



PREFEITURA DE
FRANCISCO MORATO
A Cidade que Trabalha, Aprende e Cresce



Serviço de Assistência Médica
de Francisco Morato



CARTA DE SERVIÇOS

**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA DE
FRANCISCO MORATO-SP**

same@saude.franciscomorato.sp.gov.br 11 4489-8920

Praça da Liberdade, 10 - Jardim Sonobe - 2º Andar

Prefeitura do Município de Francisco Morato
Estado de São Paulo
Brasil

Ildo da Silva Gusmão
Prefeito

Chicão Bernabé
Vice-Prefeito

Marcelo Vieira
Gerente Municipal

Thiago Gabriel de Oliveira
Secretário de Governo

Dr Thiago Marques Gizzi
Secretário de Negócios Jurídicos

Bruno Mesquita
Secretário de Finanças e Gestão

Luiz Fernando da Silva
Secretária de Receitas e Desenvolvimento Econômico

Frederico Nicodemo Fernandes Jorge
Secretário de Obras

Wagner Carneiro de Santana
Secretário de Assistência e Desenvolvimento Social

Marisa Bazaglia
Secretária de Educação

Caio Cezar Magalhães
Secretário de Esportes e Lazer

Fábio Torres de Sene
Secretário de Cultura e Turismo

Thiago Campos Amado
Superintendente do Serviço de Assistência Médica - SAME



Mensagem do Prefeito

Quando nos posicionamos como agentes públicos e assumimos o compromisso de fazer da gestão uma ferramenta de transformação da vida das pessoas, todas as ações são pensadas, planejadas e executadas com responsabilidade, considerando a coletividade, mas sem perder de vista a singularidade de cada território, de cada comunidade.

Desde quando iniciei minha trajetória profissional, em 1997, que venho me dedicando integralmente ao trabalho humano e social. Cuidar de pessoas é um sentimento forte que sempre esteve presente em minha vida. Há 24 anos dedico minha vida em favor da população moratense, já que a prefeitura de Francisco Morato foi minha única empregadora e aqui eu pude atuar inicialmente no magistério, e posteriormente como Assistente Social. E foi com essa vivência, atuando ao lado de pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social que aprendi a encarar de frente os desafios na luta pelos direitos de dignidade e igualdade.

Ao mesmo tempo que enfrentamos esses desafios diários e superamos obstáculo a obstáculo, podemos fazer projeções, elaborar planos audaciosos, vislumbrar um futuro próspero e abundante, com serviços que atendam com qualidade as demandas da população, mas também, com programas capazes de criar uma nova perspectiva.

Acreditar que é possível nos faz avançar com passos firmes e seguros. E o mais importante de tudo isso, é saber que esta caminhada não é solitária, pois durante todo o trajeto podemos contar com o apoio do cidadão e da cidadã moratense.

A luta por uma cidade cada vez melhor é de todos e todas nós. Por isso, nessa construção coletiva temos conquistado tudo aquilo que a cidade merece.

Tem uma frase que diz que somos do tamanho do nosso sonho. Podemos dizer, então que aqui em Morato, somos verdadeiramente gigantes!!!

Ildo da Silva Gusmão



Mensagem do Superintendente

O Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato (SAME) é responsável pela formulação da Política Municipal de Saúde e de suas diretrizes, norteadas pelos princípios do Sistema Único de Saúde - SUS.

Pensar na saúde pública, que é um dos direitos humanos fundamentais, com certeza é um grande desafio no país, e no nosso município não é diferente. É uma tarefa complexa, nos exige muita atenção, dedicação e acima de tudo carinho para acolher da melhor forma as demandas e para garantir o bem-estar físico, mental e social da população Moratense.

Nossa missão diária é atender todos os indivíduos, sem qualquer distinção, alcançando todos os territórios e lhes oferecendo a melhor assistência em saúde. Além disso, o serviço deve dar ênfase também nas atividades preventivas, onde destaco, de forma inédita no município, a implantação do exame de mamografia que possibilitou diagnóstico precoce, o que aumentou as chances de cura do câncer de mama para centenas de mulheres moratenses. Outras ações de destaque como a implantação do serviço de hemodiálise e inauguração da primeira UPA 24h do nosso município, reforçam o nosso compromisso com o avanço das políticas públicas de saúde com responsabilidade e excelência no município de Francisco Morato.

Thiago Campos Amado



Sumário:

Apresentação	05
01 - Cadastro Cartão SUS	06
02 – Vacinação	07
03 – Exame do Pézinho	08
04 – Coleta de Papanicolau	09
05 – Coleta e Realização de Exames Laboratoriais	10
06 – Entrega de Medicamentos	11
07 – Entrega de Medicamentos Controlados	12
07 – TESTE RÁPIDO DE HIV, SÍFILIS E HEPATITES VIRAIS	13
08 – CONSULTA MÉDICA (CLÍNICO GERAL, MÉDICO DE FAMÍLIA, GENERALISTA)	14
09 – CONSULTA MÉDICA (GINECOLOGISTA E OBSTETRA)	15
10 – CONSULTA MÉDICA (PRÉ NATAL DE ALTO RISCO)	16
11 – CONSULTA MÉDICA ESPECIALIDADES	17
12 – ELETROCARDIOGRAMA	18
13 – MAMOGRAFIA	19
14 – ULTRASSOM	20
15 – CONSULTA COM DENTISTA (ATENÇÃO BÁSICA)	21
16 – CONSULTA COM CIRURGIÃO DENTISTA ESPECIALISTA	22
17 – PROGRAMA DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR	23
18 – PROGRAMA DE DISPENSAÇÃO DE INSUMOS PARA DIABÉTICOS INSULINO-DEPENDENTES	24
19 – CENTRAL DE AMBULÂNCIA	25
20 – DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS (DST)	26
21 – DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRAIS	27
22 – CAPS I - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO-JUVENIL	28
23 – CAPS II - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	29
24 – CAPS AD - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS	30
25 – CONSULTA MÉDICA (PSIQUIATRIA)	31
26 – CADASTRAMENTO E LICENCIAMENTO SANITÁRIO	32
27 – REGISTRAR AS DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DA POPULAÇÃO REFERENTE AOS SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS PELOS ESTABELECIMENTOS DE INTERESSE À SAÚDE	34
Glossário	35



Apresentação

A carta de serviço é um documento elaborado pela Superintendência de Saúde de Francisco Morato que visa informar as pessoas:

- a) Quais os serviços prestados;
- b) Como acessar e obter esses serviços;
- c) Quais são os compromissos com o atendimento e;
- d) Os padrões de atendimento estabelecidos.

Denomina-se cartilhas cada agrupamento de serviços prestados nos diversos departamentos dos órgãos de administração finalística, de auxílio e de assessoramento da Autarquia de Saúde que estão devidamente numerados na Carta de Serviço com as informações referidas anteriormente.

Contextualização

A Lei Federal nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 em seu Art 7º, regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 53/2019 de 30 de abril de 2019. E que por sua vez a elaboração e divulgação da “Carta de Serviço ao Usuário” abrange não só a ouvidoria e sim todos os serviços da administração.



CNES	UNIDADE DE SAÚDE	ENDEREÇO
5883873	APAE DE FRANCISCO MORATO	RUA ALMEIDA NOGUEIRA, 44 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
2083876	SANTA CASA DE FRANCISCO MORATO – HOSPITAL GERAL	RUA DOS CRAVOS, 230 - BELÉM CAPELA / FRANCISCO MORATO - SP
400010	UPA DE FRANCISCO MORATO	RUA GREGÓRIO GOMES DA SILVA 280 - JARDIM BELÉM / FRANCISCO MORATO - SP
7027788	AMEM AMBULATORIO MEDICO DE ESPECIALIDADES MUNICIPAL	RUA 21 DE MARCO, 1991 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
6800106	CENTRO DE DIAGNOSTICO MARIA FATIMA SABINO	RUA PROGRESSO, 59 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
2083868	CAPS II FRANCISCO MORATO	RUA 1 DE JANEIRO, 181 - JD. SÃO JOSÉ / FRANCISCO MORATO - SP
7990731	CAPS INFANTO JUVENIL FRANCISCO MORATO	RUA VIRGILIO MARTINS DE OLIVEIRA, 282 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
7614519	CAPS AD ANA MARQUES DA SILVA	RUA PROGRESSO, 486 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
6413358	C E O DR JOSE HENRIQUE BORGES DA COSTA	RUA PROGRESSO, 486 - CENTRO / FRANCISCO MORATO - SP
2083809	USF CASA GRANDE	RUA AMERICANA, 289 - JD MARIA LUIZA - FRANCISCO MORATO-SP
2083795	USF DO AGUA VERMELHA	RUA DONALD SAVAZONI, 25 - PARQUE AGUA VERMELHA - FRANCISCO MORATO-SP
2083825	USF DO ARPOADOR	RUA 10, 361 - JARDIM ARPOADOR - FRANCISCO MORATO-SP
5991404	USF DO JARDIM NOVA ESPERANÇA	RUA DAS CRIANÇAS, 152 - JD VASSOURAS I - FRANCISCO MORATO-SP
2083744	USF DO JARDIM ROSAS	RUA VICTOR EUGENIO LIPPO, 76 - JD ROSAS - FRANCISCO MORATO-SP
2083787	USF DO JARDIM SANTO ANTONIO	RUA OLEGARIO MARIANO, 34 - JD SANTO ANTONIO - FRANCISCO MORATO-SP
2083701	USF DO PARQUE 120 DR RAMS MALULY	RUA GUANABARA, 229 - PQUE 120 - FRANCISCO MORATO-SP
2083728	USF DO PARQUE PAULISTA	RUA AVARE, 152 - PARQUE PAULISTA - FRANCISCO MORATO-SP



2083779	USF DR WALFRIDO TIBURCIO	AV OURO PRETO, 1536 - JARDIM ALEGRIA - FRANCISCO MORATO-SP
2921359	USF JARDIM BATISTA GENARI ISAAC FREITAS BORGES	RUA LOURENCO BUENO DE CAMARGO FILHO, 205 - BATISTA GENARI - FRANCISCO MORATO-SP
2083752	USF JARDIM SILVIA	RUA VEREADOR ASSIS GOMES DA SILVA, 215 - JD SILVIA - FRANCISCO MORATO-SP
2083698	USF TEREZINHA MARQUES DA SILVA	RUA JOAO MENDES JUNIOR, 58 - JD PROF FCO MORATO - FRANCISCO MORATO-SP
2083760	USF VILA GUILHERME	ESTRADA ULISSES GUIMARAES, 1707 - V GUILHERME - FRANCISCO MORATO-SP
47724	VIGILANCIA EM SAÚDE	RUA AVARE, 152 - PARQUE PAULISTA - FRANCISCO MORATO-SP
-	SETOR DE TRANSPORTE	RUA DAS CAMÉLIAS, 118 - BELÉM CAPELA - FRANCISCO MORATO - SP
-	NUCLEO DE PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIA	RUA PROGRESSO, 902 - CENTRO - FRANCISCO MORATO - SP
-	FARMACIA CENTRAL	RUA TUBPINAMBÁS, 1401 - CENTRO - FRANCISCO MORATO - SP
-	FARMACIA PSICOTROPICOS	RUA GREGÓRIO GOMES DA SILVA - CENTRO - FRANCISCO MORATO - SP



1 - Cadastro Cartão SUS

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Atenção Básica
Justificativa:	Identificação dos usuários do Sistema Único de Saúde, conforme Portaria 940 MS/GM de abril de 2011.
Requisitos para Obtenção:	Qualquer cidadão pode solicitar
Documentações:	Crianças: certidão de nascimento, documento de identidade com foto e comprovante de endereço com CEP da mãe. Adultos: documento de identidade com foto (preferencialmente com número do CPF) e comprovante de endereço com CEP
Horário do Atendimento:	De acordo com o horário pré-estabelecido de cada USF
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



02 – Vacinação

(Oferecimento das vacinas universais do SUS)

Tempo de Entrega:	Imediato, conforme agendamento na caderneta de vacinação.
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Vigilância Epidemiológica
Justificativa:	Os calendários de vacinação estão regulamentados pela Portaria ministerial nº 1.498, de 19 de julho de 2013, no âmbito do Programa Nacional de Imunizações (PNI).
Requisitos para Obtenção:	Estar incluído nos critérios específicos de cada vacina (Exemplo: idade, gestação, doenças crônicas, local de residência, etc.) conforme calendário nacional de vacinação.
Documentações:	Certidão de nascimento para crianças e em caso de adultos sem caderneta de vacinação, obrigatório documento de identidade com foto.
Horário do Atendimento:	Segunda a sexta das 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 15:30h
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME11-4881-1003



03 – Exame do Pézinho

(Exame de sangue de recém-nascidos para detecção de 10 doenças)

Tempo de Entrega:	40 a 50 dias
Responsável pela execução:	Maternidade e Atenção Básica
Justificativa:	Cumprir o Programa Nacional de Triagem Neonatal conforme portaria 2.829 MS/GM, de 14 de dezembro de 2012
Requisitos para Obtenção:	Bebês com até 28 dias. Após este período é realizado exame tardio com solicitação médica.
Documentações:	Certidão de nascimento, documento de identidade da mãe e cartão da maternidade onde está o carimbo com os pezinhos do bebê.
Horário do Atendimento:	Nas maternidades é realizado após 48 horas de vida, antes da alta hospitalar. Nas USF's preferencialmente no período da manhã.
Endereço de Atendimento:	Hospital Lacaz/ Santa Casa de Misericórdia de Francisco Morato. Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11 4881-1003. Hospital Lacaz 11 4489-9444 Santa Casa 11 44898578



04 – Coleta de Papanicolau

(Exame do colo do útero)

Tempo de Entrega:	15 a 40 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica
Justificativa:	Ampliar a prevenção do câncer de colo de útero, reduzir a morbidade e mortalidade por esta doença
Requisitos para Obtenção:	Mulheres de 25 a 64 anos
Documentações:	Documento de identidade com foto e cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME (11) 4881-1003.



05 – Coleta e Realização de Exames Laboratoriais

(Exame de sangue, urina, fezes, escarro e demais secreções corpóreas)

Tempo de Entrega:	3 a 30 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica e CTA
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Ter em mãos, a solicitação médica ou de enfermagem em impresso próprio, devidamente preenchido, com carimbo do profissional que fez a solicitação, documento de identidade com foto e cartão SUS. Certidão de nascimento para crianças.
Documentações:	Documento de identidade com foto e cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's e CTA
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's e CTA
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11 4881-1003.



06 – Entrega de Medicamentos

(Fornecimento de medicamentos disponíveis na relação municipal de medicamentos)

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Farmácia Central (Central de Medicamentos)
Justificativa:	Assistência farmacêutica no SUS
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que possua receituário com prescrição do medicamento.
Documentações:	Receita legível, com carimbo e assinatura do profissional que prescreveu e cartão SUS. Para antibióticos é necessária a apresentação de RG.
Horário do Atendimento:	De segunda a sextas nas USF's das 07:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11 4881-1003



07 – Entrega de Medicamentos Controlados

(Fornecimento de medicamentos cujo receituário é controlado)

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Farmácia Central (Central de Medicamentos)
Justificativa:	Assistência farmacêutica no SUS
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que possua receituário com prescrição do medicamento
Documentações:	Receita legível de profissional médico, com carimbo e assinatura, cartão SUS. Receita de acordo com legislação da Anvisa.
Horário do Atendimento:	De segunda a sextas na Farmácia Central das 07:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.
Endereço de Atendimento:	Farmácia Central - Rua Gregório Gomes da Silva, 42 - Jardim Nova Belém.
Telefones de Contato:	Farmácia Central 11-46083479.



07 – TESTE RÁPIDO DE HIV, SÍFILIS E HEPATITES VIRAIS

(Triagem sorológica de doenças infecciosas contagiosas)

Tempo de Entrega:	30 minutos
Responsável pela execução:	Atenção Básica, Vigilância epidemiológica, Atenção Especializada.
Justificativa:	Busca ativa, agilidade e qualidade no diagnóstico.
Requisitos para Obtenção:	Cidadão acima de 18 anos e adolescentes.
Documentações:	Documento de identidade com foto e cartão SUS.
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's e CTA.
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's e CTA.
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11 4881-1003



08 – CONSULTA MÉDICA (CLÍNICO GERAL, MÉDICO DE FAMÍLIA, GENERALISTA)

(Consulta com profissional médico)

Tempo de Entrega:	Imediatamente ou dentro do prazo de 02 a 20 dias com agendamento.
Responsável pela execução:	Atenção Básica.
Justificativa:	Assistência médica no SUS no nível da atenção básica.
Requisitos para Obtenção:	Todos os cidadãos.
Documentações:	Documento de identidade com foto e cartão SUS Certidão de nascimento para crianças.
Horário do Atendimento:	Demanda espontânea ou agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



09 – CONSULTA MÉDICA (GINECOLOGISTA E OBSTETRA)

(Consulta com profissional médico especialista em ginecologia e obstetrícia)

Tempo de Entrega:	3 a 30 dias ou imediatamente para pequenas urgências
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Atenção Especializada
Justificativa:	Assistência médica no SUS no nível da atenção básica
Requisitos para Obtenção:	Mulheres
Documentações:	Documento de identidade com foto e cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Casa da Mulher/ AMEM - Av. 21 de Março, 1191 - Belém Estação
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



10 – CONSULTA MÉDICA (PRÉ NATAL DE ALTO RISCO)

(Consulta com profissional médico especialista em ginecologia e obstetrícia)

Tempo de Entrega:	20 a 30 dias. Casos de pré natal de alto risco são encaminhados a Casa da Mulher/AMEM
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Especializada
Justificativa:	Acompanhamento especializado para reduzir os riscos de intercorrências na gestação, parto e pós-parto
Requisitos para Obtenção:	Gestantes que se enquadrem no protocolo de atendimento ao pré-natal de alto risco com até 30 semanas de gestação
Documentações:	Encaminhamento próprio devidamente preenchido por médico ou enfermeiro Documento de identidade com foto. Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Casa da Mulher/ AMEM - Av. 21 de Março, 1191 - Belém Estação
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



11 – CONSULTA MÉDICA ESPECIALIDADES

(Gastro, dermatologista, otorrinolaringologista, oftalmologista, cardiologista, fonoaudiólogo, psiquiatra/psicólogo, ortopedia, urologista, Infectologista, fisioterapeuta, assistente social (planejamento familiar)).

Tempo de Entrega:	20 a 30 dias. Casos urgentes são encaminhados ao Ambulatório Médico Especializado Municipal - AMEM
Responsável pela execução:	Ambulatório Médico Especializado Municipal - AMEM
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que se enquadre no protocolo da especialidade
Documentações:	Encaminhamento devidamente preenchido por médico de família, clínico geral, generalista Documento de identidade com foto Cartão SUS Exames conforme protocolo
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	AMEM - Av. 21 de Março, 1191 - Belém Estação
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



12 – ELETROCARDIOGRAMA

(Exame que verifica a atividade elétrica do coração)

Tempo de Entrega:	Até 30 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Especializada
Justificativa:	Linha de cuidado das doenças crônicas, avaliação para cirurgias e procedimentos
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que se enquadre no protocolo do exame
Documentações:	Pedido do exame devidamente preenchido por médico ou enfermeiro Documento de identidade com foto Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003



13 – MAMOGRAFIA

(Radiografia da mama)

Tempo de Entrega:	Até 45 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Especializada
Justificativa:	Linha de cuidado de saúde da mulher
Requisitos para Obtenção:	Mulheres acima de 40 anos
Documentações:	Pedido do exame devidamente preenchido Documento de identidade com foto Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agendamento nas USF's
Endereço de Atendimento:	Centro Diagnóstico - Rua Gerônimo Cayetano Garcia, nº 270 - 3º andar do Novo Shopping Morato
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003.



14 – ULTRASSOM

(Exame de imagem não invasivo (sem cortes) por meio de vibrações sonoras)

Tempo de Entrega:	Até 45 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Especializada
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que se enquadre no protocolo do exame solicitado
Documentações:	Pedido do exame devidamente preenchido Documento de identidade com foto Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agendamento nas USF's
Endereço de Atendimento:	Centro Diagnóstico - Rua Gerônimo Cayetano Garcia, nº 270 - 3º andar do Novo Shopping Morato
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003.



15 – CONSULTA COM DENTISTA (ATENÇÃO BÁSICA)

(Consulta com dentista)

Tempo de Entrega:	Até 90 dias. Casos urgentes direcionados ao CEO.
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Saúde Bucal
Justificativa:	Cumprimento da Política Nacional de Saúde Bucal
Requisitos para Obtenção:	Todos os cidadãos
Documentações:	Documento de identidade com foto Certidão de nascimento e documento do responsável para crianças Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Conforme agenda do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's e CEO (Rua Progresso, 486 - Centro)
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003.



16 – CONSULTA COM CIRURGIÃO DENTISTA ESPECIALISTA

(Consulta com dentista (endodontia, periodontia, cirurgia oral avançada, odontopediatria até 12 anos, prótese dentária, dentística em pacientes especiais).

Tempo de Entrega:	Até 90 dias. Casos urgentes imediatamente.
Responsável pela execução:	Saúde Bucal
Justificativa:	Cumprimento da Política Nacional de Saúde Bucal
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que se encaixe nos protocolos da saúde bucal
Documentações:	Encaminhamento devidamente preenchido pelo dentista da atenção básica Documento de identidade com foto Certidão de nascimento e documento do responsável para crianças Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Conforme agenda do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)
Endereço de Atendimento:	Rua Progresso, 486 - Centro
Telefones de Contato:	CEO 11-4489-3869



17 – PROGRAMA DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR

(Fornecimento De concentradores de oxigênio)

Tempo de Entrega:	Até 3 dias. Casos urgentes imediatamente.
Responsável pela execução:	Diretoria Técnica e Atenção Básica
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Pacientes com Doença Pulmonar Obstrutiva Constrictiva (DPOC) ou outras doenças pulmonares crônicas e graves
Documentações:	Formulário padrão devidamente preenchido por médico pneumologista. Uma cópia de um exame de gasometria em repouso. Documento de identidade, CPF, cartão SUS e comprovante de residência.
Horário do Atendimento:	Segunda a sexta das 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 15:30h
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003.



18 – PROGRAMA DE DISPENSAÇÃO DE INSUMOS PARA DIABÉTICOS INSULINO-DEPENDENTES

(Fornecimento de fitas, e lancetas e seringas com agulha para aplicação de insulina)

Tempo de Entrega:	Até 30 dias
Responsável pela execução:	Atenção Básica
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Pacientes diabéticos que fazem uso de insulina
Documentações:	Formulário padrão do programa preenchido pela USF; Cópia do documento de identidade; Cópia do cartão SUS; Cópia da receita onde conste a prescrição do uso contínuo de insulina
Horário do Atendimento:	Agendamento nas USF's
Endereço de Atendimento:	Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato, Praça da Liberdade, 10 – Jardim Sinobe
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003. SAME 11-4489-8900



19 – TRANSPORTE SANITÁRIO

(Transporte previamente agendado de pacientes para tratamento de saúde pelo SUS em outro município)

Tempo de Entrega:	Agendar com no mínimo 8 dias de antecedência
Responsável pela execução:	Departamento de Frotas e Transporte Sanitário - Transporte
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Pacientes munícipes com mobilidade nula ou reduzida, permanente ou temporária, com dificuldade de locomoção, associada à condição clínica ou a deficiência física não apresentando condições de utilizar o transporte público coletivo.
Documentações:	Documento de identidade, Cartão SUS, Comprovante de endereço e Comprovante de agendamento no serviço SUS.
Horário do Atendimento:	Segunda a sexta das 08:00h às 16:30h
Endereço de Atendimento:	R das Camélias, nº 118, Casa 01 – Belém Capela – CEP 07990-040
Telefones de Contato:	0800 7748022 ou (11) 4608-5309



19 – CENTRAL DE AMBULÂNCIA

(Remoção Simples e de Caráter Eletivo de pacientes)

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Departamento de Frotas e Transporte Sanitário - Transporte
Justificativa:	Atendimento integral no SUS
Requisitos para Obtenção:	Atendimento inter-hospitalar (UPA e SANTA CASA) Remoção Simples e de Caráter Eletivo.
Documentações:	Documento de identidade
Horário do Atendimento:	24 horas, de segunda a segunda.
Endereço de Atendimento:	R das Camélias, nº 118, Casa 01 – Belém Capela – CEP 07990-040
Telefones de Contato:	192 ou (11) 4488-7209



20 – DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS PARA PREVENÇÃO DE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS (DST)

(Distribuição de camisinhas masculina e feminina, gel lubrificante).

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Atenção Básica e Atenção Especializada
Justificativa:	Programa de Profilaxia do HIV e DST's
Requisitos para Obtenção:	Todos os cidadãos
Documentações:	Não é necessário apresentar documentação
Horário do Atendimento:	Das 08h às 16h
Endereço de Atendimento:	Todas as USF's e CTA.
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003. SAME 11-4489-8900



21 – DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRAIS

(Distribuição de medicamentos para controle do HIV)

Tempo de Entrega:	Imediato
Responsável pela execução:	Atenção Especializada
Justificativa:	Programa de Profilaxia do HIV e DST's
Requisitos para Obtenção:	Cidadão com diagnóstico de HIV ou profissional de saúde que se acidentou com material perfuro- cortante
Documentações:	Documento de identidade Cartão SUS Receita médica
Horário do Atendimento:	Das 08h às 16h
Endereço de Atendimento:	CTA - Av. 21 de Março, 1191 - Belém Estação
Telefones de Contato:	11-4608-2963



22 – CAPSIJ - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL **INFANTO-JUVENIL**

(Atendimento a crianças e adolescentes com transtornos mentais graves, severos e persistentes, além do uso de Substâncias Psicoativas)

Tempo de Entrega:	De acordo com avaliação
Responsável pela execução:	Atenção Especializada - Saúde Mental
Justificativa:	Atendimento integral no SUS conforme Políticas Públicas de Saúde Mental
Requisitos para Obtenção:	Procura Espontânea
Documentações:	Certidão de Nascimento, RG, Cartão do SUS e comprovante de residência
Horário do Atendimento:	De 2ª a 6ª das 07:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h
Endereço de Atendimento:	Rua Virgílio Martins de Oliveira ,282 Centro
Telefones de Contato:	4608-1176



23 – CAPS II - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

(Atendimento a adultos com transtornos mentais graves, severos e persistentes)

Tempo de Entrega:	De acordo com avaliação
Responsável pela execução:	Atenção Especializada - Saúde Mental
Justificativa:	Atendimento integral no SUS conforme Políticas Públicas de Saúde Mental
Requisitos para Obtenção:	Procura Espontânea
Documentações:	Certidão de Nascimento, RG, Cartão do SUS e comprovante de residência
Horário do Atendimento:	De 2ª a 6ª das 07:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h
Endereço de Atendimento:	Rua 1º de Janeiro, 181, Jd São José
Telefones de Contato:	4489-6251



24 – CAPS AD - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS

(Atendimento a adolescentes e adultos com Transtornos referente ao uso e abuso de Substâncias Psicoativas)

Tempo de Entrega:	De acordo com avaliação
Responsável pela execução:	Atenção Especializada - Saúde Mental
Justificativa:	Atendimento integral no SUS conforme Políticas Públicas de Saúde Mental
Requisitos para Obtenção:	Procura Espontânea
Documentações:	Certidão de Nascimento, RG, Cartão do SUS e comprovante de residência
Horário do Atendimento:	De 2ª a 6ª das 07:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h
Endereço de Atendimento:	Rua Progresso, 486, Centro
Telefones de Contato:	4489-0032



25 – CONSULTA MÉDICA (PSIQUIATRIA)

(Consulta com profissional médico especialista em psiquiatria)

Tempo de Entrega:	Até 90 dias
Responsável pela execução:	Atenção Especializada - Saúde Mental
Justificativa:	Atendimento integral no SUS conforme Políticas Públicas de Saúde Mental
Requisitos para Obtenção:	Cidadão que necessite de avaliação e ou acompanhamento psiquiátrico
Documentações:	Encaminhamento devidamente preenchido por médico de família, clínico geral, generalista Documento de identidade com foto Cartão SUS
Horário do Atendimento:	Agenda disponível nas USF's
Endereço de Atendimento:	Av. 21 de Março, 1191 - Belém Estação
Telefones de Contato:	4489-6635



26 – CADASTRAMENTO E LICENCIAMENTO SANITÁRIO

(Realizar o cadastramento e licenciamento sanitário das atividades econômicas de interesse à saúde licenciáveis, segundo a legislação sanitária vigente)

Tempo de Entrega:	De 30 à 60 dias, a depender da regularidade da documentação fornecida pelo interessado e das condições físicas dos estabelecimentos de interesse à saúde e das boas práticas realizadas pelos interessados.
Responsável pela execução:	Divisão de Vigilância Sanitária
Justificativa:	Controle sanitário dos estabelecimentos de interesse à saúde, conforme as legislações sanitárias vigentes, Lei 6.437/77, Lei Estadual 10.083/98, Portaria Estadual CVS 01/2024 e RDCs da Anvisa
Requisitos para Obtenção:	Solicitar o pedido através da plataforma REDESIM/VRE para as atividades de Alto Risco e Risco Médio II. Para as atividades MEI a solicitação é via balcão junto à Divisão de Vigilância Sanitária. As atividades MEI são isentas de taxa, para os demais, a cobrança é feita de acordo com a tabela em vigência.
Documentações:	Verificar os documentos necessários conforme a atividade requerida, de acordo com a Portaria Estadual CVS nº01/2024 e Portaria CVS 10/2017 para as atividades que necessitem de LTA Os



	formulários ficam a disposição do solicitante na plataforma REDESIM/VRE e para os MEI o preenchimento é no balcão de atendimento da Vigilância Sanitária. Todos os formulários devem conter as informações neles referidas, e os respectivos documentos mencionados nas legislações inerentes a suas atividades.
Horário do Atendimento:	8h às 17h
Endereço de Atendimento:	Rua Avaré, 152 – Pq Paulista
Telefones de Contato:	4488-3176



27 – REGISTRAR AS DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DA POPULAÇÃO REFERENTE AOS SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS PELOS ESTABELECIMENTOS DE INTERESSE À SAÚDE

(Atendimento de denúncias geral)

Tempo de Entrega:	Imediato (nos casos de risco iminente à saúde); de 10 à 30 dias
Responsável pela execução:	Divisão de Vigilância Sanitária
Justificativa:	Controle sanitário dos estabelecimentos de interesse à saúde, conforme à legislação sanitária vigente, em especial Lei 6.437/77, Lei Estadual 10.083/98, Portaria Estadual CVS 01/2024
Requisitos para Obtenção:	Formalizar pessoalmente a denúncia junto à Divisão de Vigilância Sanitária; por meio da Ouvidoria Geral do Município ou e-mail da própria Vigilância, ou ainda de forma presencial.
Documentações:	Na Divisão de Vigilância Sanitária: nenhum. No serviço de ouvidoria: fornecer nome, telefone e endereço completo do local objeto da denúncia
Horário do Atendimento:	8h às 17h
Endereço de Atendimento:	Rua Avaré, 152 – Pq Paulista
Telefones de Contato:	Ouvidoria do SAME 11-4881-1003, Vigilância Sanitária 11-4488-3176



Glossário

SIGLAS -

CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo

CID - Classificação Internacional de Doenças

USF – Unidade de Saúde da Família

PCD – Pessoas com Deficiência

PSF – Programa Saúde da Família

SAME – Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato

AMEM – Ambulatório Médico Especializado Municipal