secretaria Municipal de Saúde está instalado no Centro de Especialidades Médicas. O setor é responsável pelo cadastramento, acompanhamento dos resultados dos exames para inserção na Rede Hebe Camargo, bem como agendamento do transporte. Realiza ainda articulação com as referências, visando à agilidade nos atendimentos, possui equipe multidisciplinar formada por:

- Enfermagem
- Psicóloga
- Fisioterapia
- Médico oncologista
- Assistente Social
- Nutricionista

Programa Melhor em Casa

O Melhor em Casa é um programa criado pelo Governo Federal e tem como objetivo ampliar o atendimento domiciliar do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo a brevidade da desospitalização, instalado no Centro de Especialidades Médicas. Conta com equipe multiprofissional de Atenção Domiciliar, constituídas por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionista, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e serviço social.

O Programa atende até 60 pacientes de Norte a Sul do Município. Em média, cerca de 18 pacientes são encaminhados mensalmente, realizando:

Página | 8

- Avaliação Multidisciplinar
- Consulta Médica
- Consulta de Enfermagem
- Fisioterapia tem objetivo avaliar, prevenir e tratar os distúrbios da cinesia humana, sejam decorrentes de alterações de órgãos e sistemas ou com repercussões psíquicas e orgânicas.
 - Promoção da saúde, prevenção, avaliação e diagnóstico, orientação, terapia (habilitação e reabilitação) e aperfeiçoamento dos aspectos fonoaudiológicos;
 - Avaliação e acompanhamento nutricional
 - A terapia ocupacional trabalha na recuperação da funcionalidade do indivíduo, nas atividades diárias de vida.

Endereço: Av. Maranhão, nº 421 – Jardim Primavera – Caraguatatuba/SP

Telefone: 3886-1200 – **Horário:** 07h 00 às 17h00

Centro Especializado de Reabilitação (Física, Auditiva e Intelectual) – CER

CER III - **Centro Especializado em reabilitação**, contemplando serviços de reabilitação física, auditiva e intelectual.

O Centro de Reabilitação do município, conta com as seguintes especialidades:

- Fisioterapia
- Fisioterapia Ortopédica
- Fisioterapia Neurológica
- Terapia Ocupacional adulto e infantil
- Fonoaudiologia
- Serviço social
- Ortopedista

Disponibiliza serviços de:

- Cinesioterapia pediátrica e adulto
- Hidroterapia
- Audiometria
- Estimulação precoce, psicomotricidade
- Ludoterapia
- Acupuntura

Página | 9

Endereço: Av. Maranhão, nº 421 – Jardim Primavera – Caraguatatuba/SP.

Telefone: 3886-1200 – Horário: 07h 00 às 18h00

Centro de Especialidades Médicas – SUL

O Centro de Especialidades Médicas – CEM SUL de gestão municipal disponibiliza as seguintes especialidades:

- Cardiologia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Urologia
- Ginecologista

Exames:

- Eletrocardiograma
- Pequenas cirurgias

Farmácia: procedimentos e entrega de medicamentos específicos

No CEM Sul e Norte é disponibilizado serviços de reabilitação: fisioterapia e fonoaudiologia.

Endereço: Av. José Herculano, nº 6560 – Porto Novo – Caraguatatuba/SP.

Telefone: 38876131 – Horário: 08h 00 às 17h00

O Setor de Reabilitação Região Norte é instalado na UBS Massaguaçu conta com :
Fisioterapeuta.

Endereço: UBS Massaguaçu: Rua Itália Baffi Magni, nº 710 – Massaguaçu. **Telefone:** (12)
3884-1999 – **Horário:** 08h 00 às 17h00

Centro de Referencia e Saúde da Mulher

Na Unidade de Referencia e Saúde da Mulher, são realizado atendimento exclusivo
às mulheres nas áreas de:

- Ginecologia
- Obstetrícia (Pré-Natal de Alto Risco)
- Enfermagem
- Psicologia

Exames

- Radiografia
- Mamografia,
- Densitometria óssea
- Ultrassonografia

Farmácia: procedimentos e entrega de medicamentos específicos.

Unidade de Atendimento Materno Infantil (CEAMI) Banco de Leite Humano (BLH)

O equipamento esta lotado dentro da Unidade Centro de Referência da Mulher tem
por objetivo:

- Criar vinculo com as gestantes e puérperas
- Focar no incentivo ao aleitamento materno e a doação de leite humano para
distribuição do leite humano pasteurizado a UTI Neonatal e maternidade a fim de
prevenir a saúde dos prematuros.
- Prevenção do desmame precoce
- Mastite e traumas mamilares

- Orientação de cuidados aos pais. Acompanhamento no pré-natal, acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança
- Promoção, apoio e proteção da amamentação junto à sociedade.

Endereço: Avenida Dr. Arthur da Costa Filho, 2.135 – Sumaré, Caraguatatuba/SP – **Horário:** 08h 00 às 17h00.

Protege/Ambulatório de Saúde Mental Infantil – (ASNI)

É um setor da Prefeitura de Caraguatatuba, ligado a Secretaria de Saúde, formado por profissionais das áreas de psicologia, enfermagem, psiquiatria, serviço social e pediatria que recebem as fichas de Notificações de Violência (SINAN) encaminhadas por qualquer profissional que identifica ou suspeita de violência nas áreas de educação, saúde e social. Estas notificações chegam em um prazo curto e as vítimas são atendidas, em no máximo, 72 horas.

- Escuta Especializada
- Psicoterapia individual
- Psicoterapia familiar
- Consulta de Enfermagem
- Avaliação e acompanhamento Social
- Avaliação com Psiquiatra

Endereço: Av. Ri de Janeiro, 376 – Caraguatatuba/ SP

Telefone: 388612-87/ 38861200

Ambulatório Médico de Doenças Infectocontagiosas – UAMI

A UAMI é uma Unidade de Atendimento às Moléstias Infecto Contagiosas, sendo referência para tratamento dos casos diagnosticados com HIV, Hepatite B, Hepatite C.

São realizados testes rápidos para diagnóstico de HIV, Sífilis, Hepatites B e C, além de acolhimento e aconselhamento fornecido aos usuários durante exame. As gestantes diagnosticadas com HIV são acompanhadas a fim de impedir a transmissão vertical e as crianças expostas recebem seguimento conforme protocolo estabelecido pelo Ministério da Saúde. A unidade é responsável ainda por realizar capacitações sobre testes rápidos para profissionais da Atenção Básica.

Realiza ainda atendimento para os casos de violência sexual, acidentes de trabalho, geralmente encaminhados de outros equipamentos onde recebera para atendimento inicial, para avaliação e seguimento sorológico.

A unidade é composta por equipe multiprofissional:

- Enfermeiros
- Médico Infectologista
- Farmacêutico
- Ginecologista
- Nutricionista
- Assistente Social

Endereço: Av. Pres. Castelo Branco, 750 – Sumaré – Caraguatatuba/SP.

Telefone: 3663-1373.

Centro de Atenção Psicossocial – CAPS II CAPS AD

O CAPS II oferece acolhimento à demanda espontânea e atendimento aos pacientes cadastrados e inseridos nos níveis intensivos, semi-intensivo e não intensivo. É responsável pela organização da demanda dos cuidados em saúde mental com atividades de inserção social e reabilitação, acompanhando pessoas com transtornos mentais severos persistentes e depressões graves.

O CAPS Ad, conta com equipe multiprofissional e oferece acolhimento a demanda espontânea, pacientes em sofrimento ou transtorno mental pelo uso de crack, álcool e outras drogas e Programa de Tabagismo. É referência para as Unidades de Saúde.

Acolhimento e escuta qualificada e /ou especializada

Atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos: Equipe de Saúde da Família – ESF, Unidade de Pronto Atendimento – UPA, Hospital de Clínicas e Hospital Psiquiátrico.

- **Inserção em grupos:** o paciente poderá ser inserido em uma das três modalidades existentes: INTENSIVO, SEMI-INTENSIVO E NÃO INTENSIVO.

- **Projeto terapêutico individual:** é o atendimento do paciente com toda equipe técnica, focando as necessidades e demandas de acordo com as capacidades dos usuários seguidos e renovados durante a permanência do paciente no CAPSII.
- **Avaliação terapêutica:** São atendimentos individuais, realizados por todos os profissionais de nível superior que compõem a equipe multidisciplinar do CAPS II:
 - Enfermagem
 - Psicologia
 - Psiquiatria
 - Serviço Social
 - Terapia Ocupacional
 - Consultas com o médico psiquiatra
 - Atendimentos individuais
 - Grupos com Terapia Ocupacional
 - Grupo de Mulheres
 - Grupos Temáticos
 - Oficina de Relaxamento e Alongamento
 - Oficina de Artesanato
 - Oficina de Culinária
 - Grupo Preparação para Alta
 - Busca Ativa
 - Visita domiciliar

Endereço: CAPS II - Av. Siqueira Campos, 503 - Sumaré, Caraguatatuba/SP.

Telefone: (12) 3889-2701

Endereço: CAPS AD - Rua José Geraldo da Silva Filho, 297 - Pegorelly - Caraguatatuba/SP.

Telefone: (12) 3885-4600

Requisitos:

Ser Munícipe de Caraguatatuba.

Documentos necessários:

Documento com foto, Cartão Nacional SUS e Comprovante de Endereço.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Departamento de Assistência a Saúde - (12) 3886-3050
- Unidades Básicas de Saúde (telefone em anexo)

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme a demanda

Forma de prestação do serviço:

Formas: Acolhimento e agendamento de consultas ambulatoriais de rotina.

Principais Etapas para Processamento do Serviço

- Cadastro com ACS por meio de visitas domiciliares ou UBS's.
- Agendamento na Unidade de Referência (mais próxima de casa)

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Departamento de Assistência a Saúde - (12) 3886-3050
- Unidades Básicas de Saúde (telefone em anexo).
- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- CENTRAL 156

Prioridades de atendimento:

- Conforme quadro clínico do paciente
- Lei 10.048 de 2000 (Atendimento Preferencial)

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Agendamento Ambulatorial – 30 dias

Página | 15

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Visitas domiciliar dos profissionais da Rede Atenção Básica
- Via telefone/E-mail.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779 – 4545
- CENTRAL 156

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Unidades Básicas de Saúde (telefone em anexo).
- OUVIDORIA DA SAÚDE
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- CENTRAL 156

Serviços oferecidos:

3- Urgência e Emergência

Página | 16

SAMU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA)

- Atendimento Urgência e Emergência adulto e infantil;
- Atendimento de acidente automobilístico, quando houver traumas com vítimas;
- Queda de bicicleta, quando houver traumas com vítimas;
- Queda de altura no geral, quando houver traumas com vítimas;
- Acidente de múltiplas vítimas;
- Na ocorrência de problemas cardio-respiratórios;
- Queimaduras graves;
- Trabalhos de parto em que haja risco de morte da mãe ou do feto;
- Em tentativas de suicídio;
- Internação Involuntário-Compulsória;
- Surto psiquiátrico;
- Constatação de Óbito (Morte Natural);
- Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito;
- Suspeita de IAM (Infarto Agudo do Miocárdio);
- Suspeita de AVE (Acidente Vascular Encefálico) isquêmica ou hemorrágica;
- Agressão por arma de fogo ou/e arma branca;
- Crises Convulsivas;
- Outras situações consideradas de urgência ou emergência com risco de morte,
- Sequela ou sofrimento intenso;
- Afogamentos;
- Choque elétrico;
- Acidentes com produtos perigosos;
- Acidentes com animais peçonhentos;
- Acidentes com animais selvagens;
- Acidentes com animais domésticos;
- Intoxicação exógena e envenenamento;
- Transferência inter-hospitalar de doentes graves.

Requisitos:

O serviço pode ser prestado a qualquer pessoa que esteja dentro do município ou nas proximidades caso houver necessidade de apoio.

Página | 17

Documentos necessários:

- Endereço do local da ocorrência com ponto de referência;
- Documentos pessoais de acordo com a disponibilidade no momento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

É necessário ligar para o número **192**, fazer a identificação do solicitante e da vítima, explicar o caso e passar o endereço com referência, do local da ocorrência.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.



Forma de prestação do serviço:

- O município dispõe de 05 ambulâncias equipadas.
- 01 ambulância de suporte avançado (USA), composta pelo Médico, e Enfermeiro e condutor Socorrista;
- 04 ambulâncias de suporte básico de vida (USB), composta por um Auxiliar/Técnico de Enfermagem e 01 Condutor Socorrista.
- Todos são treinados e capacitados para prestar um excelente atendimento à população.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Ouvidoria da saúde
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- Central 156.

Prioridades de atendimento:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester onde os casos graves, considerados código vermelho como prioridade, seguido do código laranja.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O tempo de atendimento é de acordo com a classificação de risco conforme o protocolo de Manchester.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Via telefone para solicitação do serviço e pessoalmente quando a equipe chegar ao local solicitado.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Por se tratar de um serviço móvel de urgência, o usuário e acompanhante, recebe informações de imediato durante o atendimento.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Caso o usuário necessite da cópia da FA (Ficha de Atendimento), é necessário solicitar a cópia diretamente na secretaria de saúde no setor de protocolo, munido da cópia do RG.
- O solicitante deve preencher o requerimento e anexar a cópia do documento.
- Caso FA seja de um paciente menor, os familiares de primeiro grau (pai e mãe) consegue fazer a solicitação.
- Caso o prontuário seja de terceiro, é necessário cópia dos documentos do solicitante e do paciente, junto com uma procuração ou determinação judicial.
- A solicitação pode ser feita de segunda a sexta feira em horário comercial.
- Telefone de contato 12 3886-3050.

Serviços oferecidos:

4- UPA 24h (Unidade de Pronto Atendimento 24h)

4.1- UPA 24h Centro

- Atendimento de urgência e emergência;
- Acidentes ofídicos e aracnídeos leves (estabilidade hemodinâmica e pacientes >12 anos).
- Atendimento de enfermagem 24h;
- Atendimento médico 24h;
- Sala de emergência;
- Atendimento de doenças Oftalmológicas;
- Atendimento de doenças Otorrinológicas;
- Sala de sutura;
- Sala de medicação;
- Leitos de observação.
- Atendimento para hipoglicemia;
- Atendimento para hiperglicemia;
- Mal estar.

Requisitos:

O serviço é prestado a qualquer pessoa, que precisa de um atendimento médico de urgência e emergência. Independente da idade, sexo, raça/cor, classe social ou credo. Como todo serviço do SUS (Sistema único de Saúde) todos tem o direito de ser atendido na UPA 24h.

Documentos necessários:

Documentos pessoais de acordo com a disponibilidade no momento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- UPA 24h Centro está localizada:
- Av. Maranhão, número 451- Jardim Primavera
- Caraguatatuba SP CEP 11660-690.
- Telefone 12 3897-2113

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.

Página | 20



Forma de prestação do serviço:

A pessoa que necessita de um atendimento médico (urgência e emergência), deverá se dirigir até o local, onde a UPA 24h está instalada, fornecer os dados pessoais para o colaborador da recepção, na qual fará uma ficha de atendimento, onde o mesmo passará pela triagem (Enfermeiro) seguindo o protocolo de Manchester e após a classificação de risco, passará por atendimento médico, onde o profissional médico dará a sua conduta.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Ouvidoria da saúde
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- Central 156.

Prioridades de atendimento:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.

Onde os casos graves, considerados classificados como vermelho tem prioridade, seguido dos classificados como laranja.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O tempo de atendimento é de acordo com a classificação de risco conforme o protocolo de Manchester

Página | 21

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Via telefone e pessoalmente na unidade.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

As informações referente ao paciente, são fornecidas diretamente para o familiar durante o horário de visita.

De acordo com a idade, o paciente tem por direito a presença de um acompanhante.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Caso o paciente necessite da cópia do prontuário, é necessário se dirigir até a UPA central, munido da cópia e original do documento. Caso o prontuário seja de um paciente menor, os familiares de primeiro grau (pai e mãe) consegue fazer a solicitação.
- Caso o prontuário seja de terceiro, é necessário cópia dos documentos do solicitante e do paciente, junto com uma procuração ou determinação judicial.
- Deve-se procurar a colaboradora Flávia, que está disponível de segunda a sexta feira em horário comercial.
- Cópia de prontuário com menos de 01 mês de passagem ou internação na UPA, o prazo de entrega é de 10 dias úteis, caso seja mais de 01 mês de passagem ou internação na UPA, esse prazo pode se estender.
- Telefone de contato 12 3897-8847.

Serviços oferecidos:

4.2- UPA 24h Sul

Página | 22

- Atendimento de urgência e emergência;
- Acidentes ofídicos e aracnídeos leves (estabilidade hemodinâmica e pacientes >12 anos).
- Atendimento de enfermagem 24h;
- Atendimento médico 24h;
- Sala de emergência;
- Atendimento de doenças Oftalmológicas;
- Atendimento de doenças Otorrinológicas;
- Sala de sutura;
- Sala de medicação;
- Leitos de observação.
- Atendimento para hipoglicemia;
- Atendimento para hiperglicemia;
- Mal estar.

Requisitos:

O serviço é prestado a qualquer pessoa, que precisa de um atendimento médico de urgência e emergência. Independente da idade, sexo, raça/cor, classe social ou credo. Como todo serviço do SUS (Sistema único de Saúde) todos tem o direito de ser atendido na UPA 24h.

Documentos necessários:

Documentos pessoais de acordo com a disponibilidade no momento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- UPA 24h SUL está localizada:
- Rua José Geraldo Fernandes da Silva Filho, número 297- Pereque Mirim.
- Caraguatatuba SP CEP 11669-470.
- Telefone 12 3886-3880

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.

Página | 23



Forma de prestação do serviço:

A pessoa que necessita de um atendimento médico (urgência e emergência), deverá se dirigir até o local, onde a UPA 24h está instalada, fornecer os dados pessoais para o colaborador da recepção, na qual fará uma ficha de atendimento, onde o mesmo passará pela triagem (Enfermeiro) seguindo o protocolo de Manchester e após a classificação de risco, passará por atendimento médico, onde o profissional médico dará a sua conduta.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Ouvidoria da saúde
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- Central 156.

Prioridades de atendimento:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.

Onde os casos graves, considerados classificados como vermelho tem prioridade, seguido dos classificados como laranja.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O tempo de atendimento é de acordo com a classificação de risco conforme o protocolo de Manchester

Página | 24

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Via telefone e pessoalmente na unidade.
- As informações referente ao paciente, são fornecidas diretamente para o familiar durante o horário de visita.
- De acordo com a idade, o paciente tem por direito a presença de um acompanhante.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Caso o paciente necessite da cópia do prontuário, é necessário se dirigir até a UPA central, munido da cópia e original do documento. Caso o prontuário seja de um paciente menor, os familiares de primeiro grau (pai e mãe) consegue fazer a solicitação.
- Caso o prontuário seja de terceiro, é necessário cópia dos documentos do solicitante e do paciente, junto com uma procuração ou determinação judicial..
- Deve-se procurar a colaboradora Flávia, que está disponível de segunda a sexta feira em horário comercial.
- Copias de pontuário com menos de 01 mês de passagem ou internação na UPA, o prazo de entrega é de 10 dias ulteis, caso seja mais de 01 mês de passagem ou internação na UPA, esse pazo pode se estender.
- Telefone de contato 12 3897-8847.

Serviços oferecidos:

4.3- PA 24h Norte

Página | 25

- Atendimento de enfermagem 24h;
- Atendimento médico 24h;
- Atendimento de urgência;
- Sala de estabilização;
- Atendimento de doenças Oftalmológicas;
- Atendimento de doenças Otorrinológicas;
- Sala de sutura;
- Sala de medicação;
- Leitos de observação.
- Atendimento para pacientes que não se enquadram nos critérios gerais de emergência;
- Atendimento para hipoglicemia;
- Atendimento para hiperglicemia;
- Mal estar.

Requisitos:

O serviço é prestado a qualquer pessoa, que precisa de um atendimento médico de urgência e emergência. Independente da idade, sexo, raça/cor, classe social ou credo. Como todo serviço do SUS (Sistema único de Saúde) todos tem o direito de ser atendido na UPA 24h.

Documentos necessários:

Documentos pessoais de acordo com a disponibilidade no momento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- PA 24h Norte:
- Avenida Itália Baffi Magni, s/nº – Massaguaçu
- Caraguatatuba SP CEP 11677-457.
- Telefone 12 3884-1999

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester.

Página | 26



Forma de prestação do serviço:

A pessoa que necessita de um atendimento médico (urgência), deverá se dirigir até o local, onde a UPA 24h está instalada, fornecer os dados pessoais para o colaborador da recepção, na qual fará uma ficha de atendimento, onde o mesmo passará pela triagem (Enfermeiro) seguindo o protocolo de Manchester e após a classificação de risco, passará por atendimento médico, onde o profissional médico dará a sua conduta.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

- Ouvidoria da saúde
- E-MAIL: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br
- TEL: 0800779- 4545
- Central 156.

Prioridades de atendimento:

Todo atendimento é triado através do protocolo de Manchester. Onde os casos graves, considerados classificados como vermelho tem prioridade, seguido dos classificados como laranja.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O tempo de atendimento é de acordo com a classificação de risco conforme o protocolo de Manchester

Página | 27

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- As informações referente ao paciente, são fornecidas diretamente para o familiar durante o horário de visita.
- De acordo com a idade, o paciente tem por direito a presença de um acompanhante.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

- Caso o paciente necessite da cópia do prontuário, é necessário se dirigir até a UPA central, munido da cópia e original do documento. Caso o prontuário seja de um paciente menor, os familiares de primeiro grau (pai e mãe) consegue fazer a solicitação.
- Caso o prontuário seja de terceiro, é necessário cópia dos documentos do solicitante e do paciente, junto com uma procuração ou determinação judicial..
- Deve-se procurar a colaboradora Flávia, que está disponível de segunda a sexta feira em horário comercial.
- Copias de prontuário com menos de 01 mês de passagem ou internação na UPA, o prazo de entrega é de 10 dias úteis, caso seja mais de 01 mês de passagem ou internação na UPA, esse prazo pode se estender.
- Telefone de contato 12 3897-8847.