



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
ATENÇÃO BÁSICA

Suzano, 21 de Junho de 2021

Carta de Serviço ao Cidadão

Atenção Primária a Saúde

Primeiro nível de atenção em saúde, com capacidade resolutividade esperada de até 85% dos problemas de saúde, sem encaminhamento a especialistas. Caracteriza-se 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 de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Trata-se da principal porta de entrada do SUS e do centro de comunicação com toda a Rede de Atenção dos SUS, devendo se orientar pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade.

As Unidades de Atenção Primária são formadas por 2 configurações, Unidades de Estratégia de Saúde da Família ESF e Unidades Tradicionais, que são as Unidades Básicas de Saúde UBS. Em Suzano a rede de atenção primária é composta por 24 unidades, sendo 12 de cada modalidade.

Na modalidade ESF além dos colaboradores da enfermagem e administrativos as equipes são compostas por agentes comunitários de saúde, que fazem visitas domiciliares no território adscrito da unidade, contam com médicos generalistas, dentistas e Núcleo Ampliado de Saúde da Família NASF, que conta com algumas especialidades profissionais (Ex.: fonoaudiologia, fisioterapeuta, ginecologista).

As UBS's, além dos colaboradores da enfermagem e administrativos, contam com médicos clínico geral, pediatria, ginecologistas, dentistas e psicólogos. Algumas unidades de referência oferecem atendimento de psiquiatria, fonoaudiologia, nutricionistas e terapeuta ocupacional. Que são modalidades atendidas por meio de encaminhamento interunidades.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

ATENÇÃO BÁSICA

Atividades Desenvolvidas Nas Unidades de Atenção Básica

1. Mapeamento da área adscrita e dos equipamentos sociais presentes nesse território, como escolas, associações comunitárias, ONGs, etc.
2. Planejamento, busca ativa, captação, cadastramento e acompanhamento das famílias de sua área adscrita.
3. Acolhimento, recepção, registro e marcação de consultas.
4. Ações individuais e/ou coletivas de promoção à saúde e prevenção de doenças.
5. Consultas médicas e/ou de enfermagem.
6. Consultas e procedimentos odontológicos, quando existir a equipe de saúde bucal.
7. Realização de procedimentos médicos e de enfermagem;
 - . Imunizações
 - . Inalações
 - . Coleta de exames laboratoriais
 - . Curativos diversos
 - . Administração de medicamentos orais e injetáveis
 - . Eletrocardiograma, etc.
8. Atendimento em urgências básicas de médicos, de enfermagem e de odontologia.
9. Realização de encaminhamento adequado das urgências, emergências e de casos de maior complexidade.

Acolhimento

Descrição:

É uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

ATENÇÃO BÁSICA

responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes.

Fluxo de Solicitação:

A recepção é a porta de entrada das unidades, contudo, todos os profissionais podem realizar o acolhimento em saúde, identificando a necessidade dos usuários e direcionando-os para resolutividade.

Ações Individuais ou Coletivas

Descrição:

Ações de promoção de saúde são iniciativas que permitem de alguma forma melhorar a condição de saúde dos indivíduos ou da população. Podem ser ações coletivas ou individuais, no âmbito das unidades de saúde ou extramuros.

Algumas praticas de promoção a saúde e prevenção de doenças:

- Alimentação saudável;
- Prática corporal e atividade física;
- Prevenção e controle do tabagismo;
- Redução da morbi-mortalidade em decorrência do uso abusivo do álcool e de outras drogas;
- Prevenção da violência e estímulo à cultura da paz;
- Promoção do desenvolvimento sustentável.

Fluxo de Solicitação:

As praticas coletivas são realizadas em datas pré definidas em cada unidade, o usuário pode ser encaminhado internamente ou espontaneamente, através de divulgação interna.

No contexto da pandemia, os grupos terapêuticos foram cancelados ou muito reduzidos, a fim de evitar aglomerações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

ATENÇÃO BÁSICA

Prazo:

As reuniões podem acontecer na identificação de alguma necessidade da região ou em referência aos meses do calendário de prevenção. Ex.: Outubro rosa, Novembro Azul, Dezembro Vermelho, etc.

Agendamento de Consultas

Descrição:

As Unidades Básicas de Saúde oferecem consultas agendadas de Clínico Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Odontologia e Enfermagem.

Fluxo de Solicitação:

Os agendamentos são realizados diretamente nas unidades de saúde, por meio de vagas disponíveis ou através de acolhimento pela equipe de enfermagem – demanda espontânea/urgências.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Cartão SUS

Prazo:

Consultas eletivas (não urgentes) são conforme consultas disponíveis em agenda; Os atendimentos de demanda espontânea - acolhimento de enfermagem tem o prazo determinado conforme quadro de saúde apresentado, podendo ser uma consulta médica no mesmo dia (urgências) ou com prazo menor que as consultas eletivas.

Observações:

Outras especialidades requerem encaminhamentos para agendamento de consulta: Psicologia, Psiquiatria, Nutricionista, Fonoaudiologia.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

ATENÇÃO BÁSICA

Realização de Procedimentos Médicos e de Enfermagem

Descrição:

Correspondem as técnicas/procedimentos que as equipes executam na prestação de cuidados ao cliente, utilizando um método/roteiro que pode ser adaptado à realidade e ao cliente, desde que não interfira em seus princípios básicos. Principais procedimentos realizados na Atenção básica:

1 - Imunizações:

Consiste na administração de vacinas para a prevenção e controle de doenças imunopreveníveis. O calendário do Programa Nacional de Imunizações - PNI é bem abrangente, prevenindo contra mais de 20 doenças.

Horário de Funcionamento:

As salas de vacinação atendem das 8h às 16h.

Fluxo de Solicitação:

Demanda espontânea, ou conforme apazamento de maternidades ou hospitais. O usuário deve procurar a unidade de saúde mais próxima de sua residência para receber a imunização, obedecendo o calendário nacional de imunizações.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Cartão de vacinação, quando já imunizado
- Cartão SUS

Prazo:

Conforme apazamento anterior da unidade básica, maternidades ou hospitais, quando as vacinas são indicadas em casos específicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
ATENÇÃO BÁSICA

2 - Inalações

Consiste no procedimento de aplicação de substâncias inaláveis por vapor de água destilada, soro fisiológico e medicamentos, através das vias respiratórias para dentro dos alvéolos pulmonares.

Horário de Funcionamento:

Atendimento na rotina das 7h às 16:30h.

Fluxo de Solicitação:

Com prescrição médica interna ou externa (provenientes de outras unidades de saúde), datada e assinada pelo médico, o paciente deverá procurar a unidade de saúde mais próxima de sua residência para realizar o procedimento.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Prescrição Médica com data recente
- Cartão SUS

Prazo:

O prazo é estabelecido pelo médico no momento da prescrição ao paciente.

Observações:

No contexto da pandemia pelo novo Coronavírus as terapias inalatórias foram suspensas, pelo risco de dispersão de aerossóis. A substituição da terapia fica a critério médico.

3 - Coleta de Exames Laboratoriais

Consiste na coleta de amostras de sangue para testes sorológicos, para diagnóstico e controle de doenças.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
ATENÇÃO BÁSICA

Horário de Funcionamento:

Atendimento na rotina entre 7h e 7:30h, conforme unidade de referência.

Fluxo de Solicitação:

Através de pedido médico ou do enfermeiro das unidades, conforme protocolos.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Pedido Médico ou do Enfermeiro devidamente preenchido
- Cartão SUS

Prazo:

O prazo é estabelecido pelo médico ou enfermeiro no momento da solicitação ao paciente. Alguns exames podem ser para detecção de alguma condição de saúde ou apenas para rotina, no acompanhamento de condições crônicas.

Observações:

Os pedidos de exames deverão ser devidamente preenchidos na recepção da unidade antes da data de coleta, assim oportunizando a melhor orientação do paciente quanto ao preparo no dia anterior.

4 - Curativos Diversos

São um meio terapêutico que consiste na limpeza e aplicação de uma cobertura estéril em uma ferida, conforme prescrição médica ou de enfermagem. Tem por finalidade promover a rápida cicatrização e prevenir contaminação e/ou infecções da lesão.

Horário de Funcionamento:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
Atendimento na rotina de **ATENÇÃO BÁSICA**

Fluxo de Solicitação:

Pode acontecer na demanda espontânea, após a ocorrência de um ferimento, ou através de prescrição interna ou externa (proveniente de outras unidades de saúde), datada e assinada pelo médico ou enfermeiro. O paciente deverá procurar a unidade de saúde mais próxima de sua residência para realizar o procedimento.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Prescrição Médica ou do Enfermeiro (conforme protocolo) com data recente
- Cartão SUS

Prazo:

O prazo é estabelecido pelo médico ou enfermeiro no momento da prescrição ao paciente, ou após avaliação da cicatrização da lesão.

Observações:

Ferimentos ocorridos por acidentes, poderão ser avaliados nas unidades de atenção básica e direcionados ao pronto socorro ou pronto atendimento para suturas ou avaliação médica mais criteriosa (afastar suspeita de fraturas ou lesões internas).

5 - Administração de Medicamentos

Medicamentos são substâncias/produtos com a finalidade de prevenir, curar doenças ou então aliviar os seus sintomas.

Horário de Funcionamento:

Atendimento na rotina das 7h às 16:30h.

Fluxo de Solicitação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Através de prescrição **ATENÇÃO BÁSICA** na unidade ou através de prescrições externas (proveniente de outras unidades de saúde). As prescrições médicas devem ser

legíveis, assinadas, datadas e estarem dentro do prazo de tratamento estipulado.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Prescrição Médica dentro da validade
- Cartão SUS

Prazo:

O prazo é estabelecido pelo médico no momento da avaliação, podendo ser prescrito um tratamento agudo - para alívio de dores ou sintomas ou crônico - quando o paciente faz uso de medicações por um tempo prolongado.

Observações:

As prescrições médicas devem estar legíveis, conforme Lei Federal 5.991 de 1975.

Os profissionais de Enfermagem no exercício da função pode recusar-se a administrar quaisquer medicações, como medida de segurança do procedimento, no caso de receitas ilegíveis ou dúvidas quanto a medicação e dosagem a ser administrada (*Parecer Técnico 046/2012 COREN SP*).

Atendimento em Urgências Básicas

Devido a distribuição nos territórios dos municípios, as unidades de atenção básica muitas vezes são porta de entrada para urgências médicas e odontológicas. Toda demanda espontânea das unidades de atenção básica passam por acolhimento e classificação de risco com o enfermeiro, estratificando os riscos com priorização do atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
ATENÇÃO BÁSICA

Horário de Funcionamento:

Atendimento na rotina das 7h às 17:00h.

Fluxo de Solicitação:

Através de demanda espontânea e acolhimento de enfermagem.

Documentos Necessários:

- Documento de identificação (RG, CNH, certidão de nascimento)
- Cartão SUS

Prazo:

Indeterminado

Observações:

Os casos em que as unidades de atenção básica não tiverem suporte técnico ou equipamentos para salvaguarda do paciente, serão realizados os primeiros socorros com posterior encaminhamento as unidades de pronto socorro. A remoção ocorrerá através do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, com suporte para os atendimentos de maior complexidade.

Em situações de emergências poderá haver falta de documentos de identificação do paciente, não impedindo que o usuário seja atendido.

Flávia de Souza Verdugo

Diretora