



**BELO
HORIZONTE**
PREFEITURA

CARTESIAN CITIZEN

CONNAÎTRE LES CENTRES DE SANTÉ DU RÉSEAU SUS-BH



PRÉSEN- TATION

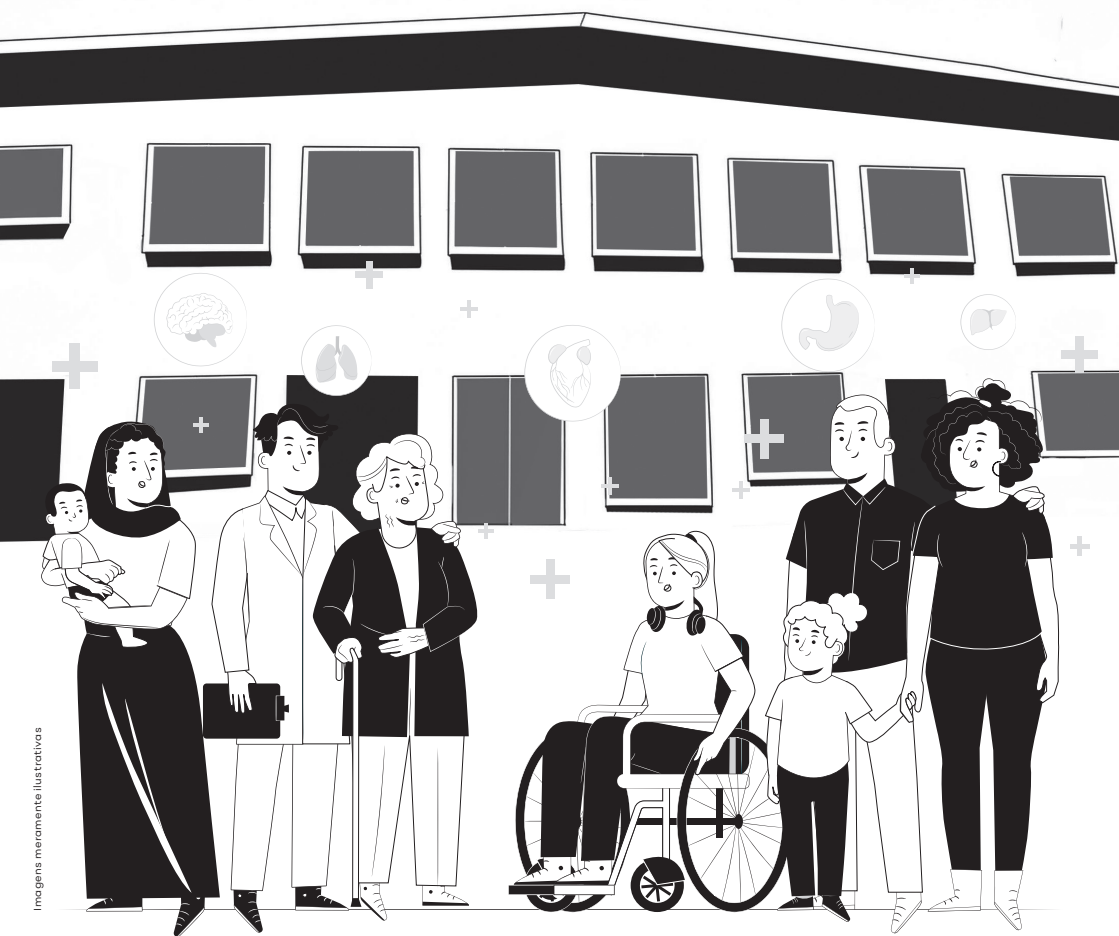
Le droit à l'information est l'un des piliers de la politique d'humanisation du Système Unique de Santé (SUS). C'est un droit pour les utilisateurs d'avoir des informations sur le fonctionnement du système de santé afin qu'ils puissent rechercher le service le plus adapté à chaque demande. Cela permettra une prise en charge plus rapide, avec une économie de temps et de ressources, tant pour les utilisateurs que pour les gestionnaires. Le SUS fonctionne comme un réseau afin que les soins de santé aux utilisateurs soient intégrés. Ce guide a pour objectif de fournir des informations sur les services, les horaires et d'autres informations concernant les centres de santé de Belo Horizonte.

La municipalité de Belo Horizonte travaille à l'humanisation des actions du SUS comme essence des principes établis par la Constitution Fédérale et la Loi Organique de la Santé : universalité, intégralité, équité et contrôle social. Le travail permanent pour respecter ces principes a contribué à ce que les utilisateurs du système de santé municipal soient respectés dans leurs droits et que leurs besoins soient satisfaits. Dans ce sens, l'information sur la façon dont ces services ont été adaptés pour atteindre ces principes est essentielle.

En plus de produire cet outil de communication, l'objectif est également de progresser dans la communication comme un exercice de dialogue entre les personnes, indépendamment de leur couleur/ethnie, sexe, genre et nationalité, de manière à favoriser une meilleure compréhension et harmonie dans la relation entre utilisateurs, travailleurs et gestionnaires.

Ce guide a également pour objectif d'encourager la participation de la population dans les activités menées dans les Centres de Santé et dans l'évaluation de ces services. La contribution des utilisateurs est essentielle pour améliorer la qualité des soins fournis, et connaître les services fait partie de ce processus.

L'équipe du Centre de Santé est prête à accueillir les personnes et à recevoir des suggestions/observations concernant les services fournis. Ce guide n'a pas l'intention de présenter les services dans leurs moindres détails. Pour des informations complémentaires, veuillez vous rendre au service de référence, selon votre adresse.



RÉSUMÉ

Soins de Santé Primaires.....	4
1. Qui peut être pris en charge dans les Centres de Santé?.....	6
2. Comment savoir quel est mon Centre de Santé de référence?.....	7
3. Comment puis-je être pris en charge dans les Centres de Santé?	8
4. Comment puis-je m'inscrire dans les Centres de Santé du SUS de Belo Horizonte?	9
5. Quels services et soins sont offerts dans les Centres de Santé?	11
6. Quels services peuvent être demandés et pris en charge dans les Centres de Santé indépendamment du territoire de référence et ceux qui sont offerts dans le Centre de Santé de référence?	13
7. Quels sont les horaires de fonctionnement des Centres de Santé et de leurs services?.....	15
8. Qu'est-ce qu'une équipe de Santé de la Famille (eSF)?	16
9. Pourquoi est-il important d'être suivi par l'équipe de Santé de la Famille de votre zone de couverture?	17
10. Comment accéder aux soins dentaires?.....	19
11. Qu'est-ce que l'équipe NASF-AB?	20
12. Qu'est-ce qu'une équipe de soutien?.....	21
13. Qu'est-ce que le PRHOAMA?	22
14. Qu'est-ce qu'une équipe de Santé Mentale?	23
15. Qu'est-ce que les équipes de Contrôle des Zoonoses?	24
16. Qu'est-ce que l'Académie de la Ville?.....	25
17. Qu'est-ce que le Lian Gong?.....	26
18. Qu'est-ce que le Consultoire de Rue?	27
19. Qu'est-ce que le Centre de Convivialité?	28
20. Qu'est-ce que le Programme Art et Santé – Atelier de Citoyenneté?	29
21. Qu'est-ce que l'Équipe Complémentaire?	30
22. Qu'est-ce que l'équipe de Soins Primaires Pénitentiaires?	31
23. Qu'est-ce que l'équipe de la PNAISARI?	32
24. Que se passe-t-il lorsque les ressources disponibles dans les Centres de Santé ne suffisent pas à répondre aux demandes des utilisateurs?.....	33
25. Avez-vous des questions, des suggestions, des éloges ou des plaintes?	34
26. Comment accéder à l'Ouverture?.....	34
27. Participation Sociale et Corresponsabilité.....	35
28. Lettre des Droits des Utilisateurs de la Santé.....	36

SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

Le Réseau Municipal de Santé de Belo Horizonte dispose de 153 Centres de Santé, répartis dans les neuf régions de santé: Barreiro, Centre-Sud, Est, Nord-Est, Nord-Ouest, Nord, Ouest, Pampulha et Venda Nova. Responsables des actions de santé destinées à la population de leur zone d'intervention, les Centres de Santé fonctionnent du lundi au vendredi et doivent être les premiers à être contactés en cas de besoin de traitement, d'informations ou de soins de santé de base.

Gérés par un professionnel de santé de niveau supérieur, les Centres de Santé disposent d'équipes de Santé de la Famille (eSF). Chaque équipe comprend un médecin de famille, un infirmier, un technicien/assistant en soins infirmiers et de quatre à six agents communautaires de santé. Les Centres de Santé comptent équipes de Santé Bucco-dentaire et équipes du Noyau Élargi de la Santé de la Famille et des Soins de Santé Primaires (qui peuvent inclure des pharmaciens, des physiothérapeutes, des orthophonistes, des nutritionnistes, des professionnels d'éducation physique, des psychologues et/ou des ergothérapeutes) ainsi que équipes de Soins Primaires Pénitentiaires. Les unités dis-

posent également de professionnels de soutien à la Stratégie de Santé de la Famille (ESF) - médecins, infirmiers de soutien, assistants sociaux et techniciens en soins infirmiers, équipe de Santé Mentale, équipe du Programme d'Homéopathie, Acupuncture et Médecine Anthroposopique-PHROAMA (certaines unités ont des médecins homéopathes et acupuncteurs, qui sont des références pour toutes les unités de santé de la municipalité), consultation de rue (équipe de base régionale) et d'autres équipes.



QUI PEUT ÊTRE PRIS EN CHARGE DANS LES CENTRES DE SANTÉ?

Toutes les personnes résidant à Belo Horizonte peuvent se rendre dans les Centres de Santé, qui s'organisent pour répondre aux demandes électives et aiguës pour le suivi des soins de santé.

L'utilisateur doit être pris en charge dans le Centre de Santé de référence, en fonction de son adresse de résidence, où il doit être inscrit.

Toutes les personnes présentant une plainte clinique d'apparition récente (cas aigus) peuvent être accueillies dans n'importe quel Centre de Santé pendant toute la période de fonctionnement, qu'elles soient résidentes de Belo Horizonte ou non, et qu'elles appartiennent ou non à la zone de couverture.





COMMENT SAVOIR QUEL EST MON CENTRE DE SANTÉ DE RÉFÉRENCE?

Pour savoir quel est votre Centre de Santé de référence, appelez le 156 ou indiquez votre adresse sur le site web **bit.ly/3XpH5RO** ou accédez au CODE QR.



En accédant au site, entrez votre adresse, et une fois que votre résidence est indiquée, cliquez sur «Informations» puis cliquez sur le pâté de votre résidence; les informations du Centre de Santé de référence pour l'adresse recherchée apparaîtront en haut de la page.

Vous pouvez également obtenir ces informations dans n'importe quel Centre de Santé proche de votre résidence.

COMMENT PUIS-JE ÊTRE PRIS EN CHARGE DANS LES CENTRES DE SANTÉ?

Pour être pris en charge dans les Centres de Santé, l'utilisateur doit être inscrit dans le système d'information en santé de la municipalité. Si l'utilisateur n'est pas encore inscrit, les données peuvent être enregistrées dans le système au moment où il se trouve dans le Centre de Santé.

Lors de chaque consultation, il est nécessaire de présenter un document d'identification officiel, physique ou virtuel, de préférence avec photo, tel que carte d'identité, carte de travail, permis de conduire, passeport, e-titre (carte d'électeur électronique) et acte de naissance (pour les enfants de moins de 12 ans, si la carte d'identité n'a pas encore été délivrée). **Cela ne s'applique pas aux personnes sans-abri, pour lesquelles l'absence de document ne doit pas être un obstacle à l'accès aux soins.**

Les modalités d'accès aux soins et services des Centres de Santé sont : pré-accueil et accueil, moment d'écoute de l'équipe (parlez à l'équipe), prise de rendez-vous pour des activités individuelles et collectives (consultations et groupes), vaccination, assistance pharmaceutique, réalisation de pansements, collecte de matériel pour examens, évaluation dentaire, assistance psychosociale, administration de médicaments, réalisation d'électrocardiogramme (ECG), prise de rendez-vous pour des examens et consultations spécialisées, entre autre.



COMMENT PUIS-JE M'INSCRIRE DANS LES CENTRES DE SANTÉ DU SUS DE BELO HORIZONTE?

L'inscription des utilisateurs consiste à enregistrer des données dans le système d'information de la municipalité, en réunissant des informations personnelles, d'adresse et de santé. Ce processus peut être réalisé au Centre de Santé de référence ou par l'Agent Communautaire de Santé (ACS) lors d'une visite à domicile, ce qui permet d'accéder rapidement, en toute sécurité et de manière qualifiée aux services dans diverses unités de santé.

Pour réaliser l'inscription, l'utilisateur doit se rendre au Centre de Santé de référence, faire la demande et présenter un document d'identité. De plus, il est nécessaire de fournir un justificatif de domicile et la carte CNS (Carte Nationale de Santé). L'information relative au CPF (Numéro d'Identification des Personnes Physiques) est importante et doit être enregistrée chaque fois que possible.

Dans des situations exceptionnelles où le justificatif de domicile ne peut être présenté, l'utilisateur doit remplir l'adresse sur une déclara-

tion de sa propre main sur un formulaire fourni par le Centre de Santé. Pour les personnes sans-abri, le système permet l'insertion d'une inscription simplifiée pour la poursuite des soins, et il n'est pas nécessaire de présenter des documents ou un justificatif de domicile.

Si l'utilisateur ne possède pas la Carte Nationale de Santé, elle peut être générée et remise au Centre de Santé, nécessitant un document officiel avec photo ou un acte de naissance pour les enfants de moins de 12 ans. L'inscription de l'utilisateur au Centre de Santé sera liée à l'adresse du domicile indiqué, lorsque l'ACS, lors de la visite à domicile, aura complété toutes les informations nécessaires.

La liaison de l'inscription, qui est possible après avoir complété les informations et confirmé l'adresse de résidence de l'utilisateur, est importante pour les soins en réseau complémentaire, la planification des actions de santé du territoire et pour le suivi de l'utilisateur par l'équipe de Santé de la Famille.



QUELS SERVICES ET SOINS SONT OFFERTS DANS LES CENTRES DE SANTÉ?

Les Centres de Santé offrent les services et soins suivants:

- Vaccination;
- Collecte de matériel pour examens;
- Remise des résultats d'examen;
- Réalisation d'électrocardiogramme;
- Réalisation de tests rapides (VIH, syphilis, hépatites virales, grossesse, etc.);
- Prise de rendez-vous pour consultations et examens spécialisés;
- Pansement;
- Distribution de médicaments par la pharmacie;
- Administration de médicaments injectables;
- Mesure des signes vitaux (tension artérielle, glycémie, etc.);
- Collecte de l'examen préventif du cancer du col de l'utérus et demande de mammographie de dépistage et de diagnostic, selon le protocole;
- Activités collectives : divers groupes liés à la promotion de la santé et aux soins dans des situations de santé, comme les douleurs chroniques et le diabète;
- Activités à l'Académie de la Ville;
- Prénatal, soins postnatals et soins de puériculture;
- Visites à domicile et collecte à domicile (cas spécifiques: personnes confinées à domicile);
- Suivi par l'équipe de Zoonoses;
- Soins sur place par le Consultatoire de Rue;
- Conseils et orientations vers d'autres services intra-sectoriels (Programme Art et Santé, Centre de Convivialité, Équipe Complémentaire, CERSAM, entre autres) et inter-sectoriels comme le CRAS (Centre de Référence de l'Assistance Sociale), le centre POP,

- le Service d'Intervention Sociale, entre autres;
- Réunion de la Commission Locale de Santé;
 - Parlez à l'Équipe;
 - PrEP - Prophylaxie Pré-Exposition au Risque du VIH (service de prévention du VIH dans des situations spécifique);
 - Soins multidisciplinaires en fonction de l'évaluation des besoins de l'utilisateur par les équipes et en fonction des flux du réseau. Les professionnels disponibles pour les soins sont :
 1. de l'équipe de Santé de la Famille et de Santé Bucco-dentaire (technicien en soins infirmiers, infirmier, médecin, ACS, chirurgien-dentiste et assistant/technicien en santé bucco-dentaire;
 2. professionnels des équipes et Multi, qui peuvent être composées des équipes suivantes:
 - Noyau Élargi de la Santé de la Famille - Soins de Santé Primaires (NASF-AB): physiothérapeute, pharmacien, nutritionniste, professionnel d'éducation physique, ergothérapeute, orthophoniste, psychologue;
 - médecins pédiatres et gynécologues (base régionale) et assistants sociaux;
 - Programme d'Homéopathie, Acupuncture et Médecine Anthroposophique - PRHOAMA (service de base régionale);
 - équipe de Santé Mentale (psychiatre et psychologue);
 - Équipe Complémentaire (service de base régionale);
 3. équipe de soutien : médecins, infirmiers et techniciens en soins infirmiers;
 4. équipe de Consultations de Rue (service de base régionale);
 5. eAPP (équipe de Soins Primaires Pénitentiaires);
 6. équipe de la Politique Nationale de Soins de Santé Intégrés pour les Adolescents en Conflit avec la Loi (PNASARI).



QUELS SERVICES PEUVENT ÊTRE DEMANDÉS ET PRIS EN CHARGE DANS LES CENTRES DE SANTÉ INDÉPENDAMMENT DU TERRITOIRE DE RÉFÉRENCE ET CEUX QUI SONT OFFERTS DANS LE CENTRE DE SANTÉ DE RÉFÉRENCE?

Les services de vaccination et l'évaluation des personnes présentant des plaintes cliniques d'apparition récente (cas aigus) peuvent être demandés dans n'importe quel Centre de Santé, qui effectuera les orientations nécessaires en fonction de l'évaluation initiale.

SOYEZ EN CONSCIENCE : vous avez le droit de recevoir des informations sur votre état de santé et des soins sans aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'âge, le sexe, le genre, la nationalité, l'état de santé ou le statut social!

Les médicaments pour le suivi des conditions chroniques seront délivrés uniquement aux utilisateurs résidant à Belo Horizonte, qui pour-

ront également récupérer les médicaments dans des unités de santé situées en dehors de la zone de couverture de leur Centre de Santé de référence.

Le suivi des conditions de santé chroniques, telles que le diabète mellitus, l'hypertension, l'infection par le VIH/SIDA, les infections sexuellement transmissibles, les maladies infectieuses et contagieuses comme la tuberculose, entre autres, ainsi que d'autres conditions de santé telles que le suivi prénatal, la puériculture et la ménopause, doit être réalisé dans le Centre de Santé de référence, car c'est là que l'équipe de référence connaît votre état de santé et peut assurer un suivi plus efficace et global.

D'autres services, tels que les actions préventives, comme les examens de dépistage du cancer du col de l'utérus et de la prostate, la demande de mammographie, les tests rapides, ainsi que d'autres examens de dépistage de maladies, y compris en santé bucco-dentaire, doivent également être réalisés dans le Centre de Santé de référence, car votre équipe pourra vous aider à prendre soin de votre santé avec plus de précision.

Les activités collectives proposées dans votre Centre de Santé peuvent vous aider à prévenir des maladies et à améliorer votre qualité de vie. Le Lian Gong, le Tai Chi Chuan, le brossage des dents guidé, les groupes de marche, l'artisanat, la planification familiale, l'allaitement, la nutrition et une alimentation saine, l'arrêt du tabagisme, entre autres, sont quelques-unes des options proposées.

Le Centre de Santé pourra également offrir des services de conseil et d'éducation à la santé à travers les visites à domicile des professionnels Agents Communautaires de Santé (ACS) et Agents de Lutte contre les Endémies (ACE), qui se rendront chez vous pour fournir des informations sur la prévention des maladies comme la dengue, sur le calendrier vaccinal, y compris pour la vaccination des animaux domestiques, ainsi que par des actions dans les écoles et les lieux publics pour fournir des éclaircissements qui pourront vous aider à mieux prendre soin de votre santé.

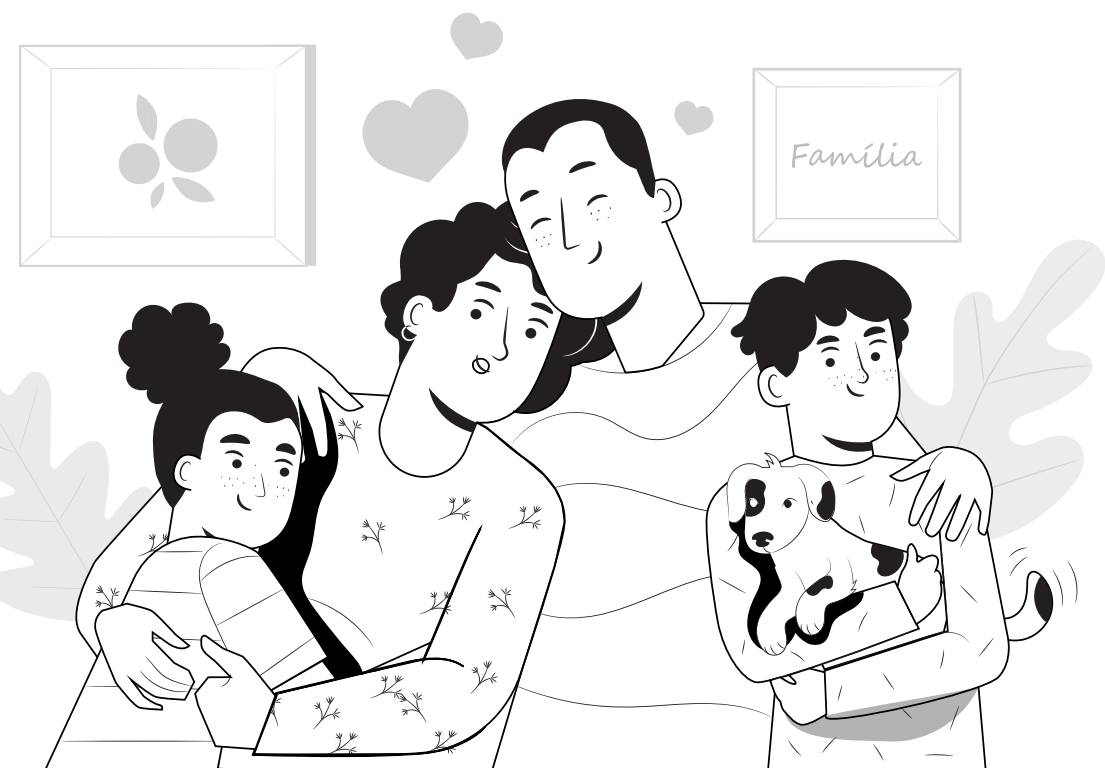
QUELS SONT LES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DES CENTRES DE SANTÉ ET DE LEURS SERVICES?

Les horaires de fonctionnement des Centres de Santé sont généralement de 7h à 19h. Toutefois, certaines unités ont des horaires différenciés (de 6h30 à 18h30). **Veuillez vérifier auprès de votre Centre de Santé de référence.**

Les services ont généralement les horaires de fonctionnement suivants:

SERVICIO	HORARIO
Vaccination	De 8h à 18h30
Collecte de matériel pour examens	De 7h à 8h
Prise de rendez-vous et remise des résultats d'examen	Pendant toute la durée du fonctionnement du Centre de Sant
Prise de rendez-vous pour des consultations et examens spécialisés	De 9h à 12h De 13h à 17h
Pharmacie	De 7h à 18h30
Pansement	De 10h à 12h De 14h à 16h
Mesure des signes vitaux	De 10h à 17h





QU'EST-CE QU'UNE ÉQUIPE DE SANTÉ DE LA FAMILLE (eSF)?

Les équipes de Santé de la Famille sont composées d'infirmiers, de médecins, de techniciens/assistants en soins infirmiers et d'Agents Communautaires de Santé (ACS). Ces professionnels fournissent des soins à la population et aident/orientent les personnes à assumer la responsabilité de leur état de santé, en mettant en œuvre des actions visant à prévenir les maladies et à promouvoir le bien-être. Les actions de dépistage du cancer du col de l'utérus et du sein, du suivi prénatal de risque habituel, de la planification sexuelle et reproductive, du post-partum et de la puériculture font également partie des attributions de l'eSF, qui est également responsable de coordonner les soins de la personne au sein de tout le réseau SUS-BH.

POURQUOI EST-IL IMPORTANT D'ÊTRE SUIVI PAR L'ÉQUIPE DE SANTÉ DE LA FAMILLE DE VOTRE ZONE DE COUVERTURE?

Il est extrêmement important que vous sachiez quelle est votre équipe de référence et qui sont les professionnels qui la composent. L'équipe est responsable du suivi d'un nombre de personnes/familles dans une zone délimitée du territoire du Centre de Santé. Ce sont des professionnels qui apprendront à vous connaître, vous et votre famille, afin de fournir les meilleurs soins possibles, de manière continue et intégrale, et qui contribueront à vous aider à mieux prendre soin de votre santé et de votre famille.

Le suivi effectué par la même équipe évite que les soins soient répartis entre plusieurs professionnels. Cela facilite une connaissance plus approfondie de votre santé et de celle de votre famille, permettant ainsi des actions plus appropriées et mieux alignées avec vos besoins en matière de santé. De cette manière, l'équipe pourra proposer des soins qui contribueront à améliorer la qualité de vie, étant donné que les professionnels connaissent déjà l'historique de santé de chaque personne.

La routine de travail de l'équipe de Santé de la Famille comprend la connaissance de la zone de couverture et de la population. Cette pratique est rendue possible grâce aux visites de l'Agent Communautaire de Santé (ACS) dans les domiciles, entre autres professionnels. Ces visites permettent de comprendre les besoins des personnes qui vont au-delà des traitements, leurs habitudes de vie, leurs relations familiales et communautaires, les conditions de travail et de loisirs, l'accès à l'école, à la culture, les conditions sanitaires, et enfin de comprendre comment tous ces facteurs influencent leur vie et leur santé. Dans cette dimension, connaître la famille, les situations qui favorisent ou nuisent aux conditions de santé et les problèmes que la famille rencontre sont essentiels pour planifier les soins et l'assistance à chaque personne.

La visite à domicile effectuée par l'ACS est une action importante qui permet le suivi des personnes, principalement celles ayant des problèmes de santé plus graves, nécessitant plus de soins en raison de



leurs difficultés économiques, d'accès aux services publics, de situations de grande pauvreté telles que les Personnes en Situation de Rue (PSR), entre autres conditions nécessitant une plus grande attention. De plus, ces visites permettent aux personnes d'avoir un meilleur accès aux informations de santé, au fonctionnement du Centre de Santé, aux activités et aux services offerts.

Un autre professionnel qui visite régulièrement votre domicile est l'Agent de Lutte contre les Endémies (ACE). Ce professionnel contribue à une meilleure connaissance des conditions environnementales de votre logement, ce qui améliore la planification des actions de santé. Sa visite permet également, entre autres avantages, de fournir des conseils qui pourront prévenir des maladies et des accidents liés aux zoonoses et aux soins des animaux domestiques.



COMMENT ACCÉDER AUX SOINS DENTAIRES?

Pour recevoir des soins dentaires, l'utilisateur doit se rendre dans son Centre de Santé de référence, vérifier le fonctionnement du service et la manière de prendre rendez-vous avec son équipe. Les situations d'urgence et d'extrême urgence sont évaluées par l'équipe et prises en charge selon les besoins de chaque cas. À la fin du traitement dans l'unité, si nécessaire, les soins plus complexes sont orientés par le dentiste du Centre de Santé vers des spécialistes dans les Centres de Spécialités Dentaires (CEO). Il est important de rappeler que l'équipe de Santé Bucco-dentaire (eSB) et l'équipe de Santé de la Famille (eSF) travaillent ensemble pour offrir un soin de qualité à la population, en coordination avec les autres services du réseau SUS-BH.

Les eSB jouent un rôle très important pour améliorer la santé bucco-dentaire de la population, grâce à des actions et des services basés sur les principes du SUS : universalité, équité et prise en charge complète. Les soins sont assurés par une équipe multiprofessionnelle et interdisciplinaire pour être plus efficaces, en incluant la promotion de la santé, la prévention et les traitements.

Pour les situations d'urgence ou d'extrême urgence en dehors des heures d'ouverture des Centres de Santé, le réseau SUS-BH dispose également du Service d'Urgence Dentaire de l'Hôpital Odilon Behrens, ouvert 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine.



QU'EST-CE QUE L'ÉQUIPE NASF-AB?

L'équipe du Noyau Élargi de la Santé de la Famille et des Soins de Santé Primaires (NASF-AB) est composée de professionnels polyvalents qui travaillent en collaboration avec les équipes de Santé de la Famille dans les Centres de Santé, aidant à répondre aux demandes de la population. Les activités développées visent une approche globale et intégrale, c'est-à-dire qu'elles agissent depuis la promotion et la prévention jusqu'au traitement des problèmes de santé.

À Belo Horizonte, tous les Centres de Santé disposent d'une équipe pour soutenir les équipes de Santé de la Famille. Ces équipes peuvent inclure les professionnels suivants: pharmaciens, physiothérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes, nutritionnistes, psychologues, professionnels d'éducation physique, qui réalisent des soins individuels, des visites à domicile et des activités de groupe, destinés aux utilisateurs de tous âges.

Les utilisateurs ayant des demandes à évaluer par un professionnel de l'équipe NASF-AB doivent se rendre au Centre de Santé responsable de leur zone de couverture et en informer leur équipe de Santé de la Famille de référence. Il est important de noter que ces demandes peuvent également être présentées par un membre de la famille ou un responsable. Souvent, l'équipe de Santé de la Famille, lors du suivi des utilisateurs, identifie la nécessité d'une évaluation/suivi/traitement par l'équipe du NASF-AB.

QU'EST-CE QU'UNE ÉQUIPE DE SOUTIEN?

Les équipes de soutien sont composées de médecins généralistes/cliniques, d'infirmiers, de techniciens en soins infirmiers et d'assistants sociaux, dont la fonction est d'assister les équipes de Santé de la Famille dans les soins à la population de leur zone de couverture. Les techniciens en soins infirmiers de soutien interviennent dans les secteurs du Centre de Santé tels que la vaccination, la collecte, la salle de procédures/observation, la salle de pansements et la pharmacie. Les pédiatres et gynécologues soutiennent également les équipes de Santé de la Famille et sont basés au niveau régional.





QU'EST-CE QUE LE PRHOAMA?

Le PRHOAMA est le Programme d'Homéopathie, d'Acupuncture et de Médecine Anthroposophique du réseau SUS-BH et fait partie de l'offre de Pratiques Intégratives Complémentaires (PIC) de la municipalité de Belo Horizonte. Les médecins du programme interviennent dans certains Centres de Santé des neuf régions de santé et offrent un soutien aux équipes de Santé de la Famille.

L'Homéopathie, l'Acupuncture et la Médecine Anthroposophique, en tant que spécialités médicales, partagent une vision intégrale de l'être humain, cherchant à traiter la personne et non la maladie elle-même. Cela signifie qu'elles stimulent toutes la vitalité de l'individu, activant, renforçant et rééquilibrant les mécanismes de guérison et de défense du corps, l'aidant ainsi à retrouver un état d'harmonie physique, psychique et émotionnelle. Ces traitements peuvent être asso-

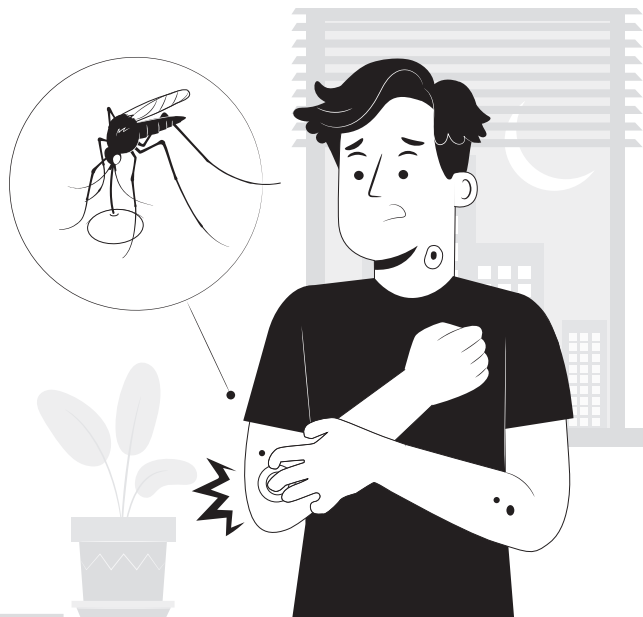
ciés entre eux et au traitement médical allopathique (avec l'utilisation de médicaments conventionnels).

Les utilisateurs ayant des demandes à évaluer par un professionnel du PRHOAMA doivent se rendre au Centre de Santé responsable de leur zone de couverture pour une évaluation par leur équipe de Santé de la Famille et un orientation pour recevoir les soins dans leur région, selon les flux convenus.

QU'EST-CE QU'UNE ÉQUIPE DE SANTÉ MENTALE?

Les équipes de Santé Mentale sont composées de psychologues et de psychiatres, dont la fonction est d'aider les équipes de Santé de la Famille dans les soins aux personnes souffrant de troubles mentaux et de consommation nocive d'alcool et d'autres drogues. L'accès à l'équipe de Santé Mentale pour les utilisateurs se fait par le biais d'un orientation réalisée par l'équipe de Santé de la Famille, d'autres professionnels de l'équipe NASF-AB ou des équipes de soutien.





QU'EST-CE QUE LES ÉQUIPES DE CONTRÔLE DES ZONOSSES (MALADIES TRANSMISES PAR LES ANIMAUX)?

Les équipes de Contrôle des Zoonoses sont composées des Agents de Lutte contre les Endémies (ACE), des professionnels responsables de la mobilisation de la communauté et du développement de mesures simples de gestion environnementale pour contrôler les maladies transmises par les moustiques et/ou les accidents causés par les piqûres d'animaux venimeux, tels que les scorpions et les araignées. Les ACE réalisent également des actions à domicile et dans les environs pour traiter et identifier les foyers ou les lieux de reproduction de ces animaux ou insectes qui peuvent nuire à notre santé, tels que la dengue, le chikungunya et le zika.

QU'EST-CE QUE L'ACADÉMIE DE LA VILLE?

Les Académies de la Ville sont des services qui offrent des cours collectifs d'exercices physiques à la population de Belo Horizonte, dispensés par des professionnels d'éducation physique. L'objectif des Académies est d'améliorer la qualité de vie de la population grâce à l'exercice physique et à un environnement de convivialité.

Les activités sont principalement destinées aux personnes de plus de 18 ans. Les cours ont pour but d'améliorer la condition physique générale, mais la participation favorise également la socialisation et le divertissement. Les centres proposent des cours collectifs de renforcement musculaire, de gymnastique aérobique, de marche guidée et de circuits fonctionnels. De plus, des sujets essentiels d'éducation à la santé sont abordés, tels que l'alimentation saine et la lutte contre le tabagisme. Pour obtenir des informations sur les adresses, les horaires et les contacts, consultez le site web de la municipalité à l'adresse suivante: **pbh.gov.br/academiadacidade**.

Les personnes intéressées à participer aux activités doivent se rendre ou prendre contact avec l'Académie de la Ville de leur choix pour plus d'informations et se rendre dans leur Centre de Santé de référence pour un orientation.



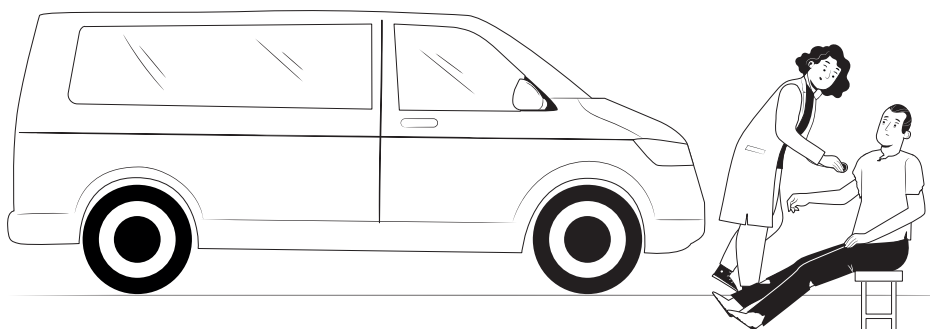
17

QU'EST-CE QUE LE LIAN GONG?

Le *Lian Gong* en 18 Thérapies est une gymnastique thérapeutique chinoise qui procure de nombreux bienfaits pour les pratiquants, y compris la prévention et le traitement des douleurs ostéoarticulaires. Les personnes de tout âge peuvent pratiquer cette gymnastique, mais il est essentiel de respecter leurs limites. Les personnes âgées ou celles souffrant de certaines pathologies doivent recevoir des instructions spécifiques de leurs instructeurs.

Les utilisateurs intéressés à participer aux activités doivent se rendre dans un Centre de Santé pour obtenir des informations sur les lieux, les jours et les horaires disponibles pour la pratique de cette gymnastique.





QU'EST-CE QUE LE CONSULTOIRE DE RUE?

Le Consultoire de Rue est un dispositif du Réseau de Santé Mentale de Belo Horizonte qui offre des soins aux Personnes en Situation de Rue (PSR), avec des stratégies de soutien et de liaison aux services de santé du réseau municipal (Santé Mentale et Centres de Santé). L'action du Consultoire de Rue est axée sur le public adulte, ainsi que les enfants et les adolescents ayant vécu dans la rue, en situation de risque et de vulnérabilité.

Les soins sont offerts par une équipe qui se déplace dans les territoires avec une van pour aborder les personnes sur leur lieu de résidence. Cette équipe identifie les besoins de chaque utilisateur et articule les différents points du réseau pour garantir des soins complets aux PSR, principalement des usagers d'alcool et d'autres drogues et/ou souffrant de troubles mentaux intenses, en favorisant les soins en liberté par le biais des stratégies de Réduction des Risques.

QU'EST-CE QUE LE CENTRE DE CONVIVIALITÉ?

Les Centres de Convivialité font partie du Réseau de Soins Psychosociaux (RAPS) et ont pour mission de promouvoir l'autonomie et la participation sociale à travers des activités socioculturelles pour les personnes en souffrance mentale et/ou en consommation nuisible d'alcool et d'autres drogues. Grâce à l'encouragement et au développement des compétences artistiques et artisanales, à l'élargissement des espaces de convivialité et de circulation, à l'accès aux biens culturels, à la promotion du travail et à la génération de revenus, les Centres de Convivialité travaillent à l'inclusion sociale et à l'autonomie des personnes en souffrance mentale.

Des activités telles que des ateliers de musique, de théâtre, de dessin, de peinture, de menuiserie, de mosaïque, de céramique, d'artisanat, de littérature, de broderie et de couture, de tapisserie, de cuisine, de recyclage, de jardinage, d'art en papier, d'arts plastiques, d'arts visuels, de danse, de jeux, d'activités physiques, entre autres, sont proposées.

Le suivi au Centre de Convivialité se fait en collaboration avec les équipes de santé qui suivent l'utilisateur, à travers des articulations intersectorielles. Les équipes sont composées d'un professionnel de la Santé Mentale qui gère le service, d'un auxiliaire administratif, de moniteurs et d'un auxiliaire de services généraux. Actuellement, il existe 9 unités, une dans chaque région.

L'accès à ce service se fait par orientation des services de santé ou par demande directe de l'utilisateur.





QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME ART ET SANTÉ – ATELIER DE CITOYENNETÉ?

Art et Santé – Atelier de Citoyenneté est un programme développé par la Secrétariat Municipal de Santé en partenariat avec la Caritas Régionale Minas Gerais, visant à promouvoir la santé auprès des enfants et des adolescents de 6 à 18 ans confrontés à des situations de vulnérabilité, de risque social et/ou personnel, en utilisant l'art et ses diverses expressions comme principaux outils de production de citoyenneté et de protagonisme des jeunes.

Le projet propose des ateliers d'art dans diverses disciplines: arts plastiques, artisanat, peinture, argile, danse, photographie, musique, théâtre, cirque, capoeira, expression corporelle, musique et construction d'instruments, graffiti et art urbain, cuisine, jeux et activités socio-culturelles, capables de développer les talents et compétences, en renforçant l'estime de soi et les capacités.

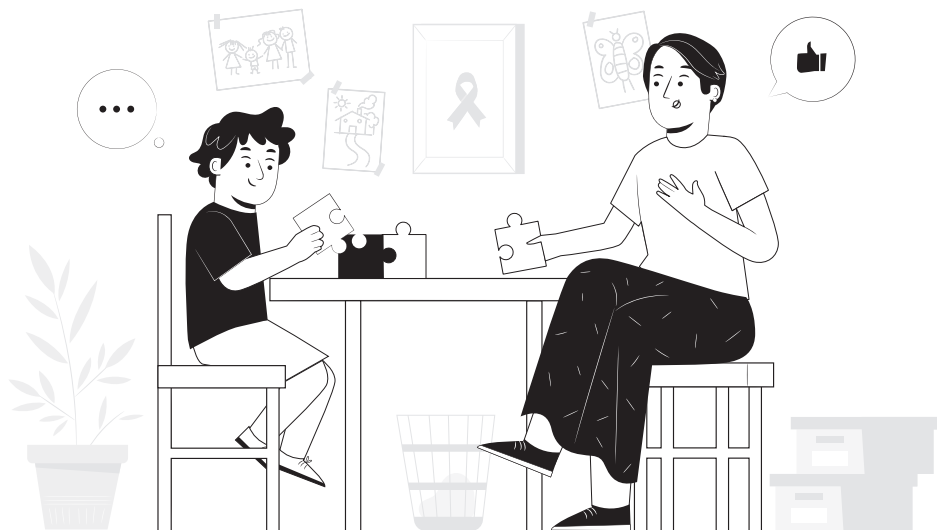
Il favorise également la circulation urbaine, comme des sorties au cinéma, des spectacles de théâtre, des concerts, des musées, des parcs, élargissant ainsi les opportunités d'appartenance à la ville et de construction de citoyenneté.

Pour accéder à Art et Santé, il est nécessaire de se rendre au Centre de Santé de sa zone de couverture, qui effectuera l'orientation.

QU'EST-CE QUE L'ÉQUIPE COMPLÉMENTAIRE?

Les Équipes Complémentaires de Santé Mentale de l'Enfant et de l'Adolescent s'occupent des enfants et des adolescents en souffrance psychique intense, en partenariat avec les professionnels de Santé Mentale dans les Centres de Santé, les équipes de Santé de la Famille et d'autres dispositifs, tels que l'Art de la Santé: Atelier de Citoyenneté et les Centres de Référence de Santé Mentale Infanto-Juvenile (CER-SAMi). Les équipes sont composées d'un médecin psychiatre infantile, de deux orthophonistes et de deux ergothérapeutes et visent à offrir les meilleurs soins aux cas graves observés pendant l'enfance et l'adolescence.

Les équipes complémentaires sont stratégiquement localisées dans les Centres de Santé, étant une équipe régionale. L'accès à un suivi par ces équipes se fait toujours par l'intermédiaire des Équipes de Santé de la Famille et des professionnels de Santé Mentale dans les Centres de Santé, selon les projets thérapeutiques établis par eux. Les familles qui constatent la nécessité d'un suivi en Santé Mentale pour les enfants et les adolescents doivent se rendre à l'équipe de Santé de la Famille dans le Centre de Santé de leur référence pour recevoir les soins et les orientations nécessaires.





QU'EST-CE QUE L'ÉQUIPE DE SOINS PRIMAIRES PÉNITENTIAIRES?

Les équipes de Soins Primaires Pénitentiaires (eAPP) ont été mises en place conformément à la Politique Nationale de Soins Intégrés de Santé des Personnes Privées de Liberté dans le Système Pénitentiaire (PNAISP) et interviennent dans la structure physique des unités pénitentiaires, garantissant l'accès aux Soins Primaires de Santé et aux autres points de la Réseau de Soins de Santé, pour les personnes privées de liberté des unités pénitentiaires Penitenciária Estevão Pinto (PIEP) et CERESP Gameleira. Les eAPP sont composées de professionnels médecins, infirmiers, techniciens en soins infirmiers, chirurgiens dentistes, techniciens en santé bucco-dentaire, psychologues et assistants sociaux.

QU'EST-CE QUE L'ÉQUIPE DE LA PNAISARI?

L'équipe de la Politique Nationale de Soins Intégrés pour les Adolescents en Conflit avec la Loi (PNAISARI) est une équipe multiprofessionnelle, composée de psychologues, d'assistants sociaux, d'ergothérapeutes et d'infirmiers (2 par région) dont la fonction est de soutenir et de renforcer les Soins Primaires de Santé dans l'assistance à la santé intégrale des adolescents sous mesure socioéducative de milieu fermé (régime d'internement provisoire, internement et semi-liberté), milieu ouvert (liberté assistée et services à la communauté), et pour les cas d'adolescents bénéficiant de mesures de protection de santé par le Tribunal des Infractions.

L'équipe PNAISARI est également composée d'une équipe de Santé de la Famille, comprenant un médecin, une infirmière, deux psychologues, deux assistants sociaux et deux techniciens en soins infirmiers, qui s'occupent directement des adolescents en régime d'internement provisoire dans les trois Centres Socioéducatifs d'Internement Provisoire, situés dans la région Est.

Enfin, un psychologue du Noyau d'Assistance aux Mesures Socioéducatives et Protéctives de Belo Horizonte (NAMSEP/CIA-BH), responsable de l'accueil des cas d'adolescents avec des mesures de protection de santé et de l'articulation de l'offre de soins de santé dans les territoires, à travers la transmission et le suivi des cas avec l'équipe PNAISARI.





QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE LES RESSOURCES DISPONIBLES DANS LES CENTRES DE SANTÉ NE SUFFISENT PAS À RÉPONDRE AUX DEMANDES DES UTILISATEURS?

Nous savons que l'entrée préférentielle des utilisateurs dans le système de santé est le Centre de Santé. Cependant, il existe certaines situations où des orientations vers d'autres services du réseau SUS-BH sont nécessaires. L'une d'elles est l'attention aux conditions cliniques nécessitant une orientation vers un service d'urgence, comme l'Unité de Prise en Charge Immédiate (UPA), le Centre de Référence en Santé Mentale (CERSAM), entre autres.

Une autre situation se présente lorsque toutes les ressources diagnostiques et de traitement disponibles dans les Centres de Santé sont épuisées et qu'une évaluation par un médecin spécialiste ou un examen, suivi/traitement plus spécifique devient indispensable. Ces cas sont identifiés par les professionnels des Centres de Santé et, par la suite, les orientations nécessaires vers le réseau spécialisé et complémentaire, tel que le Centre des Spécialités Médicales (CEM), sont effectuées.

Si vous avez consulté dans le réseau de Santé Supplémentaire (assurances) et que vous devez effectuer des analyses biologiques (selles, urine et sang), des examens de routine, des consultations avec des spécialistes et des examens spécialisés pour le diagnostic, vous pouvez vous rendre au Centre de Santé pour recevoir les orientations nécessaires pour votre cas.

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS, DES SUGGESTIONS, DES ÉLOGES OU DES PLAINTES?

Le premier contact peut être effectué directement avec votre équipe ou avec le responsable de votre Centre de Santé. Si des questions ou des difficultés persistent, vous pouvez contacter l'Ouverture de Santé du SUS-BH. Les actions de l'Ouverture de Santé sont principalement axées sur l'assistance aux utilisateurs du SUS-BH dans leurs plaintes, éloges, dénonciations, suggestions et demandes de services et d'informations. L'analyse des demandes des utilisateurs permet aux autorités publiques d'accélérer et d'améliorer l'assistance dans le réseau SUS. Nous travaillons également pour orienter les unités du SUS-BH et le réseau partenaire sur l'importance de répondre aux utilisateurs de manière qualifiée et dans les délais.



COMMENT ACCÉDER À L'OUVERTURE?

- Par téléphone au 156;
- PBH APP;
- Par le site web de la mairie: **pbh.gov.br/ouvidoria**;
- Par e-mail: **ouvidorsusbh@pbh.gov.br**;
- En personne: au BH Resolve en la Av. Santos Dumont, n° 363.

Toutes les demandes sont dirigées vers l'Ouverture Générale de BH, puis envoyées à l'Ouverture du SUS/BH, où elles seront analysées et répondue.

PARTICIPATION SOCIALE ET CORRESPONSABILITÉ

Il est très important que les utilisateurs maintiennent leur suivi avec leur équipe. Pour cela, rappelez-vous de communiquer tout changement d'adresse et de numéro de téléphone. Votre équipe doit également être informée à l'avance lorsque vous ne pouvez pas assister à une consultation dans le Centre de Santé ou dans d'autres unités de santé, car cela aidera à organiser l'emploi du temps des professionnels et réduira le temps d'attente pour une consultation. Il est également important que vous soyez ponctuel et que vous ne laissiez pas vos ordonnances expirer, en vous rendant au Centre de Santé également à l'avance.

Participez à la Commission Locale de Santé de votre Centre de Santé. C'est un espace de discussion locale où des propositions, des contrôles et un suivi de la politique de santé sont réalisés, ainsi que de la façon dont elle est mise en œuvre dans l'unité de santé. Les Commissions Locales de Santé élisent les quatre membres du bureau directeur, qui est composé de deux membres représentants des utilisateurs, d'un membre représentant des travailleurs et d'un membre du secteur des gestionnaires (représenté par le responsable de l'unité de santé au niveau local). Parmi ceux-ci, deux représentants (un titulaire et un suppléant) sont également élus pour siéger au Conseil de Santé de District, afin de discuter, proposer, contrôler et suivre la politique de santé au niveau régional, à travers les réunions des commissions et les conférences de santé. Cette organisation représentative du contrôle social a lieu successivement au niveau municipal, régional et fédéral.

Le Conseil Municipal de Santé, en plus de ses fonctions de contrôle, de proposition et de suivi de la politique de santé au niveau municipal, a également une fonction délibérative, ce qui rend les lignes directrices et l'organisation des actions de santé plus démocratiques et transparentes.

Cette organisation de la participation de la société dans la gestion publique fait partie d'une proposition de démocratisation et de contrôle social, qui est une forme de partage du pouvoir décisionnel

entre l'État et la société sur les politiques, étant un instrument et une expression de la citoyenneté. Dans ce sens, lorsque vous participez à votre Commission Locale de Santé, vous contribuez à la construction et à l'amélioration des politiques de santé et, par conséquent, du SUS. et de votre Centre de Santé, apportant des bénéfices à toutes les personnes, y compris à vous-même.

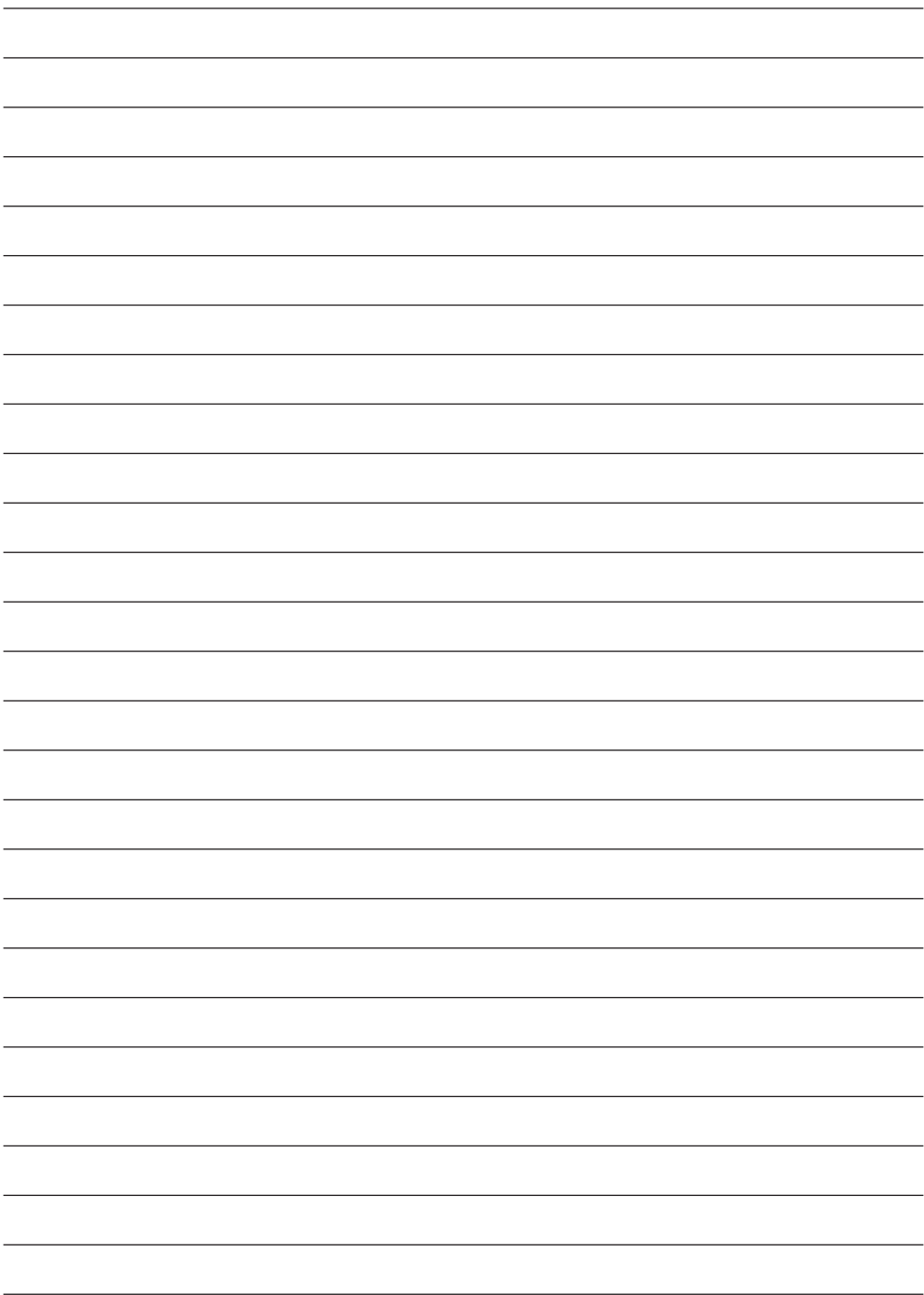
28 LETTRE DES DROITS DES UTILISATEURS DE LA SANTÉ (Ministère de la Santé - Arrêté n° 1.820, du 13 août 2009)

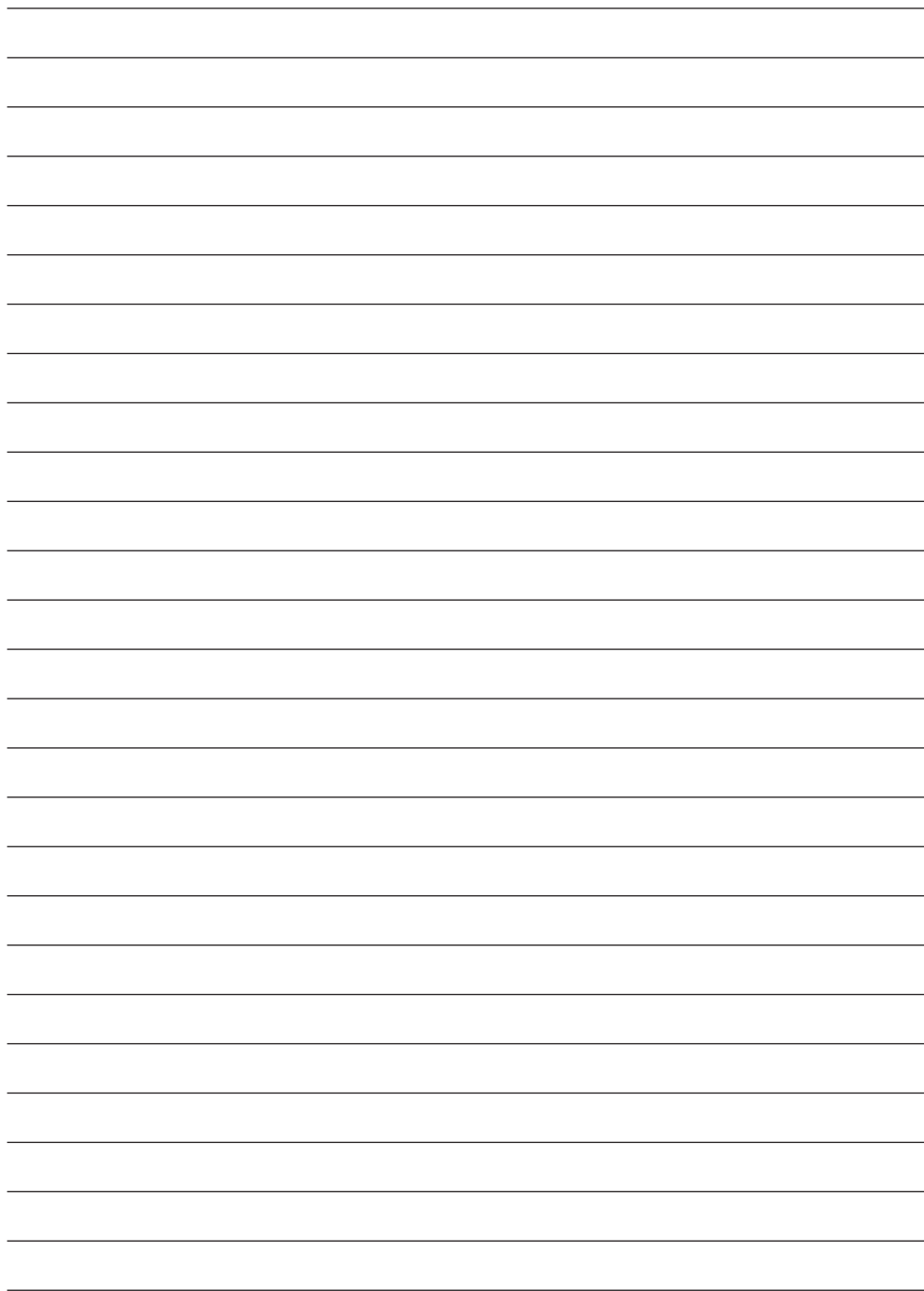
La «**Lettre des Droits des Utilisateurs de la Santé**» fournit des informations pour vous permettre de connaître vos droits lorsque vous recherchez des soins de santé. Elle regroupe les six principes fondamentaux de la citoyenneté qui garantissent aux Brésiliens un accès digne aux systèmes de santé, qu'ils soient publics ou privé:

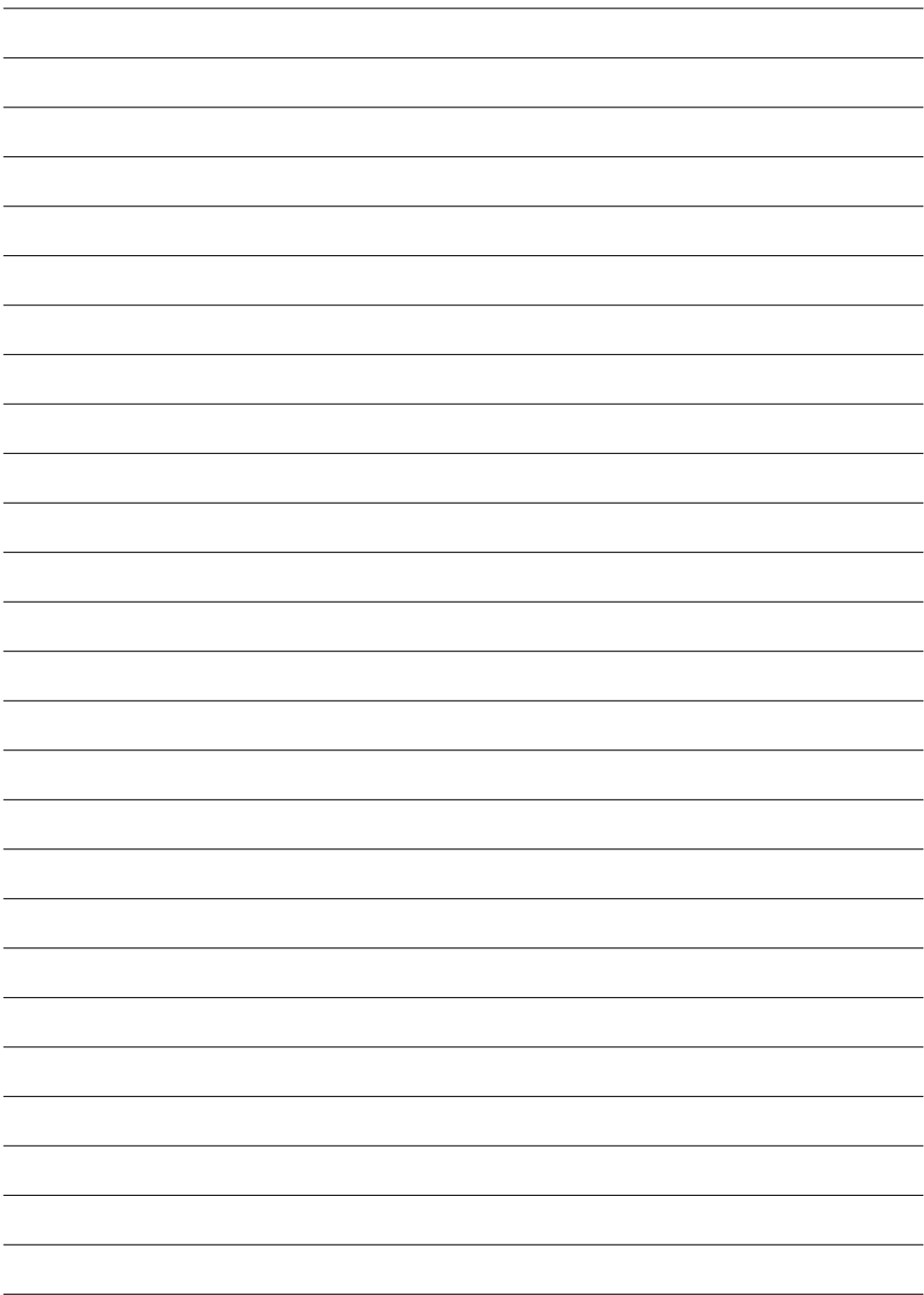
1. Tout citoyen a droit à un accès ordonné et organisé aux systèmes de santé.
2. Tout citoyen a droit à un traitement adéquat et efficace pour son problème.
3. Tout citoyen a droit à des soins humanisés, accueillants et exempts de toute discrimination.
4. Tout citoyen a droit à des soins qui respectent sa personne, ses valeurs et ses droits.
5. Tout citoyen a également des responsabilités pour que son traitement se déroule de manière adéquate.
6. Tout citoyen a droit à l'engagement des gestionnaires de la santé afin que les principes précédents soient respectés.

REMARQUES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.







Pour plus d'informations:
pbh.gov.br/saude

