



**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA**

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



DA UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

APRESENTAÇÃO

A presente CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO visa atender ao disposto no decreto do Ministério da Saúde, nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Por meio deste documento, a UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA apresenta sua lista de serviços ofertados e forma de acesso a eles, bem como os horários de atendimento, de forma a promover visibilidade, clareza e transparência das ações e um atendimento de qualidade. Com a apresentação desta Carta de Serviços, a UMAPS estabelece prioritariamente, um compromisso com a cidadania, assumindo a melhoria contínua das práticas de gestão, visando à busca da excelência, com a participação de toda a sociedade. O usuário/cidadão poderá contribuir para o sucesso e a continuidade desta Carta de Serviços, emitindo críticas, elogios ou sugestões, por intermédio dos canais de comunicação da ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rio Bananal, para viabilizar os recebimentos de manifestações. Neste instrumento, será dado maior destaque aos serviços diretamente ligados às práticas assistenciais e suas formas de acesso.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Unidade Mista Alfredo Pinto Santana (UMAPS) é uma instituição hospitalar pública municipal integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Governo do estado do Espírito Santo, subordinado ao Ministério da Saúde (MS). É classificado como uma Unidade Mista de Atendimento que de acordo com o DataSus é uma Unidade de saúde básica destinada à prestação de atendimento em atenção básica e integral à saúde, de forma programada ou não, nas especialidades básicas, podendo oferecer assistência odontológica e de outros profissionais, com unidade de internação, sob administração única. A assistência médica deve ser permanente e prestada por médico especialista ou generalista. Pode dispor de urgência/emergência e SADT básico ou de rotina. Geralmente nível hierárquico 5. Sua missão é prestar assistência hospitalar de Baixa complexidade, com qualidade



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

e de forma humanizada, integrada às atividades assistenciais oferecidas pelas demais unidades que compõem a Rede de Atenção à Saúde do estado do Espírito Santo.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Unidade Mista Alfredo Pinto Santana dispõe dos seguintes serviços:

- Atendimento ambulatorial com realização de consultas e procedimentos (Pequena Cirurgia) - necessária apresentação de encaminhamento médico/enfermeiro (carimbado e assinado pelo médico ou enfermeiro solicitante), o agendamento é feito na recepção da UMAPS de acordo com disponibilidade de vaga/ horário;
- Medicação externa - necessário a apresentação da receita original carimbada e assinada pelo médico, com prescrição do medicamento junto com a medicação (não fornecemos os medicamentos), é obrigatório a apresentação de documento com foto, além de verificar os dias e horários de atendimento do serviço em questão (pagina 10), em caso de duvidas favor procurar a recepção da UMAPS para eventuais esclarecimentos;
- Curativo – livre demanda, o usuário que necessita desse atendimento pode procurar a recepção da UMAPS nos dias e horários disponíveis (página 10), é obrigatório a apresentação de documento com foto;
- Internação hospitalar - feito somente pelo médico plantonista da Unidade Mista Alfredo Pinto Santana de acordo com a necessidade do usuário de saúde em atendimento;
- Atendimento de Urgência/ emergência - atendimento 24 horas por livre demanda e/ou via SAMU
- Serviço de diagnóstico por imagem realização de exame de imagem (RAIO X) - feito com encaminhamento médico, pode ser por médicos plantonistas da Unidade e/ou atendimentos de médicos externos/ particulares. Necessário



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

apresentar a requisição original assinada e carimbada pelo médico solicitante.

EXAMES / PROCEDIMENTOS REALIZADOS/ ESPECIALIDADES MÉDICAS

- Eletrocardiograma - solicitado somente por médicos plantonistas da Unidade Mista Alfredo Pinto Santana, conforme necessidade do usuário de saúde em atendimento;
- Exames Laboratoriais - solicitado somente por médicos plantonistas da Unidade Mista Alfredo, conforme necessidade do usuário de saúde em atendimento;
- Radiografia - Feito com encaminhamento médico, pode ser por médicos plantonistas da Unidade ou atendimentos de médicos externos/ particulares, necessário apresentar a requisição assinada e carimbada pelo médico solicitante;
- Pequenos procedimentos Cirúrgicos – consulta marcada com encaminhamento do médico/ enfermeiro que atuam na Prefeitura Municipal de Rio Bananal, com carimbo e assinatura, a marcação de consulta é feita na recepção da UMAPS.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS E OBRIGATÓRIOS PARA O ATENDIMENTO

- Documento de identidade com foto (RG, CNH ou Carteira de Trabalho);
- Cartão do SUS atualizado;

*** Se o usuário não possuir cadastro é necessária apresentação de comprovante de residência atual***



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

PORTA DE ENTRADA PARA O ATENDIMENTO NA UMAPS

O acesso ao atendimento de URGÊNCIA/ EMERGENCIA da Unidade Mista dar-se-á via SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), encaminhado via PSF ou outro órgão de atendimento e por demanda espontânea.

Ao chegar a Unidade, o paciente será direcionado pelo funcionário da recepção a apresentar documento de identificação com foto, para realizar abertura de ficha BAU (Boletim de Atendimento de Urgência), onde deve conter as principais informações de identificação do paciente para posterior atendimento médico.

INTERNAÇÃO

A internação hospitalar na UMAPS se dá através de solicitação médica, mediante a emissão do laudo médico para abertura da Autorização de Internação Hospitalar (AIH). A internação pode ser oriunda da Emergência, do Ambulatório ou encaminhado via PSF com relato e assinatura do médico responsável onde o médico plantonista da Unidade Mista avaliará o paciente.

Para dar início aos procedimentos administrativos da internação, o usuário, seu acompanhante e/ou responsável legal deverá apresentar os documentos necessários à internação do paciente na Unidade Hospitalar:

- ✓ Autorização de Internação Hospitalar (AIH) que é expedida pela recepção, devidamente preenchida e assinada pelo médico;
- ✓ Documento de Identificação do paciente, com foto;
- ✓ CPF;
- ✓ Cartão Nacional de Saúde (CNS) / Cartão SUS, se tiver;
- ✓ Cartão de Matrícula na UMAPS, se tiver;
- ✓ Comprovante de residência;
- ✓ Número de telefone para contato e pessoa de referência;
- ✓ Exames complementares, se necessário;



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

- ✓ Para pacientes menores de 18 anos ou curatelados deverão apresentar documento de identidade com foto do responsável legal, endereço e telefone.

ACOMPANHANTES

No momento da internação, o paciente será orientado quanto à autorização e às rotinas para os acompanhantes. Os pacientes menores de 18 anos ou com idade igual e superior a 60 anos e/ou portadores de deficiência possuem direito garantido por lei de ser acompanhado por familiar ou responsável até sua alta.

É importante saber que esse direito poderá ser revogado a critério do médico responsável, devidamente justificado, sempre que ele entender ser o melhor para o processo do cuidado assistencial.

INFORMAÇÕES SOBRE OS PACIENTES INTERNADOS

Não será dada informação alguma sobre o paciente que está internado na unidade por contato telefônico. O familiar ou responsável deverá se dirigir à unidade em horário preestabelecido para obter informações diretamente com o médico que está acompanhando o paciente.

VISITAS AOS PACIENTES INTERNADOS

É importante ter sempre em mão um documento de identificação com foto. Não é permitido trazer alimentos, bebidas, cigarro, ou outros itens que possam influenciar negativamente a saúde do paciente (favor obter informação com o médico e enfermeiro do plantão em caso de dúvidas). É permitido trazer somente material de higiene pessoal, se necessário.

Os horários de visita são organizados da seguinte forma:

Todos os dias nos seguintes horários: 13:00 PM às 13:30 PM e 19:00 PM às 19:30 PM.



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

Cada paciente tem direito a dois visitantes por vez, com possibilidade de rodízio dentro do horário estabelecido e de acordo com autorização médica.

DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

SÃO DIREITOS DOS PACIENTES EM TRATAMENTOS EM NOSSA UNIDADE:

- ✓ Receber atendimento gratuito, respeitoso e atencioso.
- ✓ Ser identificado pelo nome e sobrenome.
- ✓ Conhecer o nome e a especialidade do médico responsável pelo seu cuidado, bem como dos demais profissionais da equipe envolvidos no seu tratamento.
- ✓ Ter prontuário individual, contendo a descrição de seu estado de saúde e do tratamento a que está sendo submetido, de forma clara e legível.
- ✓ Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e clínica, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- ✓ Receber informações completas, simples e compreensíveis a respeito do tratamento e ações diagnósticas e terapêuticas, inclusive sobre riscos e alternativas de tratamento.
- ✓ Consentir ou recusar procedimentos ou condutas terapêuticas de forma livre, voluntária, esclarecida, com adequada informação e utilizando o Termo de Consentimento Informado.
- ✓ Revogar o consentimento anterior, a qualquer momento, de forma livre, consciente e esclarecida, devendo ser registrado em prontuário e assinado.
- ✓ Ter acompanhante durante o período de internação, nos casos previstos em lei.
- ✓ Receber visita, conforme horário estabelecido pela instituição hospitalar.
- ✓ Receber ou recusar apoio psicológico, social e religioso, compatível com o ambiente hospitalar, desde que não interfira nos procedimentos de diagnóstico, tratamento ou relação com os demais enfermos.
- ✓ Ter garantida sua segurança e integridade física.



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

- ✓ Receber, gratuitamente, medicamentos e equipamentos que mantenham a vida e a saúde.
- ✓ Receber as receitas médicas com letra legível e assinadas, com a identificação clara do nome do médico e seu registro profissional.
- ✓ Receber laudo médico, declaração e atestado do profissional que prestou o atendimento.
- ✓ Ser transferido, quando necessário, conforme a avaliação da equipe médica.
- ✓ Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, após devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles os diagnósticos, terapêuticos ou mesmo as avaliações clínicas, desde que não haja risco de vida.

SÃO DEVERES DOS USUÁRIOS:

- ✓ Fornecer, quando solicitado pelos profissionais de saúde, informação completa sobre a sua queixa atual, doenças anteriores, internações, medicamentos e assuntos relacionados com saúde que possam influenciar no tratamento.
- ✓ Informar ao profissional de saúde responsável qualquer mudança inesperada na sua condição clínica.
- ✓ Respeitar as normas e os regulamentos da instituição.
- ✓ Respeitar o direito dos demais pacientes e dos profissionais e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações.
- ✓ Apresentar seus documentos sempre que solicitados e levar para as consultas documentação que auxilie no seu diagnóstico, como exames, receitas, laudos.
- ✓ Anotar todas as reações e dúvidas que surjam durante o tratamento e perguntar ao profissional responsável.

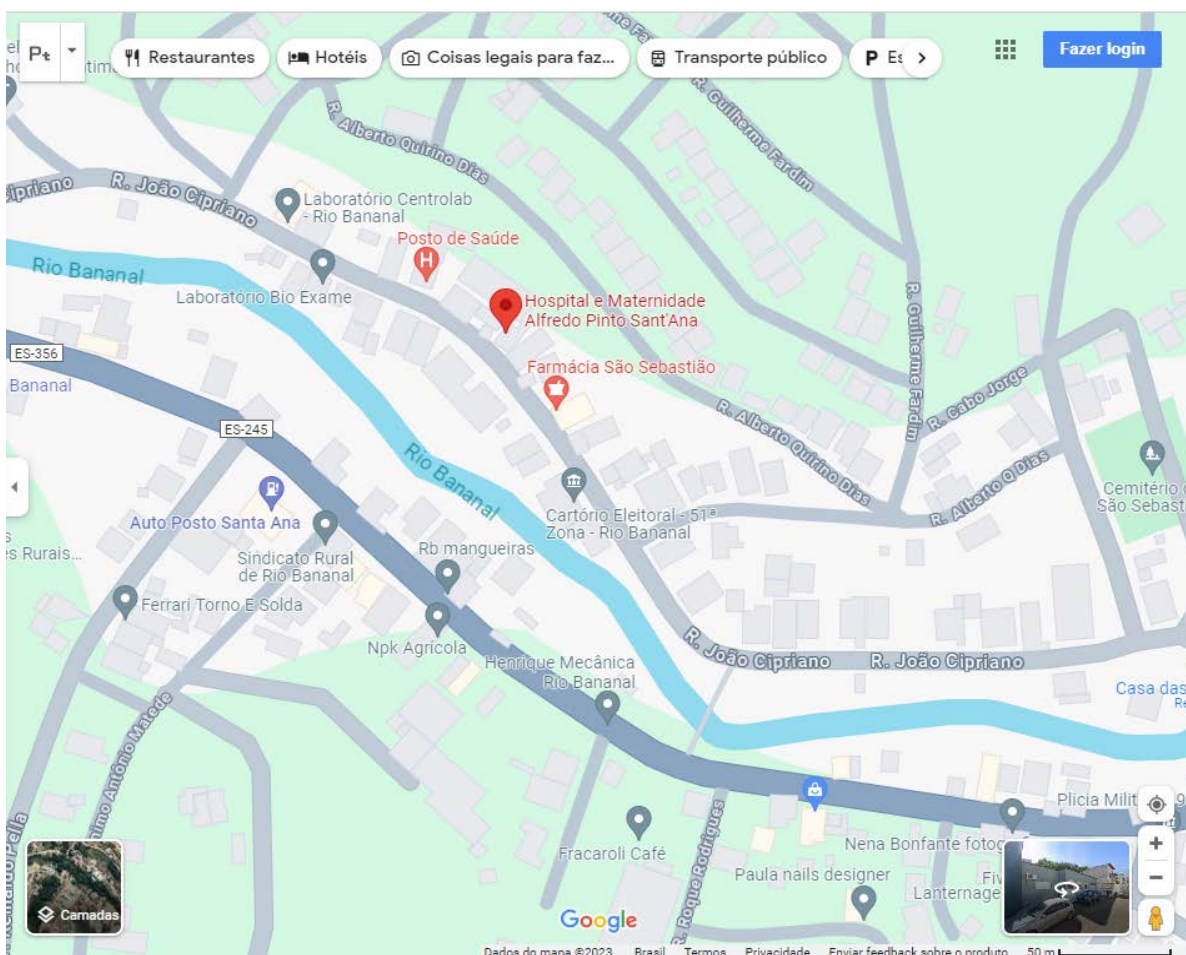


SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

- ✓ Responsabilizar-se por suas escolhas e ações, nos casos em que se recuse a receber tratamento ou não siga corretamente as instruções fornecidas pelos profissionais.
- ✓ Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedada, a qualquer profissional do hospital, a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, valores, equipamentos eletrônicos etc.).

MAPA DE LOCALIZAÇÃO





SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE UNIDADE MISTA ALFREDO PINTO SANTANA

Rua João Cipriano, nº 500, São Sebastião, Rio Bananal/ES – CEP 29.920-000
Tel: (27) 3265-1431/3265-1101 CNPJ: CNPJ 11.429.173/0001-46

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

EMERGÊNCIA

Atendimento 24 horas (todos os dias)

Telefone: (27)3265-1101 / (27) 3265-1431/ (27) 98176-0207

SETOR RAIOS X

Atendimento de 07h às 19h (todos os dias).

CURATIVO

Atendimento aos sábados, domingos e feriados das 08h às 10h. (atendimento por livre demanda não precisa agendar, somente apresentar documento com foto e cartão SUS e aguardar o atendimento).

MEDICAÇÃO EXTERNA

- Atendimento aos sábados, domingos e feriados das 08h às 19h. (atendimento por livre demanda não precisa agendar, somente aguardar o atendimento);
- As urgências e emergências terão prioridade de atendimento, ou seja, o usuário de saúde que necessita de medicação externa deverá aguardar;
- Em alguns casos é necessário trazer o medicamento conforme requisição médica, caso tenha dúvidas favor procurar a recepção da UMAPS para eventuais informações.

***Para mais informações procure a recepção da Unidade Mista Alfredo Pinto Santana, ou entre em contato nos números de telefones abaixo:

(27)3265-1101/ (27) 3265-1431/ (27) 9 8176-0207