

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA DE SAÚDE

UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE (UBS)

Secretaria responsável: Secretaria Municipal de Saúde

Serviço: Atendimento em Atenção Primária à Saúde

- **Requisitos/documentos:**

Cartão do SUS, documento com foto (RG/CPF), comprovante de residência.

- **Principais etapas:**

1. Comparecimento à UBS de referência com documentação;
2. Acolhimento pela equipe de enfermagem;
3. Encaminhamento para consulta médica, odontológica ou multiprofissional, conforme a demanda.

- **Prazo máximo:** Até 7 dias úteis para consultas eletivas; urgências são atendidas no mesmo dia.

- **Forma de prestação:** Atendimento presencial na UBS da área de abrangência do usuário.

- **Locais para manifestações:**

1. Diretamente na UBS;
2. Secretaria de Saúde: Rua Manoel Alves Cardoso, 33 – Centro;
3. Telefone: (81) 98902-7334;
4. E-mail: saude@xexeu.pe.gov.br

CEO – CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

Secretaria responsável: Secretaria Municipal de Saúde

Serviço: Atendimento Odontológico Especializado

- **Requisitos/documentos:**

Cartão do SUS, documento de identificação, encaminhamento da UBS.

- **Principais etapas:**

1. Encaminhamento da UBS;
2. Avaliação inicial no CEO;
3. Agendamento para procedimentos (endodontia, cirurgia oral menor, atendimento a necessidades especiais, entre outros).

- **Prazo máximo:** Até 30 dias após o encaminhamento.

- **Forma de prestação:** Presencial no CEO (local informado pela Secretaria de Saúde).

- **Locais para manifestações:**

1. CEO ou Secretaria de Saúde;
2. Telefone: (81) 98902-7334;
3. E-mail: saude@xexeu.pe.gov.br

HOSPITAL SANTA JOANA

Secretaria responsável: Secretaria Municipal de Saúde

Serviço: Atendimento de Urgência/Emergência e Internações Clínicas

- **Requisitos/documentos:**

Documento de identidade, Cartão SUS, quando possível. Atendimento emergencial não depende de documentação imediata.

- **Principais etapas:**

1. Acolhimento na emergência;
2. Classificação de risco (Protocolo de Manchester);
3. Atendimento conforme prioridade clínica;
4. Internação, se necessário.

- **Prazo máximo:** Atendimento imediato conforme gravidade; internações conforme avaliação clínica.

- **Forma de prestação:** Presencial, 24 horas por dia.

- **Locais para manifestações:**

1. Ouvidoria da unidade hospitalar;
2. Secretaria Municipal de Saúde;
3. Telefone: (81) 98902-7334;
4. E-mail: saude@xexeu.pe.gov.br

CENTRO DE FISIOTERAPIA

Secretaria responsável: Secretaria Municipal de Saúde

Serviço: Reabilitação física por meio de fisioterapia ambulatorial

- **Requisitos/documentos:**

Encaminhamento médico da rede pública (UBS ou hospital), Cartão SUS, documento pessoal.

- **Principais etapas:**

1. Recebimento do encaminhamento;
2. Triagem fisioterapêutica;
3. Início do plano terapêutico individualizado.

- **Prazo máximo:** 15 a 30 dias após triagem, conforme demanda e gravidade.

- **Forma de prestação:** Atendimento presencial por agendamento no Centro de Fisioterapia.

- **Locais para manifestações:**

1. Secretaria de Saúde ou diretamente no centro;
2. Telefone: (81) 98902-7334;
3. E-mail: saude@xexeu.pe.gov.br

CAF – CENTRO DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO

Secretaria responsável: Secretaria Municipal de Saúde

Serviço: Dispensação de medicamentos da Assistência Farmacêutica Básica

- **Requisitos/documentos:** Cartão SUS, receita médica atualizada (SUS ou privada), documento de identidade.
- **Principais etapas:**
 1. Apresentação da receita e documentos;
 2. Verificação de disponibilidade no estoque;
 3. Dispensação orientada pelo farmacêutico.
- **Prazo máximo:** Atendimento imediato; até 48 horas em caso de reposição emergencial.
- **Forma de prestação:** Presencial no CAF e/ou farmácias vinculadas às UBSs.
- **Locais para manifestações:**
 1. Secretaria de Saúde ou na farmácia da UBS;
 2. Telefone: (81) 98902-7334;
 3. E-mail: saude@xexeu.pe.gov.br

Observações Gerais:

- Todos os serviços seguem os protocolos do SUS e são **gratuitos**.
- O usuário deve manter seus dados atualizados junto à UBS para facilitar os agendamentos e contatos.
- A Secretaria Municipal de Saúde disponibiliza **canal de ouvidoria presencial e eletrônico**, via e-mail ou atendimento físico.