



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### 1. OBJETIVO

Esta Carta de Serviços tem como finalidade apresentar, de forma clara e acessível, os principais serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Ibirataia, os compromissos com a qualidade no atendimento à população, os direitos dos usuários e os canais de comunicação disponíveis. Este é um instrumento de transparência e controle social, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

### 2. ESCOPO DE ATUAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde atua na formulação e execução de políticas públicas de saúde, promovendo ações de prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Suas áreas de atuação incluem:

- Atenção Primária (Unidades de Saúde da Família e UBS);
- Atenção Especializada (CAPS e Equipe Multiprofissional – EMut);
- Vigilância em Saúde (Epidemiológica, Sanitária, Ambiental e Saúde do Trabalhador);
- Assistência Farmacêutica;
- Saúde Bucal;
- Saúde Mental;
- Saúde da Mulher, da Criança, do Idoso e da População LGBTQIA+;
- Imunização e campanhas de vacinação;
- Transporte para Tratamento Fora do Domicílio (TFD).

### 3. PÚBLICO-ALVO

- Toda a população residente em Ibirataia;
- Grupos prioritários, como gestantes, crianças, idosos, pessoas com deficiência, pessoas com doenças crônicas e em tratamento contínuo;
- População em situação de vulnerabilidade ou risco epidemiológico.

### 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS

- Consultas médicas e de enfermagem nas Unidades de Saúde da Família;
- Vacinação de rotina e em campanhas (ex: COVID-19, Influenza);



- Atendimento odontológico básico e especializado;
- Distribuição de medicamentos básicos e de uso contínuo;
- Exames laboratoriais e de imagem (conforme regulação);
- Atendimento em saúde mental por meio do CAPS e da Equipe Multiprofissional (EMut);
- Atendimento especializado em diversas áreas da saúde, realizado pela EMut;
- Acompanhamento pré-natal e puerpério;
- Atenção à saúde da criança, do adolescente, da mulher, do homem e do idoso;
- Acompanhamento de hipertensos e diabéticos;
- Vigilância epidemiológica e controle de endemias;
- Serviços de urgência e emergência (SAMU 192);
- Encaminhamento para Tratamento Fora do Domicílio (TFD).

#### **5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- Atendimento Presencial: Secretaria de Saúde – Rua Castro Alves, nº 222 – Centro – Ibirataia/BA
- Telefone: (73) 3537-xxxx
- E-mail: [saude@ibirataia.ba.gov.br](mailto:saude@ibirataia.ba.gov.br)
- Site: [www.ibirataia.ba.gov.br](http://www.ibirataia.ba.gov.br)
- Ouvidoria Municipal: [www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria](http://www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria)

#### **6. COMPROMISSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

- Atendimento humanizado e respeitoso;
- Prioridade de atendimento a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e com comorbidades;
- Tempo médio de espera para consultas agendadas: até 15 dias;
- Atendimento imediato em situações de urgência e emergência;
- Respostas a solicitações e reclamações: até 10 dias úteis;
- Atualização constante da equipe e estrutura dos serviços de saúde.



## **7. DIREITOS DOS USUÁRIOS**

- Ser tratado com respeito, dignidade e confidencialidade;
- Ter acesso universal e igualitário aos serviços públicos de saúde;
- Ser informado sobre o seu estado de saúde e os procedimentos recomendados;
- Registrar sugestões, reclamações ou denúncias e obter resposta;
- Participar das instâncias de controle social, como o Conselho Municipal de Saúde.

## **8. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

- Conselho Municipal de Saúde (CMS);
- Conferências Municipais de Saúde;
- Reuniões de colegiados nas unidades de saúde;
- Audiências públicas;
- Consulta e escuta comunitária nas áreas cobertas por equipes de Saúde da Família.

## **9. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO**

Esta Carta de Serviços será revisada anualmente, ou sempre que houver alterações relevantes nos serviços prestados, com o intuito de garantir maior transparência, efetividade e participação social.