



Carta de Serviços

*Secretaria Municipal de Saúde
SMS*

Versão 2019.1



Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.



Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) é o órgão da Prefeitura do Rio de Janeiro responsável por formular e executar a política municipal de saúde. Parte do Sistema Único de Saúde (SUS), a Secretaria é norteada pelos princípios deste sistema, que tem como propósitos cuidar da saúde da população, com ações preventivas, de promoção, recuperação e reabilitação, democratizando as informações relevantes para que a população participe e conheça seus direitos e riscos à sua saúde.

Compostas por seis subsecretarias, a SMS atua no planejamento e execução de estratégias que resultem na melhora da infraestrutura da rede municipal, oferecendo um serviço ágil e de qualidade para seus usuários. Desta forma, investe na qualificação e ampliação da rede de Atenção Primária, universalizando o acesso, e na modernização dos atendimentos de alta complexidade.

Endereços e horário de atendimento:

SMS Órgão central: Rua Afonso Cavalcanti, nº 455 Bloco I 7º andar – Cidade Nova.

Horário de atendimento: 09:00 às 17:00h

SIC da SMS – Rua Afonso Cavalcanti, nº 455 Bloco I sala 646 – Cidade Nova.

Horário de atendimento: 09:00 às 17:00h

Coordenadoria Geral de Atenção Primária da Área de Planejamento (CAP)

CAP 1.0 – cobre os bairros de Benfica, caju, Catumbi, Centro, Cidade Nova, Estácio, Gamboa, Lapa, Mangueira, Paquetá, rio Comprido, Santa Tereza, Santo Cristo, Saúde e Vasco da Gama.

Endereço: Rua Evaristo da Veiga, nº 16 – 3º andar – Centro.

Horário de atendimento: 09:00 às 17:00h



CAP 2.1 – cobre os bairros de Botafogo, Catete, Copacabana, Cosme Velho, Flamengo, Gávea, Glória, Humaitá, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Laranjeiras, Leblon, Leme, Rocinha, São Conrado, Urca e Vidigal.

Endereço: Av. Venceslau Brás, nº 65 – Fundos – Botafogo.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 2.2 – cobre os bairros do Alto da Boa Vista, Andaraí, Grajaú, Maracanã, Praça da Bandeira, Tijuca e Vila Isabel.

Endereço: Rua Conde de Bonfim, nº 764 – Tijuca.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 3.1 – cobre os bairros de Bancários, Bonsucesso, Brás de Pina, Cacuia, Cidade Universitária, Cocotá, Complexo do Alemão, Cordovil, Freguesia, Galeão, Ilha do Governador, Jardim América, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Olaria, Manguinhos, Maré, Moneró, Praia da Bandeira, Parada de Lucas, Penha, Penha Circular, Pitangueira, Portuguesa, Ramos, Ribeira, Tauá, Vila do João, Vigário Geral e Zumbi.

Endereço: Rua São Godofredo, s/nº - Penha.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 3.2 – cobre os bairros da Abolição, Água Santa, Cachambi, Del Castilho, Encantado, Engenho da Rainha, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Higienópolis, Inhaúma, Jacarezinho, Jacaré, Lins de Vasconcelos, Maria da Graça, Méier, Piedade, Pilares, Riachuelo, Rocha, Sampaio, São Francisco Xavier, Todos os Santos e Tomás Coelho.

Endereço: Rua Aquidabã, nº 1037 – Lins de Vasconcelos.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 3.3 – cobre os bairros de Acari, Anchieta, Bento Ribeiro, Campinho, Cascadura, Cavalcanti, Coelho Neto, Colégio, Costa Barros, Engenheiro Leal, Guadalupe, Honório Gurgel, Irajá, Madureira, Marechal Hermes, Oswaldo Cruz, Parque Colúmbia, Parque Anchieta, Pavuna, Quintino Bocaiúva, Ricardo de



Albuquerque, Rocha Miranda, Turiacú, Vaz Lobo, Vicente de Carvalho, Vila Cosmos, Vila da Penha e Vista Alegre.

Endereço: Av. Manoel Martins, nº 53 – Madureira.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 4.0 – cobre os bairros do Anil, Barra da Tijuca, Camorim, Cidade de Deus, Curicica, Freguesia, Gardênia Azul, Grumari, Itanhangá, Joá, Pechincha, Praça Seca, Recreio dos Bandeirantes, Tanque, Taquara, Vargem Grande, Vargem Pequena, Vila Valqueire e Jacarepaguá.

Endereço: Av. Ayrton Senna, nº 2001 – Bloco C – Barra da Tijuca.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 5.1 – cobre os bairros de Bangu, Campo dos Afonsos, Deodoro, Jardim Sulacap, Magalhães Bastos, Padre Miguel, Realengo, Senador Camará, Vila Militar e Vila Kennedy.

Endereço: Av. Carlos Pontes, s/nº - Jardim Sulacap.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 5.2 – cobre os bairros de Barra de Guaratiba, Campo Grande, Cosmos, Guaratiba, Inhoaíba, Jardim Maravilha, Pedra de Guaratiba, Santíssimo e Senador Vasconcelos.

Endereço: Estrada do Campinho, nº 2899 – 2º andar – Campo Grande.

Atendimento de atendimento: 08:00 às 17:00h

CAP 5.3 – cobre os bairros de Jardim Palmares, Paciência, Santa Cruz e Sepetiba.

Endereço: Rua Álvaro Alberto, nº 601 – Santa Cruz.

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00h



Ouvidorias:

Nível central: Rua Afonso Cavalcanti, 455 Bloco I, sala 622 Cidade Nova.

CAP 1.0: Rua Evaristo da Veiga, nº 16 – 3º andar – Centro.

CAP 2.1: Av. Venceslau Brás, nº 65 – Fundos – Botafogo.

CAP 2.2: Rua Conde de Bonfim, nº 764 – Tijuca.

CAP 3.1: Av. Manoel Martins, nº 53 – Madureira.

CAP 3.2: Rua Aquidabã, nº 1037 – Lins de Vasconcelos.

CAP 3.3: Av. Manoel Martins, nº 53 – Madureira.

CAP 4.0: Av. Ayrton Senna, nº 2001 – Bloco C – Barra da Tijuca.

CAP 5.1: Av. Carlos Pontes, s/nº - Jardim Sulacap.

CAP 5.2: Estrada do Campinho, nº 2899 – 2º andar – Campo Grande.

CAP 5.3: Rua Álvaro Alberto, nº 601 – Santa Cruz.

Horário de atendimento: 09:30 às 17:00h



Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais www.1746.rio ou www.carioca.rio. Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação



pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:



Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.



ATENDIMENTO EM UNIDADES DE SAÚDE	12
Atendimento em Unidades de Atenção Primária em Saúde.....	12
Atendimento à Saúde da Criança e do Adolescente	16
Atendimento à Saúde do Adulto (Homem, Mulher e Idoso)	20
ATENDIMENTO EM UNIDADES DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA .	23
Atendimento em Policlínicas	23
Atendimento em Centros de Reabilitação	25
Atendimento em Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).....	27
Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24 Horas).....	29
ATENDIMENTO EM UNIDADES DE ATENÇÃO TERCIÁRIA.....	31
Atendimento em Coordenação de Emergência Regional (CER).....	31
Atendimento em Hospitais de Emergência e Pronto Atendimento	33
Atendimento em Hospitais Especializados.....	35
Atendimento em Maternidades.....	36
ATENDIMENTO DOMICILIAR	37
Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso (PADI)	37
PROGRAMAS DE SAÚDE	40
Programa de Tabagismo.....	40
Distribuição de insumos para tratamento de Diabetes com insulina	42
BENEFÍCIOS	44
Cadastramento para obtenção de Cartão Nacional SUS	44
Cadastramento para obtenção de Riocard Especial	45
VISTORIA	49
Vistoria em foco de <i>Aedes aegypti</i> (Dengue, Chicungunya e Zika).....	49
Vistoria em local com presença de insetos (mosquito, aranha e lacraia)	51
CEGONHA CARIOCA	53



Solicitação de Transporte da Gestante para a Maternidade	53
Distribuição de Kit Enxoval do bebê.....	55
Realização de visita guiada à maternidade.....	57
ATENDIMENTO A MANDADO JUDICIAL.....	59
Verificação de Mandado Judicial não atendido pela Secretaria Municipal de Saúde.....	59



ATENDIMENTO EM UNIDADES DE SAÚDE

Atendimento em Unidades de Atenção Primária em Saúde

1. O que é o serviço:

Atendimento em Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde, sob a forma de consultas, realização de exames complementares e inserção nas diversas linhas de cuidado.

2. Informações complementares:

De acordo com a Política Nacional de Atenção Básica, do Ministério da Saúde (PORTARIA Nº 2.436, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017), que estabelece as diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a Estratégia Saúde da Família (ESF) é o modelo adotado para a rede de Atenção Primária em Saúde e vem sendo adotado na maioria dos municípios do Brasil. O município do Rio de Janeiro está realizando a transição para o modelo de ESF em suas unidades de Atenção Primária e, atualmente, conta com aproximadamente 64% de cobertura populacional com esse modelo.

As unidades da Atenção Primária de Saúde são as Clínicas de Família (CF) e os Centros Municipais de Saúde (CMS), que atendem a população de forma territorializada e coordenam o cuidado em saúde. É a principal porta de entrada para a rede de saúde da cidade do Rio de Janeiro.

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) objetiva um atendimento às famílias com ações de atenção à saúde, promoção, prevenção, recuperação e reabilitação de doenças mais frequentes, promovendo uma aproximação da comunidade com o SUS (Sistema Único de Saúde), evitando a procura desnecessária aos grandes hospitais.

As equipes de saúde da família também fazem visitas e consultas domiciliares. As Clínicas da Família possuem uma equipe multidisciplinar com:



- Médicos
- Enfermeiros
- Técnicos de Enfermagem
- Agentes Comunitários de Saúde
- Agentes de Vigilância em Saúde
- Dentistas
- Auxiliar de Saúde Bucal
- Técnicos de Saúde Bucal

Esses profissionais são divididos nas Clínicas da Família por equipes responsáveis pela sua área (local de moradia). Ao chegar à unidade, o usuário é acolhido por um profissional de sua equipe e é orientado e atendido de acordo com sua necessidade.

Os principais serviços oferecidos pelas unidades da APS são:

Serviços assistenciais, na forma de consultas médicas, consultas de enfermagem, consultas de saúde bucal, exames complementares, procedimentos (curativos, pequenas cirurgias, nebulizações, aplicação de medicamentos, remoção de cerúmen), dispensação de medicamentos e insumos;

Serviços de prevenção em saúde, como imunizações, consultas médicas, de enfermagem e de saúde bucal. A avaliação do estado de saúde dos usuários e detecção precoce de eventos mórbidos, que são realizados através de exames clínicos e complementares para o rastreamento de doenças, como testes rápidos e de detecção precoce de câncer feminino e masculino;

Serviços de promoção em saúde, como Programa Academia Carioca, Programa de Saúde na Escola, Rede de Adolescentes Promotores da Saúde e ações intersetoriais, incluindo setores como Educação, Assistência Social, órgãos da justiça como Promotorias e Defensorias, Organizações não Governamentais e outros setores da sociedade civil.



Serviços de recuperação com apoio de profissionais de saúde mental, nutrição, fisioterapia, terapia ocupacional, para casos de menor complexidade;

Serviços de vigilância em saúde, com acompanhamento de eventos de notificação compulsória e ambiental.

É atribuição da Atenção Primária em Saúde, orientar e compartilhar os casos de maior complexidade com os outros níveis de Atenção à Saúde, como serviços especializados de média e alta complexidade, através dos sistemas de regulação de vagas, nas plataformas municipal (SISREG) e estadual (SER).

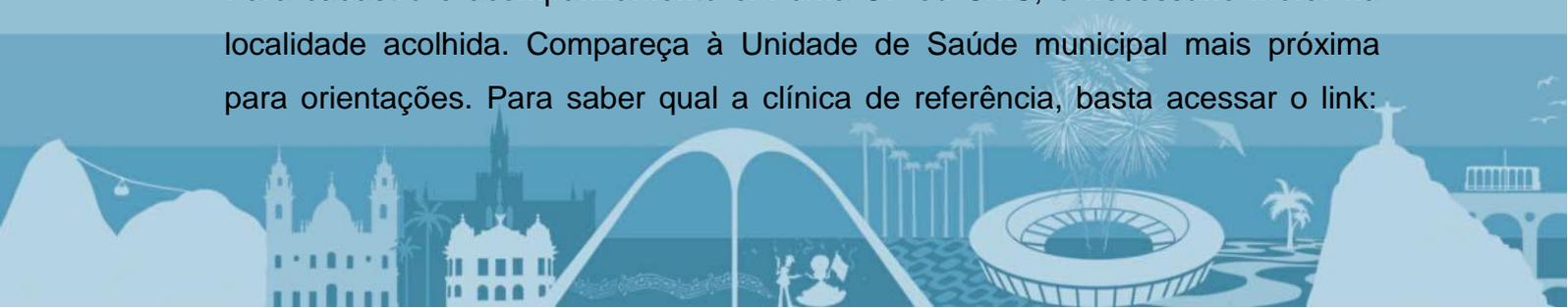
Os serviços oferecidos nas Unidades de Atenção Primária abrangem todos os ciclos de vida do usuário: saúde da criança, do adolescente, do adulto (homem e mulher) e idoso. Para cada ciclo de vida são oferecidos cuidados de atenção à saúde, cumprindo diretrizes e protocolos da Secretaria Municipal de Saúde e Ministério da Saúde.

Nas Clínicas de Família é necessário cadastramento das famílias na unidade de saúde, para usufruir dos serviços oferecidos. O Agente Comunitário de Saúde (ACS) é responsável pelo cadastramento das pessoas nas CF, no Rio de Janeiro, tendo sob sua responsabilidade no máximo 750 pessoas. Ele visitará a residência, fará o cadastramento da família e repassará os dados à equipe de saúde da família. O agente ajuda a acessar os serviços do sistema de saúde, tira dúvidas sobre o funcionamento da unidade de saúde e desenvolve atividades de prevenção de doenças e promoção da saúde. Os ACS se apresentam uniformizados e possuem identificação.

Nas unidades de saúde com modelo de ESF, o cadastramento das famílias é realizado na residência pelo ACS, mas caso não ocorra visita e o cidadão necessite atendimento, o mesmo poderá se cadastrar diretamente na CF. Para isso é necessário que o cidadão leve os documentos acima citados.

3. Como acessar o serviço:

Para cadastro e acompanhamento em uma CF ou CMS, é necessário morar na localidade acolhida. Compareça à Unidade de Saúde municipal mais próxima para orientações. Para saber qual a clínica de referência, basta acessar o link:



<http://www.rio.rj.gov.br/web/sms> e clicar no ícone “Onde ser atendido”, colocando o endereço no campo adequado.

4. Informações/documentos necessárias para solicitação do serviço:

- Documento de identidade oficial com foto;
- Comprovante de residência;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Gestantes devem apresentar o cartão da gestante;
- Crianças devem apresentar a caderneta de saúde.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Os serviços oferecidos pelas unidades de saúde dependem da avaliação inicial, realizada pelas equipes. Os atendimentos são realizados de acordo com a gravidade dos casos, portanto, o usuário é acolhido, é realizada classificação de risco e o atendimento pode ser realizado no mesmo dia, ou agendado para no máximo 30 dias.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento à Saúde da Criança e do Adolescente

1. O que é o serviço:

Atendimento de crianças e adolescentes sob a forma de consultas, realização de exames complementares e inserção nas diversas linhas de cuidado de saúde.

2. Informações complementares:

O acompanhamento de crianças e adolescentes é registrado na caderneta de saúde, que é o documento fornecido pelo Ministério da Saúde. A caderneta de saúde da criança é distribuída gratuitamente a todos os recém-nascidos nas maternidades, públicas e privadas e possui orientações sobre temas referentes à saúde e direitos da criança (como alimentação, vacinação, crescimento e desenvolvimento, prevenção de acidentes e violências).

A caderneta de saúde do adolescente é fornecida na consulta médica, de enfermagem e na sala de vacina.

Crianças e adolescentes são acolhidos nas Unidades Básicas de Saúde, que oferecem atendimentos diversos:

- Tratamento e acompanhamento de saúde da criança, de forma integral, desde o nascimento, com realização de consultas médicas, de enfermagem e odontológica;
- Tratamento e acompanhamento de saúde de adolescentes, de forma integral, com consultas médicas, de enfermagem e odontológicas;
- Imunização de acordo com calendário oficial do Ministério da Saúde para o ciclo de vida indicado e campanhas oficiais amplamente divulgadas. Para maiores informações, procure a unidade de saúde de referência da residência;
- Realização de exames complementares para diagnóstico e detecção precoce de problemas de saúde para crianças e adolescentes.



Dentre os exames disponibilizados na rede municipal, para detecção precoce de problemas de saúde nas crianças, alguns são realizados nos primeiros dias de vida:

Teste da orelhinha: para detecção precoce de problemas auditivos, é realizado nas crianças nascidas nas maternidades municipais até 48 horas de vida. Quando não for realizado nas maternidades, a unidade de saúde será responsável pelo encaminhamento para a realização do mesmo. Nos casos em que a criança não é acompanhada por Unidade de Saúde municipal, compareça na Unidade Básica de Saúde de referência para o endereço do usuário para orientação, portando a caderneta de saúde ou outro documento da criança.

Teste do Reflexo Vermelho: O teste do olho é realizado pelo pediatra na maternidade e depois em uma Unidade Básica de Saúde municipal. O teste tem a finalidade de investigar a catarata congênita, retinoblastoma, dentre outras alterações nos olhos. Se o teste apresentar alguma alteração, a criança será encaminhada para consulta com um oftalmologista. Todas as unidades básicas de saúde realizam o teste do Reflexo Vermelho. Para realizar o teste ou obter mais informações, compareça na Unidade básica de Saúde de referência para o endereço do usuário.

Teste do Pezinho: deve ser realizado entre o 3º e o 5º dia de vida da criança, em qualquer unidade básica de saúde, ou nas maternidades, se a criança ainda estiver internada. O teste detecta: Doença Falciforme, Hipotireoidismo Congênito, Fenilcetonúria, Deficiência de Biotinidase, Fibrose Cística e Hiperplasia Adrenal Congênita. Essas doenças devem ser diagnosticadas o mais cedo possível para evitar sequelas e maiores danos ao bebê. Se o teste não foi realizado entre o 3º e 5º dia de vida do recém-nascido, compareça na Unidade de Saúde de referência para o endereço do usuário para orientação. Na Unidade de Saúde apresente a caderneta de saúde da criança ou outro documento da criança.

- Procedimentos (curativos, nebulizações, pequenas cirurgias, aplicação de medicamentos);
- Informações sobre violência contra crianças e adolescentes, com apoio multidisciplinar e intersetorial;



- Programa Saúde na Escola: trabalho conjunto com outros setores (Educação e Assistência Social) para apoio e orientações sobre saúde de crianças e adolescentes;
- Orientações sobre aleitamento materno e Banco de Leite Humano;
- Atendimentos em Saúde Mental com suporte de equipe especializada.

Nas Clínicas de Família é necessário cadastramento das famílias na unidade de saúde, para usufruir dos serviços oferecidos. O Agente Comunitário de Saúde (ACS) é responsável pelo cadastramento das pessoas nas CF, no Rio de Janeiro, tendo sob sua responsabilidade no máximo 750 pessoas. Ele visitará a residência, fará o cadastramento da família e repassará os dados à equipe de saúde da família. O agente ajuda a acessar os serviços do sistema de saúde, tira dúvidas sobre o funcionamento da unidade de saúde e desenvolve atividades de prevenção de doenças e promoção da saúde. Os ACS se apresentam uniformizados e possuem identificação.

2. Como acessar o serviço:

Para cadastro e acompanhamento em uma CF ou CMS, é necessário morar na localidade acolhida. Compareça à Unidade de Saúde municipal de referência para orientações. Para saber qual a clínica de referência, basta acessar o link: <http://www.rio.rj.gov.br/web/sms> e clicar no ícone “Onde ser atendido”, colocando o endereço no campo adequado.

3. Informações/documentos necessárias para solicitação do serviço:

- Documento de identidade oficial com foto;
- Comprovante de residência;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Gestantes devem apresentar o cartão da gestante;
- Crianças devem apresentar a caderneta de saúde.



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Os serviços oferecidos pelas unidades de saúde dependem da avaliação inicial, realizada pelas equipes. Os atendimentos são realizados de acordo com a gravidade dos casos, portanto, o usuário é acolhido, é realizada classificação de risco e o atendimento pode ser realizado no mesmo dia, ou agendado para no máximo 30 dias.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento à Saúde do Adulto (Homem, Mulher e Idoso)

1. O que é o serviço:

Atendimento para adultos sob a forma de consultas, realização de exames complementares e inserção nos diversos programas de saúde.

2- Informações complementares:

- . Tratamento e acompanhamento da saúde, de forma integral, de adultos, com consultas médicas, de enfermagem e odontológicas (individuais ou coletivas) e registros nas respectivas cadernetas de saúde, distribuídas nas UBS;

- . Imunização de acordo com calendário oficial do Ministério da Saúde para o ciclo de vida indicado e campanhas oficiais amplamente divulgadas. Para maiores informações, procure a unidade de saúde de referência para o endereço do usuário;

- . Procedimentos (curativos, nebulizações, pequenas cirurgias, aplicação de medicamentos);

- . Fornecimentos de insumos e medicamentos, incluindo preservativos para prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST);

- . Realização de exames complementares para diagnóstico e prevenção de doenças:

Teste Imunológico para gravidez;

Exame para prevenção do câncer do colo do útero;

Exames de imagem (radiografias simples e ultrassonografias);

Exames laboratoriais (sangue, fezes, urina, outros materiais orgânicos);

Eletrocardiograma;

Testes rápidos para diagnóstico de Hepatites Virais, Sífilis, HIV, Tuberculose;



. Marcação de exames e consultas em outros serviços, após avaliação clínica, através dos Sistemas de Regulação oficiais;

.Planejamento familiar: orientação, oferta e dispensação de métodos contraceptivos para homens e mulheres. Abordagem de infertilidade, com investigação e suporte psicossocial;

.Pré-Natal: assistência ao pré-natal de baixo risco e compartilhamento dos casos de médio e alto risco com outros níveis de complexidade;

.Programa Academia Carioca, serviço prestado aos cidadãos a partir de 12 anos, no interior das unidades de saúde, com supervisão de um profissional de Educação Física e/ou multiplicador (agente/servidor/funcionário capacitado para desenvolver práticas de atividades físicas / incentivos). O objetivo é de disponibilizar o acesso gratuito do cidadão à prática regular de exercícios, como forma de prevenção de doenças, auxílio na recuperação física e controle de vários tipos de tratamentos. Para participar, será necessária uma avaliação de condição física.

.Práticas Integrativas e Complementares: incluem atividades e tratamentos através de acupuntura, auriculoterapia, homeopatia, fitoterapia e massagens (shiatsu, massagem para os pés). Para informações sobre o tipo de atividade/tratamento que sua unidade de referência oferece, procure a mesma.

.Atendimentos em Saúde Mental com suporte de equipe especializada. Rastreamento de abuso de álcool e outras drogas. Equipes de Consultório na Rua, para atendimento e acompanhamento de usuários em situação de rua.

Nas Clínicas de Família é necessário cadastramento das famílias na unidade de saúde, para usufruir dos serviços oferecidos. O Agente Comunitário de Saúde (ACS) é responsável pelo cadastramento das pessoas nas CF, no Rio de Janeiro, tendo sob sua responsabilidade no máximo 750 pessoas. Ele visitará a residência, fará o cadastramento da família e repassará os dados à equipe de saúde da família. O agente ajuda a acessar os serviços do sistema de saúde, tira dúvidas sobre o funcionamento da unidade de saúde e desenvolve atividades de



prevenção de doenças e promoção da saúde. Os ACS se apresentam uniformizados e possuem identificação.

2. Como acessar o serviço:

Para cadastro e acompanhamento em uma CF ou CMS, é necessário morar na localidade acolhida. Compareça à Unidade de Saúde municipal para orientações. Para saber qual a clínica de referência, basta acessar o link: <http://www.rio.rj.gov.br/web/sms> e clicar no ícone “Onde ser atendido”, colocando o endereço no campo adequado.

3- Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

- Documento de identidade oficial com foto;
- Comprovante de residência;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Gestantes devem apresentar o cartão da gestante;
- Crianças devem apresentar a caderneta de saúde.

4- Prazo máximo para a prestação do serviço:

Os serviços oferecidos pelas unidades de saúde dependem da avaliação inicial, realizada pelas equipes. Os atendimentos são realizados de acordo com a gravidade dos casos, portanto, o usuário é acolhido, é realizada classificação de risco e o atendimento pode ser realizado no mesmo dia, ou agendado para no máximo 30 dias.

5- Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



ATENDIMENTO EM UNIDADES DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA

Atendimento em Policlínicas

1- O que é o serviço:

Atendimentos ambulatoriais especializados, realizados por equipes multiprofissionais, com consultas, procedimentos e exames.

2. Informações complementares

- Consultas médicas especializadas (ginecologia, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, ortopedia, pneumologia, otorrinolaringologia);
- Consultas realizadas por outros profissionais de nível superior (nutrição, enfermagem, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, fisioterapia);
- Pequenas cirurgias;
- Suporte diagnóstico e terapêutico;
- Práticas Integrativas e Complementares;
- Atendimento odontológico especializado – Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs).

3. Como acessar o serviço:

Para conseguir atendimento nas policlínicas, o paciente deve procurar a unidade básica de saúde de referência para a sua residência e, caso seja necessário, o clínico encaminhará para a consulta com o especialista. O acesso às policlínicas é feito a partir do Sistema de Regulação (SISREG).



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para a marcação de consultas dependerá da oferta de vagas no Sistema de Regulação e da demanda para o serviço solicitado.

5. Informações complementares:

As Policlínicas funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Para acompanhamento da solicitação acesse o portal: Transparência do SISREG Ambulatorial do Município do Rio de Janeiro, através do site <https://smsrio.org/transparencia/#/>

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Centros de Reabilitação

1- O que é o serviço:

Atendimento em Centros Especializados de Reabilitação para fins de diagnóstico, tratamento, concessão, adaptação e manutenção de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover uma vida inclusiva e com maior autonomia.

2. Informações complementares:

A reabilitação é um processo global e dinâmico, destinado a restabelecer as funções do paciente, prejudicadas por doenças, acidentes ou outros eventos, causando, assim, uma deficiência transitória ou definitiva.

Os Centros Especializados de Reabilitação (CER) são serviços de referência regulados, que funcionam segundo base territorial e fornecem atenção especializada para pessoas com deficiência temporária ou permanente; progressiva, regressiva ou estável; intermitente e contínua; severa e em regime de tratamento intensivo. Nesses serviços, os pacientes passam por um atendimento multidisciplinar e interdisciplinar. O município do Rio de Janeiro conta atualmente com cinco unidades habilitadas como Centros Especializados em Reabilitação.

Os Centros de Reabilitação dispõem cadeiras de rodas e outros meios auxiliares de locomoção.

O paciente pode se cadastrar nas unidades: Centro Municipal de Reabilitação Oscar Clark, no Maracanã (CAP 2.2), Policlínica Newton Betlhem, na Praça Seca (CAP 4.0) ou Policlínica Manoel Guilherme da Silveira Filho, em Bangu (CAP 5.1). Deve levar a seguinte documentação: identidade, comprovante de residência (só para moradores do município do RJ), CPF, Cartão Nacional SUS e laudo médico,



prescrevendo/indicando o meio auxiliar de locomoção (cadeira de rodas ou muletas), com CID da deficiência.

Para obtenção de aparelhos auditivos, o usuário(a) deve estar cadastrado(a) na unidade de atenção primária, de acordo com o endereço de sua residência, passar pelo médico responsável pelo seu cuidado em saúde, e solicitar agendamento no SISREG em Reabilitação auditiva. Receberá o aparelho, se estiver dentro dos critérios de perda auditiva do Ministério da Saúde.

Para acompanhamento da solicitação acesse o portal: Transparência do SISREG Ambulatorial do Município do Rio de Janeiro, através do site <https://smsrio.org/transparencia/#/>

3. Como acessar o serviço:

Para conseguir atendimento nos Centros de Reabilitação, o paciente deve procurar a unidade básica de saúde de referência para a sua residência e, caso seja necessário, o clínico encaminhará para a consulta com o especialista. O acesso às policlínicas é feito a partir do Sistema de Regulação (SISREG).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para a marcação de consultas dependerá da oferta de vagas no Sistema de Regulação e da demanda para o serviço solicitado.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)

1- O que é o serviço:

Acolhimento, atendimento e reinserção social de pessoas com transtornos mentais graves e persistentes, e/ou com transtornos mentais decorrentes do uso prejudicial de álcool e/ou outras drogas.

2. Informações complementares.

Os CAPS oferecem atendimento interdisciplinar, por equipe multiprofissional que reúne médicos, assistentes sociais, psicólogos, psiquiatras, entre outros, incluindo a família e a comunidade nas estratégias de cuidado, quando necessário. Trabalha em articulação com as demais unidades de saúde e com unidades de outros setores (educação, assistência social, etc).

A Prefeitura do Rio conta com 18 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), 6 Centros de Atenção Psicossocial Álcool Outras Drogas (CAPSad) - dois deles com unidades de acolhimento adultos (UAA) - e 7 Centros de Atenção Psicossocial Infantil (CAPSi), totalizando 31 unidades especializadas próprias. Outros 3 Centros das redes estadual e federal completam a rede de 34 CAPS dentro do município do Rio de Janeiro.

Para maiores informações acesse o site da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro: <http://www.rio.rj.gov.br/web/sms/conheca-a-secretaria#>

3. Como acessar o serviço:

O acesso aos CAPS pode ser feito por demanda espontânea, por intermédio de uma unidade de atenção primária ou especializada, por encaminhamento de uma emergência ou após uma internação clínica/psiquiátrica.



4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O atendimento na CAPS é realizado conforme a avaliação dos casos, que podem ser imediatos ou agendados, com prazo máximo de 30 dias.

Os CAPS funcionam de segunda a sexta, com atendimento das 8h às 17h.

Os **CAPS III** têm funcionamento 24h, durante os sete dias da semana, oferecendo a possibilidade de acolhimento noturno para a clientela já atendida, conforme avaliação da equipe.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24 Horas)

1. O que é o serviço:

Atendimento a urgências em Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24 Horas). O principal objetivo deste tipo de unidade é o atendimento aos pacientes com urgências clínicas, com complexidade superior ao previsto para as unidades de Atenção Primária, porém menos complexos que os atendidos nas grandes emergências hospitalares.

2. Informações complementares:

As UPAs são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgência e emergência hospitalares. Em conjunto com as Coordenações de Emergência Regional (CERs) e os hospitais, as unidades compõem uma rede organizada de Atenção às Urgências.

O município do Rio de Janeiro possui 14 UPAs, distribuídas por vários bairros da cidade, Rocinha, Complexo do Alemão, Manguinhos, Engenho de Dentro, Madureira, Costa Barros, Rocha Miranda, Cidade de Deus, Vila Kennedy, Senador Camará, Magalhães Bastos, Sepetiba, Santa Cruz e Paciência.

3. Como acessar o serviço:

A UPA é unidade de porta aberta. Com funcionamento 24 horas, o acesso é realizado por demanda espontânea.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

As UPAs trabalham com classificação de risco, em que um profissional de saúde faz avaliação dos usuários e prioriza os atendimentos de urgência. Para tal, é utilizado o Protocolo do Ministério da Saúde, em que são utilizadas cores como critério para atendimento:

- Critério vermelho: risco de morte e atendimento imediato;



- Critério laranja: muito urgente, com risco a funções e órgãos vitais; atendimento em no máximo quinze minutos;
- Critério amarelo: necessita atendimento urgente em no máximo trinta minutos;
- Critério verde: baixo risco de agravo à saúde, com atendimento em no máximo uma hora;
- Critério azul: não urgente, com atendimento em no máximo vinte e quatro horas, havendo recomendação de redirecionamento para unidades de atenção primária.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



ATENDIMENTO EM UNIDADES DE ATENÇÃO TERCIÁRIA

Atendimento em Coordenação de Emergência Regional (CER)

1. O que é o serviço:

Atendimento de pessoas com emergências clínicas (não cirúrgicas).

2. Informações complementares:

As Coordenações de Emergência Regional (CER) são um novo modelo de atendimento de urgência e emergência clínica que compõem uma rede organizada de atenção ao carioca. Elas funcionam 24 horas e são instaladas sempre ao lado de um grande hospital de emergência, absorvendo o atendimento dos casos de menor complexidade e deixando a unidade hospitalar liberada para se dedicar aos casos de traumas e cirúrgicos, sua real vocação.

3. Como acessar o serviço:

Essas unidades realizam o acolhimento e assistência aos pacientes com necessidades de pronto atendimento clínico, referenciando-os, se for o caso, para a rede básica de atenção à saúde, para a rede especializada ou para internação, de acordo com a necessidade. Permite atendimento integral para o paciente na área de emergência, com a realização de toda a assistência médica e dos exames necessários.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

As CER trabalham com classificação de risco, avaliando todos os pacientes e priorizando os atendimentos de urgência. Para tal, é utilizado o Protocolo do Ministério da Saúde, em que são utilizadas cores como critério para atendimento:

- Critério vermelho: risco de morte e atendimento imediato;
- Critério laranja: muito urgente, com risco a funções e órgãos vitais; atendimento em no máximo quinze minutos;



- Critério amarelo: necessita atendimento urgente em no máximo trinta minutos;
- Critério verde: baixo risco de agravo à saúde, com atendimento em no máximo uma hora;
- Critério azul: não urgente, com atendimento em no máximo vinte e quatro horas, havendo recomendação de redirecionamento para unidades de atenção primária.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Hospitais de Emergência e Pronto Atendimento

1- O que é o serviço:

Atendimento aos casos clínicos de maior gravidade, casos cirúrgicos, traumas e internações.

2. Informações complementares:

A Secretaria Municipal de Saúde conta com oito hospitais de emergência nas principais áreas de planejamento da cidade: Centro, Méier, Leblon, Barra da Tijuca, Santa Cruz, Ilha do Governador, Realengo e Campo Grande. Outras duas unidades de pronto atendimento, em Botafogo e Irajá, completam a rede hospitalar de urgência e emergência.

3. Como acessar o serviço:

Essas unidades funcionam 24 horas e atendem em demanda espontânea.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

As unidades de emergência e pronto atendimento trabalham com classificação de risco, avaliando todos os pacientes e priorizando os atendimentos de acordo com a gravidade dos casos. Para tal, é utilizada classificação de risco de Manchester, em que são utilizadas cores como critério para atendimento:

- Critério laranja: muito urgente, com risco a funções e órgãos vitais; atendimento em no máximo quinze minutos;
- Critério amarelo: necessita atendimento urgente em no máximo trinta minutos;
- Critério verde: baixo risco de agravo à saúde, com atendimento em no máximo uma hora;
- Critério azul: não urgente, com atendimento em no máximo vinte e quatro horas, havendo recomendação de redirecionamento para unidades de atenção primária.



5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Hospitais Especializados

1. O que é o serviço:

Atendimento de casos direcionados às diversas especialidades clínicas e cirúrgicas.

2. Informações complementares:

A rede hospitalar municipal do Rio conta com seis hospitais especializados e de menor porte, além de quatro unidades psiquiátricas. Completam a rede dois hospitais pediátricos e um de geriatria.

Para acompanhamento da solicitação acesse o portal: Transparência do SISREG Ambulatorial do Município do Rio de Janeiro, através do site <https://smsrio.org/transparencia/#/>

3. Como acessar o serviço:

Os pacientes são referenciados para essas unidades a partir da Atenção Primária (Clínicas da Família ou Centros Municipais de Saúde), conforme a necessidade de cada patologia a ser tratada, através do Sistema de Regulação (SISREG).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para a marcação de consultas dependerá da oferta de vagas no Sistema de Regulação e da demanda para o serviço solicitado.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Atendimento em Maternidades

1. O que é o serviço:

Atendimento a gestantes em todas as fases do ciclo gravídico puerperal, com atendimentos ambulatoriais, de urgência e internações.

2. Informações complementares:

A rede municipal de saúde do Rio de Janeiro conta com 12 maternidades e uma casa de parto próprias. Essas unidades representam ao todo mais de 700 leitos de alojamento conjunto (mães e bebês) e 295 leitos de UI/UTI neonatal. As unidades estão distribuídas por toda a cidade.

3. Como acessar o serviço:

As maternidades funcionam 24 horas e atendem usuárias por demanda espontânea, encaminhadas por outros serviços, ou através do Programa Cegonha Carioca, serviço oferecido pela SMS, que será descrito separadamente nesta carta.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

As maternidades têm um sistema de acolhimento e classificação de risco obstétrica, que é realizado quando da chegada da mulher à maternidade. Essa avaliação definirá quanto à internação ou outro encaminhamento.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



ATENDIMENTO DOMICILIAR

Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso (PADI)

1. O que é o serviço:

Assistência em casa prioritariamente a pessoas com 60 anos ou mais de idade, mas atende a pessoas de todas as idades.

2. Como acessar o serviço:

Pessoas que necessitem do atendimento domiciliar prestado pelo PADI, mas que não estejam internadas nos hospitais onde as equipes estão implantadas, poderão ter acesso ao PADI, procurando a unidade de saúde mais próxima de sua residência, que avaliará a necessidade e incluirá o paciente no Sistema de Regulação – SISREG.

3. Informações complementares:

O serviço é prestado aos portadores de doenças que necessitem de cuidados contínuos que possam ser feitos na residência. O PADI cuida de pessoas com doenças crônicas agudizadas, portadores de incapacidade funcional provisória ou permanente, pacientes oriundos de internações prolongadas e/ou recorrentes, com dificuldade ou impossibilidade física de locomoção, pacientes em cuidados paliativos e outros agravos passíveis de recuperação funcional.

Em alguns casos será necessário que o/a paciente tenha um/a cuidador/a.

Hospitais onde as equipes estão instaladas:

Hospitais Municipais: Salgado Filho, Miguel Couto, Paulino Werneck, Lourenço Jorge, Pedro II e Francisco da Silva Telles, onde realizam a busca ativa nas enfermarias, com o intuito de identificar os pacientes com perfil para atendimento domiciliar.

A busca ativa também é realizada nos Hospitais Municipais: Rocha Faria, Ronaldo Gazolla, Albert Schweitzer, Piedade e Rocha Maia.



Implantado na rede municipal de saúde em 2010, o Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso (PADI) oferece assistência em casa prioritariamente a pessoas com 60 anos ou mais, mas sem restrição de idade.

O PADI cuida de pessoas com doenças crônicas agudizadas, portadores de incapacidade funcional provisória ou permanente, pacientes oriundos de internações prolongadas e/ou recorrentes, com dificuldade ou impossibilidade física de locomoção, pacientes em cuidados paliativos e outros agravos passíveis de recuperação funcional.

Os principais benefícios são a aceleração da recuperação, a redução do tempo médio de internação hospitalar, a liberação dos leitos hospitalares para outros pacientes, a independência funcional, a melhora na capacidade de se cuidar e de ser cuidado no ambiente domiciliar.

São ao todo 16 equipes no programa, das quais 11 multiprofissionais de atenção domiciliar (EMAD) e 5 equipes multiprofissionais de apoio (EMAP). Cada EMAD é constituída por médico, enfermeiro, fisioterapeuta e técnico de enfermagem; enquanto, cada EMAP, por nutricionista, assistente social, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo e odontólogo.

É importante que o/a paciente tenha um laudo médico com a indicação para o atendimento domiciliar pelo PADI.

É necessário ser munícipe do Rio de Janeiro.

O domicílio tem que ter acessibilidade tanto para o/a paciente, quanto para a equipe.

O domicílio precisa ter recursos mínimos de infraestrutura, saneamento básico e ventilação.

O/A usuário/a precisa ter um responsável que assine o Termo de Compromisso do Programa de Atenção Domiciliar ao Idoso.

O/A usuário/a não pode depender de equipamentos para manter as funções vitais.



4- Prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para a marcação de consultas dependerá da oferta de vagas no Sistema de Regulação e da demanda para o serviço solicitado.

5- Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



PROGRAMAS DE SAÚDE

Programa de Tabagismo

1. O que é o serviço:

Tratamento para deixar de fumar, com apoio psicossocial e medicação disponível, realizado nas unidades da Atenção Primária.

2. Informações complementares:

O Programa de Tabagismo atua em três grandes linhas:

Manutenção dos ambientes livres de fumo em espaços públicos ou privados de uso coletivo, para reduzir os riscos da exposição à fumaça de derivados do tabaco (cigarro, cigarrilha, charuto, cachimbo, cigarro de rolo, cigarro de bali, narguilé, cigarro eletrônico).

Prevenção da experimentação e iniciação de crianças, adolescentes e jovens no consumo de tabaco e derivados.

3- Como acessar o serviço:

Para inscrição no tratamento para deixar de fumar, compareça na unidade de saúde para agendar a entrevista individual para avaliação do seu perfil de fumante. O tratamento pode ser em grupo ou individual, com uso ou não de medicamentos (de acordo com os sintomas da falta de nicotina).

4- Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Para realizar inscrição no Programa de Tabagismo na Unidade de Saúde será necessário apresentar original do documento de identidade e comprovante de residência ou de local de trabalho.



5- Prazo máximo para a prestação do serviço:

O Programa de Tabagismo ocorre de acordo com a inscrição e conta com um número limite de vagas por vez. Para saber a data da inscrição no tratamento é preciso comparecer na unidade de Saúde. Caso não haja vaga no momento da procura, informe-se sobre a data da próxima inscrição.

6- Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Distribuição de insumos para tratamento de Diabetes com insulina

1. O que é o serviço:

Disponibilização de insumos que auxiliam no tratamento da diabetes para usuários da atenção primária de saúde que estejam em uso de insulina.

2. Informações complementares:

A SMS distribui glicosímetros e suas respectivas fitas, lancetadores, lancetas e seringas para os pacientes em uso de insulina em acompanhamento em uma das Unidades da Rede Municipal de Saúde. Oferece educação sobre o uso correto de seringas às pessoas que necessitem insulina, tanto para o paciente quanto para seu familiar ou cuidador.

Sua dispensação deve seguir o protocolo abaixo, mas, a critério clínico, podem ocorrer mudanças na dispensação, desde que justificadas.

Crianças, adolescentes e gestantes: Fitas para 4 verificações/dia, 1 lanceta/dia, 1 seringa/dia.

Adultos Tipo 1, Tipo 2, em uso de NPH e regular ou 3 doses/dia de NPH: Fitas para até 3 verificações/dia, 1 lanceta/dia, 1 seringa/dia.

Adultos Tipo 2 em uso de 2 doses de insulina NPH: a critério médico, fitas para 5 verificações/semana, 1 lanceta/3 dias, 1 seringa/dia.

Adultos Tipo 2 em uso de 1 dose de insulina NPH: Fitas para 3 verificações/semana, 1 lanceta/semana, 1 seringa/2 dias.

A SMS também dispõe de material informativo sobre aplicação, transporte e descarte. Recomenda-se realizar o descarte dentro de embalagem de plástico resistente, com abertura larga e tampa com fechamento adequado do tipo embalagem de amaciante de roupa. Outra opção é utilizar latas metálicas, com tampa do tipo latas de achocolatados e leite em pó. Importante identificar essa



embalagem com uma etiqueta onde deve estar escrito: “material biológico” ou “contaminado” antes de levá-la para a unidade de saúde.

3. Como acessar o serviço:

Para receber insumos do tratamento da Diabetes com uso de Insulina, será necessário que esteja em tratamento em uma Unidade de Saúde do município do Rio de Janeiro.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Os serviços oferecidos pelas unidades de saúde dependem da avaliação inicial, realizada pelas equipes. Os atendimentos são realizados de acordo com a gravidade dos casos, portanto, o usuário é acolhido, é realizada classificação de risco e o atendimento pode ser realizado no mesmo dia, ou agendado para no máximo 30 dias.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



BENEFÍCIOS

Cadastramento para obtenção de Cartão Nacional SUS

1. O que é o serviço:

Confecção de cadastro para obtenção do Cartão Nacional SUS para cidadãos.

2. Como acessar o serviço:

Procurar a unidade primária de saúde de referência para o endereço do usuário.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

Identidade, CPF e comprovante de residência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 30 dias.

5. Informações complementares:

Ao efetuar o cadastro no Cartão SUS, a Unidade de Saúde fornece apenas o número do cadastro ou um cartão em papel, válido para o atendimento.

Por orientação da ANS - Agência Nacional de Saúde, todos os planos de saúde devem cadastrar os seus usuários no Cartão Nacional de Saúde.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Cadastramento para obtenção de Riocard Especial

1. O que é o serviço:

Preenchimento de ficha cadastral para obtenção de gratuidade para as pessoas com doenças crônicas que necessitem de tratamento continuado, com respectivos acompanhantes, quando estes forem necessários.

2. Como acessar o serviço:

Procurar a unidade primária de serviço de referência para o endereço do usuário.

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

- laudo emitido por profissional habilitado da rede oficial federal, estadual ou municipal ou por ela credenciado, comprovando estar enquadrado nas condições para obtenção do benefício e, quando necessário, fazendo constar expressa necessidade de tratamento continuado e/ou de acompanhante em seu deslocamento.

- documentos de identificação

- comprovante de residência

A análise, o deferimento ou indeferimento dos pedidos de gratuidade são realizados pelas Unidades de Saúde de Atenção Primária.

4. Informações complementares:

O passe livre municipal do Rio de Janeiro é somente para ônibus e moradores da cidade do Rio de Janeiro. O valor corresponde à tarifa básica.

Quem tem o direito à gratuidade do serviço:

I - deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, neurológica ou sensorial, apresentando-se sob a forma de plegias, paresias, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade



congenita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

II - deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis ou mais, aferida por audiograma nas frequências de quinhentos hertz, mil hertz, dois mil hertz e três mil hertz;

III - deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que zero vírgula zero cinco no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão ou visão subnormal, que significa acuidade visual entre zero vírgula três e zero vírgula zero cinco no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que sessenta graus, ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores não passíveis de melhora na visão com terapêutica clínica ou cirúrgica;

IV - deficiência intelectual: entende-se como uma atividade intelectual abaixo da média de normalidade pré-estabelecida e que é associada a aspectos do funcionamento adaptativos, tais como comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho, podendo dificultar a aprendizagem, comunicação, desenvolvimento da linguagem oral e escrita e sociabilidade;

V – Transtorno do Espectro Autista – TEA;

VI – associação de duas ou mais deficiências;

VII – doença crônica devendo ser caracterizada através do laudo médico,

acrescido das seguintes informações:

a) indicação expressa da doença considerada como crônica, conforme Classificação Internacional de Doenças - CID-10 - da Organização Mundial de Saúde - OMS;

b) caracterização da perda de funcionalidade;



- c) definição expressa do tempo de duração do tratamento e frequência das consultas nas unidades de saúde;
- d) justificativa da necessidade de tratamento continuado, assim entendido como aquele com periodicidade não inferior a duas vezes por mês;
- e) justificativa da necessidade de deslocamento na cidade do Rio de Janeiro e, quando preciso, de acompanhante.

A quantidade de passagens para as gratuidades concedidas será:

I - ilimitada, para as pessoas com deficiência e respectivos acompanhantes, quando estes forem necessários, e aos maiores de sessenta e cinco anos;

II - de, no mínimo, sessenta passagens mensais, para os portadores de doenças renais crônicas, transplantados, hansenianos e portadores do vírus HIV, que necessitem de tratamento continuado e do deslocamento para tratamento de sua patologia, com respectivos acompanhantes, quando estes forem necessários;

III - definida pelo laudo médico, emitido em formulário padrão da Secretaria Municipal de Saúde - SMS, pelos profissionais habilitados na Rede Pública Municipal, Estadual ou Federal, além das clínicas por ela credenciadas, para as pessoas com as demais doenças crônicas que necessitem de tratamento continuado, com respectivos acompanhantes, quando estes forem necessários.

§ 1º O quantitativo de passagens tratado no inciso II será de sessenta passagens mensais, podendo ser majorado caso haja recomendação constante de laudo médico, emitido na forma do disposto no item III.

§ 2º O quantitativo de passagens de que trata os itens II e III não é cumulativo, zerando-se o saldo do Cartão ao final de cada mês.

§ 3º O acompanhante somente poderá exercer o direito à gratuidade em viagens nas quais esteja assistindo o beneficiário.

A partir do deferimento do pedido, o usuário deve entrar em contato com o Riocard para agendar a visita ao posto de atendimento. Mais informações podem



ser obtidas no site do Riocard (telefones 4003-3737, de segunda a sábado, das 7h às 19h, ou www.riocard.com).

A revalidação e a inclusão de acompanhante também devem ser solicitadas na unidade de Saúde de Atenção Primária de referência para a residência do usuário. Para maiores informações, dirija-se ao setor do Passe Livre, localizado no CIAD, ou diretamente numa Unidade de Saúde.

6. Etapas - passo a passo:

1. Obter laudo comprobatório de estar enquadrado nas condições para obter o benefício
2. Procurar a unidade de saúde para preenchimento de ficha cadastral
3. Aguardar a análise e deferimento do pedido
4. Entrar em contato com o RIOCARD para agendar a visita ao posto de atendimento e obtenção do cartão.

7. Prazo máximo para a prestação do serviço:

A depender da disponibilidade dos postos de atendimento do RIOCARD.

8. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



VISTORIA

Vistoria em foco de *Aedes aegypti* (Dengue, Chicungunya e Zika)

1. O que é o serviço:

Solicitação de vistoria e tratamento de possíveis focos de mosquito *Aedes aegypti*

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

- nome e telefone de contato
- endereço da ocorrência com pontos de referencia
- descrição do tipo de imóvel (residencial, comercial, industrial, terreno baldio, imóvel em construção) e da sua situação (abandonado ou não)
- descrição da ocorrência: obras na rua, carcaças ou automóveis abandonados, bueiros entupidos, entulho de obra, lixo acumulado, vazamento de água, imóvel sem acesso.
- informação se há relato de doença no local

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 5 dias úteis.



5. Informações complementares:

Não há foco de mosquito nos casos de piscinas tratadas, praias, água corrente.

Se houver ser lixo ou entulho acumulado, veículo abandonado, buraco na pista, bueiro ou ralo entupido, solicitar serviço ao órgão. COMLURB no caso de lixo acumulado, SEOP no caso de veículo abandonado e SECONSERMA em caso de buraco na pista, bueiro ou ralo entupido.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Vistoria em local com presença de insetos (mosquito, aranha e lacraia)

1. O que é o serviço:

Análise de ambiente com presença de fatores de risco biológicos (vetores, reservatórios, hospedeiros e animais peçonhentos como mosquitos, aranhas e lacraias) atendidos pela Vigilância Ambiental em Saúde.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Nome completo, telefone de contato, endereço completo e ponto de referência da ocorrência
- Tipo de animal/inseto e quantidade (pequena ou grande)
- Informação de quando apareceram e o horário/período em que há maior presença (manhã /tarde/noite)
- Se estão em ambiente interno (dentro do imóvel) ou externo (parte externa do imóvel e rua).

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 7 dias úteis.

5. Informações complementares:

A Vigilância Ambiental em Saúde é um campo da saúde pública que se ocupa da relação entre a saúde humana e meio ambiente cujo objetivo é identificar e intervir nos problemas de saúde relacionados aos fatores de riscos ambientais no território.



6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



CEGONHA CARIOCA

Solicitação de Transporte da Gestante para a Maternidade

1. O que é o serviço:

Transporte por ambulância para a maternidade de uma gestante atendida pelo Programa Cegonha Carioca para a realização do parto.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Requisito para a realização do serviço:

A gestante deve fazer ou ter feito o pré-natal em alguma unidade do município do Rio de Janeiro. Caso contrário, deverá ser solicitada uma ambulância do SAMU (Telefone 192) ou do Corpo de Bombeiros (Telefone 193).

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Nome da unidade de saúde do município onde foi realizado o pré-natal

Informar onde a gestante está (em casa, na rua ou em unidade de saúde):

1. Se a gestante estiver em unidade de saúde, a ambulância deve ser solicitada por meio da Central de Regulação Médica pela plataforma no sistema ou pelo NIR (Núcleo Interno de Regulação), por um profissional da unidade de saúde.

2. Se a gestante estiver em casa, na rua, shopping, loja etc. e tiver sofrido algum acidente, trauma e/ou não estiver consciente, falando e respondendo, deverá ser solicitada a ambulância do SAMU (Telefone: 192) ou do Corpo de Bombeiros (Telefone: 193). A ambulância do Cegonha Carioca não poderá ser acionada, pois não possui equipamentos para esse tipo de atendimento.



3. Se a gestante estiver em casa, na rua, shopping, loja etc. e não tiver sofrido acidente ou trauma, informar:

- nome do solicitante, telefone e e-mail.
- nome completo da gestante e telefone de contato dela ou do acompanhante
- endereço com ponto de referência do local em que se encontra a gestante

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

A previsão de chegada no local é de até 60 minutos para condução da gestante à maternidade de referência. Caso a ambulância não chegue no prazo previsto, deve-se alertar a Central 1746 informando o número do protocolo.

6. Informações complementares:

O chamado poderá ser aberto mesmo que a criança tenha acabado de nascer.

O responsável deve deixar o telefone de contato disponível, além de roupas e documentos da gestante prontos para possível internação.

O transporte pela ambulância ocorrerá para a unidade de referência da gestante, mesmo que outra seja verbalizada ou intencionada.

O transporte Cegonha Carioca leva para a unidade de referência mas não retorna para a residência da cliente caso não seja necessária a internação.

Não será feito o transporte de acompanhantes menores de 16 anos.

Se a solicitação for feita por telefone e ocorrer a desconexão da ligação, a supervisão da Central 1746 deve ser acionada para retomar o contato.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Distribuição de Kit Enxoval do bebê

1. O que é o serviço:

Distribuição de kit enxoval do bebê para gestantes inseridas no Programa Cegonha Carioca.

2. Como acessar o serviço:

O kit enxoval disponível no Programa Cegonha Carioca é entregue à gestante durante visita à maternidade referência, indicada para a realização do parto. As visitas são agendadas durante o pré-natal e ocorrem no terceiro trimestre da gestação (7º, 8º e 9º mês da gestação).

3. Informações/documentos necessários para solicitação do serviço:

A gestante deve estar fazendo Pré-natal em uma unidade primária de saúde e ter sido cadastrada no Programa Cegonha Carioca.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No ato da visita agendada à maternidade de referência.

5. Informações complementares:

O kit enxoval é composto por:

- bolsa (1 unidade),
- Trocador (1 unidade),
- Macacão Manga Curta sem Pé (1 unidade),
- Casaco com Capuz (1 unidade),
- Body Manga Curta (1 unidade),
- Body Manga Longa (1 unidade),
- Calças sem Pé (2 unidades),
- Toalha de Banho com Capuz (1 unidade),
- Manta (1 unidade) e
- Par de Meias (2 unidades).



Não há escolha de cor do enxoval, pois o kit já vem padronizado em cor neutra.

Não é necessário reservar kit e, se a gestante tiver gêmeos, receberá um kit para cada bebê.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



Realização de visita guiada à maternidade

1. O que é o serviço:

Realização de visita guiada à maternidade de referência à gestante inserida no Programa Cegonha Carioca.

2. Como acessar o serviço:

Procurar a unidade primária de saúde de referência para o endereço da gestante.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

A Unidade Básica de Saúde em que a gestante realiza o pré-natal apresentará as datas e horários disponíveis pela maternidade referência e realizará o agendamento da visita no Passaporte Cegonha.

Documentos necessários na visita:

Passaporte da Cegonha, preenchido com o agendamento da visita pela Unidade de Saúde em que a gestante faz seu pré-natal.

Cartão pré-natal

Documento de identidade com foto da gestante.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

A visita à maternidade referência indicada para a gestante em acompanhamento pré-natal será realizada no terceiro trimestre de gestação (7º, 8º e 9º mês da gravidez).

6. Informações complementares:

Durante a visita à maternidade referência para o parto, a gestante e um acompanhante conhecem a estrutura da maternidade e esclarecem dúvidas, recebendo um kit enxoval para o bebê, todas as informações sobre o parto, os sinais que indicam o momento do parto, os cuidados necessários com o bebê e o que a gestante deve fazer para o acompanhamento pós-parto.



Nos casos em que a gestante tenha perdido ou faltado à visita guiada, será necessário comparecer na Unidade Básica de Saúde em que está realizando o pré-natal, pois o agendamento é realizado por esta Unidade.

Passaporte Cegonha: contido no cartão de pré-natal cedido pela unidade básica de saúde à gestante, no qual consta a maternidade referência para o parto, nome, endereço e unidade básica que referenciou (Unidade de Saúde em que foi realizado o cadastro e acompanhamento da gestante), AP (Área Programática – indicada pelo local de residência da gestante), os dados da visita agendada na maternidade referência e data provável para o parto.

Cartão pré-natal: nele estão registradas todas as informações referentes às consultas e aos exames realizados durante o pré-natal.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.



ATENDIMENTO A MANDADO JUDICIAL

Verificação de Mandado Judicial não atendido pela Secretaria Municipal de Saúde

1. O que é o serviço:

Verificação das causas de não atendimento a Mandado Judicial pela Secretaria Municipal de Saúde

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Nome do autor do processo
- Número do processo
- Data da entrega da receita
- Nome e telefone do solicitante

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 20 dias úteis.

5. Informações complementares:

Mandado Judicial é a decisão proferida pelo Poder Judiciário determinando o cumprimento de uma obrigação.



6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio.

