

ATENÇÃO EQUIPE: VOCÊ JÁ SABE, MAS NÃO CUSTA LEMBRAR

SERVÍCIOS OFERTADOS NESTA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

1. **Acolhimento**
2. **Acompanhamento da gestante e do bebê (pré-natal e puericultura)**
3. **Administração de medicamentos e nebulização (sob prescrição)**
4. **Consulta de enfermagem**
5. **Consulta médica**
6. **Consulta odontológica**
7. **Curativo**
8. **Dispensação de medicamentos**
9. **Exames laboratoriais**
10. **Exame preventivo (câncer de colo de útero)**
11. **Grupo de educação em saúde**
12. **Imunização (vacinas)**
13. **Pequenos procedimentos (cirúrgicos)**
14. **Planejamento familiar e dispensação de preservativos e contraceptivos**
15. **Teste de gravidez (TIG) e teste rápido para IST (hepatites virais, HIV e sífilis)**

HORÁRIOS

1. Devem estar afinadas e visíveis:
 - a. Horários de funcionamento da unidade;
 - b. Horários de atendimento de todos os profissionais;
 - c. Horários de todas as atividades educativas semanais;
 - d. Mapa de horários das salas.
2. Durante todo o horário de funcionamento da unidade, devem ser disponibilizadas consultas, curativos, dispensação de medicamentos, imunização (vacinas), realização de testes rápidos, hidratação venosa e observação clínica.
3. A aferição de pressão arterial deve ser realizada a qualquer usuário que a solicite, durante todo o horário de funcionamento da unidade.
4. O agendamento preconiza que o paciente não aguarde mais de 40 minutos para ser atendido. Entretanto, intercâmbios podem ocorrer, e é obrigação do profissional de saúde esclarecer o motivo do atraso e orientar sobre a possibilidade de remarcação.

CASTRADO

1. O Agente Comunitário de Saúde (ACS) é responsável pela realização do cadastro do usuário, que pode ser realizado na unidade de saúde ou no domicílio do paciente.
2. Para o cadastro é necessária a apresentação do número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) de todos os moradores do domicílio acima de 16 anos, ou do número da Declaração de Nascimento Vivo (DNV) dos menores de 16 anos.
3. Em caso de cadastro realizado na unidade de saúde, o ACS responsável pela microárea deve realizar visita domiciliar para validar o endereço.
4. A unidade deve orientar o usuário sobre como realizar a regularização da documentação (CPF ou DNV).

VISITA DOMICILIAR DO AGENTE DE SAÚDE

1. **Agente Comunitário de Saúde (ACS):** deve realizar visita domiciliar com periodicidade baseada na avaliação de risco, com a frequência mínima:
 - Diária: tuberculose, Hanseníase;
 - Semanal: gestantes de alto risco, crianças até 30 dias;
 - Mensal: gestantes de risco habitual, crianças de 1 mês a 1 ano, acamados, Cartão Família Carioca (CFC);
 - Trimestral: hipertensos, diabéticos, crianças de 1 a 2 anos;
 - Semestral: crianças de 2 a 6 anos, idosos (≥ 60 anos), Auxílio Brasil.
2. **Agente de Vigilância em Saúde (AVS):** deve realizar visita domiciliar com periodicidade baseada na avaliação de risco ambiental e do domicílio, com a frequência mínima de duas vezes ao ano por domicílio.
3. **Visita domiciliar solicitada na unidade de saúde:** o ACS deve realizar a primeira avaliação, seguida do agendamento para equipe técnica (técnico de enfermagem, enfermeiro, dentista e/ou médico) em, no máximo, 30 (trinta) dias, caso seja confirmada a necessidade.

CONSULTAS

1. **Agendamento:** somente os moradores da área de responsabilidade da unidade de atenção primária podem agendar consulta. O agendamento deve ocorrer durante todo o horário de funcionamento da unidade.
2. **Orientação:** todo paciente que procura a unidade para agendamento deve sair com data e hora marcada por escrito no mesmo momento, se morador da área de responsabilidade da unidade de atenção primária.
3. **Realização da consulta:** é necessário que pessoas acima de 16 anos apresentem número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou número da Declaração de Nascimento Vivo (DNV) ou menor de 16 anos – exceto casos de urgência (para a população em situação de rua, o CNS é válido).
4. **Casos de urgência:** devem ser atendidos pelo enfermeiro, médico ou dentista no mesmo dia.
5. **Consulta na Estratégia Saúde da Família (ESF):** deve ser agendada em, no máximo, 30 (trinta) dias para enfermeiro, médico ou dentista, de acordo com a necessidade.
6. **Retorno:** o profissional de saúde que retornar o atendimento deve realizar o agendamento de retorno, de acordo com os protocolos clínicos por ele estabelecidos.
7. **Remarcação:** em caso de imprevisto e necessidade de alteração na consulta agendada pelo profissional de saúde, a unidade deve informar nova data e horário imediatamente.

EXAMES LABORATORIAIS

1. **Coleta:** é necessário que pessoa acima de 16 anos apresentem documento com foto e número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), e se menor de 16 anos, o número da Declaração de Nascimento Vivo (DNV) escrito no pedido.
2. **Solicitante:** deve ser aceito apenas pedido de profissional de saúde cadastrado no SCNES da unidade.
3. **Exames laboratoriais:** o tempo máximo de espera entre o pedido e a coleta é de 3 (três) dias, ou conforme orientação do profissional de saúde. Após a coleta, o resultado online deve estar disponível em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.
4. **Exames especiais e citopatológico (preventivo):** o tempo máximo de espera entre o pedido e a coleta é de 7 (sete) dias, ou conforme orientação do profissional de saúde. Após a coleta, o resultado deve estar disponível em, no máximo, 20 (vinte) dias úteis.
5. **Orientação:** o usuário deve guardar o número da solicitação e a senha entregues no momento da coleta, para verificar seu resultado online.
6. **Gestante:** no primeiro contato, o profissional de saúde deve realizar os testes rápidos para IST (hepatites virais, HIV e sífilis), com resultados entregues no mesmo dia.

OUTROS EXAMES

1. **Documentar:** é necessário que pessoas acima de 16 anos apresentem documento com foto e número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), e se menor de 16 anos, o número da Declaração de Nascimento Vivo (DNV) escrito no pedido.
2. **Solicitante:** deve ser aceito apenas pedido de profissional de saúde cadastrado no SCNES da unidade.
3. **Exames de Imagem:** raios-X, ultrassonografia (USG) e eletrocardiograma (ECG) devem ser agendados em, no máximo, 30 (trinta) dias.
4. **Mamografia:** de rastreamento deve ser agendada em, no máximo, 30 (trinta) dias; diagnóstica deve ser agendada em, no máximo, 5 (cinco) dias.

FARMÁCIA

1. **Dispensação de medicamentos:** é necessário que a receita contenha o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), se acima de 16 anos, ou, se menor de 16 anos, o número da Declaração de Nascimento Vivo (DNV) escrito na receita.
2. **Casos de urgência ou risco de vida:** o profissional farmacêutico pode fornecer excepcionalmente o medicamento, mediante justificativa em nome da receita.
3. **Uso contínuo:** receitas de doenças crônicas, anticoncepcionais e medicamentos de uso contínuo poderão ter validade de até 1 (um) ano, de acordo com prescrição do médico, enfermeiro ou cirurgião dentista.
4. **Lista de medicamentos da atenção primária:** deve estar disponível na farmácia da unidade.

5. **Medicamento especializado:** para acesso a medicamento do componente especializado, deve-se fazer contato pelo e-mail especializado.saude@rio.rj.gov.br, pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, ou pelos telefones (31) 2333-3399 / 2333-3059 / 2332-8558 / 2332-8559 / 96900-612 / 96943-0300 / 97983-3535 / 98235-5215, de 2ª a 6ª das 8h às 17 horas.
6. **Hanseníase / HIV / tuberculose:** todas as unidades devem oferecer medicamentos para o tratamento, e todos os profissionais da farmácia devem verificar possíveis casos de abandono.
7. **Diabéticos e curativos crônicos:** os Insusmo sempre poderão ser fornecidos pela farmácia mediante apresentação de receita atualizada com número de CPF ou DNV de paciente morador da área de abrangência da unidade.
8. **Preservativos:** a unidade deve disponibilizar preservativos em local visível e acessível.
9. **Falta de medicamento:** em caso de ausência do medicamento presente na lista da unidade, o usuário deve realizar ouvidoria ligando 1746.

ATENÇÃO DE SAÚDE

1. **Atividade física:** deve ser realizado por médico e é necessário agendamento de consulta.
2. **Afastamento ou repouso:** deve ser realizado por médico ou cirurgião dentista, conforme avaliação clínica.
3. **Comparcimento:** pode ser realizado por qualquer profissional da unidade com data e hora do comparcimento do usuário.
4. **Necessidades especiais:** deve ser realizado por médico mediante a apresentação do Número de Identificação Social (NIS).
5. **Atestado falso ou sem justificativa clínica:** a emissão pode implicar processo ético administrativo profissional, entre outros aspectos legais, conforme previsto nos artigos 201 e 202 do Código Penal, e acarretar demissão por justa causa e pena – detenção de 1 (um) mês a 1 (um) ano.

CARTÃO FAMÍLIA CARIOCA

1. **ATENÇÃO:** paciente que possui o Cartão Família Carioca (CFC) e/ou recebe Auxílio Brasil, devido a um maior risco social, deve receber atenção especial sempre que procurar a unidade.
2. **OBIGATORIO:** é necessário verificar o cadastro integral dos pacientes para registro de suas condicionalidades (crianças até 2 anos, gestantes e adolescentes de 12 a 19 anos).

ENCAMINHAMENTO

1. **Encaminhamento a outra unidade de saúde:** deve ser realizado somente com o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cartão Nacional de Saúde (CNS), nas plataformas oficiais.
2. **Solicitação:** no momento da inserção no Sistema Nacional de Regulação (SISREG) ou no Sistema Estadual de Regulação (SER), deve ser entregue o código de solicitação para o paciente, para acompanhamento.
3. **Autorização:** obrigação da unidade de saúde solicitante informar, por telefone ou presencialmente em visita domiciliar, a data, o local e o horário da marcação da consulta ou do procedimento.
4. **Orientação:** na guia de consulta ou procedimento na unidade para qual foi encaminhado, o usuário deve levar a Guia de Referência e Contrarreferência assinada e carimbada, a Guia de Autorização de Procedimento Ambulatorial (SISREG/SER) impressa, um documento com foto, o número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) e o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF).
5. **Obrigatório:** a unidade para a qual o paciente foi encaminhado deve preencher a parte inferior da Guia de Referência e Contrarreferência, para considerar que aquela consulta ou procedimento realmente ocorreu.
6. **Alta hospitalar:** o paciente deve apresentar nesta unidade de atenção primária o resumo de alta médica impresso.

COLEGIADO GESTOR

1. O diretor/gestente deve se comprometer a reunir as lideranças locais na primeira semana de cada mês, para prestar contas do funcionamento da unidade, ouvir avaliações e apresentar possíveis ajustes de funcionamento.
2. As equipes devem se reunir semanalmente para educação permanente e planejamento das ações de saúde. Neste momento, o acolhimento deve ser realizado por equipe de retaguarda.
3. Contribua com o funcionamento da sua unidade fazendo o elogio, crítica ou sugestão de melhoria ligando 1746.
4. Fale com a direção/gestente ou responsável pela unidade imediatamente em caso de insatisfação – sua crítica é fundamental para melhorarmos nos serviços. Caso considere que seu problema não tenha sido resolvido, registre o ocorrido com data, hora e nome dos envolvidos ligando 1746, e caso não haja resposta que julgue adequada, registre o ocorrido na Ouvidoria do Ministério da Saúde, ligando 136.
5. Se desajaz conhecer mais detalhes sobre as suas unidades e todos os serviços que ela oferece, consulte a Carteira de Serviços da APS-RIO disponível na Recepção da unidade.
6. Confira os dados de saúde da sua unidade disponíveis no Placar da Saúde, que tem atualização mensal.

DIREITOS E DEVERES

1. É obrigação de todos os funcionários desta unidade de atenção primária manter o sigilo integral de qualquer tratamento, sob pena de processo ético profissional administrativo.
2. É proibida a discriminação de toda e qualquer pessoa por sua cor, raça, sexo, origem, orientação sexual ou credo.
3. É dever do profissional de saúde e direito do usuário utilizar o nome social para qualquer chamada.
4. É direito do usuário conhecer o nome dos profissionais que compõem a equipe de Saúde da Família responsável pela sua unidade (gestor/comunidade de saúde, técnico de enfermagem, enfermeiro, médico, auxiliar e técnico de saúde bucal, cirurgião dentista e agente de vigilância em saúde).
5. É obrigação do profissional de saúde a utilização de crachá durante todo o período de trabalho, em local visível para a população.

A SAÚDE MAIS PERTO DE VOCÊ



1746
CENTRAL DE ATENDIMENTO

Rio
PREFEITURA

SAÚDE



ESTA UNIDADE PARTICIPA DE
MELHORES, PROGRAMAS E ESTRATÉGIAS
DE MELHORIA DO ACESSO E DA QUALIDADE
DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE.