



P R E F E I T U R A D E
GUARABIRA

CIDADE DO TRABALHO

**CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO**

VINE GRATIAE TVAE

SECRETARIA DE SAÚDE

Endereço: Prédio Administrativo – Av. Sabiniano Maia, S/N

Telefone: (83) 3271-4813

E-mail: saude@guarabira.pb.gov.br

SERVIÇO: Atenção Básica

A AB, coordena, organiza, monitora e avalia os serviços inerentes a ela, assistindo os usuários com equidade em suas necessidades, sendo assim a principal porta de entrada e o centro articulador do acesso dos usuários ao Sistema Único de Saúde (SUS) e às Redes de Atenção à Saúde, orientada pelos princípios da acessibilidade, coordenação do cuidado, vínculo, continuidade e integralidade.

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

- Cadastro e Acompanhamento do usuário pelo ACS;
- Acolhimento do usuário na UBS, quando necessário;
- Agendamento do usuário de acordo com sua necessidade para o médico, enfermeiro, odontólogo, técnico de enfermagem e todos os procedimentos inerentes ao atendimento na UBS;
- Encaminhamento ao serviço de referência, se necessário;
- Acompanhamento do usuário, mesmo que ele esteja sendo atendido pelos demais níveis de complexidade, dando continuidade ao cuidado.

REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

É necessário que o usuário esteja cadastrado em sua área adstrita e o documento necessário para o acesso é o cartão SUS atualizado.

PREVISÃO DE PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

No caso de urgência, o atendimento é imediato. Em casos eletivos, o usuário realiza o agendamento, com um prazo de aproximadamente 7 dias para marcação do atendimento. No acompanhamento continuado se faz o aprazamento de acordo com padrões estabelecidos pelo MS (gestantes, puericultura, hiperdia).

FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

- Organizar os serviços para permitir que a Atenção Básica atue como a porta de entrada preferencial e ordenadora da RAS;
- Programar as ações da Atenção Básica a partir de sua base territorial de acordo com as necessidades de saúde identificadas em sua população, utilizando instrumento de programação nacional vigente;
- Organizar o fluxo de pessoas, visando à garantia das referências a serviços e ações de saúde fora do âmbito da Atenção Básica e de acordo com as necessidades de saúde destas;
- Garantir acesso ao apoio diagnóstico e laboratorial necessário ao cuidado resolutivo da população nas 20 Unidade Básicas de Saúde do município por meio de:
 - Consultas médicas
 - Injeções
 - Curativos
 - Vacinas
 - Coleta de exames
 - Acolhimento com classificação de risco
 - Visitas domiciliares
 - Atividade em grupo nas escolas
 - Educação em saúde
 - Encaminhamentos para outras especialidades clínicas e fornecimento de medicação básica.

LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Reclamação, sugestões ou elogios devem ser encaminhado à Ouvidoria do Município:

- **Site:**
- **Teleatendimento:** (83) 3271-1946 **WhatsApp:** (83) 3271-1246
- **Instagram:** @ouvidoriagba
- **Atendimento Presencial:** Sede da Prefeitura de Guarabira, Rua Sólon de Lucena, 26 – Centro (segunda a sexta – 08h às 14h).

Prioridades no atendimento: Idosos; pessoas doentes; portadores de necessidades especiais.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Em até 01 hora.

MECANISMO DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO:

A consulta sobre o andamento dos processos administrativos pode ser realizada presencialmente, por telefone ou no site da PMG guarabira.pb.gov.br.