

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## UBS E ESF

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE SAÚDE



# Carta de Serviços ao Cidadão

---

## **UBS e ESF (eSB)**

# ÍNDICE

O QUE É.....	04
COMO SOLICITAR?.....	04
FORMA DE ATENDIMENTO:.....	04
UBS E ESF (ESB).....	.....05
I-SERVIÇOS OFERECIDOS: .....	05
II-ACESSAR O SERVIÇO:.....	05
III- ETAPAS: .....	05
IV-PREVISÃO:.....	05
V-FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: .....	05
VI -TODO SERVIÇO ODONTOLÓGICO OFERECIDO PELAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE E ESF (ESB) ..	05
DETALHAMENTO E DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO:.....	06

## **O QUE É?**

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é o modelo assistencial da Atenção Básica, que se fundamenta no trabalho de equipes multiprofissionais em um território adstrito e desenvolve ações de saúde a partir do conhecimento da realidade local e das necessidades de sua população.

## **FORMA DE ATENDIMENTO:**

A fila de espera fica na recepção sendo acessível a qualquer funcionário que poderá responder com tudo.

As manifestações feitas nas Unidades básicas de saúde e ESF(eSB) são recebidas e tratadas na coordenação, pelo responsável técnico.

Ramal: (21) 37829000 Ramal: 4003

Horário de atendimento de 08:00 às 17:00 de segunda à sexta.

Cumprimentando-lhe cordialmente, em resposta a solicitação contida no Ofício nº 004/2023/SMG/CGG – Comitê de Governança e Gestão, no qual solicitam informações referente aos serviços prestados nas Unidades: Unidades Básica de Saúde (UBS) e ESF (eSB). Segue abaixo:

## **UBS e ESF (eSB)**

### **I-Serviços oferecidos:**

- Periodontia
- Endodontia
- Dentística
- Exodontias
- Odontopediatria
- Procedimentos: atendimento de urgência, exodontia, raspagem subgengival e supragengival, profilaxia , dentística e acesso a polpa dentária.
- Exames especializados exame radiográfico (Radiografia Periapical).

### **II-Acessar o serviço:**

- Realizar agendamento na local da ESF ou UBS.
- Possuir cartão do SUS, identidade e comprovante de residência.
- Informações nas unidades de saúde.

### **III- Etapas:**

Consultas com cirurgião dentista das unidades básicas de saúde e ou ESF.

### **IV-Previsão:**

A previsão depende da disponibilidade de vagas para atendimento odontológico.

### **V-Forma de prestação de serviço:**

Consultas ambulatoriais e procedimentos Odontológicos.

**VI** -Todo serviço odontológico oferecido pelas Unidades Básicas de Saúde e ESF (eSB) .

- I. Prioridade para gestantes, idosos, cadeirantes e pacientes acamados.
- II. Previsão de espera para atendimento de 20 a 30 minutos dependendo do procedimento.
- III. Mecanismo - WhatsApp web e ligações telefônicas.
- IV. Procedimentos ou WhatsApp web ou setor de ouvidoria Municipal.
- V. Esse serviço é em conjunto com o setor de ouvidoria da secretaria de saúde.

### **Detalhamento e dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

**I-** A prioridade de atendimento é feita durante a triagem, são usados critérios clínicos para isso, além de, levar em conta as prioridades legais (lei 8.069/90; lei 10.741/03; lei 13.146/15) quando não houver diferenciação clínica.

**II-** A previsão de tempo depende da abertura de vagas, mas o acolhimento é imediato, através da triagem, onde já se faz algumas orientações.

- Escovação dental supervisionada com distribuição de kit's odontológicos.

### **III- Mecanismo de comunicação:**

- Os profissionais administrativos (ADM) fazem contato direto com o paciente; e
- Linha aberta entre a coordenação e os clientes.

### **IV- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- Caixa para receber as ouvidorias da saúde;

Respondemos as ouvidorias direcionadas ao seto



[www.itaguai.rj.gov.br](http://www.itaguai.rj.gov.br)