



Carta de Serviços ao Cidadão Secretaria Municipal de Saúde

Esta Carta explica como usar os serviços de saúde de João Monlevade.

Aqui você encontra:

- onde pedir atendimento;
- quais documentos levar;
- quais serviços existem;
- quem pode usar;
- como fazer reclamações, sugestões ou elogios.

Como usar esta Carta

Leia esta Carta para saber:

- onde procurar atendimento;
- quem pode pedir cada serviço;
- quais documentos são necessários;
- se precisa marcar horário;
- se o serviço é gratuito;
- como acompanhar um pedido;
- como falar com a Ouvidoria.

Cadastro no SUS

Para fazer ou atualizar seu cadastro no SUS, procure a Unidade Básica de Saúde, chamada também de UBS, que atende o seu bairro.

Você também pode receber orientação em casa, durante a visita do Agente Comunitário de Saúde.

Leve:

- documento pessoal;
- Cartão SUS, se tiver;
- comprovante de endereço atualizado.

Identificação da Unidade

Item	
Secretaria	Secretaria Municipal de Saúde.
Responsável	Raquel de Souza Paiva Drumond – Secretária Municipal.
Endereço	Avenida Getúlio Vargas, 2.640 - Belmonte.
Telefone	(31) 3859-5800
E-mail	saude@pmjm.mg.gov.br
Horário	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h

Unidades de atendimento

Unidade / responsável / e-mail	Endereço	Telefone	Horário e observações
Secretaria Municipal de Saúde Júlia Lima Linhares Assis assessoriasaude@pmjm.mg.gov.br	Avenida Getúlio Vargas, nº 2640, Bairro Belmonte, CEP 35930-312	3859-5819 3859-5820 3859-5822	7h às 10h30 e 13h às 16h30 Assessoria Saúde
Farmácia Municipal	Avenida Getúlio Vargas, nº 2640, Bairro Belmonte	3859-0698	7h às 12h e 13h às 16h30



Unidade / responsável / e-mail	Endereço	Telefone	Horário e observações
Andressa Silva Braga farmacia.pmjm@gmail.com	Belmonte, CEP 35930-312	3859-0699	
Centro de Reabilitação Isabela Farias Guedes Bezerra sefim.pmjm@gmail.com	Avenida Getúlio Vargas, nº 2640, Bairro Belmonte, CEP 35930-312	3859-2574 3859-2575	7h às 10h30 e 13h às 16h30
Centro de Especialidades Odontológicas Maria Angélica Calijorne Soares Araújo odontologia.ceojm@gmail.com	Rua Dezesesseis, nº 155, Bairro Loanda, CEP 35931-002	3859-2570	7h às 10h30 e 13h às 16h30
Peito Aberto Araceli Daiana Fonseca policlinicapmjm@gmail.com	Avenida Getúlio Vargas, nº 2640, Bairro Belmonte, CEP 35930-312	3859-2578	Segunda-feira, das 7h às 11h. Atende 18 pessoas por dia, com agendamento na UBS Belmonte.
UBS Belmonte Karla Raquel Linhares policlinicapmjm@gmail.com	Avenida Getúlio Vargas, 2640 B, Bairro Belmonte, CEP 35930-312	3859-2577 3859-2578 3859-2579	7h às 10h30, 13h às 16h30 e 17h às 22h. Atende pessoas da EAP Belmonte.
UBS Monlevade Centro Elza da Consolação Reis Monlevadecentroj@gmail.com	Rua Tietê, nº 748 B, Centro Industrial, CEP 35930-455	3859-5842 3859-5843	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Jacuí.
UBS João Paulo Pires de Vasconcelos Ellen Cristina Francisca de Oliveira Braga ubsnovocruzeiro@yahoo.com	Rua Nova York, nº 597, Bairro Novo Cruzeiro, CEP 35931-112	3859-5846	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas das ESF Teresópolis e Cruzeiro Celeste.
UBS Centro Social Urbano Taciana Oliveira Sant'ana Gireli gerenciacsupmjm@hotmail.com	Rua Luzia Brandão Fraga de Souza, s/n, Bairro Loanda, CEP 35931-023	3859-5830 3859-5831	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas das ESF Loanda, Loanda II e Promorar.
UBS Industrial Gina Bueno Ferenzi industrialunid@gmail.com	Rua Ipatinga, nº 624, Bairro Industrial, CEP 35930-125	3859-5834 3859-5835	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Boa Vista.
UBS Antônio Gonçalves Isabela de Jesus Almeida ubsrosario2022@gmail.com	Rua Duque de Caxias, nº 193, Bairro José Elói, CEP 35930-198	3859-2585 3859-2587	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas das ESF Rosário e José Elói.
UBS Santo Hipólito Lisley Emmanuele Barbosa de Oliveira ubssantohipolito@gmail.com	Rua Luiz Gonzaga, s/n, Bairro Santo Hipólito, CEP 35931-205	3859-2567 3859-2568	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Santo Hipólito.
UBS Laranjeiras Mendelssohn Clayton Paulino C.s.laranjeirasjm@gmail.com	Rua Wilson de Souza, s/n, Bairro Laranjeiras, CEP 35930-390	3859-5840 3859-5841	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Laranjeiras.
UBS Padre Hildebrando Kátia Maria Cota Ferreira cspm.pmjm@yahoo.com	Rua 17, s/n, Bairro Vila Tanque, CEP 35930-409	3859-5848 3859-5849	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Vila Tanque.
UBS Cidade Nova Anna Amélia Souza csaudecidadenova@gmail.com	Rua 1, s/n, Bairro Cidade Nova, CEP 35931-232	3859-5832	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas das ESF Santa Bárbara e Cidade Nova.
UBS Nova Esperança Anna Amélia Souza csaudecidadenova@gmail.com	Rua 1, nº 120, Bairro Nova Esperança, CEP 35931-232	3859-5844 3859-5845	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas da ESF Nova Esperança.
UBS Dr. José Nelson Fagundes Maria de Lourdes Fernandes ubsjnf@gmail.com	Rua Marquês de Valença, nº 63, Bairro Novo Cruzeiro, CEP 35931-122	3859-5836 3859-5837 3859-5838 3859-5839	7h às 10h30 e 13h às 16h30. Atende pessoas das ESF Estrela Dalva, Novo Cruzeiro e Planalto.
SESAMO CAPS II Samanta Cristina Taveira sesamojm@gmail.com	Avenida Laranjeiras, nº 61, Bairro Baú, CEP 35930-077	3859-2580 3859-2581 99449-0343	7h às 16h30. Atendimento em saúde mental.
SESAMO CAPS IJ Márcia Aparecida Fonseca sesamojmij@gmail.com	Rua Santa Luzia, nº 83, Bairro Novo Horizonte, CEP 35930-076	3859-2583 3859-2584	7h às 16h30. Atendimento em saúde mental para crianças e adolescentes.
Vigilância Sanitária Viviane Ambrósio Passos Viep.jm@gmail.com	Rua Evangelista, nº 45, Bairro Alvorada, CEP 35930-024	3859-2591 — confirmar número completo	7h às 10h30 e 13h às 16h30



Serviços oferecidos nas Unidades Básicas de Saúde

As UBS são, em geral, o primeiro lugar que a pessoa deve procurar quando precisa de atendimento de saúde.

A equipe da UBS pode:

- orientar;
- acompanhar;
- marcar consultas;
- fazer procedimentos;
- encaminhar para outro serviço, quando for necessário.

Para evitar repetição, os principais serviços das UBS estão no quadro abaixo.

Tipo de serviço	O que a pessoa encontra na UBS	Quem pode usar	Quando acontece
Prevenção e cuidado inicial	A equipe escuta a pessoa, entende o que ela precisa e orienta sobre o melhor atendimento.	Pessoas atendidas pela UBS do bairro e, em alguns casos, a população em geral.	Todos os dias ou conforme a agenda da unidade.
Consultas e atendimentos	Consultas individuais ou em grupo com médicos, enfermeiros e dentistas.	Pessoas da área atendida pela UBS.	Todos os dias ou conforme a escala da equipe.
Visita domiciliar	Atendimento ou acompanhamento em casa.	Pessoas acamadas, com dificuldade para se locomover ou que precisam desse cuidado após avaliação da equipe.	Quando for necessário e conforme a agenda.
Saúde bucal	Atendimento com dentista e cuidados com a saúde da boca.	Pessoas atendidas pela UBS.	Conforme a agenda.
Vacinação	Aplicação de vacinas e orientação sobre o cartão de vacinação.	População em geral.	Todos os dias ou conforme a disponibilidade e o calendário de vacinas.
Saúde da mulher e da criança	Pré-natal, cuidado após o parto, orientação para mãe e bebê, exame preventivo do colo do útero, rastreamento do câncer de mama e teste do pezinho.	Gestantes, pessoas que acabaram de ter bebê, bebês e mulheres atendidas pela UBS.	Conforme a agenda, a necessidade e as regras de saúde.
Procedimentos	Curativos, planejamento familiar, testes rápidos de sífilis e HIV e outros cuidados básicos.	Pessoas atendidas pela UBS ou população em geral, conforme o serviço.	Todos os dias ou conforme a agenda.
Doenças transmissíveis	Prevenção, tratamento e acompanhamento de infecções sexualmente transmissíveis e doenças que podem passar de uma pessoa para outra.	População em geral e pessoas acompanhadas pela UBS.	Quando for necessário.
Doenças crônicas	Acompanhamento de pressão alta, diabetes, doenças respiratórias e outros problemas de saúde que precisam de cuidado por mais tempo.	Pessoas acompanhadas pela UBS.	Acompanhamento contínuo. Em alguns casos, a revisão acontece a cada 6 meses.
Exames e encaminhamentos	Pedido ou encaminhamento para exames de laboratório, exames de imagem e exames de maior custo, quando indicado.	Pessoas atendidas pela UBS.	Depois da avaliação de um profissional de saúde.
Controle do tabagismo	Orientação e acompanhamento para quem quer parar de fumar.	Pessoas atendidas pela UBS.	Conforme a programação da unidade.
Dengue e riscos ambientais em saúde	Orientação, prevenção e controle da dengue e de outros riscos ligados ao ambiente.	População da área atendida pela UBS.	Quando for necessário, em emergências ou em ações de prevenção.

Prioridade no atendimento

As unidades devem atender primeiro quem mais precisa.

Têm prioridade:

- pessoas idosas;
- gestantes;
- pessoas que amamentam;
- pessoas com deficiência;
- casos de urgência.

A equipe de saúde também avalia a gravidade de cada caso.



Classificação	Significado
Vermelho	Emergência. A pessoa precisa de atendimento imediato.
Amarelo	Urgência. A pessoa deve ser atendida o mais rápido possível.
Verde	Tem prioridade, mas não é urgência. A pessoa pode esperar um pouco.
Azul	Caso mais simples. O atendimento segue a ordem de chegada e o funcionamento da unidade.

Comunicação, acompanhamento e reclamações

Você pode falar com a UBS:

- pessoalmente;
- por telefone;
- em atividades coletivas;
- durante visita do Agente Comunitário de Saúde.

Você pode acompanhar um pedido usando:

- número de protocolo;
- número do pedido;
- contato direto com a unidade.

Reclamações, sugestões e elogios podem ser feitos:

- com profissionais da unidade;
- com a coordenação;
- pela Ouvidoria Municipal.

O documento original informa que as UBS ainda não têm pesquisa formal de satisfação.

Farmácia Básica Municipal

Unidade	Endereço	Horário
Farmácia Municipal	Secretaria Municipal de Saúde — Avenida Getúlio Vargas, nº 2640, Bairro Belmonte.	7h às 12h e 13h às 17h
Farmácia do Novo Cruzeiro	UBS Dr. José Nelson Fagundes — Rua Marquês de Valença, nº 63, Bairro Novo Cruzeiro.	7h às 12h e 13h às 17h

Documentos para retirar medicamentos

Tipo de medicamento	O que levar
Medicamentos comuns	Receita médica, Cartão SUS ou CPF da pessoa que está na receita e comprovante de endereço na primeira retirada.
Medicamentos controlados e antibióticos	Receita médica, Cartão SUS ou CPF, documento com foto da pessoa que vai retirar o medicamento e comprovante de endereço na primeira retirada.
Quem pode retirar	Medicamentos controlados e antibióticos: pessoa com 18 anos ou mais. Outros medicamentos: pessoa com 16 anos ou mais.

Validade das receitas

Tipo de receita	Validade e forma de retirada
Uso contínuo	Retirada mensal. A receita vale por 6 meses.
Tratamento curto	Retirada uma única vez. A receita vale por 10 dias.
Anticoncepcionais	Retirada mensal. A receita vale por 1 ano.
Medicamentos controlados	Retirada uma única vez, para até 60 dias de tratamento, conforme a receita. A receita vale por 30 dias a partir da data em que foi feita. A farmácia fica com a receita original.



Tipo de receita	Validade e forma de retirada
Antibióticos	Retirada uma única vez, conforme a receita. A receita vale por 10 dias. Para antibiótico de uso contínuo, a receita vale por 3 meses. A farmácia fica com uma cópia e devolve a original.
Receita rasurada ou difícil de ler	A farmácia não pode aceitar receita rasurada ou difícil de ler. A pessoa deve procurar o profissional que fez a receita para corrigir.

Avisos importantes da Farmácia

- Receitas rasuradas ou difíceis de ler não são aceitas.
- Confira os medicamentos com o atendente antes de sair.
- Para retirar insulina, leve caixa de isopor ou bolsa térmica com gelo.
- A farmácia não troca medicamentos nem o tipo do remédio, como comprimido, xarope ou pomada, a não ser que o profissional que fez a receita autorize por escrito.

Reclamações, sugestões e elogios

Você pode registrar reclamações, sugestões ou elogios na Ouvidoria Municipal.

E-mail: ouvidoria@pmjm.mg.gov.br

Formulário eletrônico: <https://pmjm.mg.gov.br/ouvidoria-novo-chamado>

Telefones: 0800-032-6501 e (31) 3859-0677

Atendimento presencial: Avenida Getúlio Vargas, nº 3025, Bairro Belmonte.

Palavras úteis

Palavra ou sigla	O que significa nesta Carta
UBS	Unidade Básica de Saúde. É o posto de saúde que atende o bairro.
SUS	Sistema Único de Saúde. É o sistema público de saúde do Brasil.
Ouvidoria	Canal da Prefeitura para receber reclamações, sugestões e elogios.
Protocolo	Número ou registro usado para acompanhar um pedido.
Encaminhamento	Quando um serviço orienta ou envia a pessoa para outro atendimento.
ESF	Equipe de Saúde da Família. É a equipe que acompanha moradores de uma região.
EAP	Equipe de Atenção Primária. É uma equipe que faz atendimento básico de saúde.
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial. É um serviço de cuidado em saúde mental.
CAPS IJ	CAPS voltado para crianças e adolescentes.
Vigilância Sanitária	Serviço que fiscaliza e orienta locais, produtos e serviços que podem afetar a saúde das pessoas.
Receita médica	Documento feito por profissional de saúde dizendo qual remédio a pessoa deve usar.
Medicamento controlado	Remédio que precisa de cuidado especial e receita específica.
Antibiótico	Remédio usado para tratar infecções causadas por bactérias.
Insulina	Medicamento usado por algumas pessoas com diabetes.
Pré-natal	Acompanhamento de saúde durante a gravidez.
Teste do pezinho	Exame feito em bebês para descobrir cedo algumas doenças.
Doença crônica	Problema de saúde que precisa de cuidado por bastante tempo, como diabetes ou pressão alta.
Doença transmissível	Doença que pode passar de uma pessoa para outra.
Tabagismo	Uso de cigarro ou outros produtos com tabaco.
Rasurada	Com risco, rabisco, correção ou alteração que dificulta a leitura.