



Nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019, publicamos a presente Carta de Serviços ao Usuário, relativa aos serviços prestados pela Secretaria da Saúde e Assistência Social do Município de Arroio do Meio.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria da Saúde
e Assistência Social



Município de
Arroio do Meio



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Apresentação

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços aos Usuários, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, 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 aos Usuários 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 da Saúde e Assistência Social

A Secretaria da Saúde e Assistência Social é o órgão responsável por coordenar todas as ações, programas da Secretaria; zelar, manter e conservar o prédio utilizado pela Secretaria, bem como os mantidos pela mesma.

Integram a Secretaria da Saúde e Assistência Social:

- Setor de Recepção;
- Departamento de Saúde Preventiva;
- Departamento de Assistência Médica;
- Departamento de Assistência Odontológica;
- Departamento de Assistência Social e a ele vinculado o Departamento de Oficinas, o Departamento da Melhor Idade, o Departamento de Mulher, o Setor de Recepção, a Criança/Adolescente;
- Departamento de Transporte;
- Departamento da Farmácia e a ele vinculado o Almocharifado;
- Departamento da Saúde Mental;
- Departamento de Enfermagem;
- Setor de Expediente;
- Setor de Comunicação / Telefonia;
- Departamento de Vigilância em Saúde e a ele vinculado a Vigilância Epidemiológica, a Vigilância Sanitária/Zoonoses e o Setor de Vacinas;
- Departamento de Marcação de Consultas/Procedimentos;
- Departamento de Postos de Saúde a ele vinculado a Supervisão de Serviços da Saúde ao qual estão ligados o Posto Central, os ESFs e Postos Distritais;
- Setor de Informática.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

A Secretaria da Saúde está localizada na Rua São Luís, 107-161, Centro, 95940-000
Arroio do Meio | RS – Brasil

Também é possível contatar a ouvidoria através do telefone (51) 3716-1275, ou pelo
e-mail saude@arroiodomeiors.com.br



SECRETARIA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Serviço oferecido

Agendamento de consultas, realização da consulta, encaminhamento e agendamento de exames, cirurgias e procedimentos, realização de cadastro de pacientes nas referências regionais e estaduais para consultas e procedimentos, triagem, testes rápidos, agendamento de transporte, liberação de medicamentos, atendimento individualizado, grupos, visitas domiciliares, cadastro cartão SUS.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- RG;
- CPF;
- Cartão SUS;
- Carteira do Posto de Saúde;
- Comprovante de residência;
- Telefone.

Posto Saúde Central: 51-3716-1275

ESF Navegantes: 51-3716 -1921

ESF Aimoré: 51- 3716-1688

ESF São Caetano: 51- 3716-2159

ESF Bela Vista: 51-3716-3909

ESF Rui Barbosa: 51- 3716 - 1133

Principais etapas para processamento do serviço

Acolhimento, triagem, consulta, encaminhamento de exames, encaminhamento de cirurgias e procedimentos, encaminhamento e agendamento das solicitações médicas.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme regulação e agenda dos serviços.

Forma de prestação do serviço

Presencial e por telefone.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

As manifestações sobre a prestação do serviço poderão ser encaminhadas através dos canais de atendimento da Ouvidoria do Município de Arroio do Meio.

Prioridades de atendimento

Idosos, gestantes, crianças, PCD, pacientes com comorbidades e conforme agendamento das consultas.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Conforme regulação e conforme agenda disponível.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Atendimento presencial e telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Conforme regulação e conforme agenda disponível.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Presencial, Telefone e Protocolo.