

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SESA

A Secretaria Municipal de Saúde de Santa Cruz do Sul é o órgão responsável pela formulação, coordenação e execução das políticas públicas de saúde no município, atuando de forma integrada para garantir o cuidado integral à população.

A Secretaria é conduzida pelo Secretário Municipal de Saúde, contando com o apoio da Diretoria da Atenção Especializada, da Diretoria médica da Atenção Primária à Saúde, da Diretoria Administrativo-Financeira e dos coordenadores dos diversos serviços e programas em saúde, que atuam de forma articulada na gestão do sistema municipal de saúde.

A rede municipal é composta por mais de 800 servidores, entre profissionais da saúde, técnicos e equipe administrativa, comprometidos com a qualidade do cuidado, a humanização do atendimento e a eficiência na gestão pública.

No âmbito da Atenção Primária à Saúde, o município conta com 34 equipes de Saúde, que constituem a principal porta de entrada do sistema, desenvolvendo ações de promoção da saúde, prevenção de agravos, tratamento e acompanhamento contínuo da população.

Além disso, Santa Cruz do Sul dispõe de uma ampla rede de serviços, incluindo Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), CEMAS, diversos programas estratégicos em saúde, bem como serviços de urgência e emergência, como a UPA Esmeralda, o Hospitalzinho, Plantão Central, Pronto Atendimento do Hospital Santa Cruz, plantão do Hospital Monte Alverne e o plantão pediátrico no CEMAI, assegurando assistência em diferentes níveis de complexidade.

A Secretaria Municipal de Saúde exerce, assim, um papel fundamental na gestão do sistema de saúde do município, pautada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS): universalidade, integralidade, equidade, participação social e cuidado centrado nas pessoas.

Para ter acesso a todos os serviços de saúde ofertados o usuário deve providenciar a emissão ou atualização do Cartão SUS. Para isso, o cidadão deve ter nascido ou residir definitivamente no município de Santa Cruz do Sul. O Cartão possibilita vincular os serviços de saúde executados no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) ao cidadão, ao profissional de saúde e à unidade de saúde do Município de Santa Cruz do Sul. O atendimento para realização ou atualização do cartão SUS, se dá por agendamento, através do telefone (51) 3120-4700.

Documentos necessários para execução do cartão SUS: Documento de identidade ou certidão de nascimento, CPF, comprovante de endereço no município (conta de água, telefone ou luz no nome).

Serviços oferecidos:

CENTRAL DE REGULAÇÃO

É o serviço da gestão do fluxo de pacientes e recursos para garantir que todos tenham acesso aos serviços de saúde de que precisam. É onde se recebe todos os documentos necessários para o encaminhamento para consultas, procedimentos e exames que são organizados tanto pela necessidade quanto por ordem cronológica, por meio dos sistemas Cloud Betha (serviços municipais) e Gercon/Gerint (serviços estaduais). Os exames mais simples (Laboratoriais e Raio x) podem ser autorizados nas próprias Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Estratégias da Saúde da Família (ESF). As consultas e exames especializados são solicitados por meio do sistema informatizado nas Unidades Básicas de Saúde e agendado pela Central de Regulação e Agendamento (CASA).

Endereço: Rua Ernesto Alves, 746

Fone: (51) 3120-4700

ATENÇÃO À CRIANÇA

CENTRO MATERNO INFANTIL - CEMAI

Plantão Pediátrico: com atendimento 24h de Urgência e Emergência. Atendimento aos casos de violência sexual contra crianças e adolescentes (CRAIM).

Atendimento ginecológico e atenção às gestantes adolescentes.

Telefone (51) 3120-4801 OU (51) 3120-4812

Plantão Pediátrico: CASA DE SAÚDE IGNÊS MORAES - HOSPITALZINHO

Conta diariamente, com plantão pediátrico das 19h às 23hrs.

Unidades de Atenção Básica

São a porta preferencial de entrada no SUS podem ser de dois tipos: ESFs ou UBSs distribuídos no Centro, nos bairros e zona rural.

Ações básicas: Teste do pezinho se não foi feito no hospital ao nascer; consultas médicas, de enfermagem e odontológicas; vacinas; visita domiciliar e acompanhamento por agentes comunitários de saúde.

Programa Primeira Infância Melhor - PIM

Acompanhamento de gestantes e do desenvolvimento de crianças até 4 anos.

Acompanhamento de gestantes, crianças com até 4 anos e mães com critérios de riscos, através de visita domiciliar, atividades lúdicas; atividades individuais e em grupo com gestantes e com mães de bebês até um ano de idade.

Atendimento nutricional a bebês de até um ano de idade com critérios de risco, encaminhados pelas unidades básicas de saúde podendo ser renovadas as receitas de fórmulas nutricionais fornecidas pelo Estado.

Endereço: Rua Fernando Abbott, 802,

Telefone: (51) 3120-4723

Programa Bem-me-Quer

Responsável pelo controle, registro e distribuição de resultados dos testes do pezinho realizados pelo SUS. Também realiza acompanhamento a bebês com critérios de risco, encaminhados pelas unidades básicas de saúde e atendimento nutricional com consultas individuais e renovação de receitas de fórmulas nutricionais fornecidas pelo Estado.

Endereço: Rua Fernando Abbott, 802

Telefone: (51) 3120-4724

Ações Especializadas

Atendimento nutricional para crianças até 12 anos, 11 meses e 29 dias nas unidades básicas de saúde.

Atendimento nutricional individual de Crianças com Diabetes Mellitus tipo 1 junto ao Ambulatório do Diabético com educação em saúde.

Fonoaudiologia – Atenção Básica: serviço oferecido na UBS Clementina Martini para crianças a partir de 4 anos com alterações na fala, problemas de leitura e escrita.

ATENÇÃO AO ADOLESCENTE

Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência - CAPSIA

Atendimento de crianças e adolescentes (até 18 anos de idade) em sofrimento psíquico, com transtornos mentais graves e/ou persistentes e usuários de substâncias psicoativas.

Acesso: demanda espontânea por ideação e/ou tentativa de suicídio e uso de substâncias psicoativas.

Outras demandas com encaminhamento da Rede de Saúde, Conselho Tutelar e demais serviços da rede de atendimento da infância e juventude, com avaliação prévia da equipe técnica.

Horário atendimento: 8h às 18h (segunda a sexta).

Serviço de Nutrição

Atendimento com Nutricionistas para a promoção de saúde e tratamento de distúrbios alimentares ou nutricionais, nas Unidades de Saúde da Atenção Primária para pessoas a partir de 13 anos de idade até idosos.

PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA (PSE)

Toda a rede de saúde, educação e assistência social em ações conjuntas ou específicas, atuam na promoção de saúde com educação em saúde, ações de prevenção e encaminhamentos em prioridade programática para atendimentos de saúde na rede SUS.

Como acessar o serviço: Estar matriculado em escola pública estadual, municipal ou conveniada com a Secretaria Municipal de Educação. O PSE tem todas as escolas públicas estaduais e municipais aderidas ao Programa no Município.

Contato: na Escola, CRAS e Unidades Básicas de Saúde (UBSs e ESFs).

ATENÇÃO AO ADULTO

Unidades Básicas de Saúde (postos de saúde)

A Unidade de Saúde desempenha um papel central no cuidado da saúde do adulto, sendo a principal porta de entrada do sistema de saúde e o espaço onde o cuidado acontece de forma contínua, próxima e humanizada. É na unidade que o adulto encontra acompanhamento regular, escuta qualificada e ações voltadas não apenas ao tratamento de doenças, mas, sobretudo, à promoção da saúde e à prevenção de agravos.

O atendimento ao adulto na unidade de saúde é integral e longitudinal, acompanhando a pessoa ao longo do tempo e considerando suas necessidades físicas, emocionais, sociais e familiares. Entre os principais tipos de atendimento ofertados estão as consultas médicas e de enfermagem, voltadas ao acompanhamento de condições agudas e crônicas, como hipertensão arterial, diabetes, asma, doenças osteomusculares, transtornos mentais comuns, entre outras.

A unidade também realiza ações de prevenção e promoção da saúde, como vacinação, rastreamentos, orientações sobre alimentação saudável, atividade física, cessação do tabagismo, uso racional de medicamentos e saúde mental. Grupos educativos e atividades coletivas fortalecem o autocuidado e estimulam hábitos de vida mais saudáveis.

O cuidado ao adulto inclui ainda o acolhimento das demandas espontâneas, garantindo acesso oportuno aos serviços de saúde, bem como o acompanhamento contínuo de pessoas com condições crônicas, com monitoramento regular, ajustes terapêuticos e apoio ao autocuidado.

As equipes da unidade de saúde atuam de forma multiprofissional, envolvendo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde, dentistas e outros profissionais, o que permite um cuidado mais completo e coordenado. Quando necessário, a unidade realiza encaminhamentos para outros níveis de atenção, mantendo a coordenação do cuidado e o acompanhamento do usuário.

Dessa forma, a unidade de saúde é um espaço essencial para o cuidado da saúde do adulto, promovendo acesso, vínculo, continuidade do cuidado e atenção centrada na pessoa, contribuindo para uma vida mais saudável e com melhor qualidade.

Centro de Atenção Psicossocial para Álcool e Outras Drogas III - CAPS AD III

Atendimento para adultos com transtornos mentais graves, severos e persistentes relacionados ao uso de substâncias psicoativas (álcool e outras drogas).

Acesso: Livre demanda, sem necessidade de encaminhamento.

Horários: Público externo: das 7h às 19h

Internos e por telefone: 24h

Centro de Atenção Psicossocial CAPS II

Atendimento por equipe multiprofissional (serviço social, terapia ocupacional, equipe de enfermagem, psicologia e psiquiatria), para adultos com transtornos mentais graves e persistentes.

Acesso: encaminhamento da rede de atenção básica (Postos de Saúde) e do Hospital Santa Cruz.

Horários: das 8h às 18h de segunda à sexta-feira.

Ambulatório do Diabético e Hipertenso

Ações: atendimento nutricional individual para pessoas com Diabetes Mellitus e Hipertensão Arterial Sistêmica de difícil controle

Serviço de Nutrição disponível para os pacientes do ambulatório e para pessoas com obesidade grave.

Requisitos para acesso: adultos com Diabetes Mellitus e Hipertensão Arterial Sistêmica de difícil controle (com HbA1c maior que 9,5%) encaminhados por médico da Atenção Básica.

Práticas Integrativas e Complementares em Saúde

As Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) fazem parte das políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e representam uma importante estratégia de cuidado integral, centrada na pessoa e na promoção da saúde. Essas práticas ampliam as

possibilidades terapêuticas, valorizando a escuta, o vínculo, o autocuidado e a integração entre corpo, mente e contexto de vida.

Na Atenção Primária à Saúde (APS), as PICS contribuem para a prevenção de doenças, o manejo de condições crônicas, a redução do uso excessivo de medicamentos e a melhoria da qualidade de vida da população. São especialmente relevantes no cuidado da saúde mental, no controle da dor, no alívio do estresse, da ansiedade e de outros sofrimentos comuns no cotidiano das pessoas.

As PICS incluem práticas como auriculoterapia, acupuntura, fitoterapia, meditação, yoga, reiki, arteterapia, musicoterapia, terapia comunitária integrativa, entre outras, sendo ofertadas conforme a organização dos serviços e a capacitação das equipes de saúde.

A atuação das PICS na APS fortalece o cuidado humanizado, o protagonismo do usuário em seu processo de saúde e o trabalho multiprofissional, além de estimular ações coletivas e comunitárias no território.

Ao incorporar as Práticas Integrativas e Complementares em Saúde, o município reafirma seu compromisso com um modelo de atenção à saúde mais integral, resolutivo, acolhedor e alinhado aos princípios do SUS, promovendo bem-estar, autonomia e cuidado contínuo à população.

Unidade Municipal de Referência em Saúde do Trabalhador – UMREST

O atendimento em Saúde do Trabalhador é uma área fundamental do Sistema Único de Saúde (SUS), voltada à promoção, proteção, prevenção de agravos e cuidado integral das pessoas em relação às condições e aos ambientes de trabalho.

O serviço também atua de forma articulada com a Atenção Primária à Saúde, que é a porta de entrada do sistema, garantindo o acompanhamento contínuo e a coordenação do cuidado.

O serviço também atua de forma articulada com a Atenção Primária à Saúde, que é a porta de entrada do sistema, garantindo o acompanhamento contínuo e a coordenação do cuidado.

CEMAS/SAE/CTA– Centro Municipal de Atendimento à Sorologia/Serviço de Atenção Especializada/Centro de Testagem e Aconselhamento

O CEMAS/SAE/CTA é um serviço especializado e ambulatorial do SUS voltado ao atendimento integral de pessoas com HIV/Aids e outras infecções sexualmente transmissíveis (ISTs). Nele, o usuário recebe acompanhamento médico e multiprofissional ao longo de seu tratamento, incluindo:

- Consultas médicas especializadas;
- Acompanhamento clínico contínuo;
- Exames laboratoriais de monitoramento (como CD4 e carga viral);
- Apoio de equipe multiprofissional (enfermeiro, assistente social, psicólogo etc.);
- Educação e orientações sobre prevenção, adesão e qualidade de vida.

UDM – Unidade Dispensadora de Medicamentos do CEMAS/SAE

Dentro do CEMAS/SAE funciona a UDM (Unidade Dispensadora de Medicamentos). É a farmácia especializada responsável por:

Dispensar medicamentos antirretrovirais (ARV) prescritos no SAE, que são o tratamento padrão para o HIV;

Fornecer outros medicamentos relacionados, incluindo tratamentos para infecções oportunistas e insumos para prevenção, como PrEP (profilaxia pré-exposição) e PEP (profilaxia pós-exposição) quando disponíveis;

Orientação farmacêutica sobre uso, dosagem e efeitos dos medicamentos;

Gestão, controle e organização dos medicamentos em estoque, garantindo o acesso contínuo ao tratamento.

A UDM é parte essencial da rede de cuidado do HIV no SUS, pois garante que os medicamentos necessários estejam disponíveis e que o usuário receba atenção adequada para seguir corretamente o tratamento.

Como funciona na prática:

Diagnóstico de HIV é feito em serviços de saúde (UBS, CAPS, SIS, etc.);

Após o diagnóstico, o paciente é encaminhado ao SAE para iniciar tratamento e acompanhamento;

No SAE, o médico prescreve os antirretrovirais conforme os protocolos do Ministério da Saúde;

A UDM associada ao SAE dispensa os medicamentos antirretrovirais e outros produtos necessários ao tratamento;

O paciente retorna ao SAE periodicamente para acompanhamento clínico, exames e ajustes terapêuticos.

Telefone: (51) 3721-4709 e/ou 3120-4710

Endereço: Rua Thomas Flores, 806 – Centro – Santa Cruz do Sul/RS

Horários: Segunda à Sexta-feira das 7:45 às 11:45 / 13 às 17:00

Terça e Quarta-feira horário estendido das 17:30 às 20:30

SAMU

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é um serviço de saúde desenvolvido pela Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul em parceria com o Ministério da Saúde e as Secretarias Municipais de Saúde e tem como finalidade prestar socorro à população em casos de urgência e emergência (situações em que o paciente tem risco de morte). Seu funcionamento é 24 horas por dia, com equipes de profissionais de saúde que realizam atendimentos de urgência e emergência em residências, locais de trabalho e vias públicas. A chamada é gratuita para o telefone 192. A Central de Regulação em Porto Alegre, denominada SAMU RS atende a todos os chamados de Santa Cruz do Sul.

Ao ligar para o 192 o cidadão será atendido pelo telefonista que identificará a emergência passando as informações para o médico regulador que fará o diagnóstico e iniciará o atendimento, orientando a pessoa que fez a chamada sobre as primeiras ações. O médico também definirá qual das equipes atuará, a Básica ou a Avançada, dependendo da gravidade do caso. Se o número de vítimas exceder a capacidade de uma unidade, a outra será acionada para apoio.

O SAMU inicia o atendimento médico ainda no local e dá continuidade no deslocamento até o hospital, diferentemente dos outros serviços de socorro, que realizam apenas o transporte da vítima.

Endereço: Rua Fernando Abott, 802, Centro

Telefone: 192

CEREST

Serviços regionais de atendimento especializados em saúde do trabalhador, com ou sem carteira assinada. Terceirizados, concursados, autônomos, contratados. Atende trabalhador urbano e rural.

Serviço de atendimento para adoecidos e/ou acidentados pelo trabalho.

Endereço: Tv. Ver. Walter Kern, 105 - Centro, Santa Cruz do Sul

Segunda - feira á sexta-feira 7:45 as 11:45 / 13:30 as 17:30

Telefone: (51) 3120-4752

ATENÇÃO À MULHER:

Unidades Básicas de Saúde (postos de saúde)

O atendimento à saúde da mulher na Atenção Primária à Saúde (APS) é fundamental para garantir cuidado integral, contínuo e centrado na pessoa, considerando as diferentes fases da vida e as múltiplas dimensões que envolvem a saúde feminina.

A APS é a principal porta de entrada para o cuidado da mulher, oferecendo acolhimento, escuta qualificada e vínculo, o que possibilita identificar necessidades de saúde de forma precoce e acompanhar a mulher ao longo do tempo. O cuidado não se limita aos aspectos reprodutivos, abrangendo também a saúde física, mental e social.

Entre os principais atendimentos realizados estão as consultas médicas e de enfermagem, voltadas à promoção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico e acompanhamento de condições agudas e crônicas. Destacam-se o pré-natal e o puerpério, com acompanhamento integral da gestação, orientações, exames, vacinação e apoio à mulher e à família, garantindo cuidado seguro e humanizado.

A APS também desenvolve ações de planejamento reprodutivo, com orientação sobre métodos contraceptivos, incluindo métodos de curta e longa duração, respeitando o desejo, a autonomia e o momento de vida de cada mulher. O cuidado ginecológico inclui a coleta do exame citopatológico do colo do útero, rastreamento do câncer de mama, avaliação de queixas ginecológicas e orientação sobre saúde sexual.

O atendimento à saúde da mulher contempla ainda o cuidado durante o climatério e a menopausa, abordando sintomas, prevenção de osteoporose, doenças cardiovasculares e promoção do envelhecimento saudável. A saúde mental é parte essencial desse cuidado, com identificação de sofrimento psíquico, violência, sobrecarga emocional e apoio em situações de vulnerabilidade.

As equipes da APS atuam de forma multiprofissional, integrando médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde e outros profissionais, promovendo ações individuais e coletivas, como grupos educativos e atividades comunitárias.

Quando necessário, a APS realiza encaminhamentos para serviços especializados, mantendo a coordenação do cuidado e o acompanhamento da mulher em toda a rede de atenção à saúde.

Assim, o atendimento à saúde da mulher na Atenção Primária à Saúde reafirma o compromisso com um cuidado humanizado, integral e equitativo, fortalecendo a autonomia, a qualidade de vida e o protagonismo das mulheres em seu processo de saúde e cuidado.

Atendimento em serviços especializados

Acompanhamento Pré-Natal: As gestações de baixo risco são atendidas na rede de atenção primária.

As gestações de alto risco e adolescentes no Centro Materno Infantil – CEMAI e/ou no ambulatório de alto risco do Hospital Santa Cruz.

Para aquelas mulheres que tiverem condições ginecológicas complexas o atendimento é realizado no CEMAI e na Unidade Acadêmica do Hospital Santa Cruz.

ATENÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Melhor em Casa

Cuidados domiciliares a pessoas com necessidade de cuidados domiciliares transitórios e/ou contínuos por equipe multiprofissional: Médico, Enfermeiro, Técnicos de Enfermagem apoiada por Nutricionista, Fisioterapeuta, Assistente Social, Terapeuta Ocupacional e Fonoaudiólogo. Ações: Visitas de luto; Acompanhamento multiprofissional;

Requisitos e acesso: A inclusão para cuidados é baseada na análise da necessidade de saúde do usuário, de acordo com os critérios da Portaria 963, de 27 de maio de 2013. Ressalta-se a necessidade de haver um cuidador para receber as orientações e supervisão da equipe, para com os cuidados. Encaminhamento via e-mail, pela rede de saúde municipal.

Horário: 8h às 12h e 13h às 17h.

Serviço de Planejamento Familiar

O Município de Santa Cruz do Sul oferece à população um serviço de Planejamento Familiar estruturado, acessível e baseado no cuidado integral, garantindo o direito de escolha informada sobre a saúde reprodutiva.

Em todas as Unidades de Saúde, a população conta com orientação sobre anticoncepção, com oferta de métodos hormonais, como anticoncepcional oral e injetável, além do DIU (Dispositivo Intrauterino). O município ampliou ainda mais esse cuidado, com a disponibilização do implante subdérmico (Implanon).

Também estão disponíveis os métodos definitivos, laqueadura tubária e vasectomia, assegurando que mulheres e homens possam exercer sua autonomia reprodutiva de forma consciente e segura.

No CEMAI Ginecologia, é realizado todo o processo de orientação e avaliação para os métodos definitivos, incluindo:

Avaliação pela enfermagem

Atendimento com psicologia

Encaminhamento para a realização do procedimento propriamente dito

Esse fluxo garante acolhimento, escuta qualificada e tomada de decisão informada, respeitando os aspectos clínicos, emocionais e sociais de cada pessoa.

O serviço de Planejamento Familiar reafirma o compromisso do município com a promoção da saúde, o respeito às escolhas individuais e a equidade no acesso aos métodos contraceptivos.

ATENÇÃO AO IDOSO

Unidades Básicas de Saúde (postos de saúde)

O cuidado da pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde (APS) é essencial para promover um envelhecimento saudável, ativo e com qualidade de vida, respeitando a autonomia, a funcionalidade e a singularidade de cada indivíduo.

A APS é a principal porta de entrada e o eixo organizador do cuidado ao idoso, oferecendo acolhimento, vínculo e acompanhamento longitudinal, o que permite conhecer a história de vida, o contexto familiar e as necessidades de saúde ao longo do tempo. O cuidado vai além do tratamento de doenças, priorizando a manutenção da capacidade funcional, a prevenção de agravos e a promoção da saúde.

Entre os principais atendimentos realizados estão as consultas médicas e de enfermagem, voltadas ao acompanhamento de condições crônicas prevalentes, como hipertensão arterial, diabetes, doenças cardiovasculares, osteoporose, doenças respiratórias, dores crônicas e transtornos cognitivos. A APS também atua na prevenção de quedas, na avaliação do risco funcional, no manejo da polifarmácia e no uso racional de medicamentos.

O cuidado à pessoa idosa inclui ainda ações de promoção da saúde, como incentivo à atividade física, alimentação adequada, vacinação, estímulo à socialização e orientação sobre hábitos de vida saudáveis. Grupos de convivência e atividades educativas fortalecem o autocuidado e contribuem para o bem-estar físico e emocional.

A saúde mental do idoso é parte fundamental do cuidado, com atenção a sintomas de depressão, ansiedade, isolamento social, luto e declínio cognitivo, bem como identificação e enfrentamento de situações de violência, negligência ou abandono.

As equipes da APS atuam de forma multiprofissional, envolvendo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde, dentistas e outros profissionais, possibilitando um cuidado integral e coordenado. A visita domiciliar é uma estratégia importante para idosos com limitações de mobilidade, maior vulnerabilidade ou necessidade de cuidado contínuo.

Quando necessário, a APS realiza encaminhamentos para serviços especializados, mantendo a coordenação do cuidado na rede de atenção à saúde e acompanhando o idoso e sua família.

Dessa forma, o cuidado do idoso na Atenção Primária à Saúde reafirma o compromisso com um atendimento humanizado, integral e centrado na pessoa, promovendo dignidade, autonomia e melhor qualidade de vida no processo de envelhecimento.

Centro de Promoção de Saúde da Pessoa Idosa

É um espaço inovador de atenção integral, voltado a estimular o envelhecimento ativo, saudável e autônomo, por meio de ações integradas de saúde, educação, prevenção, convivência e promoção da qualidade de vida.

O Centro conta com um ambiente acolhedor, multidisciplinar e participativo, onde o envelhecimento é reconhecido e valorizado como uma etapa produtiva, plena e digna da existência.

Neste espaço ocorrem atividades físicas orientadas, atendimento nutricional, estimulação cognitiva, entre outros encaminhamentos realizados por meio da Atenção Primária à Saúde, que é a responsável por avaliar a indicação das atividades ofertadas pelo Centro, considerando sempre a reabilitação e a prevenção de agravos.

AÇÕES EM PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Unidades Básicas de Saúde (postos de saúde)

Na promoção da saúde, a APS desenvolve ações que estimulam hábitos de vida saudáveis, como alimentação adequada, prática regular de atividade física, saúde mental, prevenção do uso de álcool, tabaco e outras drogas, além do fortalecimento do autocuidado e da autonomia das pessoas. Atividades educativas, grupos comunitários e ações intersetoriais contribuem para a melhoria da qualidade de vida e para a redução de fatores de risco.

No campo da prevenção de doenças, a APS atua de forma estratégica por meio da imunização, dos rastreamentos, da identificação precoce de agravos e do acompanhamento contínuo da população.

Destacam-se ações como vacinação em todas as faixas etárias, rastreamento de câncer do colo do útero e de mama, acompanhamento de pessoas com hipertensão e diabetes, prevenção de doenças infecciosas e monitoramento de condições crônicas.

ATENÇÃO AOS MORADORES DE RUA

Consultório de Rua

O Consultório na Rua atua semanalmente, com atendimentos realizados às quintas-feiras. A equipe é composta por uma médica, uma enfermeira, dois Redutores de Danos e um motorista.

As abordagens, para levantamento de demandas, junto à população em situação de rua ocorrem ao longo da semana, realizadas pelos Redutores de Danos.

Nas quintas-feiras, no período noturno, a equipe completa realiza as saídas para os atendimentos. São ofertadas consultas médicas e de enfermagem, além da realização de procedimentos como curativos, testes rápidos, aplicação de medicações, vacinação conforme campanhas vigentes e orientações em saúde.

Saúde Prisional

O Município de Santa Cruz do Sul assegura atenção integral à saúde da população privada de liberdade por meio da Unidade de Saúde Prisional, estruturada para garantir o acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme os princípios da universalidade, integralidade e equidade.

A Unidade de Saúde Prisional realiza atendimento contínuo à população carcerária, com ênfase na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças infecciosas, como tuberculose, HIV, hepatites virais e outras condições prevalentes nesse contexto, além do acompanhamento de doenças crônicas e demais patologias clínicas.

As ações desenvolvidas incluem:

Atendimento médico e de enfermagem;

Acompanhamento de condições agudas e crônicas;

Promoção da saúde e prevenção de agravos;

Encaminhamentos para a rede de atenção, quando necessário.

O serviço atua de forma articulada com a Rede de Atenção à Saúde do município, garantindo a continuidade do cuidado e o acesso aos serviços especializados sempre que indicado.

A Saúde Prisional reafirma o compromisso de Santa Cruz do Sul com o direito à saúde, a dignidade da pessoa humana e a redução de iniquidades, reconhecendo a população privada de liberdade como parte integrante do cuidado em saúde no território.

Transporte de Usuários para o Cuidado em Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde disponibiliza o Serviço de Transporte de Usuários, com a finalidade de garantir o acesso da população aos serviços de saúde quando houver necessidade de deslocamento para outros municípios ou quando o usuário apresentar limitações que impeçam o uso de transporte comum.

O serviço contempla o transporte de pacientes para consultas, exames, tratamentos e procedimentos de saúde realizados fora do município, previamente agendados na rede do Sistema Único de Saúde (SUS). Também inclui o transporte de pacientes acamados, com mobilidade reduzida ou que necessitam de auxílio, assegurando condições adequadas de conforto, segurança e acompanhamento, conforme a necessidade clínica.

O transporte é organizado de forma planejada, seguindo critérios técnicos e de prioridade assistencial, mediante avaliação da equipe de saúde e conforme a disponibilidade do serviço. O objetivo é promover a equidade no acesso ao cuidado em saúde, reduzindo barreiras geográficas e funcionais que possam dificultar a continuidade do tratamento.

Telefone: (51) 3120-4816

Horário: Das 8h30 às 11h30 e das 13h as 16h

Ações de controle sobre o mosquito *Aedes Aegypti* (dengue)

Ações de Prevenção da Dengue, Zika, Chikungunya, ligadas à Vigilância Sanitária, executadas por equipe de agentes de combate a endemias (ACE) em conjunto com as equipes das Unidades de Saúde, principalmente os Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

Ações: Visitas domiciliares, a estabelecimentos e locais diversos; coleta e análise de larvas e insetos adultos; aplicação de larvicidas; orientações à população quanto aos meios de prevenção ao desenvolvimento e proliferação do inseto; conscientização sobre a importância da vacina, e também da disponibilidade de palestras em escolas, empresas e monitoramento de infestação.

Contato: (51) 3120 – 4750

e-mail dengue.vigilancia@santacruz.rs.gov.br.

Departamento de Vigilância e Ações em Saúde

A Vigilância em Saúde atua na proteção e promoção da saúde da população, desenvolvendo ações de: Vigilância epidemiológica, vigilância sanitária, vigilância ambiental, vigilância da saúde do trabalhador e prevenção e controle de doenças e agravos.

Academias de Saúde

São espaços com equipamentos e aparelhos para a prática de atividade física com orientação profissional.

As Academias de Saúde Rio Pardinho e Cristal Harmonia, funcionam anexas às unidades de saúde dessas localidades

Para acessar o serviço são necessários Cartão SUS e documentos pessoais.

ATENÇÃO AO CUIDADO EM SAÚDE BUCAL

Atendimento odontológico

Consultas e procedimentos conforme avaliação e critérios odontológicos - extrações dentárias simples, limpeza dentária, restaurações (obturações), atendimento às urgências odontológicas (dor, inchaço no rosto, feridas na boca que não desaparecem em duas semanas), procedimentos preventivos (aplicação de flúor, limpeza dentária), atendimento ao paciente com necessidades especiais, exames de feridas na boca para o diagnóstico precoce do câncer de boca e acompanhamento odontológico da gestante.

Como acessar o serviço: Contato inicial com a Unidade de Saúde com equipe de Saúde Bucal mais próxima de você.

Especialidades odontológicas

Atendimento odontológico em Cirurgia Bucomaxilofacial para remoção de dentes retidos, inclusos/impactados e outros procedimentos cirúrgicos.

Requisitos e acesso: encaminhamento realizado por Cirurgião Dentista da rede básica de saúde municipal (Postos de Saúde), de acordo com o protocolo municipal para cirurgia Bucomaxilofacial e aprovado pela regulação da Coordenação da Divisão de Saúde Bucal da Secretaria Municipal de Saúde.

ATENÇÃO FARMACÊUTICA

Farmácia Municipal

Contamos com a farmácia municipal, a farmácia distrital - Arroio Grande, a farmácia distrital zona sul - Santa Vitória e a farmácia distrital Miguel Weiss - Monte Alverne

Dispõe de uma lista de medicamentos essenciais (REMUNE) para os atendimentos da necessidade de saúde prioritárias da população. Para dispensa dos medicamentos controlados se utiliza a portaria 344/98 da Anvisa. Também realiza encaminhamentos dos processos de medicamentos especiais à Farmácia do Estado.

Como retirar os medicamentos?

Deve ser apresentado:

Receita SUS em duas vias;

Cartão SUS do paciente do município de Santa Cruz do Sul;

Identidade do responsável pela retirada do medicamento (pessoa que vem retirar). No caso de controlados, a receita original fica retida.

Farmácia Solidare

O Programa Solidare – Farmácia Solidária tem como finalidade promover a conscientização do uso racional de medicamentos, incentivar a doação e reaproveitamento de remédios em condições adequadas, bem como garantir seu descarte correto.

A Farmácia Solidária recebe doação de medicamentos, incluindo amostras grátis, oriundos da população, de clínicas e profissionais da saúde, de empresas do segmento farmacêutico e sua subsequente dispensação gratuita à população, sob responsabilidade técnica de um profissional farmacêutico, após avaliação visual da integridade física e da data

de validade. A estrutura está instalada junto à Farmácia Básica Municipal. Para a retirada de medicamentos deve apresentar receituário médico, CPF do paciente e documento de identificação com foto de quem retira a medicação.

Farmácia Móvel

A Farmácia Móvel de Santa Cruz do Sul é um serviço da Secretaria Municipal de Saúde que leva medicamentos de uso contínuo, para o interior do município, atendendo comunidades como Boa Vista, Linha Santa Cruz, Rio Pardinho e Pinheiral e Alto Paredão com base em um [calendário anual divulgado pela Prefeitura](#). Para saber as datas exatas de atendimento, você deve consultar o site da Prefeitura de Santa Cruz do Sul ou procurar o calendário mais recente.

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Santa Cruz do Sul conta com 5 unidades de Pronto-Atendimento 24 horas que realizam atendimentos pré-hospitalares de urgências e emergências com atendimento em clínica médica no Pronto-Atendimento do Hospital Santa Cruz (PA), Hospitalzinho, UPA Esmeralda, Plantão Central e plantão do Hospital Monte Alverne.

REDE HOSPITALAR

Hospital Santa Cruz

Referência inter-regional em traumatologia de alta complexidade eletiva, referência inter-regional em cardiologia de alta complexidade, internações clínicas e pediátricas e procedimentos cirúrgicos de traumatologia de média complexidade e cirurgia geral e UTI Adulto, Pediátrica e Neonatal.

Hospital Monte Alverne

Realiza procedimentos cirúrgicos de média complexidade, tais como: hérnia, fimose e laqueadura tubária e internações clínicas, psiquiátricas e pediátricas.

Hospital Ana Nery

Referência regional em oncologia, internações clínicas e procedimentos cirúrgicos de média complexidade e UTI Adulto

SERVIÇO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) é um importante canal de comunicação entre a população e a gestão pública, fortalecendo a participação social, a transparência e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Por meio da Ouvidoria, os cidadãos podem registrar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias e reclamações relacionadas aos serviços de saúde, contribuindo para o aprimoramento do atendimento e para a qualificação das políticas públicas.

Em Santa Cruz do Sul, a população conta com a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, que atua como espaço de escuta qualificada, acolhendo as manifestações dos usuários de forma ética, responsável e sigilosa. A Ouvidoria tem como objetivo garantir que a voz do cidadão seja considerada na gestão do SUS municipal.

As manifestações recebidas são analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis e acompanhadas, possibilitando a identificação de fragilidades, a correção de falhas e o fortalecimento de boas práticas nos serviços de saúde. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para a melhoria da qualidade da atenção prestada à população.

A Ouvidoria do SUS reafirma o compromisso com a participação social, o controle social e a humanização do cuidado, sendo um instrumento fundamental para aproximar a gestão dos usuários e promover um sistema de saúde mais transparente, acessível e resolutivo.

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Saúde de Santa Cruz do Sul tem como compromisso oferecer atendimento humanizado, ético, resolutivo e acessível, assegurando o respeito aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente a universalidade, integralidade, equidade e participação social. Os serviços são organizados com foco no cuidado centrado na pessoa, na qualificação contínua das equipes e na melhoria permanente dos processos de trabalho.

Prioridades de Atendimento

O atendimento à população é organizado conforme critérios de risco e vulnerabilidade, priorizando:

- Situações de urgência e emergência;
- Gestantes, puérperas, crianças, idosos e pessoas com deficiência;
- Pessoas com condições crônicas descompensadas;
- Usuários em situação de vulnerabilidade social.

A definição de prioridades segue protocolos assistenciais e diretrizes do SUS, garantindo equidade no acesso aos serviços.

Previsão de Tempo de Espera para Atendimento

O tempo de espera para atendimento varia conforme o tipo de serviço, a complexidade da demanda e a classificação de risco. A Secretaria de Saúde busca assegurar atendimento oportuno, com organização de agendas, acolhimento de demandas espontâneas e monitoramento contínuo dos fluxos assistenciais, visando reduzir o tempo de espera e qualificar o acesso da população.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação com os usuários ocorre por meio de:

- Atendimento presencial nas unidades de saúde;
- Orientações fornecidas pelas equipes de saúde;
- Divulgação de informações em murais, cartazes e materiais educativos;
- Canais institucionais da Secretaria Municipal de Saúde;
- Ouvidoria do SUS.

Esses mecanismos garantem o acesso à informação e fortalecem o vínculo entre usuários e serviços.

Mecanismos de Consulta sobre o Andamento do Serviço Solicitado

Os usuários podem consultar o andamento dos serviços solicitados diretamente nas unidades de saúde, junto às equipes responsáveis, ou nos setores administrativos competentes, conforme o tipo de demanda. A Atenção Primária à Saúde atua como coordenadora do cuidado, orientando e acompanhando o usuário ao longo do processo.

Procedimentos para Receber e Responder as Manifestações dos Usuários

As manifestações dos usuários - como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias - são recebidas por meio da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Santa Cruz do Sul.

Após o registro, as manifestações são analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis e acompanhadas até a resposta final ao cidadão, respeitando os princípios da transparência, do sigilo e da responsabilidade. O usuário pode acompanhar o andamento de sua manifestação por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria.