CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



PREFEITURA
ALAGOINHAS

SESAU
Secretaria Municipal de
SAÚDE

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

PREFEITURA
ALAGOINHAS

SESAU
Secretaria Municipal de
SAÚDE

ÍNDICE

Apresentação Carta de Serviço..... 6

Secretaria Municipal de Saúde..... 7

Identidade Organizacional...... 8

Localização e Contato 9

Mensagem do Secretário 10

Ouvidoria 11

1. **Diretoria de Atenção Primária à Saúde** 13

1.1 Atendimento em Unidade Saúde da Familia (USF)..... 13

1.2 Emulti..... 18

2. Diretoria de Assistência Farmacêutica..... 20

2.1 Atendimento em Farmácia Municipal..... 20

3. Diretoria de Avaliação, Controle e Regulação..... 23

3.1 Atendimento na Central de Regulação / Pactuação Programada (PPI) / Transporte Sanitário..... 23

3.2 Atendimento Tratamento Fora do Domicilio (TFD) 27

4. Diretoria de Média e Alta Complexidade (DIMAC) e Diretoria de Urgência e Emergência (DUEM)..... 29

4.1 Atendimento de Centro de Atenção Psicossocial (CAPS III) **.....**..... 29

4.2. Atendimento no Controle de Cirurgias Eletivas 32

4.3. Atendimento Hospital Materno Infantil de Alagoinhas (HMIA)..... 34

4.4. Atendimento no Laboratório Municipal de Análise Clínicas..... 36

4.5. Atendimento no Programa Melhor em Casa (PMeC)..... 38

4.6. Atendimento na Policlínica Municipal..... 40

4.6.1. Atendimento no Ambulatório de Saúde Mental..... 42

4.6.2. Atendimento no Programa de Atenção Integral ao Diabético e Hipertenso e Doença Falciforme..... 44

4.6.3. Atendimento Programa de Atenção as Crianças com Transtornos do Espectro Autista (PACTEA)..... 46

4.6.4. Atendimento Programa de Feridas Complexas..... 48

4.6.5. Atendimento no Programa de Fibromialgia e Lúpus..... 50

4.6.6. Atendimento no Programa de Hanseníase e Tuberculose 52

4.6.7. Atendimento no Programa de oxigenoterapia 54

4.6.8. Atendimento no Programa de Pré-natal de Alto Risco..... 56

4.6.9 Atendimento no Programa de Tabagismo..... 58

4.7. Atendimento no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192)..... 60

4.8. Atendimento no Unidade de Pronto Atendimento (UPA - 24h)..... 62

4.9. Atendimento Unidade de Reintegração Funcional (URF)..... 64

5. Diretoria Vigilância em Saúde (VISAU)..... 67

5.1 Atendimento de Imunização..... 67

5.2. Atendimento no Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador (CEREST) 71

5.3. Serviço de Atendimento Especializado e Centro de Testagem e Aconselhamento SAE/CTA..... 74

5.4. Atendimento na Vigilância Sanitária (VISA)..... 82

5.5. Atendimento na Vigilância Epidemiológica (VIEP)..... 86

5.5.1. Atendimento na Central de Endemias..... 88

5.6. Atendimento na Vigilância em Saúde Ambiental (VISAM)..... 91

6. Diretoria de Saúde Bucal 93

6.1. Atendimento na Clínica Odontológica Municipal (COM)..... 93

6.2. Atendimento nos Centros de Especialidades de Odontologia (CEO)..... 95

7. **Diretoria de Transporte** 97



APRESENTAÇÃO **CARTA DE SERVIÇOS**

A Carta de Serviços à Saúde é um instrumento de transformação institucional, fundamentada no princípio de que os serviços de saúde devem atuar com foco na satisfação dos usuários e orientados pelos melhores padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Este documento apresenta a relação dos serviços ofertados e informações sobre seu funcionamento, com o objetivo de facilitar a comunicação entre os usuários e as unidades de saúde.

A finalidade é informar aos cidadãos sobre os diversos serviços disponibilizados, as formas de acesso e os direitos e deveres dos usuários, possibilitando maior controle social sobre a regularidade e a qualidade da assistência prestada.

A instituição de saúde conta com uma equipe multiprofissional composta por servidores públicos, profissionais efetivos e colaboradores contratados, que se dedicam diariamente ao cuidado integral da população, garantindo serviços essenciais para a promoção, prevenção e recuperação da saúde. Mais que um guia informativo, esta Carta de Serviços representa o compromisso da unidade de saúde com a oferta de serviços públicos humanizados, resolutivos e de qualidade.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALAGOINHAS

Considerando os princípios de transparência administrativa e a diretriz de melhoria contínua na gestão dos serviços públicos de saúde, bem como o disposto no Decreto Federal nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário, a Secretaria Municipal de Saúde elabora a sua Carta de Serviços com a finalidade de conferir maior clareza e publicidade às informações relativas à rede de atenção à saúde. Este instrumento normativo tem por objetivo explicitar, de forma padronizada, a descrição dos serviços ofertados, os requisitos para acesso, os horários de funcionamento e os canais oficiais de comunicação com a população, garantindo o direito de acesso à informação, a transparência da gestão pública e a qualificação do controle social.

Ressaltamos que o município de Alagoinhas, desde o ano de 2001, encontra-se habilitado na Gestão Plena do Sistema Municipal, assumindo a responsabilidade pela gestão de suas funções básicas e de média complexidade em saúde. Cabe à Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) a formulação, execução e avaliação das políticas públicas de saúde, garantindo à população o acesso aos serviços de forma integrada, humanizada e eficiente.

Atualmente, o sistema de saúde de Alagoinhas é composto por mais de 40 unidades de atendimento, distribuídas entre Atenção Básica, Atenção Especializada, Urgência e Emergência, Vigilância em Saúde e outros serviços estratégicos. Além disso, o município possui 20 cidades pactuadas em sua microrregião, consolidando-se como referência regional para diversos serviços de saúde.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Promover, proteger e recuperar a saúde da população do município, por meio da gestão eficiente, humanizada e participativa do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo acesso universal, equânime e de qualidade aos serviços de saúde, respeitando as diversidades e necessidades locais.

Visão

Ser referência na gestão pública de saúde municipal, reconhecida pela excelência na oferta de serviços resolutivos, humanizados e integrados em rede, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar da população.

Valores

- Universalidade: Garantir o acesso de toda a população aos serviços de saúde.
- Equidade: Oferecer cuidado de acordo com as necessidades de cada pessoa e grupo, combatendo desigualdades sociais e regionais.
- Integralidade: Prestar atenção à saúde de forma completa, articulando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.
- Humanização: Oferecer atendimento acolhedor, respeitoso e ético, valorizando o ser humano em sua integralidade.
- Transparência: Atuar com clareza e responsabilidade na gestão dos recursos e na comunicação com a sociedade.
- Participação Social: Valorizar e incentivar a participação da comunidade na construção e fiscalização das políticas de saúde.
- Compromisso com a Qualidade: Buscar a melhoria contínua dos serviços prestados, com base em evidências, boas práticas e inovação.

Localização e Contato

Endereço: R. Milton da Silva - Centro, Alagoinhas - BA, 48005-430
Telefone: (75) 3423-8325, **Email:** gasec.sesau@alagoinhas.ba.gov.br
Horário de funcionamento: 07:00 as 13:00h
Site oficial: alagoinhas.ba.gov.br
Instagram: @sesaualagoinhas

Prefeito

Gustavo Augusto de Souza Carmo

Vice-Prefeito

Luciano Sergio De Jesus Santos

Responsável pela elaboração da Carta de Serviço

Enfº Sanitarista Gesler Santana Casaes
Técnico em Planejamento Estratégico
1ª edição 09/2025

Mensagem do Secretário

Os profissionais da Secretaria Municipal de Saúde de Alagoinhas atuam com dedicação, competência e compromisso, oferecendo atendimento humanizado e de excelência em todas as áreas de cuidado. A Secretaria valoriza a transparência, a dignidade e o respeito no relacionamento com os usuários dos serviços de saúde, assegurando a todos um acolhimento ético e responsável.

Em consonância com as recomendações da Organização Mundial da Saúde e do Ministério da Saúde, a Secretaria incentiva a participação ativa dos pacientes em seus processos de tratamento, ressaltando a importância do cumprimento rigoroso das orientações profissionais. O fortalecimento do vínculo entre paciente e profissional de saúde é essencial para alcançar melhores resultados assistenciais e promover a qualidade de vida.

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, a Secretaria Municipal de Saúde de Alagoinhas reafirma seu compromisso com a cidadania e a gestão responsável, pautada pelo respeito aos usuários e pela valorização dos profissionais, garantindo cuidado seguro, digno e de qualidade à população.

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Dr. Antônio Virgínio Pereira, médico com especialização em Cirurgia Geral, Oftalmologia, Medicina Legal e Medicina do Trabalho

OUVIDORIA

Os artigos 5º, 37 e 216 da Constituição Federal garantem ao cidadão o direito à participação na administração pública, bem como à informação de interesse particular ou coletivo. A Lei 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde (SESAU) faz parte desse mecanismo de participação popular, assim como as demais Ouvidorias do SUS, buscando ouvir, acolher as demandas dos usuários (pacientes, familiares e cidadãos em geral) e identificar as áreas que podem responder às dúvidas, questionamentos, reclamações, assim como adotar providências para melhoria da assistência prestada na unidade. A Ouvidoria da SESAU atua mediante a escuta qualificada, o reconhecimento da pessoa que realiza sua manifestação como sujeito de direitos sem qualquer tipo de distinção (cor, raça, origem social, identidade de gênero, religião, etc), o diálogo com as áreas internas e a entrega das respostas (tendo em vista os prazos legais). Reconhecida também como ferramenta de gestão, a Ouvidoria elabora relatórios cujos dados podem contribuir com a busca da satisfação da população usuária. A Ouvidoria da SESAU recebe demandas de usuários das unidades, familiares de pacientes, trabalhadores da rede e qualquer pessoa que tenha interesse em fazer uma manifestação relativa à assistência prestada e ao funcionamento das unidades. Os registros são classificados como reclamação, solicitação de providências, solicitação de simplificação, sugestão, denúncia, elogio e pedido de acesso à informação.

OUVIDORIA

Como acessar a Ouvidora:

No prédio da Secretária, na sala localizada no novo anexo do térreo ou pelo número de telefone (75) 9423-8217;

Horário de atendimento das 7:00 h às 13:00 h;

O cidadão que quiser usar os serviços da ouvidoria deverá comparecer na unidade ou enviar mensagem no horário já sinalizado e informar sua demanda. A depender do assunto serão necessários os documentos de identificação e guias e relatórios médicos, então pedimos que o usuário já venha com essas documentações em mãos.

Principais etapas para processamento do serviço:

1º Será acolhida a demanda do usuário da rede; A depender da demanda, a mesma será lançada no sistema SUS, sendo gerado um nº de protocolo e ofertado ao usuário uma cópia do mesmo e uma chave de acesso, caso o mesmo queria acompanhar o processo pelo sistema.

2º Será encaminhado ao (aos) setores responsáveis que terão um prazo para a resposta; Esse prazo pode variar a depender da demanda, podendo ser de no mínimo 15 dias corridos corridos e no máximo de 30 dias corridos para a obtenção da resposta e devolução ao usuário.

3º Obtendo a resposta e sendo ela condizente a solicitação iremos entrar em contato com o usuário; Se lançado no sistema, também será anexado à resposta no mesmo.

Documentos necessários

Documento com foto
Cartão SUS

1. DIRETORIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

1.1 ATENDIMENTO EM UNIDADE SAÚDE DA FAMÍLIA (USF)

Serviço oferecido

Serviço que faz parte da Secretária de Saúde, é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza 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.

A Atenção Básica, com ênfase na Estratégia Saúde da Família, como porta de entrada preferencial do sistema, implicada no território, portadora do maior potencial de desenvolvimento e articulação de ações integrais e intersetoriais e com papel estruturante do sistema.

Os equipamentos que compõem a UBS: 36 Equipes Saúde da Família (ESF), 04 Equipes primária de Saúde, 01 Unidade Móvel de Saúde, 03 Equipes Multiprofissionais (Emulti).

Os serviços ofertados são: atendimento médico, atendimento de enfermagem, atendimento odontológico, vacina, curativos, aferição PA, Glicemia capilar, triagem pré-natal, neonatal, Emulti composto com psicologo, nutricionista e fisioterapeuta.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O usuário, por meio do contato direto nas unidades, informará o serviço que está buscando, com os seguintes documentos:

- Documento de identificação com foto;
- CPF (se possível)
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);

Principais etapas para o processamento do serviço

- Cadastro individual realizado pelo Agente Comunitário de Saúde (para Equipe de Saúde da Familia)
- Cadastro individual realizado pela Equipe de Atenção Primária

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O atendimento é realizado de acordo a demanda apresentada pelo usuário ou reconhecida através da equipe, podendo ser ela realizada como: atendimento do dia, atendimento agendado.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial

Horário de atendimento

Das 07:30h às 16:30h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira).

Endereço

USF – ALAGOINHAS VELHA e ALAGOINHAS VELHA II
TV. JOSÉ LUIS SANTOS, SN ALAGOINHAS VELHA. 48007-334
TELEFONE: 75 9 9875-8998

USF – JARDIM PETROLAR
RUA BRASIL QUADRA 6 SN JARDIM PETROLAR 48005-596
TELEFONE: 75 9 9710-2256

USF – NOVA ESPERANÇA e USF – PETROLAR II
RUA SÃO FRANCISCO DE ASSIS, SN JARDIM PETROLAR. 48005-492
TELEFONE: 75 9 9912-8089

USF – SÃO CRISTOVÃO
RUA AMANDINA FERREIRA DE CARVALHO, Nº 130 - SILVA JARDIM. 48021-545; TELEFONE: 75 9 9875-8998

USF – NSª FATIMA
RUA 14 DE JANEIRO, 138 – PÇA SANTA IZABEL. 48000-372;
TELEFONE: 75 9 9859-9568

USF – SAGRADA FAMILIA
RUA SÃO LUIZ, Nº 647 – MANGALÔ 48002-256
TELEFONE: 75 9 9883-6858

UBS - URUPIARA
CONJ URUPIARA, RUA CONSELHEIRO JUNQUEIRA, SN, CATU. 48015-020

Endereço

USF – FLAVIO CAVALCANTE e USF – MANGALO II
RUA MARECHAL ARISTOTELES DE S. DANTAS, 241 MANGALÔ. 48001-690
TELEFONE: 75 9 9950-7476

USF – BAIXA DA CANDEIA
RUA LORIVAL DE ANDRANDE JACOB, SN. PARQUE MOREIRA. BAIXA DA CANDEIA 48023-635

USF – LIRIO DOS VALES e USF – PRÓ-SAUDE
RUA DO AVIÃO, 116 – BARREIRO 48022-195; TELEFONE: 75 9 9707-7659

USF – NOVA BRASILIA e USF – NOVA BRASILIA 2
AV. SANTO ANTONIO S/N NOVA BRASILIA 48022-035
TELEFONE: 75 9 9803-7239

USF – JOSE EDUARDO DA SILVA e USF – BAIXA DA SANTINHA
PRAÇA ELISIO DE SANTANA, SN PEDRO BRAGA
TELEFONE: 75 9 9982-6663

USF – URBIS III
CONJ. FREI LEÃO DE MAROTA, RUA DO CATU 48007-482
TELEFONE: 75 9 9941-3685

UBS – MAIZA TELES
LOTEAMENTO VILA DOS LARANJAIS SN - RUA DO CATU 48015-124
75 9 9914-3423

UBF – MÃE CIRILA
RUA HERMES CARVALHO, 14 – RUA DO CATU; TELEFONE: 75 9 9871-3630

USF – SANTA TEREZINHA
RUA DR JOÃO DANTAS SN, SANTA TEREZINHA. 48012-020
TELEFONE: 75 9 9821-4887

USF – NOVA REPUBLICA
RUA SÃO ISIDORO, SANTA TEREZINHA (Ferro Aço)

USF - RENOVAÇÃO e USF – SÃO JOSÉ OPERARIO
RUA SÃO JOSÉ – ALTO DO PIRINEL, 65 SANTA TEREZINHA 48012-282
TELEFONE: 75 9 9707-2526

Endereço

USF – PAU BRASIL e USF – ALAGOINHAS IV
CONJ. ALAGOINHAS IV, S/N – ALAGOINHAS 48009-618
TELEFONE: 75 9 9839-0657

USF – ZONA RURAL
RUA MARECHAL DEODORO, 36. CENTRO 48005-020;
TELEFONE: 75 9 9848-1378

USF – TAIZE e USF – PRAÇA KENNEDY
CONJ. RÔMULO ALMEIDA 5 – IAPSEB 48016-585; TELEFONE: 75 9 9811-1279

Endereço Zona Rural

USF – SAUIPE e USF - DISAI
BR 101, DISAI, SN – ZONA RURAL SAUIPE 48000-860

USF – RIACHO DA GUIA
RUA SAGRADA FAMILIA S/N, RIACHO DA GUIA 48031-000;
TELEFONE: 75 9 9707-7740

USF – ESTEVÃO
PRAÇA CENTRAL DO ESTEVÃO 48024-899; TELEFONE: 75 9 9804-5136

USF - NARANDIBA
RUA DIRETA, DISTRITO DE NARANDIBA 48032-000;
TELEFONE: 75 9 9887-7731

USF - PORTÕES
FAZENDA PORTÕES - ZONA RURAL 48024-899; TELEFONE: 75 9 9908-3780

USF – BOA UNIÃO
PRAÇA MANOEL TEXEIRA LEAL, S/N BOA UNIÃO; TELEFONE: 75 9 9939-7392

USF – MIGUEL VELHO
RUA GAUDÊNCIO DE SOUZA SN, MIGUEL VELHO 48024-305;
TELEFONE: 75 9 9902-6085

UBS - PINDOBAL
FAZENDA ESPINHO

Prioridades de atendimento	Este tipo de benefício é concedido a pessoas que se encaixem nos seguintes grupos: • pessoas com deficiência; • idosos (com 60 anos ou mais); • gestantes; • lactantes
Previsão de tempo de espera para atendimento	A previsão ocorre de acordo quadro do paciente, a exemplo de gestantes, puericultura, hipertenso e diabéticos...
Mecanismo de comunicação com os usuários	Através dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), aparelhos móveis das unidades
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas presencial.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários recebem a devolutiva dos encaminhamentos e agendamentos de consultas/procedimentos através do contato presencial na unidade de saúde ou pelo ACS ou via mensagem whatsapp do aparelho móvel da unidade.

1.2 EMULTI

Serviço oferecido

Equipes Multiprofissionais (eMulti) na Atenção Primária à Saúde, são grupos de profissionais de diferentes áreas da saúde que trabalham juntos para oferecer um cuidado mais abrangente e integrado na atenção primária. As eMultis reúnem profissionais de diversas áreas, como médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, entre outros, para atuarem em conjunto na atenção primária, oferecendo um cuidado mais completo e eficiente para a população. Aqui em Alagoinhas, temos fisioterapeuta, nutricionista e psicólogo. As Unidades que são contempladas: Flavio Cavalcante, 21 de setembro, Nova Brasília, Pró Saúde, Lirio dos Vales, Riacho da Guia, Boa União, Praça kennedy, Nossa Senhora de Fátima, Jardim Petrolar, Miguel Velho e Nova República

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao eMulti, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio do PEC(Prontuário Eletrônico do Cidadão), através da solicitação do médico, enfermeiro.
O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);

Cartão da Família vinculado à unidade de saúde que será atendido.

Principais etapas para o processamento do serviço

Atendimento na atenção básica, pelo médico ou enfermeiro;
Se tiver indicação, solicita atendimento da equipe via emulti através do PEC
.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Não existe uma previsão, por que cada unidade tem uma realidade diferente e as vezes existe demanda maior para psicólogo em uma unidade e na outra unidade a demanda é para nutricionista.

Forma de prestação de serviço

Atendimento na unidade de saúde e domicílio, podendo ser individual ou em grupo.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	Horário de Funcionamento: das 7:30h às 12:00 e das 13:00 até 16:30h atendimento (de segunda a sexta-feira).
Prioridades de atendimento	Pacientes com história recente de AVC; até 3 meses (Fisioterapia) Pacientes em crise de ansiedade, tentativa de suicídio (Psicologia) Pacientes com obesidade severa, desnutrido (Nutricionista)
Mecanismo de comunicação com os usuários	Através do agente comunitário de saúde (ACS)
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio da ouvidoria do município em tempo oportuno.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação na unidade que foi atendido e solicitado o pedido.

2. DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

A Assistência Farmacêutica Municipal de Alagoinhas integra o SUS e garante o acesso seguro e racional aos medicamentos da rede pública. Sua estrutura conta com a Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), Farmácia Municipal, farmácias de serviços especializados (CAPS, SAE/CTA) e as unidades básicas de saúde.

A CAF centraliza o recebimento, armazenamento e distribuição dos medicamentos, enquanto a Farmácia Municipal, CAPS, SAE/CTA e as UBS oferecem atendimento humanizado, orientação farmacêutica e ambiente acessível. A assistência farmacêutica segue as diretrizes da Política Nacional de Medicamentos, baseada na seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição, dispensação e acompanhamento do uso dos medicamentos.

2.1 Atendimento em Farmácia Municipal

Serviço oferecido

A Farmácia Municipal oferece à população serviços essenciais voltados à promoção do uso racional de medicamentos e ao acesso gratuito aos insumos necessários para tratamentos de saúde. Entre suas principais funções, destaca-se a dispensação de medicamentos pertencentes à Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME), contemplando tanto medicamentos de uso contínuo quanto aqueles utilizados em tratamentos agudos. Além disso, são fornecidos medicamentos vinculados a programas estratégicos, como Hipertensão, Diabetes, Saúde Mental, Hanseníase e Tuberculose.

A equipe da farmácia realiza orientações individualizadas aos usuários, garantindo o uso correto dos medicamentos, esclarecendo dúvidas sobre posologia, efeitos colaterais, interações medicamentosas e formas adequadas de armazenamento. Em alguns casos, também é feito o acompanhamento farmacoterapêutico, contribuindo para a adesão ao tratamento, especialmente de pacientes com doenças crônicas.

Quando necessário, a Farmácia Municipal realiza o encaminhamento e orientação dos usuários para acesso a medicamentos especializados ou de alto custo disponibilizados pela Secretaria Estadual de Saúde.

Todo o atendimento é realizado mediante cadastro e atualização dos dados dos usuários, fortalecendo a organização e a eficiência do serviço prestado à comunidade.

Formas, documentos e informações necessárias para acessar o serviço

O usuário, por meio do contato direto na unidade, com os seguintes documentos:

- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Receita médica

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na Farmácia Municipal da receita apresentada;
2º Atendimento inicial com profissional Farmacêutico, para dispensação dos medicamentos;
3º Encaminhamento à equipe de atendimento para cadastro no sistema informatizado;
4º Dispensação dos medicamentos.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Receita médica:

- **Doenças agudas (incluindo antimicrobianos):** dispensação em até 10 dias corridos corridos após emissão da prescrição;
- **Doenças crônicas e anticoncepcionais:** validade da prescrição de até 180 dias corridos corridos ou conforme data especificada para retorno médico;
- **Medicamentos sob controle especial (Portaria 344/98)**: prescrição válida por 30 dias corridos corridos.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial, com distribuição de senhas e por ordem de chegada.

Horário de atendimento

Horário de Funcionamento: das 7hàs 12h e das 13h às 16h de segunda a sexta-feira.

Endereço

Endereço: Praça da Bandeira , S/N - Bairro: Centro- Jardim Alagoinhas - BA, CEP: 48.030-660

Previsão de tempo de espera para atendimento	Pode variar de acordo com o quantitativo de medicamentos presentes na receita de cada paciente atendido.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Atendimento Presencial Humanizado: acolhimento e orientação farmacêutica no momento da dispensação;

3. DIRETORIA DE AVALIAÇÃO, CONTROLE E REGULAÇÃO

É a diretoria que desenvolve atividades de avaliação, controle e regulação cujo objeto principal é acompanhar, controlar e avaliar as ações e serviços de saúde desenvolvidos nas unidades integrantes da Rede de Atenção a Saúde (RAS), baseado em parâmetros e indicadores gerais adequados a realidade local. Desta forma, compreende a esta diretoria a identificação e conhecimento global dos estabelecimentos de saúde existentes no território, cadastramento desses serviços, condução de processos de reconhecimento de demandas de serviços de acordo com as necessidades identificadas e regras legais para acompanhamento do faturamento, quantidade e qualidade da prestação da assistência entre outras atribuições, promover a operacionalização do acesso assistencial, incluindo marcação de consultas especializadas, exames de média e alta complexidade, assistência aos pacientes oncológicos, Tratamento Fora do Domicilio (TFD) e outras ações do elenco de procedimentos da média e alta complexidade.

3.1 CENTRAL DE REGULAÇÃO / PACTUAÇÃO PROGRAMADA INTEGRADA (PPI) / TRANSPORTE SANITÁRIO

Serviço oferecido

A Regulação organiza e controla o acesso da população aos serviços de saúde, priorizando a equidade, a integralidade e a transparência, buscando garantir que cada cidadão seja atendido conforme a gravidade do caso e a disponibilidade de recursos na rede municipal.
Regulação de Exames de Média e Alta Complexidade, de Procedimentos Ambulatoriais Especializados, assim como: Gestão da Central Municipal de Regulação, Análise Técnica de Protocolos e Laudos, Monitoramento da Oferta e Demanda, Acompanhamento de Casos Prioritários e Urgentes, Atendimento e Orientação ao Cidadão.

Formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso aos serviços ofertados pela Diretoria de Avaliação, Controle e Regulação, é necessário que o paciente procure a unidade de saúde a qual esta vinculado para a classificação, priorização e possível marcação da demanda.
O paciente deverá apresentar na unidade de saúde:

- Guia de solicitação / APAC quando necessário.
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Documento de identificação com foto;
- CPF

Para a realização de agendamentos das consultas e exames por meio de **Pactuação Programada Integrada (PPI)/Transporte Sanitário**, o paciente deverá:

- Direcionar-se a Secretaria Municipal de Saúde de Alagoinhas – SESAU, das 07 h as 13 h.

Pactuação Programada Integrada (PPI)
O paciente deverá apresentar na unidade de saúde:

- Guia de solicitação;
- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Relatório médico;
- Formulários e exames complementares (quando necessário);

Transporte Sanitário
O paciente deverá apresentar na unidade de saúde:

- Cartão SUS;
- Documento de identificação com foto;
- Relatório médico;
- Comprovante de agendamento.

Principais etapas para o processamento do serviço

- **Processamento do serviço da Regulação Municipal**:

1º Avaliação das solicitações na Atenção Primária a Saúde - (APS);
2º Agendamento conforme classificação de risco na APS;
3º Caso necessário inserção na lista de espera respeitando critérios clínicos;
4º Devolução das guias agendadas para os usuários solicitantes.

- **Processamento do serviço por meio de PPI/Transporte Sanitário:**

1º Paciente avaliado na atenção primária e/ou especializada;
2º Médico solicitante, requisita exame e/ou especialidade que não possui na estrutura da Rede de Atenção a Saúde municipal;
3º Paciente procura o setor responsável na secretaria de saúde;
4º Encaminhamento para os municípios executores através dos sistemas de regulação;
5º Paciente aguarda agendamento da consulta;
6º Paciente é informado sobre o agendamento e encaminhado ao município executor pelo transporte sanitário quando houver disponibilidade de vaga.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço Regulação Municipal:**

O atendimento as demandas solicitadas variam de acordo com a agenda e disponibilidade de vagas.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço por meio de PPI/Transporte Sanitário:**

O atendimento as demandas solicitadas variam de acordo com a agenda e disponibilidade de vagas, bem como pactuação.

Forma de prestação de serviço

- **Forma de prestação de serviço Regulação Municipal:**

Atendimento através de sistemas de regulação municipal conforme descrito acima;

- **Forma de prestação de serviço por meio de PPI/Transporte Sanitário:**

Atendimento presencial através de distribuição de senhas por ordem de chegada e critérios de prioridade na recepção da Secretaria Municipal de Saúde.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço

Horário de Funcionamento: das 7 h às 13 h (de segunda a sexta-feira).

Endereço: Rua Milton da Silva, S/N - Bairro: Centro -, Alagoinhas - BA, 48005-430

Telefones: 75 3423-8325.

Prioridades de atendimento	Pacientes Oncológicos, Cardiopatas, Renais crônicos, Doenças autoimunes, com deficiência, idosos e gestantes.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato ou de acordo com a disponibilidade de vagas.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Através das unidades Básicas de Saúde – UBS e, quando necessário, de forma presencial dentro dos critérios de prioridade.
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio da Ouvidoria/SUS Municipal.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Nas UBS, através das equipes compostas por cada unidade; Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente no setor Ouvidoria/SUS Municipal.

3.2 ATENDIMENTO TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO (TFD)

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	**O paciente deverá apresentar na Secretaria Municipal de Saúde:** • Requerimento do processo; • Laudo médico; • Comprovante de residência; • Cópia do documento de identificação do paciente e do representante legal (quando estiver nessa condição); • Cópia do CPF do paciente e do representante legal (quando estiver nessa condição); • Foto 3x4; • Cópia do Cartão SUS do paciente e acompanhante; • Dados bancários.
Principais etapas para o processamento do serviço	1º Apresentar solicitação de consulta/procedimento, emitida pelo médico nas unidades assistenciais vinculadas aos SUS; 2º Avaliação com Serviço Social 3º Requerer via Protocolo da Prefeitura adesão ao Programa com o deferimento/indeferimento por comissão nomeada pelo respectivo gestor municipal; 4º Avaliação e acompanhamento dos pacientes pelo setor.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento as demandas solicitadas variam de acordo o tempo de tramitação do processo.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial através de distribuição de senhas por ordem de chegada e critérios de prioridade na recepção da Secretaria Municipal de Saúde.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7 h às 13 h (de segunda a sexta-feira). **Endereço**: Rua Milton da Silva, S/N - Bairro: Centro -, Alagoinhas - BA, 48005-430 **Telefones**: 75 3422-2070.
Prioridades de atendimento	Pacientes Oncológicos, Cardiopatas, Renais crônicos, Doenças autoimunes, com deficiência, idosos e gestantes.
Previsão de tempo de espera para atendimento	De acordo com análise e avaliação conforme descrito.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Através das unidades Básicas de Saúde – UBS e, quando necessário, de forma presencial dentro dos critérios de prioridade.
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio da Ouvidoria/SUS Municipal.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Nas UBS, através das equipes compostas por cada unidade; Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente no setor Ouvidoria/SUS Municipal.

4. Diretoria de Média e Alta Complexidade (DIMAC) e Diretoria de Urgência e Emergência (DUEM)

A Diretoria de Média e Alta Complecidade e a Diretoria de Urgência e Emergência tem como o objetivo planejar, coordenar, executar e avaliar as ações e serviços de saúde de média e alta complexidade no âmbito municipal, assegurando o acesso da população aos atendimentos especializados de forma integral, humanizada, resolutiva e articulada com os demais níveis de atenção.

4. 1 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS III)

Serviço Ofertado

O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um espaço de referência e acolhimento para pessoas que enfrentam transtornos mentais (psicoses, neuroses graves e outras condições psicológicas). Com foco no cuidado intensivo e personalizado, o CAPS adota uma abordagem comunitária e promovedora da vida. Ele oferece atendimento especializado à população da sua área de abrangência, promovendo o acompanhamento clínico e a reintegração social dos usuários por meio do acesso ao trabalho, ao lazer, ao exercício de direitos civis e ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Tipos de serviço oferecidos:

- Acolhimento-dia;
- Acolhimento noturno (a unidade conta com 06 leitos para admissão de usuários que precisam de cuidados intensivos, podendo permanecer acolhido integralmente na unidade em regime de 24 horas, com média de permanência de 08 a 15 dias corridos);
- Atendimentos individuais e em grupo com equipe multidisciplinar (psiquiatra, psicólogo, assistente social, terapeuta ocupacional, equipe de enfermagem, farmacêutico);
- Administração de medicamentos;
- Oficinas e grupos terapêuticos;
- Dispensação de medicamentos psicotrópicos;
- Visita domiciliar;
- Articulação com os demais pontos da rede (Matriciamento)

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	Para ter acesso aos serviços, o usuário pode ir por demanda espontânea, trazido pela família ou encaminhado por outros serviços da rede intra ou Inter setorial. O usuário deverá apresentar: • Documento de identificação com foto; • Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS); • Guia de referência e contra referência (caso compareça através de encaminhamento); • Comprovante de residência.
Principais etapas para o processamento do serviço	1º Acolhimento Inicial (triagem) 2º Avaliar se é demanda de CAPS : Se for (realizar admissão no serviço e direcionar o atendimento (serviço social, psicologia ou atendimento médico na unidade) , caso não seja: encaminhar para ou ambulatório de saúde mental ou outros serviços da rede.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento no CAPS é feito de forma imediata, assim que o usuário acessa o serviço através do acolhimento inicial (triagem).
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial. Dúvidas sobre o funcionamento e serviços são fornecidos também via whatsapp.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 17h (segunda a sexta-feira) para atendimentos com equipe multidisciplinar, estendendo aos sábados, domingos e feriados (para usuários que estão em acolhimento integral). **Whatsapp:** 75 99707-7942 (7h às 17h de segunda a sexta-feira) **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660·.

Prioridades de atendimento	Usuários acima de 18 anos em sofrimento psíquico grave, severo e persistente.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato para Acolhimento Inicial. Prazo de no máximo 07 dias corridos úteis.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefones: (WhatsApp): 75 99707-7942 (durante o horário de funcionamento) ou presencialmente
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados ou presencialmente através do atendimento com a coordenação.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem esclarecer dúvidas e obter informações diretamente pelo WhatsApp informado ou presencialmente na unidade.

4.2. Atendimento no Controle de Cirurgias Eletivas

Serviço oferecido

É o conjunto de processos e ferramentas utilizados para planejar, organizar, monitorar e otimizar a realização de cirurgias que não são de urgência, ou seja, aquelas que podem ser agendadas com antecedência.

Etapas e requisitos para o processamento do serviço

1. Consulta com médico clínico ou especialista

Você inicia no posto de Saúde, onde o clínico geral inicia a investigação e encaminha ao especialista

2. Avaliação e solicitação médica

O especialista, após indicar a cirurgia, preenche formulário (físico) e anexa laudos e exames pré-operatórios, enviando para a regulação (SISREG)

3. Inclusão na fila de espera

A solicitação entra na lista do sistema de regulação conforme prioridade clínica e a disponibilidade na rede.

4. Agendamento e notificação

A central reguladora agenda data, local e avisa o paciente: por telefone, aviso no posto, etc.

5. Dia da cirurgia

Comparecer na unidade com os documentos pessoais, guia de agendamento/regulação, laudos, exames e Cartão SUS

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Prioridade garantida por lei: idosos (+60), gestantes, pessoas com deficiência, lactantes, obesos têm prioridade conforme Lei 10.048/2000.

Prioridades de atendimento

Prioridade garantida por lei: Pessoas com deficiência, lactantes, têm prioridade conforme Lei 10.048/2000

Forma de prestação de serviço	• A solicitação entra na fila de espera para cirurgias eletivas.
	• A Central de Regulação organiza a fila conforme:
	  ◦ Prioridade clínica
	  ◦ Ordem cronológica
	  ◦ Capacidade hospitalar Agendamento e Execução
	  ◦ A cirurgia é agendada para ser realizada no Centro de Cirurgias Eletivas
	  ◦ O paciente é informado da data, horário e local.
	  ◦ A unidade realiza a cirurgia conforme protocolos clínicos e operacionais.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 17h (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua Elvira Dórea, 72 centro- Alagoinhas- Bahia. **E-mail**: centroeletivasalagoinhas@outlook.com
Previsão de tempo de espera para atendimento	O acolhimento ao usuário é realizado dentro da 1ª hora após comparecer ao serviço através da recepcionista e/ou serviço social.
Mecanismo de comunicação com os usuários	• **Telefone:** (75) 3423-8344 • **Whatsapp**: (75) 99716-5062
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

4.3 Atendimento Hospital Materno Infantil de Alagoinhas (HMIA)

Serviço oferecido

O Hospital Materno Infantil de Alagoinhas (HMIA) é um centro de saúde de média complexidade dedicado ao cuidado às gestantes, mães e bebês. Aqui, oferecemos uma estrutura moderna e acolhedora. Desde o planejamento até a execução da assistência prestada, trabalhamos para que cada criança e mãe recebam o melhor atendimento possível. O Hospital Materno Infantil de Alagoinhas conta com maternidade de média complexidad, com leitos de alto risco (GAR), Pré-natal de alto risco, Centro de Parto Normal (CPN), ambulatório e 49 leitos. Atendendo 100% pelo SUS, oferecemos cuidados essenciais para gestantes e recém-nascidos.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso aos serviços de urgência/emergência, a usuária pode comparecer por demanda espontânea, trazida pela família, ou regulada pela central de regulação do estado e municipal (SAMU). O acesso ao ambulatório da unidade é feito por agendamento na própria unidade. A usuária deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Guia de referência e contra referência (caso compareça através de encaminhamento);
- Comprovante de residência.

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Acolhimento (“triagem”) O acolhimento com classificação de risco é realizado na admissão da paciente através da emergência, seguindo o protocolo do Ministério da Saúde.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Seguindo os critérios de acolhimento com classificação de risco preconizado pelo Ministério da Saúde, que estabelece o horário médio para atendimento médico inicial.

Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial (ambulatório e internamento).
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	• Horário de Funcionamento: das 7h às 17h (segunda a sexta-feira) na Ouvidoria do serviço. • Endereço: Avenida Terminal Rodoviário, S/N, Jambeiro, Alagoinhas - BA, CEP 48007-828
Prioridades de atendimento	Segundo critério da classificação de risco, pacientes classificados como vermelho são prioridade.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Seguindo os critérios de acolhimento com classificação de risco preconizado pelo Ministério da Saúde, que estabelece o horário médio para atendimento médico inicial.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Contato telefônico (75) 2018-0034, mídias corridos sociais, presencialmente e ouvidoria própria
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados ou presencialmente através do setor de ouvidoria.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem esclarecer dúvidas e obter informações diretamente pelos canais de atendimento informados ou presencialmente na unidade.

4.4. Atendimento no Laboratório Municipal de Análises Clínicas

Serviço oferecido	Desempenha um papel fundamental na estrutura de saúde pública, oferecendo serviços de exames laboratoriais essenciais para o diagnóstico, monitoramento e prevenção de diversas condições de saúde. Sua importância está relacionada à facilidade de acesso, agilidade nos resultados e à capacidade de suportar a atenção básica e os serviços especializados de forma integrada e eficiente.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	Para ter acesso ao LMAC deve está previamente agendado pelo sistema de Regulação que pode ser acessado pela UBS ou pela Regulação Central. **Documentos Necessários**: Requisição Médica, Cartão SUS , Comprovante de residência e Documento com foto; Ficha de autorização de exames.
Principais etapas para o processamento do serviço	**1º Marcação pela regulação** **2º Cadastramento** na recepção por ordem de chegada, salvos casos de prioridade conforme a lei 10.048/2000; **3º Coleta de Fluidos**: sangue, soro, recebimento de amostra de fezes/urina, escarro e linfa; **4º Triagem e Analise:** Equipe ao separar o material, realiza a triagem, conferência e análise dos dados e direciona para os setores onde, serão realizados as análises. **5º Resultados:** Na data informada mediante após a coleta de sangue , o paciente recebe a data de retirada dos exames processados
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Para a realização dos exames laboratoriais no LMAC, os pacientes devem agendar previamente . Após a coleta, os resultados dos exames podem ficar disponíveis em até 8 dias corridos úteis .

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de funcionamento:** 7h às 09:30 Coleta e Recebimento de Amostras. 10:00 as 16:00 Resultados de Exames Ressaltando que o LMA, funciona em regime de Plantão 24 horas prestando assistência a UPA 24 HORAS e Materno Infantil. **Endereço:** Rua 2ª Trav Parque José Dórea nº 32, Centro , ao lado da unidade de saúde Zona Rural nas proximidades da faculdade Santíssimo Sacramento.
Prioridades de atendimento	A lei de prioridade no atendimento, também conhecida como Lei nº 10.048/2000. A lei estende esse direito a pessoas com deficiência, idosos a partir dos 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue
Previsão de tempo de espera para atendimento	Serviço funciona sobre regime de ordem de chegada, variando até 30 minutos de espera.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Atendimento presencial
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas previamente no processo de Coleta e após na coleta dos resultados.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente ao direcionar-se a unidade.

4.5. Atendimento no Programa Melhor em Casa (PMeC)

Serviço oferecido

É um programa de atenção domiciliar do Ministério da Saúde, gerido pelo município, que visa fornecer cuidados de saúde em domicílio para pacientes que necessitam de atenção contínua, evitando internações desnecessárias e promovendo a recuperação em um ambiente familiar. O programa é voltado para pessoas com problemas de saúde que precisam de cuidados contínuos, mas que podem ser atendidas em casa, evitando internações prolongadas

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao PMeC, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio de formulário próprio ou via do Núcleo de Regulação do Hospital Regional Dantas Bião e Unidade de Pronto Atendimento.
Hospitais fora do domicilio, manda a solicitação pelo cel do whatsapp.
O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Xerox do comprovante de Residência;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Relatório de Alta

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na APS ou HRDB ou UPA com preenchimento de de formulário e encaminhamento para PMeC
2º Avaliação presencial domiciliar com equipe, para preechimento de um questionário de avaliação e elegibilidade (obrigatório) se tiver a pontuação, a partir de 10 pontos, serão admitidos.
3º Orientação da família, quantos aos atendimentos.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

Após o recebimento do pedido, a equipe tem até 8 dias corridos corridos para realizar a visita no domicílio, para preenchimento do questionário.

Forma de prestação de serviço	Atendimento domiciliar de equipe multidisciplinar (Médico, Enfermeiro, Psicólogo, Assistente Social, Fisioterapeuta, Nutricionista.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 17h atendimento domiciliar (de segunda a sexta-feira).
Prioridades de atendimento	Pacientes que saíram de alta hospitalar e ou pacientes em paliação e com lesão por pressão.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Após admissão, o primeiro atendimento se dará até o 1º dia útil subsequente a admissão.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefones: 75 99844-5939 (Whatsapp e ligação)
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio da ouvidoria do município em tempo oportuno.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação na unidade que enviou o pedido.

4.6. Atendimento Policlínica Municipal

Serviço oferecido

A Policlínica Municipal de Alagoinhas é uma Unidade de Atenção Especializada de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, mantida pelo governo municipal para fins de prestação e serviços de média complexidade na rede de saúde da região, ampliando o acesso ambulatorial às diversas especialidades e exames gráficos e de imagem, além de oferta de pequenos procedimentos, em busca da resolutividade da atenção à saúde do usuário. Possui também dentro do seu cardápio de ofertas, programas municipais de assistência a grupos específicos como: Ambulatório de Saúde Mental; Programa de Atenção Integral ao Diabético e Hipertenso (PAIDH)/ Programa de Atenção a Pessoa com Doença Falciforme (PAPDOF); Programa de Atenção as Crianças com Transtornos do Espectro Autista (PACTEA); Programa de Feridas Complexas; Programa de Fibromialgia e Lúpus; Programa de Hanseníase e Tuberculose; Programa de oxigenoterapia; Programa de Pré-natal de Alto Risco (PNAR); Programa de Tabagismo, sala de imunização.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Os atendimentos são realizados mediante agendamento via regulação municipal, após solicitação de um profissional de saúde.
Os ambulatórios de psiquiatria, psicologia, Doença Falciforme, Diabetes e Hipertensão, tuberculose e hanseníase tem agendamento direto na própria Policlínica, mediante solicitação e /ou exames.
Os documentos necessários para atendimento são RG, CPF (do usuário e do responsável); cartão do SUS; Guia de referência e contrarreferência ou Guia de solicitação.

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na APS, com encaminhamento para especialistas, exames ou programas;
2º Agendamento nos ambulatórios ou nas unidades através da marcação no SISREG;
3º Recepção na Unidade;
4º Encaminhamento para especialistas e exames.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento ambulatorial é agendado previamente, tanto no ambulatório geral, quanto nos programas. O prazo para acesso depende da demanda reprimida e da oferta de vagas.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 17h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660 **Telefones:** 75 34238376.
Prioridades de atendimento	As prioridades são as previstas em lei, e voltadas as especificidades de cada atendimento (cardiopatas, pacientes em surto, autistas graves, etc)
Previsão de tempo de espera para atendimento	O tempo de espera varia de acordo com a especialidade ou exame a ser realizado, o que pode variar de 30 minutos a 2 horas.
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefones:** 75 34238376 (ligação) e telefones dos ambulatórios para fazer ligações e envio de mensagens
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

4.6.1. Atendimento no Ambulatório de Saúde Mental

Serviço oferecido

O ambulatório de saúde mental é um serviço especializado que oferece atendimento psicossocial a pessoas com transtornos mentais moderados e estáveis, sofrimento psíquico ou problemas relacionados ao uso de álcool e outras drogas. Ele integra a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) no Brasil e é uma das formas de cuidado em saúde mental que busca promover a reabilitação psicossocial, a autonomia e a inclusão social dos pacientes. Principais objetivos do ambulatório de saúde mental:

- Oferecer acompanhamento clínico e psicoterapêutico;
- Realizar diagnóstico e tratamento de transtornos mentais;
- Promover o uso racional de medicamentos psicotrópicos, com acompanhamento médico;
- Facilitar a reintegração social e familiar dos pacientes;
- Evitar hospitalizações psiquiátricas desnecessárias por meio do cuidado contínuo no território.

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na APS, Hospitais, UPA, Profissionais com encaminhamento para o Ambulatório de Saúde Mental (ASM);
2º ASM - recepção;
3º Atendimento com Psiquiatra -- agendamento/ atendimento com Psicólogo - agendamento de Triagem;
4º Encaminhamento à equipe multiprofissional, conforme necessidade clínica.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O atendimento ambulatorial no ASM é realizado de forma agendada. Contudo, casos de maior gravidade poderão ser atendidos de forma imediata, respeitando os critérios clínicos estabelecidos.

Forma de prestação de serviço

Horário de Funcionamento: das 7h às 17h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira).
Endereço: Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660
Telefones: 75 99851-7816 (Whatsapp).

Prioridades de atendimento	Pacientes em crise, cadeirantes, deficiente físico, idosos com comorbidades.
Previsão de tempo de espera para atendimento	De acordo com a agenda dos profissionais. Os pacientes já saem da consulta com nova data de atendimento.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefones: 75 99851-7816 (Whatsapp) e presencialmente.
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente pelo WhatsApp informado ou presencialmente na unidade.

4.6.2. Atendimento no Programa de Atenção Integral ao Diabético e Hipertenso e Doença Falciforme (PAIDH/PAPDOF)

Serviço ofertado

O Programa de Atenção Integral ao Diabético e Hipertenso (PAIDH) é um serviço especializado que visa ampliar o acesso às ações e serviços de saúde destinados às pessoas com Diabetes Mellitus (DM) e Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) em toda a Rede de Atenção à Saúde (RAS). O programa promove uma abordagem integral, considerando as desigualdades sociais e econômicas de cada indivíduo, com o objetivo de superar a fragmentação dos serviços, prevenir complicações clínicas, reduzir hospitalizações e evitar o aumento da mortalidade.

o Programa de Atenção as Pessoas com Doença Falciforme (PAPDOF) é um serviço especializado que visa Garantir a oferta de atendimento especializado, integral e humanizado às pessoas com doença falciforme, por meio de ações de acompanhamento ambulatorial, prevenção, diagnóstico precoce, tratamento de complicações agudas e crônicas, suporte transfusional e atenção multiprofissional, promovendo a melhoria da qualidade de vida, a redução da morbimortalidade e a ampliação do acesso a cuidados específicos. O programa visa ainda fortalecer a articulação com a rede de atenção à saúde, assegurar o seguimento dos casos diagnosticados pelo teste do pezinho, ofertar imunização ampliada, apoio psicossocial, ações educativas a essa população.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao PAIDH, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio de guia de referência e contrarreferência. O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Guia de referência e contrarreferência.

Para ter acesso ao PAPDOF, é necessário que o paciente apresente:

- Documento de identificação com foto
- Relatório médico e/ou Resultado do teste do pezinho ou do eletroforese de hemoglobina

Principais etapas para o processamento do serviço	1º Avaliação inicial na APS, com encaminhamento para o PAIDH; (Paciente com Doenças Falciforme pode se dirigir ao PAPDOF sem encaminhamento) 2º Recepção na unidade; 3º Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, para ordenamento dos serviços; 4º Encaminhamento à equipe multiprofissional e/ou realização de exames, conforme necessidade clínica.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento ambulatorial no PAIDH/PAPDOF é realizado de forma agendada. Contudo, casos de maior gravidade poderão ser atendidos de forma imediata, respeitando os critérios clínicos estabelecidos.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento**: das 7h às 17h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço**: Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660
Prioridades de atendimento	De acordo com legislações federais e normas do SUS (Sistema Único de Saúde)
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato ou no máximo 30 dias corridos úteis de acordo com a agenda dos profissionais.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Presencialmente

4.6.3. Atendimento no Programa de Atenção as Crianças com Transtornos do Espectro Autista (PACTEA)

Serviço oferecido	Atendendo a um dos eixos estratégicos do PNAISC (Programa Nacional de Atenção Integral à Saúde da Criança), que é a Atenção à Saúde de crianças com deficiências ou em situações específicas, temos o PACTEA (Programa de Atenção as Crianças com Transtornos do Espectro Autista), direcionado para o atendimento de crianças até 14 anos de idade, com SUSpeita diagnóstica ou diagnóstico TEA, residentes no município de Alagoinhas.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	O acesso ao PACTEA acontece via Atenção Primária da Saúde de referência, por meio de uma anamnese realizada pelo Enfermeiro(a)/médico(a) da unidade. • Cartão do SUS • RG ou Certidão de Nascimento
Principais etapas para o processamento do serviço	1. Anamnese inicial na APS de referência. 2. Agendamento com a Enfermeira coordenadora do PACTEA, via Whatsapp de acordo com a agenda disponibilizada. 3. Atendimento inicial com a profissional de referência, para a realização de uma triagem e avaliação das demandas necessárias. 4. Agendamento para especialistas e serviço social baseado na necessidade do paciente.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Atendimento ambulatorial no PACTEA é realizado de forma agendada (por data e horário) via atenção primária, porém para a demanda espontânea é realizado o acolhimento para que a necessidade do paciente seja avaliada, no momento em que o mesmo busca o serviço especializado.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7 h às 17 h (Segunda a Sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N – Bairro: Parque Floresta – Jardim Petrolar, Alagoinhas – BA, 48030-660.
Prioridades de atendimento	Pacientes que encontram-se desregulados.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Atendimento mensal para as triagens, no máximo 45 dias corridos corridos para atendimento com especialistas (neuropediatra, pediatra e nutricionista) e lista de espera para as terapias ofertadas no programa.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Presencialmente na unidade, via atenção primária de saúde ou por ligação direta.

4.6.4. Atendimento Programa de Feridas Complexas

Serviço oferecido

O ambulatório de feridas complexas da Policlínica Municipal iniciou os seus atendimentos objetivando tratar lesões que não cicatrizam, já acompanhadas na Atenção Primária à Saúde. As feridas atendidas são de alta complexidade, necessitando de avaliação e acompanhamento especializado.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao Programa Municipal de Atenção as Feridas Complexas, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio de contato telefônico e agendamento via grupo de whatsapp (enfermeiros da APS com enfermeira do Programa).

O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na APS, com encaminhamento para o Programa de Feridas complexas com data agendada;
2º Recepção na unidade - anexo 2;
3º Avaliação inicial com enfermeira estomoterapeuta com realização de procedimentos (se necessário) e prescrição de tópico para continuidade do tratamento;
4º Agendamento de retorno;
5º Encaminhamento para USF de referência para continuidade dos curativos até a próxima avaliação.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O atendimento no Programa de Feridas complexas é realizado de forma agendada. Contudo, casos de maior gravidade poderão ser atendidos de forma imediata, respeitando os critérios clínicos estabelecidos.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial, com horário previamente agendado.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7 h às 17 h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N – Bairro: Parque Floresta – Jardim Petrolar. Alagoinhas – BA, 48030-660 **Telefones:** 75 3423-8376.
Prioridades de atendimento	Pacientes que possuem feridas que não cicatrizam mesmo com acompanhamento nas USFs.
Previsão de tempo de espera para atendimento	No máximo 30 dias corridos corridos, após o contato da enfermeira da unidade com a enfermeira do Programa, o que não impede de orientações via telefone, após avaliação por fotografias e vídeos.
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefone da unidade:** 75 3423-8376 (somente ligações).
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente na sua unidade de referência.

4.6.5. Atendimento Programa de Fibromialgia e Lúpus

Serviço oferecido

O Programa Municipal de Cuidados as pessoas com Fibromialgia e Lúpus é um serviço especializado que visa acompanhar as pessoas portadoras dessas doenças, que são graves e impactam na qualidade de vida dos usuários. Esse acompanhamento visa uma abordagem integral, contando para isso, com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiras, nutricionista, psicólogo e exames complementares;

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao Programa, é necessário que o paciente tenha relatório comprovando a(s) doença(s) e/ou solicitação médica com relatório;
No dia da consulta, o paciente devera levar:
·Documento de identificação com foto;

- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Relatórios (se tiver);
- Exames realizados (se tiver).

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação médica inicial, com encaminhamento para o atendimento reumatológico;
2º Agendamento no posto de saúde ou diretamente na Policlínica Municipal (fila de espera);
3º Contato telefônico informando data e horário da primeira consulta;
4º Atendimento médico especializado;
5º Agendamento de retorno, com contato telefônico posterior para informe de data e horário;
6º Agendamento de exames e especialistas se necessário.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O primeiro atendimento ambulatorial no Programa vai depender da disponibilidade de vagas novas, vistos que todos os retornos são garantidos.
o atendimento ambulatorial no Programa vai depender da disponibilidade de vagas novas, vistos que todos os retornos são garantidos.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial, com horário previamente agendado.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento**: das 7h às 13h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço**: Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660 **Telefones**: (75) 3423-8376
Prioridades no atendimento	As prioridades são as previstas na Lei 10.048/2000
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato com a enfermagem e no máximo 30 dias corridos de acordo com a agenda do reumatologista. Outros especialistas da unidade, agendamento é imediato após o encaminhamento do reumatologista.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefone da unidade: 75 34238376 (somente ligações); whatsapp pessoal da enfermeira e grupo de apoio.
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na unidade. Os mesmos são contactados quando suas demandas são atendidas.

4.6.6. Atendimento Programa de Hanseníase e Turbeculose

Serviço oferecido

O Programa Municipal de Controle da Hanseniase e Tuberculose é um serviço especializado que visa acompanhar as os pacientes portadores dessa patologias, tão quanto seus contactantes. Esse acompanhamento visa uma abordagem integral, contando para isso, com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiro, nutricionista, fisioterapeuta, técnico em Enfermagem, assistente social. Além da oferta de exames complementares.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao Programa é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS) ou outro serviço de saúde (HRDB, serviços privados, UPA, etc., visto que o tratamento só é ofertado pelo SUS), por meio de guia de referência e contrarreferência. O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Guia de referência e contrarreferência;
- Receita (se diagnóstico já realizado em outra unidade);
- Exames realizados (se tiver).

Principais etapas para o processamento do serviço

1° Avaliação inicial na APS, ou em outra unidade de saúde publico ou privada com encaminhamento para o Programa;
2° Recepção na unidade (Anexo 1 da Policlínica Municipal de Alagoinhas);
3° Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, para verificação de exames e solicitações necessárias;
4° Agendamento de consulta com especialista de acordo com a patologia SUSpeita ou confirmada (dermatologista ou pneumologista);
5° Se diagnóstico confirmado: iniciado o tratamento com dose oral supervisionada e agendamento para acompanhamento mensal até a alta;
6° Convocação de comunicantes para realização de PPD e avaliação (Tuberculose) e para exame físico e vacinação BCG (Hanseniase).
7° Acompanhamento multiprofissional.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O primeiro atendimento ambulatorial no Programa Municipal de Controle de Hanseniase e Tuberculose é realizado por demanda espontânea, durante todo horário de funcionamento do serviço. A consulta com os médicos e outros profissionais é realizado mediante agendamento.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, por demanda espontânea ou com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 8h as 17h atendimento ambulatorial (de segunda-feira a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N – Bairro: Parque Floresta – Jardim Petrolar, Alagoinhas – BA, 48030-660 **Telefones**: 75 99204-7519 (Exclusivo do programa).
Prioridades no atendimento	Pacientes com comorbidades, idosos, cadeirantes, PNE, gestantes.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato com a enfermagem de enfermagem e no máximo 15 dias corridos úteis de acordo com a agenda da pneumologista ou dermatologista e gravidade do quadro do usuário. Outros especialistas do serviço, agendamento é realizado após o encaminhamento médico. A fisioterapia é ofertada a todos os pacientes portadores de Hanseníase.
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Presencialmente ou Telefone da unidade:** 75 99204-7519 (whatsapp)
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na unidade. Os mesmos são contactados quando suas demandas são atendidas.

4.6.7. Atendimento Programa de oxigenoterapia

Serviço oferecido

O Programa de oxigenoterapia é um serviço em parceira com a SESAB, que visa fornecer e acompanhar as os pacientes que necessitam de uso domiciliar de oxigênio, devido a comorbidades.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao Programa e posteriormente ao oxigênio é necessário que o paciente seja encaminhado pelo médico assistente, portando os seguintes documentos:

- Ficha de requerimento;
- Ficha de cadastramento do paciente;
- Termo de responsabilidade do usuário/responsável/cuidador;
- Termo de responsabilidade do Secretário Municipal de Saúde;
- Relatório social emitido por uma assistente social
- Cópia da identidade do paciente;
- Cópia do CPF do paciente;
- Cópia do cartão SUS do paciente;
- Cópia da identificação do responsável;
- Cópia do CPF do responsável;
- Cópia da parte interna da conta de luz do domicílio de instalação dos equipamentos;
- Relatório médico com a descrição do equipamento, parâmetros e período de uso.

OBS: Os primeiros cinco itens são fornecidos pelo programa.

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação com médico assistente e emissão do relatório;
2º Recepção na unidade (Anexo 1 da Policlínica Municipal de Alagoinhas);
3º Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, para verificação de documentação;
4º Agendamento de visita domiciliar com assistente social;
5º Emissão do relatório social;
6º Encaminhamento de toda documentação para o Núcleo Regional de Saúde;
7º Entrega do material por uma empresa vinculada a SESAB.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O primeiro atendimento ambulatorial no Programa de oxigenoterapia é realizado por demanda espontânea, durante todo horário de funcionamento do serviço. A visita domiciliar com assistente social é agendada posteriormente.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, por demanda espontânea.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 8 h as 17 h atendimento ambulatorial (de segunda-feira a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N – Bairro: Parque Floresta – Jardim Petrolar, Alagoinhas – BA, 48030-660 **Telefones**: 75 99204-7519 (Exclusivo do programa)
Prioridades no atendimento	Pacientes com maior gravidade e dependência ventilatória.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato com a equipe de enfermagem para organização dos documentos. Após é realizada a visita domiciliar com a assistente social para emissão do relatório. Após a entrega no Núcleo Regional de Saúde, o mesmo fica responsável pelo contato com o paciente/cuidador para entrega do material para oxigenoterapia (prazo este determinado pela SESAB).
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefone da unidade**: 75 99204-7519 (whatsapp)
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

4.6.8. Atendimento Programa de Pré-Natal de Alto Risco (PNAR)

Serviço oferecido

O Pré-Natal de Alto Risco é um serviço especializado que visa acompanhar as gestantes de alto risco do município de Alagoinhas. Esse acompanhamento visa uma abordagem integral, contando para isso, com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiras, nutricionista, psicólogo e exames complementares;

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao PNAR, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio de guia de referência e contrarreferência. O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Guia de referência e contrarreferência;
- Caderneta da gestante;
- Exames realizados.

Principais etapas para o processamento do serviço

1º Avaliação inicial na APS, com encaminhamento para o PNAR;
2º Recepção na unidade;
3º Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, para triagem do risco e avaliação do perfil da gestante;
4º Encaminhamento à equipe obstetra e multiprofissional.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O primeiro atendimento ambulatorial no PNAR é realizado por demanda espontânea, todas as manhãs pela equipe de enfermagem. A consulta com a obstetra e outros profissionais é realizado mediante agendamento.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial, por demanda espontânea ou com horário previamente agendado.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento**: das 7h às 13h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N - Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660 **Telefones:** 75 99845-8548
Prioridades no atendimento	Gestantes com comorbidades e/ou alterações que ponham em risco a saúde da mãe e feto
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato com a enfermagem e no máximo 15 dias corridos úteis de acordo com a agenda da obstetra. Outros especialistas da unidade, agendamento é imediato após o encaminhamento da obstetra.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefone da unidade: 75 3423-8376 (somente ligações);
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na unidade. Os mesmos são contactados quando suas demandas são atendidas.

4.6.9. Atendimento Programa Tabagismo

Serviço oferecido	O Programa Municipal de Controle do Tabagismo faz parte do Programa Nacional de Controle de Tabagismo e é um serviço que visa acompanhar as pessoas que desejam parar de fumar. Esse acompanhamento visa uma abordagem integral, contando para isso, com uma equipe multidisciplinar composta por médicos (pneumologista e psiquiatra), enfermeiro, nutricionista e assistente social. Além da oferta de exames complementares.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	Para ter acesso ao Programa é necessário que o paciente compareça ao Anexo 1 na Policlínica Municipal. Não se faz necessário encaminhamento de nenhum profissional. O paciente deverá apresentar: • Documento de identificação com foto; • Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS).
Principais etapas para o processamento do serviço	1º Avaliação inicial pela equipe multidisciplinar, onde é realizado o acolhimento, aplicação do questionário (Teste de Fargeström), para avaliar o grau de dependência a nicotina e direcionar o tratamento; 2º Avaliação com pneumologista para avaliação do Teste e Prescrição dos medicamentos (adesivos e/ou medicação oral); 3º Inserção no grupo de acompanhamento: realizado semanalmente durante os 3 primeiros meses; quinzenalmente do terceiro ao quinto mês e após, mensalmente até o período de um ano, para evitar recaídas; 4º Agendamento de consulta com outros especialistas de acordo com as necessidades individuais do usuário.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O acolhimento é realizado pela assistente social de quarta a sexta, durante todo o dia. A consulta com os médicos e outros profissionais é realizado mediante agendamento.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, por demanda espontânea ou com horário previamente agendado.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 8 h as 17 h atendimento ambulatorial (de quarta a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, S/N – Bairro: Parque Floresta – Jardim Petrolar, Alagoinhas – BA, 48030-660 **Telefones:** 75 99204-7519
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato com a assistente social e no máximo 15 dias corridos úteis de acordo com a agenda da Pneumologista.
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefone da unidade:** 75 9920475 whatsapp (exclusivo do programa).
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O acolhimento é realizado pela assistente social de quarta a sexta, durante todo o dia. A consulta com os médicos e outros profissionais é realizado mediante agendamento.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na unidade. Os mesmos são contactados quando suas demandas são atendidas.

4.7. Atendimento Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192)

Serviço oferecido	O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, refere-se a um serviço pré-hospitalar móvel que visa atender situações de urgência e emergência , garantindo acesso precoce à vítima que pode estar estar em risco de morte, sequelas ou sofrimento intenso, com atendimento e/ou transporte para uma unidade de referência.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	O acesso ao serviço ocorre de forma gratuita através do link 192 e em caso de inativação do tridígito o acesso pode ocorrer através do número funcional: 75 997122594 (ligação). O solicitante precisa ter informações mínimas sobre o motivo para a solicitação do serviço, bem como local da ocorrência.
Principais etapas para o processamento do serviço	O chamado é acolhido pelo Técnico Auxiliar de Regulação Médica e passado para o Médico Regulador que faz o acolhimento da queixa e classifica o caso conforme gravidade. O atendimento pode ocorrer com o disparo das Equipes de Suporte Básico, Equipe de Suporte Avançado ou Orientações.
Forma de prestação de serviço	Serviço com funcionamento 24 horas realizado através do acesso ao link 192.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 17h acolhimento pela coordenação e equipe do administrativo (de segunda a sexta-feira) e atendimento de 24h, 7 dias corridos por semana. **Endereço:** Rua Minas Gerais, n° 326, Bairro Jardim Petrolar, CEP 48031-160. Anúncio de reclamação/queixa através da Ouvidoria do município.
Prioridades de atendimento	O atendimento Realizado pelo Médico Regulador é Classificado, conforme a gravidade do caso.

Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefones:** link 192 e nº funcional 75 997122594 (ligação)
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

4.8. Atendimento na Unidade de Pronto Atendimento - 24h UPA Santa Terezinha

Serviço oferecido	A UPA Santa Terezinha, presta atendimento de urgência e emergência 24h para situações de baixa e média complexidade, com suporte inicial a casos graves até transferência, quando necessário. Realização de acolhimento com classificação de risco, atendimento médico, observação clínica, procedimentos de enfermagem, exames laboratoriais, raio-x e eletrocardiograma.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	Documento oficial com foto (preferencialmente) Cartão do SUS (se disponível) Atendimento realizado por demanda espontânea ou via regulação (SAMU, encaminhados pelas unidades básicas) Atendimento gratuito, conforme preconizado pelo SUS
Principais etapas para o processamento do serviço	1. Recepção e Acolhimento; 2. Classificação de risco por profissional de enfermagem; 3. Atendimento médico conforme prioridade clínica; 4. Realização de exames e procedimentos, conforme avaliação; 5. Observação clínica, alta ou transferência conforme necessidade.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Variável, conforme gravidade do caso. Casos classificados como vermelho e amarelo são priorizados de imediato. Casos verdes e azuis seguem por ordem de chegada.
Forma de prestação de serviço	Presencial, com acolhimento contínuo e funcionamento ininterrupto (24h/dia, todos os dias corridos da semana).

Prioridades de atendimento	Casos classificados como risco vermelho, amarelo e gestantes, idosos, pessoas com deficiência e crianças, conforme legislação vigente e Protocolo de Manchester.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Conforme legislação vigente e Protocolo de Manchester. • Vermelho: imediato • Amarelo: até 30 minutos • Verde: até 120 minutos • Azul: ate 240 minutos
Mecanismo de comunicação com os usuários	Atendimento presencial com equipe assistencial/ Administrativa; Comunicação verbal direta durante acolhimento e consultas; Telefones institucionais (75) 9 8316-9163 celular coorporativo
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações são registadas, nas pesquisas de satisfação, são analisadas analisadas e respondidas conforme fluxo definido .Nos casos de identificação, retornamos ao usuário via contato direto.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Consulta presencial com o responsável técnico (diretoria)

4.9. Atendimento na Unidade de Reintegração Funcional (URF)

Serviço oferecido

A Unidade de Reintegração Funcional (URF) é uma unidade de fisioterapia referência no município de Alagoinhas. Foi criada em 2007 com objetivo de atender à demanda dos usuários do SUS, através do sistema próprio e obedecendo aos princípios que regem o SUS. A unidade conta desde o início com o trabalho de profissionais fisioterapeutas efetivas e contratados. A URF atende aos usuários do município de Alagoinhas e regiões próximas.

A unidade oferece o serviço fisioterapêutico em âmbito geral de assistência ambulatorial, respeitando os parâmetros assistenciais substanciados na resolução do COFFITO Resolução n° 444, de 26 de Abril de 2014 – D.O.U. nº 202, Seção 1, em 20/10/2014, entre elas, destacam-se: Fisioterapia Traumato-ortopédica, Fisioterapia Geriátrica, Fisioterapia Oncológica (implantada em 2016 para captação de usuárias mastectomizadas), Neurológica e Pediátrica. Com inclusão em janeiro de 2022 do grupo de fisioterapia para reabilitação pós Covid-19 e a admissão em virtude da lei municipal n° 2.598/22 dos usuários portadores do diagnóstico nosológico de fibromialgia.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso a URF , é necessário que o paciente seja encaminhado pelo médico da Atenção Primária à Saúde ou o médico da especificidade requerida (ortopedista, neurologista e demais), sendo agendado a avaliação via central de regulação (SESAU) por meio de guia de referência e solicitação. O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Guia de referência e solicitação.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O agendamento deverá ser feito pela regulação, mensalmente, em dias corridos, horários e vagas disponibilizadas pelos profissionais Fisioterapeutas através de e-mail encaminhado pela recepção da URF ao setor de regulação, mediante a demanda da URF.

Principais etapas para o processamento do serviço	No dia agendado os pacientes serão submetidos a uma avaliação fisioterapêutica onde através da anamnese e avaliação física criteriosa, serão submetidos a um plano de tratamento terapêutico de condutas e propostas traçados pelo profissional técnico. 1. Ao chegar na Unidade de Reintegração Funcional (URF) o usuário deverá ser encaminhado a recepção para abertura da ficha de atendimento. 2. Nesta, o recepcionista(a) deve se dirigir ao usuário chamando-o pelo nome e se identificar. 3. Realizar as orientações iniciais. 4. Solicitar a documentação necessária: RG, Cartão do SUS, Guia de solicitação do procedimento e comprovante de residência. 5. Preencher a ficha de identificação e encaminhar para o profissional. 6. Orientar o usuário a aguentar para ser chamada pelo fisioterapeuta responsável;
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado. Os pacientes mediante avaliação do profissional fisioterapeuta executará 10 sessões iniciais , e será reavaliado para evidenciar a necessidade de continuidade ou alta para retorno ao médico da especificidade.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	Horário de Funcionamento: das 7h às 17h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). Rua Elvira Dórea , 165 , centro , Alagoinhas
Prioridades de atendimento	Pacientes portadores de necessidades especiais para reabilitação física sensório motor.

Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato (em se tratando de solicitação de reabilitação motora emergencial e tempo hábil) ou no máximo 30 dias corridos corridos de acordo com a agenda dos profissionais disponibilizada via central de regulação.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefones não corporativos (estes já solicitados) , em uso de telefones próprios e pessoais da coordenação e da assistência administrativa (criado um grupo de whatsapp dos telefones mencionados para comunicação como os pacientes) e presencialmente na unidade no horário descrito administrativamente.
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente pelo telefone/WhatsApp informado ou presencialmente na unidade.

5. Diretoria de Vigilância em Saúde (VISAU)

A Vigilância em Saúde tem como objetivo principal promover, proteger e monitorar a saúde da população, por meio da identificação, análise, prevenção e controle de fatores de risco e determinantes que possam interferir na saúde individual e coletiva. Atua de forma integrada nas áreas de vigilância epidemiológica, sanitária, ambiental e saúde do trabalhador, visando reduzir agravos e melhorar as condições de vida e saúde da população.

Seu foco está na produção e uso de informações estratégicas para orientar ações de prevenção de doenças, promoção da saúde e controle de riscos, garantindo a resposta oportuna às situações de perigo à saúde pública.

5.1. Atendimento de Imunização

Serviços oferecidos

A Central de Imunização é um serviço especializado do SUS, vinculado a Vigilância em Saúde, que tem por objetivo oferecer apoio às ações de imunização no município de Alagoinhas, por meio de serviços de vacinação para a população, seguindo o calendário básico de vacinação e o Plano Nacional de Vacinação. Ademais, há atendimento específico de imunização no programa CRIE (Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais) com imunização gratuita a pessoas que apresentam condições de saúde específicas e vacinação extramuro em empresas, instituições privadas e públicas que necessitam de atualização vacinal de seus colaboradores.

O serviço é oferido com o fito de melhorar os indicadores de vacinação do município em relação à vacinação de rotina e campanha de crianças, adolescentes, adultos, idosos e gestantes, com objetivo principal de proteger a saúde individual e coletiva contra doenças infecciosas.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- **Vacinação criança, adolescente, adulto, idoso e gestante rotina e campanha**

  Forma de acesso:

  Demanda aberta – Não necessita de solicitação;

A central disponibiliza as doses das vacinas de acordo com as campanhas e o calendário oficial de rotina para cada público alvo, incluindo vacinas COVID-19, Influenza, entre outras. As vacinas são aplicadas conforme os grupos prioritários e as liberações para a população em geral, dependendo da disponibilidade de doses.

Documentos necessários para atendimento: RG/ CPF/Cartão SUS/Cartão de Vacina.

- **Programa CRIE (Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais)**

  Forma de acesso:

Demanda aberta – público específico (pacientes com condições médicas especiais)

O programa CRIE (Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais) é um serviço do Sistema Único de Saúde (SUS) que tem como objetivo principal oferecer imunização gratuita a pessoas que apresentam condições de saúde específicas, que as tornam mais vulneráveis a desenvolver formas graves de doenças infecciosas ou que não podem receber as vacinas do calendário básico.

Documentos ncessários para atendimento: RG/ CPF/Cartão SUS/Cartão de Vacina/Relatório especificando condição de saúde.

- **Vacinação extramuro**

  Forma de acesso:

  Agendamento prévio – por e-mail ou presencial

A vacinação extramuro em empresas e instituições é uma estratégia importante para ampliar a cobertura vacinal e facilitar o acesso à imunização para grupos específicos da população que, por diversos motivos (rotina de trabalho, dificuldade de deslocamento, etc.), podem ter barreiras para ir a uma unidade de saúde.

Documentos ncessários para atendimento: Prévio agendamento/RG/ CPF/Cartão SUS/Cartão de Vacina.

Principais etapas para o processamento do serviço

As principais etapas são:

1. Pré-Atendimento / Recebimento do Usuário

Receber o usuário, com verificação de documentos e elegibilidade, bem como agendamento (se aplicável);

2. Triagem

Anamnese Breve, com consulta ao cartão de vacina, esclarecimento de dúvidas e consentimento para vacinação;

3. Preparação da vacina e aplicação da dose

Higienização, verificação dos imunos a serem aplicados, preparação da dose e material, aplicação da dose seguindo a técnica correta e a via de administração (intramuscular, subcutânea, intradérmica ou oral), de acordo com o tipo de vacina e a idade do usuário.

4. Pós-Vacinação e Registro

Orientação, observação do usuário e agendamento da próxima dose (se aplicavel). Registro da dose no cartão e registro no sistema de informação SI-PNI.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O atendimento é realizado por demanda aberta, de acordo com as diretrizes do Ministério da Saúde e da SESAB e seguindo o calendário de vacinal de cada público alvo. O prazo de atendimento é imediato para vacinação de rotina e campanha, sendo que para o Programa CRIE é necessário aguardar a elegibilidade e disponibilização de doses pelo Núcleo Regional. Quanto à vacinação extramuro, é realizada mediante prévio agendamento.

Forma de prestação de serviço

Atendimento presencial, em demanda aberta.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** 7:00 h às 12:00 h – 14:00 às 17:00 h (segunda a sexta-feira). **Endereço:** Avenida Dantas Bião, SN, Bairro: Centro Alagoinhas - BA, 48000-011 **E-mail:** central.imunizacao@sesau.ba.gov.br
Prioridades de atendimento	Idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Presencialmente** **Telefone:** (75) 3423-8372 **E-mail:** central.imunizacao@sesau.ba.gov.br
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações da população em caso de demanda espontânea são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente pelo e-mail informado ou presencialmente na unidade.

5.2. Atendimento no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST)

Serviços oferecidos

O Centro de Referência Regional de Saúde do Trabalhador (CEREST) é um serviço especializado do SUS que atua na assistência,vigilância e apoio técnico e pedagógico, tendo como foco principal o trabalhador.

Não deve atuar como serviço de saúde ocupacional para: mudança de função ou readaptação profissional e exames admissional e demissional.

O CEREST possui abrangência regional com cobertura dos 18 municípios da região de Alagoinhas, sendo: Araçás, Acajutiba, Alagoinhas, Aporá, Aramari, Cardeal da Silva, Catu, Crisopolis, Entre Rios, Esplanada, Inhambupe, Itanagra, Itapicuru, Jandaira, Ouriçangas, Pedrão, Rio Real e Sátiro dias corridos.

Principais doenças relacionadas ao trabalho:

- LER/DORT;
- Transtorno mental relacionado ao Trabalho;
- PAIR – Perda Auditiva Induzida pelo Ruído;
- Dermatose ocupacional ;
- Intoxicação exógena.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- **Assistência** – Atendimento aos trabalhadores formais e informais com Suspeita ou diagnóstico de doença relacionada ao trabalho.

Forma de acesso:

Agendamento prévio – presencial ou whatsapp 75 9 8112 8440;

Não necessita de solicitação – guia SUS para atendimento / regulação – Demanda aberta;

Documentos necessários para atendimento: RG/ Cartão SUS/ CTPS/PIS/ relatórios, exames, atestados e receitas.

- **Vigilância Epidemiológica em Saúde do Trabalhador** – Realiza busca ativa e investigação da relação da doença, agravo ou óbito relacionado ao trabalho no SIM e/ou SINAN.

- **Vigilância de Ambientes e Processos de Trabalho**- Realiza inspeções em saúde do trabalhador para: mapeamento de risco, investigação de acidente de trabalho grave, investigação de óbito, associação entre diagnóstico clínico e trabalho e avaliação de cumprimento de avaliação do MPT.
- **Apoio Técnico e Pedagógico** – Realiza atividades de educação permanente, educação em saúde, apoio institucional, apoio técnico aos municípios da região de Saúde de Alagoinhas.

Principais etapas para o processamento do serviço

Assistência: Realizar atendimento a trabalhadores com suspeitas e/ou diagnóstico de doença relacionada ao trabalho
Equipe: Assistente Social / Enfermeira / Fisioterapeuta / Psicóloga / Médico do Trabalho
Fluxo : Identificação do trabalhador com queixa de doença relacionada ao trabalho na rede de atenção a saúde do município e região;
Encaminhamento para o CEREST – referência e contra referência;
Acolhimento/ Atendimento / encaminhamento para exames complementares; Finalidade: Estabelecer o nexo causal de Agravos e Doenças Relacionadas ao Trabalho

Vigilância Epidemiológica em Saúde do Trabalhador
Fluxo: Busca ativa de casos SUSpeitos em hospitais, unidades de saúde e estabelecimentos através das fichas do SINAN ou rumores das midias corridos, dentre outros

Vigilância de Ambientes e Processos de Trabalho
Fluxo: Planejamento, estudo do processo produtivo do estabelecimento, inspeção e elaboração de documento técnico.

Apoio Técnico e Pedagógico
Fluxo: Mensalmente as Referências técnicas contactam sobre as atividades desenvolvidas ou ofertadas com apoio da equipe do CEREST

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento é realizado de forma agendada, de acordo com cada perfil de trabalhador que acessa o serviço e área do adoecimento. O prazo para emissão do parecer de nexo dependerá dos procedimentos adotados pela equipe.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** 7h às 12h das 13h às 16h (segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua 13 de Junho, 351, Bairro: Parque Floresta - Jardim Petrolar, Alagoinhas - BA, 48030-660 **Telefone:** 75 9 8112 - 8440 (Whatsapp e ligação).
Mecanismo de comunicação com os usuários	Telefones: 75 98112-8440 (Whatsapp e ligação)
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos trabalhadores são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente pelo telefone/WhatsApp informado ou presencialmente na unidade.

5.3. Serviço de Atendimento Especializado e Centro de Testagem e Aconselhamento (SAE/CTA)

Serviços oferecidos

O Centro de Testagem e Aconselhamento e Serviço de Atendimento Especializado (CTA/SAE) de Alagoinhas presta assistência às pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA) e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs).

O CTA se destina à realização de testes rápidos diagnóstico de HIV e de triagem para Sífilis e Hepatite C e B, sendo o centro de referência para capacitação dos profissionais do município e regional e o SAE é o Serviço de Assistência Especializada em Infecções Sexualmente transmissíveis (IST)/HIV/AIDS e Hepatites Virais.

É um Serviço de Referência para os residentes do município de Alagoinhas e dos 18 municípios da Região de Saúde de Alagoinhas que compõem a macrorregião Nordeste, listados a seguir: Araçás, Acajutiba, Alagoinhas, Aporá, Aramari, Cardeal da Silva, Catu, Crisopolis, Entre Rios, Esplanada, Inhambupe, Itanagra, Itapicuru, Jandaira, Ouriçangas, Pedrão, Rio Real e Sátiro dias corridos.

Sendo assim, atende uma alta demanda de usuários por procura espontânea, por agendamento e referenciados por outras Instituições.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- **Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA):**

1.Para realização de Testes rápidos de HIV, Sífilis e Hepatites B e C:
Forma de acesso:

- Demanda espontânea ou referenciada por outras Instituições
- Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

2.Para Realização de Atividades Educativas voltadas para a Prevenção às ISTs:
Forma de acesso:

Agendamento prévio, através do e-mail Institucional, sae@visa.alagoinhas.ba.gov.br

Informações necessárias:
Atividade a ser realizada, local, horário e público alvo;

- **Serviço de Atendimento Especializado (SAE):**

1.PEP (Profilaxia Pós Exposição ao HIV) em até 72h após exposição de risco.
Forma de acesso:

- Demanda espontânea ou referenciada por outras Instituições
- Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

2.PREP (Profilaxia Pré Exposição ao HIV)
Forma de acesso:
Demanda espontânea. No momento, esse atendimento está sendo organizado por meio de lista de espera, através de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;
Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

3.Tratamento e acompanhamento das pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA), indivíduos com Infecções Sexualmente transmissíveis (IST) e Hepatites Virais
Forma de acesso:
Agendamento prévio - por meio de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;
Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

4. Dispensação de preservativos internos e externos e géis lubrificantes -
Forma de acesso:
Atendimento presencial, onde são dispensados medicamentos que compõem as terapias antirretrovirais (TARV), infecções oportunistas,

profilaxia para HIV pós violência sexual e anticoncepção de emergência (pílula do dia seguinte) e as fórmulas infantis.
Em caso de impossibilidade de retirar os insumos pessoalmente, o usuário do Serviço deverá emitir uma Declaração autorizando a retirada por terceiros, acompanhado de cópia do seu documento de identificação.

Informações necessárias:
Atividade a ser realizada, local, horário e público alvo;

- **Serviço de Atendimento Especializado (SAE):**

1.PEP (Profilaxia Pós Exposição ao HIV) em até 72h após exposição de risco.
Forma de acesso:

- Demanda espontânea ou referenciada por outras Instituições
- Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

2.PREP (Profilaxia Pré Exposição ao HIV)
Forma de acesso:
Demanda espontânea. No momento, esse atendimento está sendo organizado por meio de lista de espera, através de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;
Documentos necessários para atendimento:Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

3.Tratamento e acompanhamento das pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA), indivíduos com Infecções Sexualmente transmissíveis (IST) e Hepatites Virais
Forma de acesso:
Agendamento prévio - por meio de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;
Documentos necessários para atendimento: Documentação de identificação com foto, Cartão do Sistema Único de Saúde (CNS) ou Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)

4. Dispensação de preservativos internos e externos e géis lubrificantes -
Forma de acesso:
Atendimento presencial, sob demanda espontânea ou por solicitação para o e-mail
Institucional, sae@visa.alagoinhas.ba.gov.br
Informações necessárias:
Instituição solicitante, quantidade e atividade a ser realizada a fim de avaliar e organizar a dispensação;

5.Unidade de Dispensação de Medicamentos (UDM) :
Forma de acesso:
Atendimento presencial, onde são dispensados medicamentos que compõem as terapias antirretrovirais (TARV), infecções oportunistas e as fórmulas infantis.
Em caso de impossibilidade de retirar os insumos pessoalmente, o usuário do Serviço deverá emitir uma Declaração autorizando a retirada por terceiros, acompanhado de cópia do seu documento de identificação.

Principais etapas para o processamento do serviço

Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA):
1.Para realização de Testes rápidos de HIV, Sífilis e Hepatites B e C

- Recepção na Unidade para preenchimento de formulário específico do Serviço;
- Atendimento inicial com profissional da Equipe de Enfermagem para realizar Aconselhamento pré - teste e executar os testes rápidos;
- Encaminhamento à Equipe Multiprofissional para realizar Aconselhamento pós teste ou outros atendimentos do Serviço e/ou da Rede de Saúde Municipal, de acordo com a situação que se apresentar.

Serviço de Atendimento Especializado (SAE):

1. PEP (Profilaxia Pós Exposição ao HIV) em até 72h após exposição de risco

- Recepção na Unidade para preenchimento de formulário específico do Serviço;

Principais etapas para o processamento do serviço

- Atendimento inicial com profissional da Equipe de Enfermagem ou da Equipe Multiprofissional para avaliar a situação de exposição (violência sexual, relação sexual desprotegida, acidente com material biológico) e os critérios para realização da PEP, bem como, oferecer informações inerentes à essa situação ocorrida;
- Encaminhamento à Equipe Multiprofissional do Serviço e/ou da Rede de Saúde Municipal conforme a necessidade apresentada.

- 2. Tratamento e acompanhamento das pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA), indivíduos com Infecções Sexualmente transmissíveis (IST) e Hepatites Virais:
- Recepção na unidade para preenchimento de formulário específico do Serviço;
- Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, a fim de realizar a consulta de enfermagem e direcionar os atendimentos e serviços subsequentes;
- Encaminhamento à Equipe Multiprofissional do Serviço e/ou da Rede de Saúde Municipal conforme a necessidade apresentada.

- 3. Dispensação de preservativos internos e externos e géis lubrificantes:
- Recepção na unidade para solicitar os insumos;

- 4.Unidade de Dispensação de Medicamentos (UDM):
- Recepção na unidade para se identificar;
- UDM – Atendimento realizado pela farmacêutica e auxiliar de farmácia a fim de dispensar os medicamentos que compõem a TARV, as infecções oportunistas e as fórmulas infantis.
- Encaminhamento à Equipe Multiprofissional do Serviço e/ou da Rede de Saúde Municipal conforme a necessidade apresentada.

2. Tratamento e acompanhamento das pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA), indivíduos com Infecções Sexualmente transmissíveis (IST) e Hepatites Virais:

- Recepção na unidade para preenchimento de formulário específico do Serviço;

- Atendimento inicial com profissional de Enfermagem, a fim de realizar a consulta de enfermagem e direcionar os atendimentos e serviços subsequentes;
- Encaminhamento à Equipe Multiprofissional do Serviço e/ou da Rede de Saúde Municipal conforme a necessidade apresentada.

3. **Dispensação de preservativos internos e externos e géis lubrificantes:**
- Recepção na unidade para solicitar os insumos;

4.**Unidade de Dispensação de Medicamentos (UDM)**:
- Recepção na unidade para se identificar;
- UDM – Atendimento realizado pela farmacêutica e auxiliar de farmácia a fim de dispensar os medicamentos que compõem a TARV, as infecções oportunistas e as fórmulas infantis.

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

O atendimento ambulatorial do CTA é realizado de forma imediata, respeitando os critérios estabelecidos para melhor funcionamento e organização do Serviço.
O atendimento ambulatorial no SAE é realizado de forma agendada. Contudo, o atendimento para PEP, Dispensação de preservativos internos, externos, géis lubrificantes, medicamentos e fórmulas infantis são atendidos de forma imediata, respeitando os critérios estabelecidos para melhor funcionamento do Serviço.

Forma de prestação de serviço

CTA:

1. Para realização de Testes rápidos de HIV, Sífilis e Hepatites B e C - Atendimento presencial, sob demanda espontânea ou por encaminhamento de outras Instituições;

2. Para Realização de Atividades Educativas voltadas para a Prevenção às ISTs – Envio da solicitação para o e-mail Institucional, sae@visa.alagoinhas.ba.gov.br, informando a atividade a ser realizada, local, horário e público alvo para ser realizado agendamento;

Forma de prestação de serviço

SAE:

1. Tratamento e acompanhamento das pessoas que vivem com HIV/AIDS (PVHA), indivíduos com Infecções Sexualmente transmissíveis (IST) e Hepatites Virais – Atendimento presencial, com horário previamente agendado, por meio de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;

2. PEP (Profilaxia Pós Exposição ao HIV) em até 72h após situação de risco: Atendimento em caso de violência sexual, acidente com objeto perfurocortante que teve contato com sangue e/ou secreções, relação sexual desprotegida - Atendimento presencial, sob demanda espontânea oupor encaminhamento de outras Instituições;

3. PREP (Profilaxia Pré Exposição ao HIV) - Atendimento presencial. No momento, esse atendimento está sendo organizado por meio de lista de espera, através de mensagem para o Telefone Institucional/whatsapp 75 98134 – 8369 ou presencial;

4. Dispensação de preservativos internos e externos e géis lubrificantes - Atendimento presencial, sob demanda espontânea ou por solicitação para o e-mail Institucional, sae@visa.alagoinhas.ba.gov.br, informando a Instituição responsável, a quantidade e atividade a ser realizada a fim de avaliar e organizar a dispensação;

5. Unidade de Dispensação de Medicamentos (UDM) - Atendimento presencial, onde são dispensados medicamentos que compõem as terapias antirretrovirais (TARV), infecções oportunistas e as fórmulas infantis.

Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço

Horário de Funcionamento: 7h às 16h (Segunda a Sexta-feira).
Endereço: Rua Maria Feijó, 193. Bairro: Centro. Alagoinhas/Ba.
CEP – 48.000 - 023.
Ponto de Referência: Ao lado da SERMEC. Em frente ao CETEP.
Telefone: 75 98134 - 8369 (Whatsapp).

Prioridades de atendimento	Pessoas com deficiência física, gestantes e idosos
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefone:** 75 98134 - 8369 (Whatsapp) por mensagem
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados, bem como, através de um impresso de Avaliação do Serviço, onde estes têm a possibilidade de avaliar o Serviço, bem como, emitir sugestões.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação diretamente pelo telefone/WhatsApp Institucional ou presencialmente na unidade.

5.4. Atendimento em Vigilância Sanitária (VISA)

Serviços Ofertados

O Alvará Sanitário é um documento emitido pelo departamento de Vigilância Sanitária (VISA) da Diretoria de Vigilância em Saúde (VISAU) vinculada a Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) após a análise das condições higiênico- sanitárias de estabelecimentos, veículos e equipamentos que mantenham atividades relacionadas à saúde dos cidadãos.

Procedimentos para liberação do Alvará

1.Solicitação oficial do alvará sanitário pelo estabelecimento através portal SIVISA+: https://alagoinhas.sivisamais.com.br/.;
2.Envio de requisitos (documentação necessária) pelo requerente através do portal SIVISA+;
3.Analise dos requisitos pela equipe fiscal através do portal SIVISA+;
4.Inspeção sanitária in loco (se necessário) de acordo com a classificação de risco apresentada pelo portal SIVISA+;
5.Produção e inserção de documentação técnica pela equipe fiscal no portal SIVISA+;
Emissão de licenciamento sanitário após atendimento dos requisitos técnicos pelo requerente.

Previsão de atendimento e Prazo para liberação

1.Cadastro do estabelecimento: até 3 dias corridos uteis, e 2 dias corridos uteis adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
2.Cadastro de profissional RT (responsável técnico): até 2 dias corridos uteis, e 1 dias corridos uteis adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
3.Solicitação de serviços:

- Atualização ou alteração contratual: até 3 dias corridos uteis, e 2 dias corridos úteis adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
- Encerramento de atividade: até 2 dias corridos úteis, e 1 dias corridos útil adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
- Assunção de responsabilidade técnica ou Baixa de Responsabilidade Técnica: até 3 dias corridos úteis, e 2 dias corridos úteis adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
- Emissão de taxas de serviços: até 2 dias corridos uteis
- Alvará sanitário inicial, renovação de alvará e alvará veicular:
  - Análise de requisitos documentais até 10 dias corridos úteis, e 5 dias corridos úteis adicionais caso seja solicitado alguma correção ao requerente
  - Inspeção sanitária inicial in loco (se necessária) de acordo com a classificação de risco do estabelecimento: até 20 dias corridos após aprovação de requisitos técnicos

- Recebimento de medidas aplicadas pela equipe fiscal (relatório de inspeção técnica, notificação, autos de infração ou licença sanitária: até 10 dias corridos úteis após visita
- Inspeção Sanitária de retorno: Prazo legal máximo de 30 dias corridos para adequações do requerente. O requerente deve responder as medidas pelo portal do SIVISA+

O tempo para o deferimento final do processo dependerá da agilidade do requerente, respeitando, entretanto, os prazos definidos no Manual de Normas e Procedimentos da VISA e nas legislações pertinentes.

Requisitos e documentos necessários

A solicitação de alvará sanitário deve ser feita EXCLUSIVAMENTE através do portal SIVISA+: https://alagoinhas.sivisamais.com.br/.;

Alvará inicial: deve ser solicitado no momento da constituição da empresa e em qualquer tempo caso não tenha sido obtido alvará anteriormente.

Renovação de alvará sanitário: conforme legislação vigente obriga que esta solicitaçãoocorra até 90 dias corridos antes do vencimento do alvará atual

Os documentos básicos necessários para requerimento de VISA são de acordo aos CNAES cadastrados pela empresa e disponibilizados mediante a solicitação no portal.

Será disponibilizado posteriormente na pagina official da prefeitura o documento que segue em anexo com os requisitos por atividade econômica

Formas de prestação do serviço

Exclusivamente através do portal SIVISA+: https://alagoinhas.sivisamais.com.br/

Dúvidas, questionamentos e informações:

- Email: sanitaria@visa.alagoinhas.ba.gov.br:
- Presencialmente na sede da VISA, Situada
  - Pça Graciliano Freitas, s/n- Centro – Alagoinhas, de Segunda a Sexta das 8 h as 12 Horas; Atendimento telefônico através do número 75 3423-8375.

Apuração de denúncias sanitárias - Descrição do serviço

O atendimento a denúncias é um serviço da vigilância sanitária municipal onde são apurados os dados provenientes de denúncias de usuários, empresas e órgãos públicos (Ministério Público, Procon etc.) envolvendo:

- Produtos ou empresas envolvidas na produção, distribuição e/ou venda de medicamentos, cosméticos, saneantes e/ou produtos para saúde. Ex: Drogarias, Casa de produtos naturais, Casa de produtos médicos hospitalares, entre outros.
- Alimentos ou empresas envolvidas na produção, distribuição e/ou venda alimentos. Ex: padaria, açougue, restaurante, lanchonete, supermercados, entre outros.
- Serviços de saúde ou de interesse de saúde. Ex: clínicas, óticas, academias, salão de beleza, entre outros.

As denúncias e reclamações contemplam, além das condições higiênico sanitárias, também, os casos de surtos de doenças transmitidas por alimentos (quando duas ou mais pessoas passarem mal por terem ingerido algum alimento).

Procedimentos para apuração de denuncias

1. Registro oficial da denúncia no protocolo oficial da prefeitura ou através da Ouvidoria Municipal:
2. Apresentação e verificação das informações fornecidas: esta etapa considera as características da denúncia: se envolvem a necessidade de coleta de material para análise (material perecível) e apuração de risco iminente a saúde através do potencial risco de proliferação de doenças são realizadas em caráter emergencial e seguem os protocolos específicos para cada uma delas; se for de caráter comum, respeitam o prazo de 8 dias corridos entre o recebimento desta pela VISA e a resposta ao órgão denunciante.
3. Inspeção sanitária para averiguação da denúncia;
4. Elaboração de documentação técnica;
5. Encaminhamentos necessários de acordo com o que foi verificado in loco, e aplicada as legislações pertinentes;

O usuário pode escolher não se identificar, porém, se o mesmo não fornecer pelo menos um meio de comunicação (e-mail, telefone ou endereço), não será possível encaminhar as apurações da denúncia. Salientamos, na oportunidade, que todas as denúncias/reclamações, têm caráter sigiloso, sendo resguardada a identificação do usuário.

Previsão de atendimento	Após avaliação da coordenação as denúncias são programadas em: caráter emergencial e seguem os protocolos específicos para cada uma delas; outras denúncias, ou seja aquelas de caráter comum, respeitam o prazo de 8 dias corridos entre o recebimento desta pela VISA e a resposta ao órgão denunciante.
Formas de atendimento	Presencialmente no protocolo oficial da Prefeitura, situado a Pça Graciliano Freitas, s/n- Centro – Alagoinhas, de Segunda a Sexta das 7h às 13h; Presencialmente na Ouvidoria Municipal, situada na Sede da SESAU- Segunda a Sexta das 7h as 13h; Atendimento digital através do e-mail: ouvidoriasesaualagoinhas@gmail.com Atendimento telefônico através do número 0800 075 3422.

5.5. Atendimento em Vigilância Epidemiológica (VIEP)

Serviços Ofertados

Principais serviços oferecidos pela Vigilância Epidemiológica - VE:

1.Notificação e Investigação de Doenças:

- Recebe e investiga notificações de doenças de notificação compulsória (como meningite, tuberculose, sífilis, sarampo, entre outras).
- Monitorar surtos e epidemias.

2.Monitoramento de Agravos à Saúde

- Acompanha casos de agravos como acidentes de trabalho, violência doméstica, intoxicações, entre outros.

3.Controle de Doenças Transmissíveis:

- Desenvolve ações para o controle e erradicação de doenças como hanseníase, hepatites virais, HIV/AIDS, doenças diarreicas, e arboviroses (dengue, zika, chikungunya).

4.Ações de Prevenção e Promoção da Saúde:

- Promove a educação em saúde sobre medidas preventivas.

5.Vigilância de Óbitos

- Investiga causas de mortes por causas mal definidas ou por doenças de interesse epidemiológico.
- Analisa dados de mortalidade para subsidiar políticas públicas.

6.Análise de Dados Epidemiológicos

- Produz boletins e relatórios com dados estatísticos para orientar gestores e profissionais de saúde.
- Identifica padrões de ocorrência de doenças para tomada de decisões.

7.Capacitação de Profissionais de Saúde

- Promove treinamentos sobre vigilância, notificação, coleta e análise de dados epidemiológicos.

8.Vigilância de Eventos Inusitados

- Detecta e responde a situações emergenciais de saúde pública, como pandemias, desastres naturais com impacto na saúde e emergências sanitárias.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A VE atende por demanda espontânea recebendo as notificações dos diversos agravos de qualquer estabelecimento de saúde tanto publico quanto privado impressa ou digital, ainda atua sobre denuncias recebidas via as diversas fontes de comunicação tanto oficial como popular (via protocolo, telefone, rádio, mídias corridos sociais e etc). Solicitação de medicamento para agravos determinados, mediante apresentação dos exames que comprovem o referido agravo e a solicitação médica dos medicamentos (Chagas, Malaria, Leishmaniose)

Principais etapas para o processamento do serviço	Os serviços tem início a partir do conhecimento do caso pela VE, dai dar-se as ações de prevenção, contenção e reparação necessárias que o caso exija.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Não existe prazo, a atuação ocorre em quanto for necessária para contenção e controle do agravo em questão.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, por demanda espontânea.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento**: das 8h às 12h, atendimento externo (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Praça Graciliano de Freitas S/N - Centro, Alagoinhas - BA, 48.010-110 **Telefones:** 75 3423-8323.
Prioridades de atendimento	Por se tratar de contenção e controle de agravos a prioridade se relaciona ao agravo notificado tendo assim a maior prioridade para aqueles que tem maior potencial de causar danos à saúde da população.
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato a depender do agravo.
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefones**: 75 3423-8323 ou de forma presencial.
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são respondidas por meio dos canais disponíveis ou em resposta ao meio ao qual foi relacionada a solicitação, sempre com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

5.5.1. Atendimento em Central de Endemias

Serviços Ofertados

A Central de Endemias é um serviço especializado do SUS que tem por objetivo identificar e monitorarar as doenças endêmicas no município de Alagoinhas por meio programas e ações vetoriais e entomológicas, a fim de evitar os óbitos e reduzir as complicações relacionadas às arboviroses e outras endemias, com:

Execução ações de controle e monitoramento das arboviroses relacionadas ao vetor Aedes aegypti no município de Alagoinhas, na modalidade busca ativa e demanda espotânea, a fim de mitigar as complicações e conter o processo de transmissão dessas arboviroses;

Execução de ações de controle da Leishmaniose na modalidade demanda espontânea, como forma de conter casos ou surtos, com monitoramento de casos suspeitos e positivos que forem surgindo em Alagoinhas;

Investigação e monitoramento de casos suspeitos de esquistossomose, por meio da execução de exames parasitológicos de fezes, como também através de inquérito coproscópicos nas localidades com maior perfil de proliferação da doença, de preferência em localidade de zona rural;

Realização de orientações através dos PIT - Pontos de Informação de Triatomíneos, por meio de palestras educativas referentes ao tema em questão, para que as comunidades locais tenham maior conscientização quanto aos meios de prevenção da Doença de Chagas e seu vetor.

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- **Programa de Controle das Arboviroses.**

Forma de acesso:

Busca Ativa (Visita Domiciliar) – Não necessita de solicitação;

O Programa Municipal de Controle das Arboviroses tem como uma das suas atribuições a visita aos imóveis para busca e eliminação de focos do Aedes aegypti, principal vetor dessas enfermidades. Esse trabalho é realizado pelos Agentes de Combate a Endemias (ACE) que, durante a visita pesquisam focos de larvas de mosquito, eliminam criadouros, orientam moradores, realizam mobilização, dentre outras atividades. Em Alagoinhas, o trabalho em busca ativa é realizado em todas as localidades da zona urbana e pontualmente em localidades da zona rural.

- **Programa de Controle da Esquistossomose**

Forma de acesso:
Demanda Espontânea – não necessita de agendamento ou guia do SUS;
O Programa de Controle da Esquistossomose consiste na execução de exames parasitológicos de fezes em pacientes com suspeita da doença. O atendimento é realizado sem agendamento na VISAU, e em caso de confirmação da doença há integração com a Atenção Básica para adoção do tratamento adequado.

- **Programa de Controle da Leishmaniose**

Forma de acesso:
Demanda Espontânea – não necessita de agendamento ou guia do SUS;
Monitoramento e acompanhamento dos casos de leishmaniose, com adoção de ações para reduzir a população de flebotomíneos, que são os insetos transmissores da doença. Além disso, em caso suspeito em animais, realização de inquéritos soroepidemiológicos em cães, com posterior eutanásia de cães soropositivos, para reduzir a população de reservatórios da doença.

Principais etapas para o processamento do serviço

- **Programa de Controle das Arboviroses**

Visita Domiciliares do PNCD – Programa Nacional do Controle da Dengue/Arboviroses
Realizar visita técnica domiciliar de controle e monitoramento das arboviroses nos domicílios das localidades urbanas e rurais do município.
Equipe: Agentes de Combate às Endemias; Supervisores de Campo; Supervisores Gerais;

- **Programa de Controle da Esquistossomose**

Exame de fezes – casos Suspeitos: Feito através do laboratório de Esquistossomose, por meio de demanda espontânea, sem agendamento prévio ou guia SUS. Necessário apenas apresentar documento com foto, cartão SUS e 3 amostras devidamente acondicionadas (em dias corridos alternados);
Tratamento – casos confirmados: encaminhamento para Unidade de Saúde de referência para prescrição do medicamento, liberação e tratamento por meio da rede.
Equipe: Agentes de Combate às Endemias (Laboratório); Supervisor da Esquistossomose.

- **Programa de Controle da Leishmaniose**

População pode solicitar a visita através da Central de Endemias ou telefone para realização dos exames, que são executados gratuitamente em animais com sintomas ou suseitos, com posterior confirmação do caso, realizar-se-à a eutanásia.
Equipe: Agentes de Combate às Endemias (Multidisciplinar); Supervisor Equipe Multidisciplinar

Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento é realizado por busca ativa ou demanda espontânea, de acordo com as diretrizes do Ministério da Saúde e da DIVEP para cada programa. O prazo para visitas domiciliares em arboviroses é de 3 meses. Os outros serviços dependem do fluxo de atendimento e demanda, mas são efetivados em no máximo uma semana.
Forma de prestação de serviço	Busca ativa (in loco) Atendimento presencial, com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	Horário de Funcionamento: 7:30 h às 13:30 h, atendimento externo (segunda a sexta-feira). Endereço: Praça Graciliano de Freitas, SN Bairro: Centro Alagoinhas - BA, 48000-167 Telefone: 75 3423 - 4649
Mecanismo de comunicação com os usuários	**Telefone**: (75) 3423-4649 **E-mail:** endemias@visa.alagoinhas.ba.gov.br
Procedimento para responder as manifestações dos usuários	As manifestações da população em caso de demanda espontânea ou denúncias são acolhidas e respondidas por meio dos canais de comunicação mencionados e também por meio da Ouvidoria Municipal, com acompanhamento das demandas pela equipe responsável.

5.6. Atendimento em Vigilância em Saúde Ambiental (VISAM)

Serviços Ofertados	A vigilância em Saúde Ambiental (VISAM), é um serviço que consiste em um conjunto de ações que proporcionam um conhecimento e condicionantes do meio ambiente que interferem na saúde humana, com a finalidade de identificar as medidas de prevenção e controle dos fatores de risco ambientais relacionados às doenças ou a outros agravos à saúde. É também atribuição da VISAM, os procedimentos de vigilância epidemiológica das doenças e agravos à saúde humana, associados a contaminantes ambientais. Executamos os programas de vigilância em saúde ambiental coordenada pelo Ministério da Saúde que visam monitorar e avaliar os impactos do ambiente na saúde humana, identificando e prevenindo riscos. Estes programas incluem ações como o monitoramento da qualidade da água (VIGIÁGUA), do ar (VIGIAR) e do solo (VIGISOLO), além de vigilância de populações expostas a contaminantes químicos (VIGIPEQ).
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	O usuário tem acesso ao serviço através da Ouvidoria, Unidades Básicas de Saúde (Agentes Comunitários de Saúde), Vigilância em Saúde (Agentes de Saúde).
Principais etapas para o processamento do serviço	Recebimento, agendamento e execução e finalização das demandas e/ou denúncias, direcionando respostas para o setor comunicante.
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	Após o recebimento das demandas e denúncias, agendamos a inspeção e execução final em campo. Para conclusão respondemos de forma mais rápida através de ofício para o setor da Ouvidoria e/ou os órgãos competentes para resolução do caso. No prazo de 15 a 30 dias corridos corridos, dependendo da etapa de execução.

Forma de prestação de serviço	A forma de prestação de serviço da VISAM é averiguação e resolução das demandas e denúncias recebidas. E execução de ações que é independente do chamado da população, que trazem benefícios e resoluções positivas.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	Ouvidoria Municipal de Alagoinhas, Unidades Básicas de Saúde, Vigilância em Saúde Horário de Funcionamento: das 7h às 13h, atendimento via telefônico (de segunda a sexta-feira). Telefone: 75 99850-5783
Mecanismo de comunicação com os usuários	Não temos comunicação diretamente com o usuário, é a Ouvidoria ou setor comunicante que faz essa intermediação entre a VISAM e os usuários.
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas, inspecionadas e respondidas por meio do canal de comunicação acima mencionado. (E-mail)
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	A VE atende por demanda espontânea recebendo as notificações dos diversos agravos de qualquer estabelecimento de saúde tanto publico quanto privado impressa ou digital, ainda atua sobre denuncias recebidas via as diversas fontes de comunicação tanto oficial como popular (via protocolo, telefone, rádio, mídia sócias e etc). Solicitação de medicamento para agravos determinados, mediante apresentação dos exames que comprovem o referido agravo e a solicitação médica dos medicamentos (Chagas, Malaria, Leishmaniose)

6. Diretoria de Saúde Bucal

A Saúde Bucal tem como objetivo principal promover, proteger e recuperar a saúde bucal da população, integrando suas ações ao conjunto das práticas de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS). Busca garantir o acesso universal, equânime e contínuo aos serviços odontológicos, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e a redução das desigualdades sociais em saúde.

Serviço oferecido

6.1. Atendimento na Clínica Odontológica Municipal (COM)

Na Clínica Odontológica Municipal ofertamos serviços de atenção primária: Acesso à polpa dentária e medicação (por dente), Adaptação de prótese dentária , Aplicação de cariostático (por dente), Aplicação de selante (por dente), Aplicação tópica de flúor (individual por sessão), Capeamento pulpar, Cimentação de prótese dentária, Curativo de demora com ou sem preparo biomecânico, Drenagem de abscesso, Evidenciação de placa bacteriana, Exodontia de dente decíduo, Exodontia de dente permanente, Instalação de prótese dentária, Moldagem dentogengival para construção de prótese dentária,Orientação de higiene bucal, Profilaxia / Remoção da placa bacteriana, Pulpotomia dentária, Radiografia interproximal (bite wing), Radiografia periapical, Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante), Raspagem alisamento subgengivais (por sextante), Restauração de dente permanente anterior com resina composta, Restauração de dente permanente posterior com resina composta, Retirada de pontos de cirurgias básicas (por paciente), Selamento provisório de cavidade dentária, Tratamento de alveolite , Ulotomia / Ulectomia

Os procedimentos de média complexidade são encaminhados para os CEOs (centro de especialidades de odontologia)

Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para ter acesso ao atendimento, o usuario deve se encaminhar para a clinica e realizar agendamento na recepção, caso seja urgência recebe logo o primeiro atendimento. O paciente deverá apresentar:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);

Principais etapas para o processamento do serviço	1º Recepção na unidade; 2º Triagem 3º Atendimento inicial com o Cirurgião Dentista
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O atendimento ambulatório é realizado de forma agendada. Contudo, casos de maior gravidade poderão ser atendidos de forma imediata, respeitando os critérios clínicos estabelecidos.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	Rua Luis Viana, N 228, Centro. Horário de Funcionamento: das 7:00h às 16:00h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira).
Prioridades de atendimento	Conforme Lei de prioridade nº 10.048/2000
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato ou no máximo 40 dias corridos corridos de acordo com a agenda dos profissionais.
Mecanismo de comunicação com os usuários	Agendamento presencial
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio de ouvidoria.

6.2. Atendimento no Centro de Especialidades de Odontologia (CEO)

Serviço oferecido	O Centro de Especialidades de Odontologia (CEO) I e II, ofertamos as seguintes especialidades: Bucomaxilofacial, Periodontia, Endodontia, Pacientes especiais, Odontopediatria e Prótese Dentária.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	Para ter acesso ao atendimento, é necessário que o paciente seja encaminhado pela Atenção Primária à Saúde (APS), por meio de guia de referência e contrarreferência. O paciente deverá apresentar: • Documento de identificação com foto; • Cartão do Sistema Único de Saúde (SUS); • Guia de referência e contrarreferência.
Principais etapas para o processamento do serviço	1º Avaliação inicial na APS, com encaminhamento para o CEO; 2º Recepção na unidade; 3º Atendimento inicial com profissional da espacialidade agendada,
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediato ou no máximo 40 dias corridos corridos de acordo com a agenda dos profissionais.
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial, com horário previamente agendado.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7h às 16h atendimento ambulatorial (de segunda a sexta-feira). **Endereço: CEO I**: Loteamento Parque Floresta,Parque Floresta; Alagoinhas - BA, 48005-416 **CEO II:** Rua Professor Maria Freijó, Centro; Alagoinhas – BA, 48000-023

Prioridades de atendimento	Conforme Lei de prioridade nº 10.048/2000
Mecanismo de comunicação com os usuários	Agendamento presencial
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	As manifestações dos usuários são acolhidas e respondidas por meio de ouvidoria.
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Os usuários podem consultar o andamento de sua solicitação presencialmente na unidade.

7. Diretoria de Transporte

Serviços oferecidos	Transporte de pacientes para tratamentos dentro e fora do município, além de apoio logístico para servidores da Secretaria Municipal de Saúde, e resolução de tarefas administrativas.
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	• Endereço atualizado • Numero de telefone • Documento de identificação • Comprovante de Agendamento • Relatório Médico
Principais etapas para o processamento do serviço	1. Solicitação do transporte 2. Verificação da documentação e da necessidade de deslocamento 3. Registro da solicitação no sistema de controle logístico 4. Confirmação da viagem no dia anterior 5. Transporte do paciente ao local de destino
Previsão do prazo máximo para prestação do serviço	O setor marca viagens com até 1 mês de antecedência
Forma de prestação de serviço	Presencial, com transporte em veículo da frota da Secretaria Municipal de Saúde, conduzido por profissional capacitado, ou via WhatsApp para marcações e confirmações.
Local e formas para apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço	**Horário de Funcionamento:** das 7 h às 13 h (de segunda a sexta-feira). **Endereço:** Rua Milton da Silva, S/N - Bairro: Centro -, Alagoinhas - BA, 48005-430 **Marcação:** De forma presencial no setor de transportes e na assistência social. Pelo contato do setor de transportes (75 99714-9085)

Prioridades de atendimento	• Pessoas com dificuldade de deambulação. • Pacientes em tratamento contínuo, como: pacientes de hemodiálise e oncológicos. • Casos emergenciais e específicos conforme avaliação de assistente social.
Previsão de tempo de espera para atendimento	O tempo médio de espera para o atendimento no local, é de até 10 minutos em horário administrativo se feito de forma presencial, podendo variar em caso de alta demanda. Para o atendimento via WhatsApp o tempo de espera pode sofrer uma maior variação a depender também da demanda, podendo ser rápido ou demorar até 1 hora e 30 minutos para resposta.
Mecanismo de comunicação com os usuários	• Atendimento de forma presencial • Telefone do setor via WhatsApp
Procedimento para responder e responder as manifestações dos usuários	• Registro da manifestação na ouvidoria ou no setor • Encaminhamento à coordenação responsável • Análise da demanda e resposta ao usuário em até 1 semana • Quando necessário, retorno via WhatsApp
Mecanismo de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	• Consulta presencial no setor • Consulta via telefone institucional

CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO

PREFEITURA
ALAGOINHAS

SESAU
Secretaria Municipal de
SAÚDE