



**BELO
HORIZONTE**
PREFEITURA

CARTILHA CIDADÃ

CONHECENDO OS CENTROS DE SAÚDE DA REDE SUS-BH



APRESEN TAÇÃO

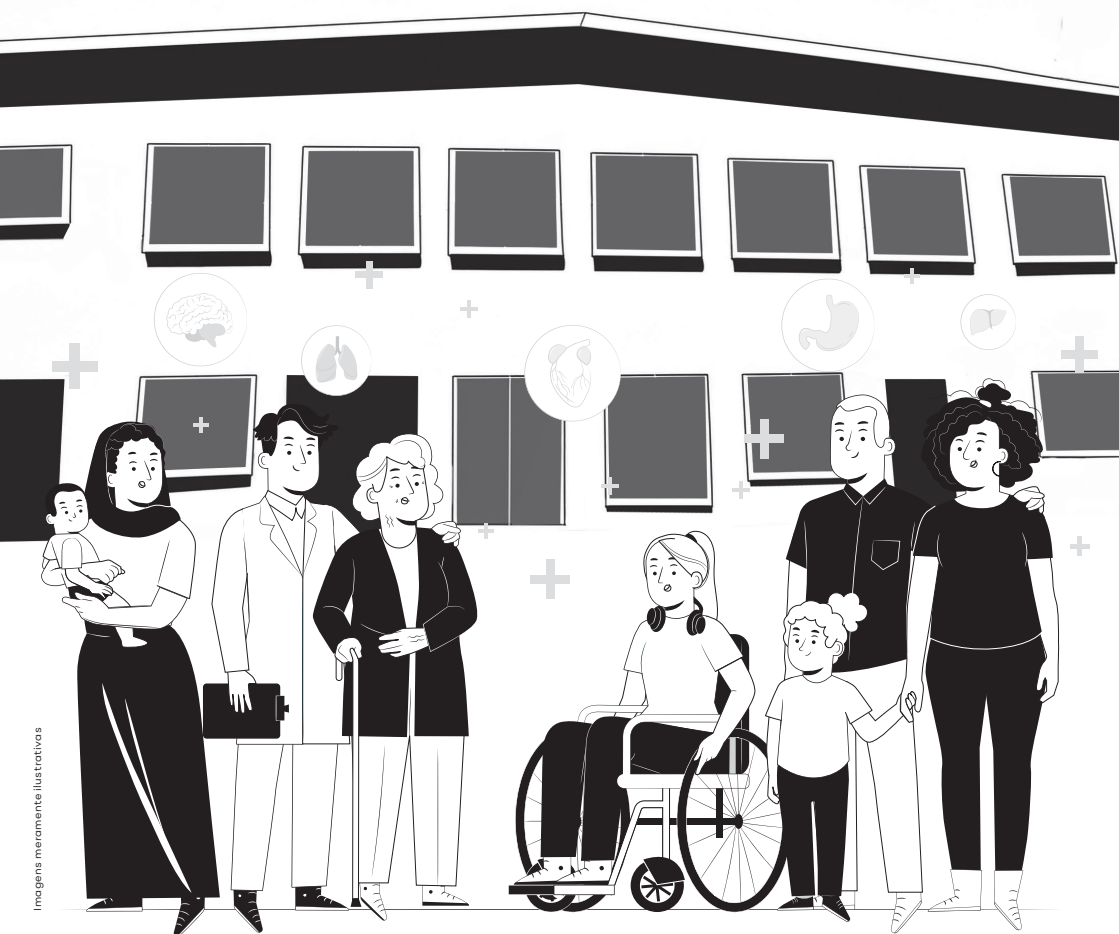
O direito à informação é um dos pilares da política de humanização do Sistema Único de Saúde (SUS). É um direito do(a) cidadão(ã) possuir informações sobre o funcionamento do sistema de saúde de modo que possam procurar o serviço mais indicado para cada solicitação. Isto permitirá um atendimento mais ágil, com economia de tempo e recursos, tanto para os usuários quanto para os gestores. O SUS funciona como uma rede para que o cuidado em saúde ao usuário seja integral. Esta cartilha tem o objetivo de informar sobre os serviços, horários e outras informações sobre os Centros de Saúde de Belo Horizonte.

A Prefeitura de Belo Horizonte trabalha a humanização das ações do SUS como essência dos princípios estabelecidos na Constituição Federal e na Lei Orgânica da Saúde: universalidade, integralidade, equidade e controle social. O trabalho permanente para o cumprimento desses princípios tem contribuído para que os usuários do sistema municipal de saúde sejam respeitados no seu direito e que tenham suas necessidades atendidas. Neste sentido, a informação de como estes serviços se organizam para alcançar estes princípios é fundamental.

Além de produzir este instrumento de comunicação, espera-se avançar também na comunicação como exercício do diálogo entre as pessoas, independentemente da sua idade, cor/raça, etnia, sexo, gênero e nacionalidade, de modo que haja mais entendimento e harmonia na relação entre usuários, trabalhadores e gestores.

Esta cartilha também incentiva a participação da população nas atividades realizadas nos Centros de Saúde e na avaliação desses serviços. A sua contribuição é essencial para melhorar a qualidade dos atendimentos prestados e conhecer os serviços é parte deste processo. As equipes do Centro de Saúde estão preparadas para atender as pessoas e receber sugestões/observações sobre os serviços realizados.

Essa cartilha não tem a pretensão de apresentar os serviços nos seus detalhes e pormenores, para maiores esclarecimentos, gentileza procurar o serviço de referência, conforme seu endereço.



SUMÁRIO

Atenção Primária à Saúde	4
1. Posso ser atendido(a) nos centros de saúde?	6
2. Como sei qual é o meu centro de saúde de referência?	7
3. Como posso ser atendido(a) nos centros de saúde?	8
4. Como posso ser cadastrado(a) nos centros de saúde do SUS-BH?	9
5. Quais os serviços e atendimentos são oferecidos nos centros de saúde?	11
6. Quais os serviços podem ser solicitados e atendidos nos centros de saúde independentemente do território de referência e quais são ofertados apenas no centro de saúde de referência?	13
7. Qual o horário de funcionamento dos centros de saúde e de seus serviços?	15
8. O que é Equipe de Saúde da Família (eSF)?	16
9. Por que é importante ser acompanhado pela Equipe de Saúde da Família (eSF) da minha área de abrangência?	17
10. Como posso ter acesso ao atendimento da odontologia?	19
11. O que é a Equipe NASF-AB?	20
12. O que é uma Equipe de Apoio?	21
13. O que é PRHOAMA?	22
14. O que é Equipe de Saúde Mental?	23
15. O que são Equipes de Controle de Zoonoses?	24
16. O que é Academia da Cidade?	25
17. O que é Lian Gong?	26
18. O que é o Consultório na Rua?	27
19. O que é o Centro de Convivência?	28
20. O que é o programa Arte na Saúde - Ateliê de Cidadania?	29
21. O que é a Equipe Complementar?	30
22. O que é a Equipe de Atenção Primária Prisional?	31
23. O que é a Equipe da PNAISARI?	32
24. O que é feito quando os recursos disponíveis nos centros de saúde não são suficientes para responder às demandas dos usuários?	33
25. Como posso elucidar alguma dúvida, dar sugestão, fazer elogio ou reclamação?	34
26. Como posso acessar a ouvidoria?	34
27. Participação social e corresponsabilização	35
28. Carta dos direitos dos usuários da saúde	36

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

A Rede Municipal de Saúde de Belo Horizonte conta com 153 Centros de Saúde, distribuídos pelas nove regionais de saúde: Barreiro, Centro-Sul, Leste, Nordeste, Noroeste, Norte, Oeste, Pampulha e Venda Nova. Os Centros de Saúde são responsáveis pelas ações de saúde voltadas para a população da área de sua abrangência e funcionam de segunda a sexta-feira. Eles devem ser os primeiros a serem procurados no caso de alguma necessidade de tratamento, informações ou cuidados básicos de saúde.

Gerenciados por um profissional de nível superior da área de saúde, os Centros de Saúde possuem equipes de Saúde da Família (eSF). Cada equipe possui um(a) médico(a) de família, um(a) enfermeiro(a), um(a) técnico/auxiliar de enfermagem e quatro a seis agentes comunitários de saúde. A rede SUS-BH possui equipes de Saúde Bucal e equipes do Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (que podem contar com farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, profissionais de educação física, psicólogos e/ou terapeutas ocupacionais) e equipes de Atenção Primária Prisional.

As unidades contam também com profissionais de apoio à Estratégia de Saúde da Família (eSF) - médicos, enfermeiros, assistentes sociais e técnicos de enfermagem, equipe de Saúde Mental, equipe do Programa de Homeopatia, Acupuntura e Medicina Antroposófica-PHROAMA (algumas unidades possuem médicos homeopatas e acupunturistas, que são referências para todas as unidades de saúde do município), Consultório na Rua (equipe de base regional), entre outras equipes.



POSSO SER ATENDIDO(A) NOS CENTROS DE SAÚDE?

Todas as pessoas residentes em Belo Horizonte podem buscar atendimentos nos Centros de Saúde. Estas unidades são responsáveis por acolher os usuários e realizar o seu acompanhamento em saúde.

A pessoa deve ser atendida no Centro de Saúde de referência, de acordo com endereço de residência, onde deve estar cadastrada.

Todas as pessoas com queixa clínica de início recente (casos agudos), poderão ser acolhidas em qualquer Centro de Saúde, durante todo o período de funcionamento, independentemente de ser residente ou não em Belo Horizonte e ser ou não da área de abrangência da pessoa.





COMO SEI QUAL É O MEU CENTRO DE SAÚDE DE REFERÊNCIA?

Para saber qual é o seu Centro de Saúde de referência, ligue 156 ou use a busca do BH Map em no endereço eletrônico bit.ly/3XpH5RO ou acesse o QR CODE ao lado.



Veja o passo a passo:

1. Acesse o site.
2. Digite seu endereço completo no campo de busca.
3. Após o resultado, clique em "Informações".
4. Clique na quadra onde sua casa está localizada.
5. No topo da página, você verá as informações do Centro de Saúde de referência para seu endereço.

Se tiver dificuldades, você pode pedir ajuda em qualquer Centro de Saúde próximo à sua residência.

COMO POSSO SER **ATENDIDO(A)** NOS CENTROS DE SAÚDE?

Para ser atendido(a) nos Centros de Saúde, você deverá estar cadastrado(a) no sistema de informação em saúde de Belo Horizonte. Caso ainda não tenha sido cadastrado(a), os dados poderão ser inseridos no sistema no momento em que você estiver no Centro de Saúde.

Em todo atendimento é necessária a apresentação de um documento de identificação oficial (físico ou digital), ou cópia legível, como carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação, passaporte, e-título (título de eleitor eletrônico) e certidão de nascimento (para crianças menores de 12 anos, caso ainda não tenha a Carteira de Identidade). Exceto para pessoa declarada em situação de rua, onde a falta de documento não pode ser impeditiva para seu atendimento.

As formas de acesso aos atendimentos e serviços dos Centros de Saúde são:

- Pré-recepção e recepção;
- Momento de escuta da equipe ("Fale com a equipe");
- Agendamento de atividades individuais e coletivas (consultas e grupos);
- Vacinação;
- Assistência farmacêutica;
- Realização de curativo;
- Coleta de material para exame;
- Assistência odontológica;
- Assistência psicossocial;
- Aplicação de medicamentos;
- Realização de Eletrocardiograma (ECG);
- Marcação de exames;
- Testagem Rápida para rastreio de IST (Infecções Sexualmente Transmissíveis) como Sífilis, HIV e hepatites;
- Teste Rápido para gravidez;
- Marcação de consultas especializadas, dentre outros.



COMO POSSO SER **CADASTRADO(A)** NOS CENTROS DE SAÚDE DO **SUS-BH**?

O cadastro consiste na inserção de dados no sistema de informação do município, reunindo seus dados pessoais, de endereço e informações de saúde. Esse processo pode ser realizado no Centro de Saúde de sua referência e pelo Agente Comunitário de Saúde (ACS) em visita domiciliar, permitindo que você acesse os serviços de uma forma ágil, segura e qualificada nas diversas unidades de saúde.

Para a realização do cadastro é necessário que você vá ao seu Centro de Saúde de referência e faça a solicitação, apresente um documento de identificação. Além disso, é necessário a apresentação de um comprovante de endereço e do CNS (Cartão Nacional de Saúde). A informação do CPF (Cadastro de Pessoa Física) é importante e deverá ser registrada sempre que possível.

Em situações excepcionais, nas quais o comprovante de endereço não possa ser apresentado, você deverá preencher o endereço em uma declaração de próprio punho em formulário fornecido pelo Cen-

tro de Saúde. Para as pessoas em situação de rua, o sistema permite a inserção de um cadastro simplificado para continuidade do atendimento, não sendo necessária a apresentação de documentos e comprovante de endereço.

Caso você não tenha o Cartão Nacional de Saúde, ele pode ser gerado e entregue no próprio Centro de Saúde, sendo necessário um documento oficial com foto ou certidão de nascimento no caso de crianças até 12 anos. O cadastro de cada pessoa realizado no Centro de Saúde será vinculado ao domicílio do endereço informado, quando o ACS em visita domiciliar completar todas as informações necessárias.

A vinculação do cadastro, que é possível após completar as informações e confirmar o endereço de residência do usuário, é importante para fins de atendimento em rede complementar, planejamento das ações de saúde do território e para o seu devido acompanhamento pela equipe de Saúde da Família.



QUAIS OS SERVIÇOS E ATENDIMENTOS SÃO OFERECIDOS NOS CENTROS DE SAÚDE?

Os Centros de Saúde oferecem os seguintes serviços e atendimentos:

- Vacinação;
- Coleta de material para exames;
- Entrega de resultados de exames;
- Realização de eletrocardiograma;
- Realização de testes rápidos (HIV, Sífilis, Hepatites virais, gravidez, etc);
- Marcação de consultas e exames especializados;
- Curativo;
- Entrega de medicamentos pela farmácia mediante apresentação de prescrição;
- Liberação de medicamentos pela farmácia;
- Aplicação de medicamentos injetáveis;
- Aferição de dados vitais (pressão arterial, glicemia, etc);
- Coleta de exame preventivo de câncer de colo de útero e solicitação de mamografia de rastreamento e diagnóstico, conforme protocolo;
- Atividades coletivas: grupos diversos relacionados à promoção de saúde e cuidados com situações de saúde, como dores crônicas e diabetes;
- Atividades na Academia da Cidade;
- Pré-natal, atendimento de puerpério e de puericultura;
- Visitas domiciliares e coleta domiciliar (casos específicos: pessoas restritas ao domicílio);
- Acompanhamento da equipe de Zoonoses;
- Atendimento in loco pelo Consultório na Rua;
- Orientações e encaminhamentos para outros serviços intrasectoriais (Programa Arte na Saúde, Centro de Convivência, Equipe Complementar, CERSAM - Centro de Referência da Saúde Mental

- entre outros) e intersetoriais com outras políticas como: CRAS - Centro de Referência da Assistência Social, Centro POP, Serviço de Abordagem Social, entre outros;
- Reunião da Comissão Local de Saúde;
- Fale com a Equipe;
- PreP - Profilaxia Pré Exposição de Risco ao HIV (prescrição e uso de profilaxia para adultos e adolescentes a partir de 15 anos, sexualmente ativos, que apresentem risco aumentado de aquisição da infecção pelo HIV);
- Atendimentos multiprofissionais de acordo com a avaliação da necessidade do usuário pelas equipes e de acordo com os fluxos da rede. Os profissionais disponíveis para realizar atendimentos são:
 1. Equipe de Saúde da Família e Saúde Bucal (técnico de enfermagem, enfermeiro, médico, ACS, cirurgião-dentista e auxiliar/técnico de saúde bucal);
 2. Profissionais das equipes eMulti que podem ser compostas pelas seguintes equipes: Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB) - fisioterapeuta, farmacêutico, nutricionista, profissional de educação física, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, psicólogo; médicos pediatras e ginecologistas (base regional) e assistentes sociais; Programa de Homeopatia, Acupuntura e Medicina Antroposófica - PRHOA-MA (base regional); equipe de Saúde Mental (psiquiatra e psicólogo); Equipe Complementar (serviço de base regional);
 3. Equipe de apoio: médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem;
 4. Equipe de Consultório na Rua (serviço de base regional);
 5. eAPP (equipe de Atenção Primária Prisional);
 6. Equipe da Política Nacional de Atenção Integral à Saúde de Adolescentes em Conflito com a Lei (PNAISARI);



QUAIS OS **SERVIÇOS** PODEM SER SOLICITADOS E ATENDIDOS NOS CENTROS DE SAÚDE **INDEPENDENTEMENTE DO TERRITÓRIO DE REFERÊNCIA** E QUAIS SÃO OFERTADOS **APENAS NO CENTRO DE SAÚDE DE REFERÊNCIA**?

Os serviços de vacinação e avaliação de pessoas com queixas clínicas de início recente (casos agudos), poderão ser solicitados em qualquer Centro de Saúde, que dará os encaminhamentos necessários de acordo com a avaliação inicial.

LEMBRE-SE: você tem o direito a receber informações sobre o seu estado de saúde e atendimento sem qualquer preconceito de raça, cor, idade, sexo, gênero, nacionalidade, estado de saúde ou nível social!

Os medicamentos de acompanhamento das condições crônicas serão dispensados apenas para o usuário residente em Belo Horizonte, que inclusive poderá buscar o medicamento em unidades de saúde fora da área de abrangência do seu Centro de Saúde de referência.

O acompanhamento em saúde das condições crônicas, como o diabetes mellitus, a hipertensão, infecção por HIV/AIDS; das infecções sexualmente transmissíveis; das doenças infectocontagiosas como a tuberculose dentre outras; e das outras condições de saúde, como pré-natal, puericultura e climatério, deverá ser realizado no Centro de Saúde de referência. Ali é onde a sua equipe de referência conhece sua condição de saúde e consegue realizar um acompanhamento com maior resolutividade e de forma integral.

Outros serviços como ações preventivas, a exemplo dos exames de prevenção do câncer de colo do útero e de próstata, solicitação de mamografia, dentre outros exames de rastreamento de outras enfermidades, inclusive da saúde bucal, também devem ser realizados no Centro de Saúde de referência, pois sua equipe poderá ajudá-lo a cuidar com mais assertividade de sua saúde.

Cabe ressaltar que os testes rápidos podem ser realizados em qualquer Centro de Saúde, sob livre demanda.

As atividades coletivas ofertadas no seu Centro de Saúde poderão ajudá-lo a prevenir doenças e melhorar sua qualidade de vida. Lian Gong, Tai Chi Chuan, escovação de dentes orientada, grupos de caminhadas, artesanato, planejamento familiar, sexual e reprodutivo, amamentação, nutrição e alimentação saudável, cessação do tabagismo, dentre outros, são algumas das opções oferecidas.

O Centro de Saúde poderá ainda ofertar serviços de orientação e educação em saúde por meio das visitas domiciliares dos profissionais Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Agente de Combate a Endemias (ACE), por exemplo. Estes profissionais vão até sua casa dar as informações sobre prevenção de doenças como a dengue, sobre o calendário vacinal, inclusive dos animais de estimação, como também por meio de ações nas escolas e locais públicos para dar esclarecimentos que poderão ajudá-lo a cuidar melhor da sua saúde.

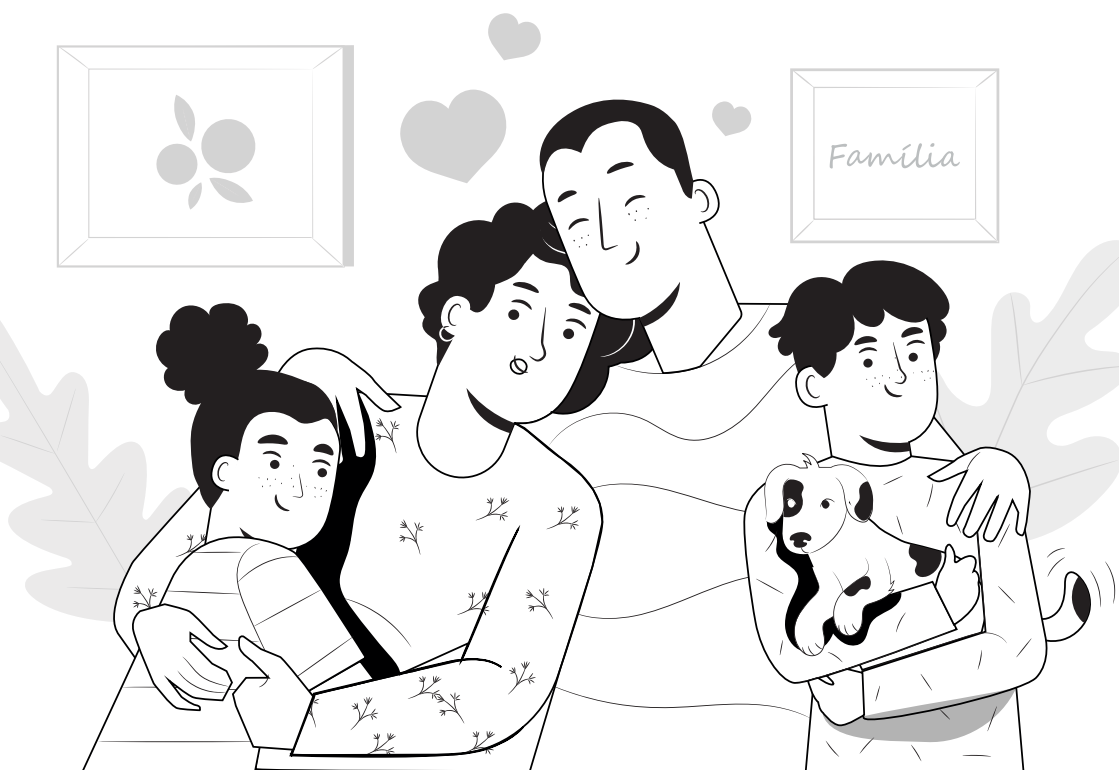
QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE E DE SEUS SERVIÇOS?

O horário de funcionamento dos Centros de Saúde é, normalmente, das 7h às 19h. Todavia, temos algumas unidades que funcionam com horário diferenciado (6h30 às 18h30). Gentileza verificar no seu Centro de Saúde de referência.

Os serviços possuem, usualmente, os seguintes horários de funcionamento para as unidades que abrem das 7h às 19h:

SERVIÇO	HORÁRIO
Vacinação	das 8h às 18h30
Coleta de material para exame	das 7h às 8h
Agendamento e entrega de resultados de exames	Durante todo o horário de funcionamento do Centro de Saúde
Marcação de consultas e exames especializados das	das 9h às 12h das 13h às 17h
Farmácia	das 7h às 18h30h
Curativo	das 10h às 12h das 14h às 16h
Aferição de dados vitais	das 10h às 17h.





O QUE É **EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA** (eSF)?

As equipes de Saúde da Família são formadas por enfermeiro, médico, técnico/auxiliar de enfermagem e ACS. Esses profissionais prestam cuidados à população e auxiliam/orientam as pessoas a se responsabilizar pelo seu estado de saúde, a partir da realização de ações que previnam doenças e promovam bem-estar. As ações de rastreamento do câncer de colo do útero e de mama, pré-natal de risco habitual, planejamento sexual e reprodutivo, puerpério e puericultura são também atribuições da eSF, responsável também por coordenar o cuidado da pessoa por toda a rede SUS-BH.

POR QUE **É IMPORTANTE** SER **ACOMPANHADO** PELA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA (eSF) DA **MINHA ÁREA DE ABRANGÊNCIA**?

É de extrema importância que você saiba qual é a sua equipe de referência e quem são os profissionais que a compõem. A equipe é responsável pelo acompanhamento de um número de pessoas/famílias em uma área delimitada do território do Centro de Saúde. São profissionais que irão conhecer você e sua família para prestar o melhor atendimento possível, de forma contínua e integral e que contribua para ajudá-los a cuidar melhor de sua saúde e de sua família.

O acompanhamento realizado pela mesma equipe evita que o cuidado seja repartido entre vários profissionais. Isso facilita o conhecimento mais profundo da sua saúde e da sua família, permitindo ações mais adequadas e alinhadas com suas necessidades de saúde. Dessa forma, a equipe poderá propor cuidados que contribuam para melhorar a qualidade de vida, tendo em vista que os profissionais já conhecem o histórico de saúde de cada pessoa.

A rotina de trabalho da equipe de Saúde da Família inclui conhecer a área de abrangência e a população. Essa prática é possível por meio das visitas do ACS às moradias, entre outros profissionais. Estas visitas permitem compreender as necessidades das pessoas que vão para além dos tratamentos, seus hábitos de vida, suas relações familiares e comunitárias, condições de trabalho e lazer, acesso à escola, cultura, as condições sanitárias, enfim compreender como todos estes fatores interferem na sua vida e saúde. Nesta dimensão, conhecer a família, as situações que favorecem ou prejudicam as condições de saúde e os problemas que a família possui são vitais para o planejamento do cuidado e assistência a cada pessoa.

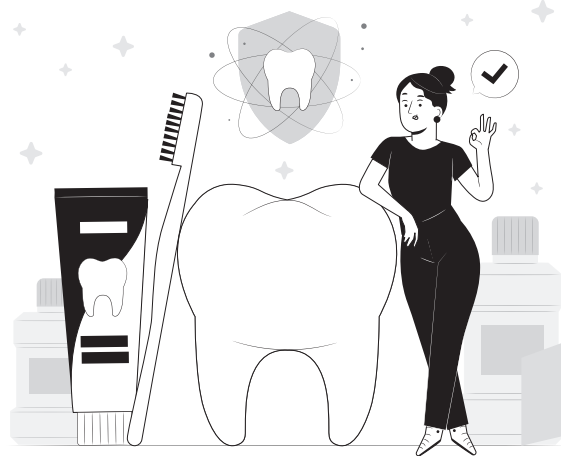
A visita domiciliar realizada pelo ACS é uma ação importante que permite o acompanhamento de pessoas, principalmente daquelas com situações mais graves de saúde, que necessitem de maior cuidado devido às suas dificuldades econômicas, de acesso aos serviços



públicos, em situação de extrema pobreza como as Pessoas em Situação de Rua (PSR), entre outras condições que necessitam de maior atenção. Além disso, estas visitas permitem às pessoas terem maior acesso às informações de saúde, do funcionamento do Centro de Saúde, das atividades e dos serviços ofertados.

Outro profissional que visita regularmente sua residência é o Agente de Combate a Endemias (ACE). Este profissional contribui para um maior conhecimento das condições ambientais de sua moradia, incrementando assim, o planejamento das ações de saúde. Sua visita permite, dentre outros benefícios, oferecer orientações que poderão evitar doenças e acidentes relacionados às zoonoses e dos cuidados aos animais de estimação.

A equipe de Saúde Bucal (eSB) faz parte da Estratégia de Saúde da Família (eSF). Nesse sentido, muitas das ações são realizadas em conjunto pelas duas equipes, eSB e eSF.



COMO POSSO TER ACESSO AO ATENDIMENTO DE ODONTOLOGIA?

Para que o atendimento de odontologia seja realizado, é necessário que o usuário procure o seu Centro de Saúde de referência, verifique o fluxo de atendimento e a forma de agendamento para sua equipe. As situações de urgência e emergência são avaliadas pela equipe e atendidas conforme a necessidade de cada caso. Ao final do tratamento na unidade, caso haja indicação, os procedimentos mais complexos são encaminhados pelo dentista do Centro de Saúde para serem executados por especialistas nos Centros de Especialidade Odontológica (CEO). Vale lembrar que a equipe de Saúde Bucal (eSB) e a equipe de Saúde da Família (eSF) estão integradas com o intuito de oferecer um cuidado de qualidade à população, promovendo ações articuladas com os demais serviços da rede SUS-BH.

As eSB desempenham um papel muito importante para a melhoria da saúde bucal da população, por meio de ações e serviços baseados nos princípios do SUS, como universalidade, equidade e integralidade. O cuidado é multiprofissional e interdisciplinar para ser mais resolutivo, envolvendo a promoção, a prevenção e os tratamentos.

Para situações de urgência/emergência odontológica, fora do horário de funcionamento dos Centros de Saúde, a Rede SUS-BH também conta com o Pronto Socorro Odontológico do Hospital Odilon Behrens, com funcionamento 24 horas, todos os dias da semana.



O QUE É A **EQUIPE NASF-AB**?

O Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB) é composto por diversas categorias profissionais que trabalham junto às equipes de Saúde da Família, nos Centros de Saúde, auxiliando na resposta às demandas da população. As atividades desenvolvidas visam a uma abordagem ampla e integral, ou seja, atuam desde a promoção e prevenção até o tratamento de problemas de saúde.

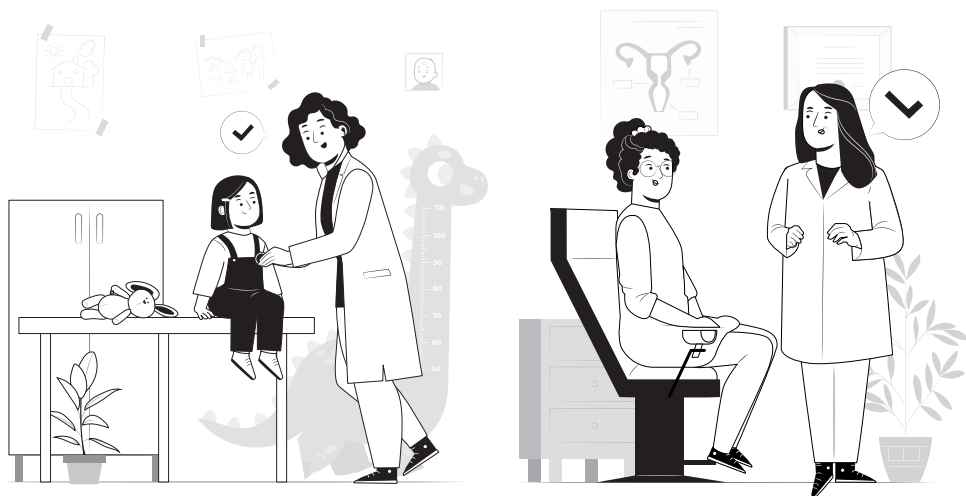
Em Belo Horizonte, todos os Centros de Saúde possuem uma equipe para apoiar as equipes de Saúde da Família. Estas equipes podem contar com os seguintes profissionais: farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, psicólogos, profissionais de educação física, os quais realizam atendimentos individuais, visitas domiciliares e atividades em grupo, direcionados a pessoas de todas as idades.

Se você possuir demandas para serem avaliadas por algum profissional da equipe NASF-AB, dirija-se ao Centro de Saúde responsável por sua área de abrangência e comunique à sua equipe de Saúde da Família de referência. Suas demandas também podem ser apresentadas por um familiar ou responsável. Muitas vezes, a própria equipe de Saúde da Família, no acompanhamento dos usuários, identifica a necessidade de avaliação/acompanhamento/ tratamento pela equipe do NASF-AB.

O QUE É UMA **EQUIPE DE APOIO**?

As equipes de apoio são compostas por médicos clínicos/generalistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem e assistentes sociais, que têm a função de auxiliar as equipes de Saúde da Família no cuidado da população de sua área de abrangência. Os técnicos de enfermagem de apoio atuam nos setores do Centro de Saúde como vacina, coleta, sala de procedimento/observação, sala de curativo e farmácia.

Os médicos pediatras e ginecologistas também apoiam as eSF e têm base regional.





O QUE É **PRHOAMA**?

O PRHOAMA é o Programa de Homeopatia, Acupuntura e Medicina Antroposófica da rede SUS-BH e integra a oferta de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) de Belo Horizonte. Os médicos do programa atuam em alguns Centros de Saúde das nove Regionais de Saúde e oferecem apoio às equipes de Saúde da Família. O programa também está presente em alguns serviços da rede ambulatorial especializada.

A Homeopatia, Acupuntura e Medicina Antroposófica, enquanto especialidades médicas, têm em comum uma visão integral do ser humano, procurando tratar a pessoa e não a doença em si. Isso quer dizer que todas elas estimulam a vitalidade do indivíduo, ativando, fortalecendo e reequilibrando os mecanismos curativos e de defesa do corpo, ajudando-o a retornar ao estado de harmonia física, psíquica e emocio-

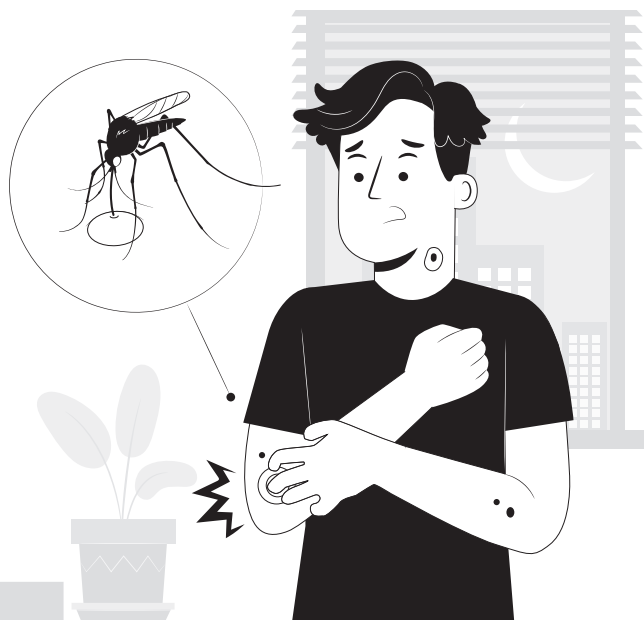
nal. Esses tratamentos podem ser associados entre si e ao tratamento médico alopático (com a utilização de medicamentos convencionais).

Se você tiver demandas para serem avaliadas por algum profissional do PRHOAMA, busque o Centro de Saúde responsável por sua área de abrangência para avaliação e encaminhamento para o atendimento dentro de sua regional, de acordo com os fluxos pactuados.

O QUE É **EQUIPE DE SAÚDE MENTAL?**

As equipes de Saúde Mental são compostas por psicólogo e psiquiatra, que têm a função de auxiliar as equipes de Saúde da Família no cuidado às pessoas acometidas por algum sofrimento mental e uso prejudicial de álcool e outras drogas. O acesso à Equipe de Saúde Mental ocorrerá por meio de encaminhamento realizado pela equipe de Saúde da Família, pelos outros profissionais da equipe NASF-AB ou pelas equipes de apoio. Todos os casos serão discutidos entre as equipes e agendados conforme a avaliação dos profissionais.





O QUE SÃO **EQUIPES DE CONTROLE DE ZOONOSES** (DOENÇAS TRANSMITIDAS POR ANIMAIS)?

As equipes de Controle de Zoonose são formadas pelos Agentes de Combate a Endemias (ACE), profissionais responsáveis pela mobilização da comunidade e pelo desenvolvimento de medidas simples de manejo ambiental, para o controle de doenças transmitidas por mosquitos e/ou de acidentes por picada de animais peçonhentos, como escorpiões e aranhas. Os ACE também realizam ações nos domicílios e peridomicílios para tratamento e identificação de focos ou criadouros desses animais ou insetos que podem causar danos à nossa saúde, como por exemplo, dengue, chikungunya e zika. Eles também podem orientar em caso de suspeita de doenças de animais domésticos, como a leishmaniose em cães.

O QUE É **ACADEMIA DA CIDADE?**

As Academias da Cidade são serviços que ofertam aulas coletivas de exercício físico à população de Belo Horizonte, ministradas por profissionais de Educação Física. As Academias têm como objetivo promover melhorias na qualidade de vida da população, por meio do exercício físico e do ambiente de convivência.

As atividades são destinadas, preferencialmente, às pessoas acima de 18 anos. As aulas têm como propósito melhorar o condicionamento físico geral, mas a participação proporciona também a socialização. Nos polos são realizadas aulas coletivas de força, ginástica aeróbica, caminhadas orientadas e circuitos funcionais. Além disso, são abordados temas essenciais de educação em saúde, como por exemplo, alimentação saudável e combate ao tabagismo. Para informações sobre os endereços, horários de funcionamento e contato acesse o site da PBH no endereço: **pbh.gov.br/academiadacidade**.

Se você estiver interessado(a) em participar das atividades, compareça ou faça contato com a Academia da Cidade de sua preferência, para mais informações, ou busque seu Centro de Saúde de referência para encaminhamento.

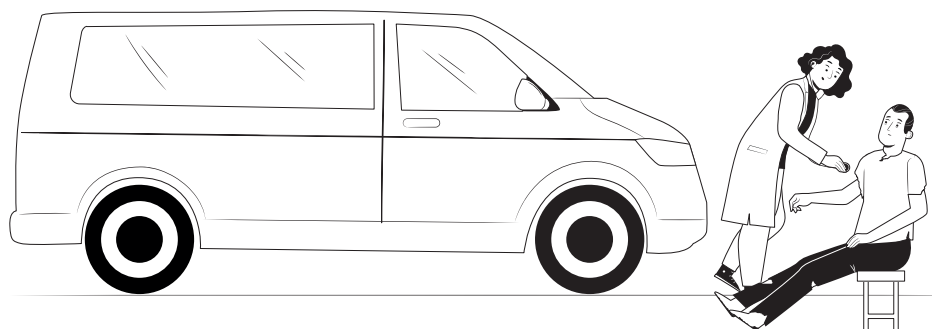


O QUE É **LIAN GONG**?

O Lian Gong em 18 Terapias é uma ginástica terapêutica chinesa que proporciona inúmeros benefícios para os praticantes, incluindo prevenção e tratamento de dores osteomusculares. Pessoas de qualquer idade poderão praticar a ginástica, porém, é indispensável que respeitem os seus limites. Pessoas idosas ou com determinadas patologias deverão receber orientações específicas de seus instrutores.

Se você tem interesse em participar dessas atividades, procure o seu Centro de Saúde para obter informações sobre os locais, dias e horários disponíveis para a prática da ginástica.





O QUE É O **CONSULTÓRIO NA RUA?**

O Consultório na Rua é um dispositivo da Rede de Saúde Mental de Belo Horizonte que oferece cuidado para as Pessoas em Situação de Rua (PSR), com estratégias de apoio e vinculação aos serviços da rede de saúde do município (Saúde Mental e Centros de Saúde). A atuação do Consultório na Rua é voltada para o público adulto, crianças e adolescentes com trajetória de vida nas ruas, em situação de risco e vulnerabilidade.

O atendimento é oferecido por uma equipe que se desloca nos territórios com uma van abordando as pessoas no local de permanência. Essa equipe identifica as necessidades de cada pessoa e articula os diversos pontos da rede para a garantia do cuidado integral à PSR, em sua maioria usuária de álcool e outras drogas e/ou com sofrimento mental intenso, promovendo o cuidado com muito respeito e empatia, utilizando a estratégia de redução de danos.

O QUE É O **CENTRO DE CONVIVÊNCIA?**

Os Centros de Convivência fazem parte da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e têm como missão a promoção de autonomia e participação social por meio de atividades socioculturais, para pessoas em sofrimento mental e/ou em uso prejudicial de álcool e outras drogas. Lá são trabalhadas a inclusão social e autonomia da pessoa em sofrimento mental por meio do estímulo e desenvolvimento de habilidades artísticas e artesanais, pela ampliação dos espaços de convivência e circulação, pelo acesso aos bens culturais e promoção do trabalho com geração de renda. São oferecidas atividades como oficinas de música, teatro, desenho, pintura, marcenaria, mosaico, cerâmica, artesanato, letras, bordado e costura, tapeçaria, culinária, reciclagem, horta, arte em papel, artes plásticas, artes visuais, dança, jogos, atividades físicas, entre outros.

O acompanhamento no Centro de Convivência é feito conjuntamente com as equipes de saúde que acompanham a pessoa e por meio das articulações intersetoriais. As equipes são compostas por um profissional de Saúde Mental que gerencia o serviço, um auxiliar administrativo, monitores e auxiliar de serviços gerais. Atualmente, há uma unidade em cada regional da cidade.

O acesso a este serviço é realizado por meio de encaminhamentos dos serviços de saúde ou intersetorial. A pessoa precisa estar em tratamento na rede pública ou particular.





O QUE É O PROGRAMA **ARTE NA SAÚDE - ATELIÊ DE CIDADANIA?**

Arte da Saúde - Ateliê de Cidadania é um programa desenvolvido por meio da Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a Cáritas Regional Minas Gerais, que visa à prática de promoção à saúde voltada para crianças e adolescentes de 6 a 18 anos que buscam o enfrentamento de situações de vulnerabilidade, risco social e/ou pessoal, usando a arte e suas diversas expressões como principais ferramentas de produção de cidadania e protagonismo infanto-juvenil.

O projeto oferece oficinas de arte em várias modalidades: artes plásticas, artesanato, pintura, argila, dança, fotografia, música, teatro, circo, capoeira, expressão corporal, música e construção de instrumentos, grafite e arte urbana, culinária, jogos e brincadeiras e outras atividades socioculturais, capazes de potencializar talentos e aptidões, desenvolvendo e fortalecendo autoestima e habilidades.

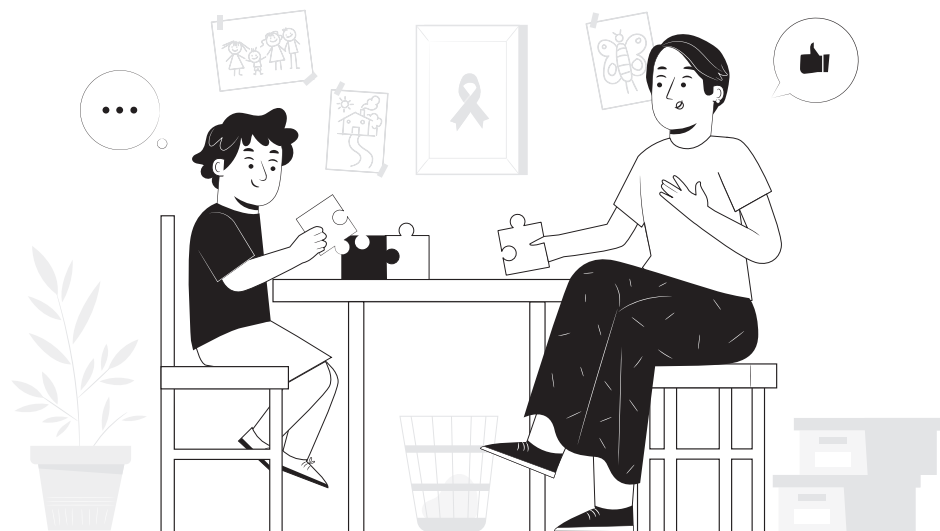
Promove ainda a circulação urbana, com idas ao cinema, espetáculos teatrais, apresentações musicais, museus, parques, ampliando as oportunidades de pertencimento à cidade e construção de cidadania.

Para acessar o Arte da Saúde é necessário procurar o Centro de Saúde de sua área de abrangência que fará o encaminhamento.

O QUE É A **EQUIPE COMPLEMENTAR**?

As Equipes Complementares de Saúde Mental da Criança e Adolescente atendem as crianças e adolescentes em intenso sofrimento psíquico, em parceria com os profissionais de Saúde Mental nos Centros de Saúde, equipes de Saúde da Família e outros dispositivos, como o Arte da Saúde: Ateliê de Cidadania e os Centro de Referência de Saúde Mental Infanto-Juvenil (CERSAMi). As equipes são compostas por um médico psiquiatra infantil, dois fonoaudiólogos e dois terapeutas ocupacionais e visam à melhor assistência aos casos graves que se apresentam na infância e adolescência.

As equipes complementares estão localizadas estrategicamente em Centros de Saúde, sendo uma equipe por regional. O acesso ao acompanhamento por essas equipes é sempre por meio das Equipes de Saúde da Família e dos profissionais de Saúde Mental nos Centros de Saúde a partir dos projetos terapêuticos singulares construídos por eles. As famílias que observarem necessidade de acompanhamento em Saúde Mental para crianças e adolescentes devem procurar a equipe de Saúde da Família no Centro de Saúde de sua referência para que recebam os cuidados e encaminhamentos necessários.





O QUE É A **EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA PRISIONAL?**

As equipes de Atenção Primária Prisionais (eAPPs), foram implantadas conforme a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade no Sistema Prisional (PNAISP) e atuam na estrutura física das unidades prisionais, garantindo o acesso à Atenção Primária à Saúde e aos demais pontos de atenção da Rede de Atenção à Saúde, às pessoas privadas de liberdade das unidades prisionais, Penitenciária Estevão Pinto (PIEP) e CERESP Gameleira. As eAPPs possuem em sua composição profissionais médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, cirurgiões dentistas, técnicos de saúde bucal, psicólogos e assistentes sociais.

O QUE É A **EQUIPE DA PNAISARI?**

A equipe da Política Nacional de Atenção Integral à Saúde de Adolescentes em Conflito com a Lei (PNAISARI) é uma equipe multiprofissional, composta por psicólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e enfermeiros (2 por regional) que têm como função apoiar e fortalecer a Atenção Primária à Saúde na assistência à saúde integral de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de meio fechado (regime de internação provisória, internação e semi-liberdade), meio aberto (liberdade assistida e prestação de serviço à comunidade) e, ainda, para casos de adolescentes beneficiados por medidas protetivas de saúde pelo Juizado Infraçãoal.

A equipe PNAISARI também é formada por uma equipe de Saúde da Família, composta por um médico, uma enfermeira, dois psicólogos, dois assistentes sociais e duas técnicas de enfermagem que atendem diretamente os adolescentes em regime de internação provisória que se encontram acautelados nos três Centros Socioeducativos de Internação Provisória, localizados na regional Leste.

Por fim, a equipe ainda conta com uma profissional psicóloga com atuação no Núcleo de Atendimento às Medidas Socioeducativas e Protetivas de Belo Horizonte (NAMSEP/CIA-BH), responsável por acolher os casos de adolescentes com medidas protetivas de saúde e articular a oferta do cuidado em saúde nos territórios, a partir da transmissão e acompanhamento dos casos junto à equipe PNAISARI.





O QUE É FEITO QUANDO OS **RECURSOS DISPONÍVEIS** NOS CENTROS DE SAÚDE **NÃO SÃO SUFICIENTES** PARA RESPONDER ÀS **DEMANDAS DOS USUÁRIOS**?

A porta de entrada preferencial dos usuários no sistema de saúde é o Centro de Saúde. Entretanto, existem situações em que são necessários encaminhamentos para outros serviços da rede SUS-BH, quando:

1. A pessoa apresenta condições clínicas que necessitam de encaminhamento para o serviço de urgência/emergência, como Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Centro de Referência da Saúde Mental (CERSAM), entre outros;
2. Quando todos os recursos diagnósticos e de tratamentos disponíveis nos Centros de Saúde não são suficientes e torna-se indispensável a avaliação de um médico especialista ou de um exame, acompanhamento/tratamento mais específico. Nesses casos, os profissionais dos Centros de Saúde identificam e encaminham à rede especializada e complementar, como o Centro de Especialidades Médicas (CEM).

Caso você tenha realizado uma consulta na rede de Saúde Suplementar (convênios) e precise coletar material biológico (fezes, urina e sangue), exames de rotina, consultas com especialistas e exames especializados para diagnóstico, você pode procurar o Centro de Saúde para receber as devidas orientações para o seu caso.

COMO POSSO ELUCIDAR **ALGUMA DÚVIDA,** **DAR SUGESTÃO, FAZER ELOGIO OU** **RECLAMAÇÃO?**

O primeiro contato pode ser feito diretamente com sua equipe ou com o gerente de seu Centro de Saúde. Caso persista alguma dúvida ou dificuldade, poderá ser feito contato com a Ouvidoria de Saúde do SUS-BH.



COMO POSSO ACESSAR A **OUVIDORIA?**

- Pelo telefone 156;
- PBH APP;
- Pelo site da Prefeitura: **pbh.gov.br/ouvidoria**;
- Por e-mail: **ouvidorsusbh@pbh.gov.br**;
- Presencial: no BH Resolve na Av. Santos Dumont, 363.

Todas as demandas são direcionadas para a Ouvidoria Geral de BH e depois enviadas à Ouvidoria do SUS/BH, onde serão analisadas e respondidas.

As ações da ouvidoria de saúde estão voltadas principalmente para o atendimento à(o) cidadã(o) que utiliza, usuário do SUS-BH, em suas reclamações, elogios, denúncias, sugestões e solicitação de serviços e informações. A análise dessas manifestações e demandas vindas dos usuários permite ao poder público agilizar e melhorar o atendimento na rede SUS. Trabalhamos também para orientar as unidades do SUS-BH e a rede parceira a respeito da importância de respostas para quem se manifesta ao usuário de forma qualificada e dentro do prazo.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E CORRESPONSABILIZAÇÃO

É muito importante que você mantenha o acompanhamento com sua equipe. Para isso, lembre-se de informar qualquer mudança de endereço ou telefone. É muito importante que você avise com antecedência quando você não puder comparecer a alguma consulta no Centro de Saúde ou em outras unidades de saúde, como nos Centros de Especialidades Médicas (CEM), por exemplo. Isso ajuda na organização da agenda dos profissionais e sua vaga pode ser passada a tempo para outra pessoa, diminuindo o tempo de espera por uma consulta para pessoas que também estão precisando. É importante também que você seja pontual e não deixe as receitas vencerem, procurando o Centro de Saúde com antecedência.

Participe da Comissão Local de Saúde de seu Centro de Saúde. Ela é um espaço de discussão local onde são realizadas proposições, fiscalizações, o acompanhamento da política de saúde e como ela está acontecendo na sua unidade de saúde.

As Comissões Locais de Saúde elegem os quatro membros da mesa diretora: dois representantes do segmento de usuários (pessoas que utilizam o SUS), um membro representante do segmento de trabalhadores e um do segmento de gerentes (representado pelo gerente da unidade de saúde a nível local). Dentre estes, dois representantes (um titular e suplente) são eleitos para compor o Conselho Distrital de Saúde, para discutir, propor, fiscalizar e acompanhar a política de saúde a nível regional, nas reuniões de comissões e conferências de saúde. Essa organização representativa de controle social ocorre sucessivamente junto às instâncias municipal, estadual e federal.

O Conselho Municipal de Saúde, além das funções de fiscalização, proposição e acompanhamento da Política de Saúde a nível municipal, também tem a função deliberativa, o que torna as diretrizes e organização das ações na saúde mais democráticas e transparentes.

Esta organização de participação da sociedade na gestão pública faz parte de uma proposta de democratização e de controle social, que é

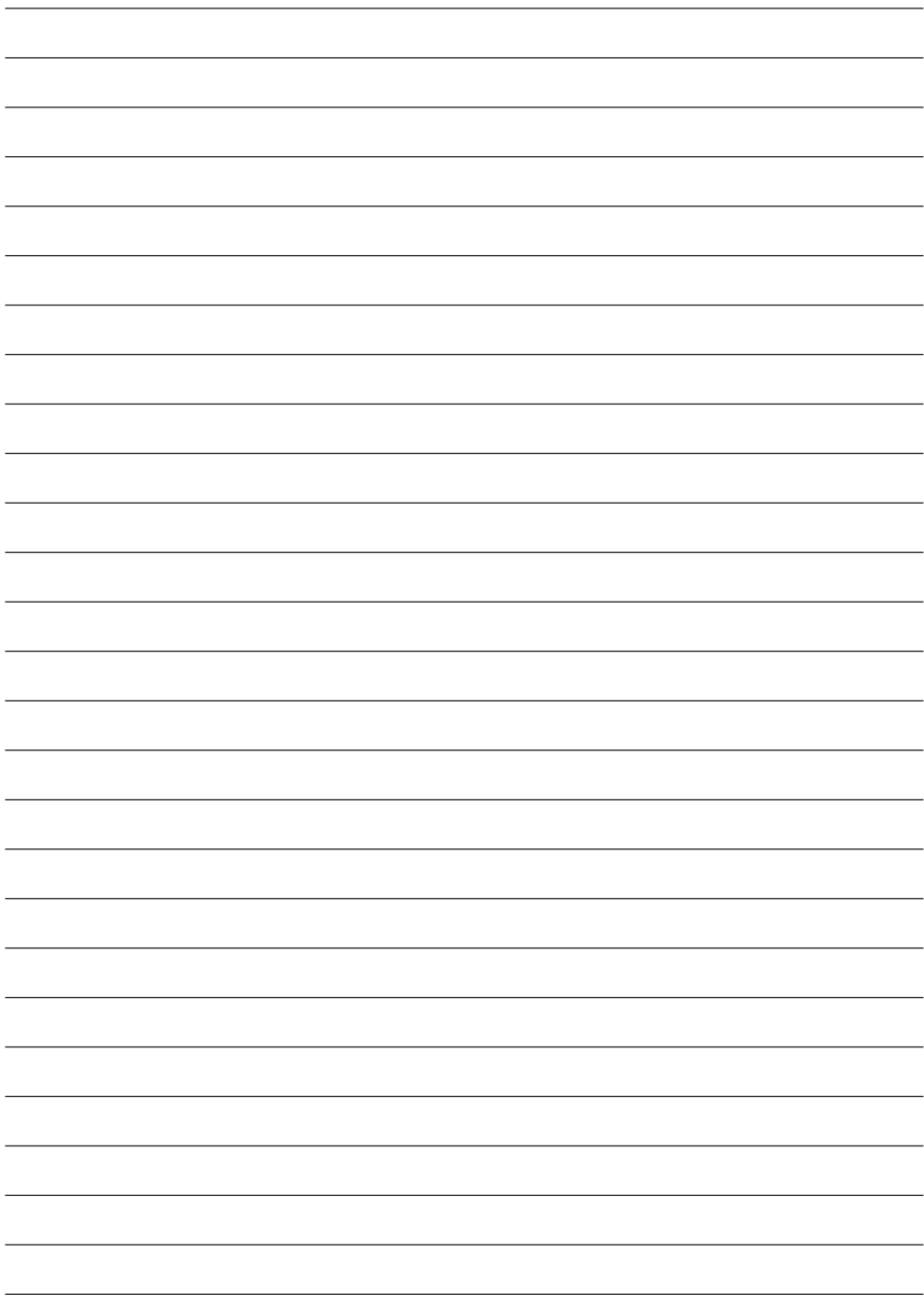
uma forma de compartilhamento de poder de decisão entre Estado e sociedade sobre as políticas. Ela é um instrumento de expressão da cidadania. Neste sentido, quando você participa da sua Comissão Local de Saúde, você está contribuindo na construção e na melhoria das políticas de saúde e, conseqüentemente do SUS e do seu Centro de Saúde, trazendo benefícios a todas as pessoas, inclusive para você.

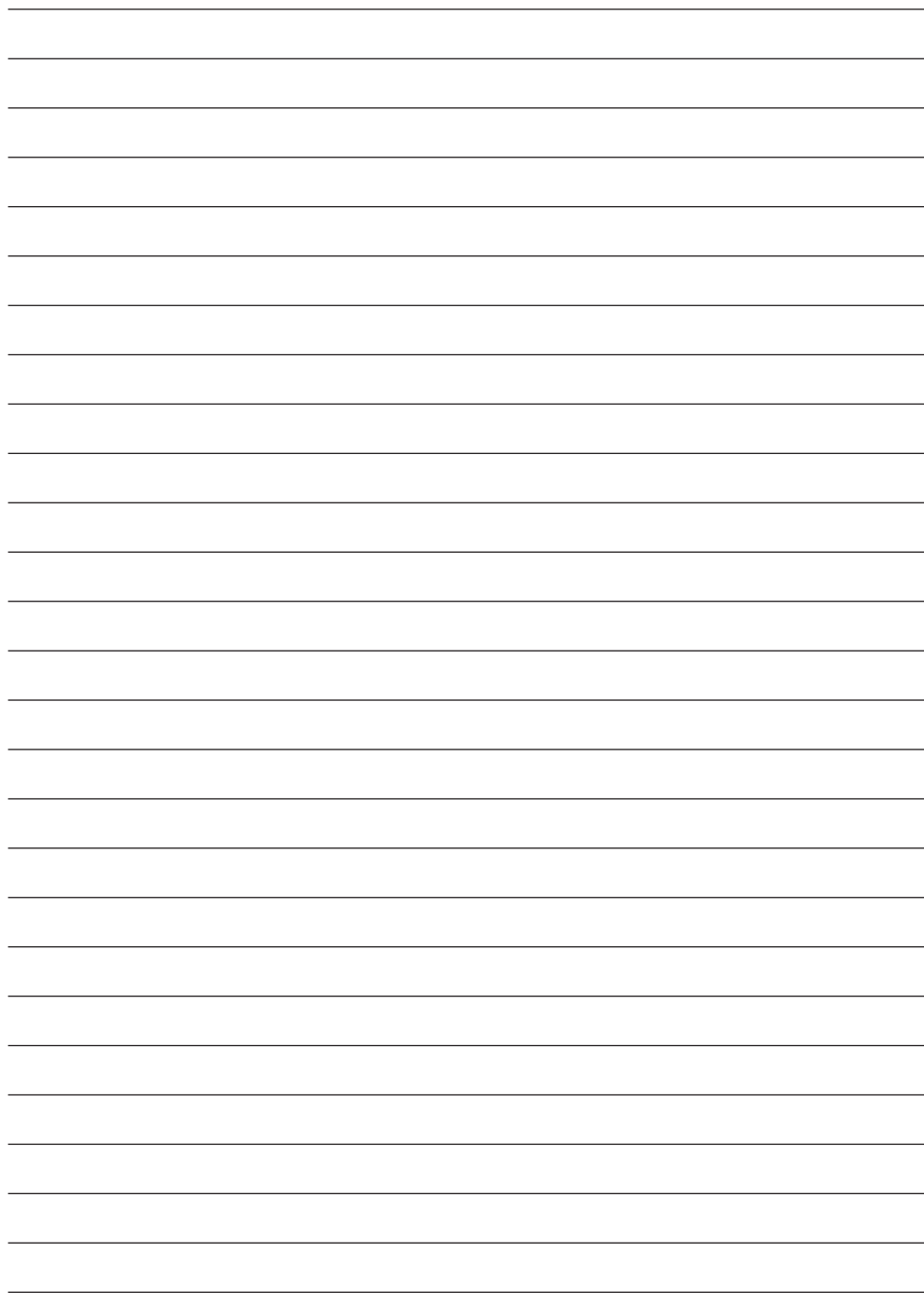
CARTA DOS **DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE** (Ministério da Saúde - Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009)

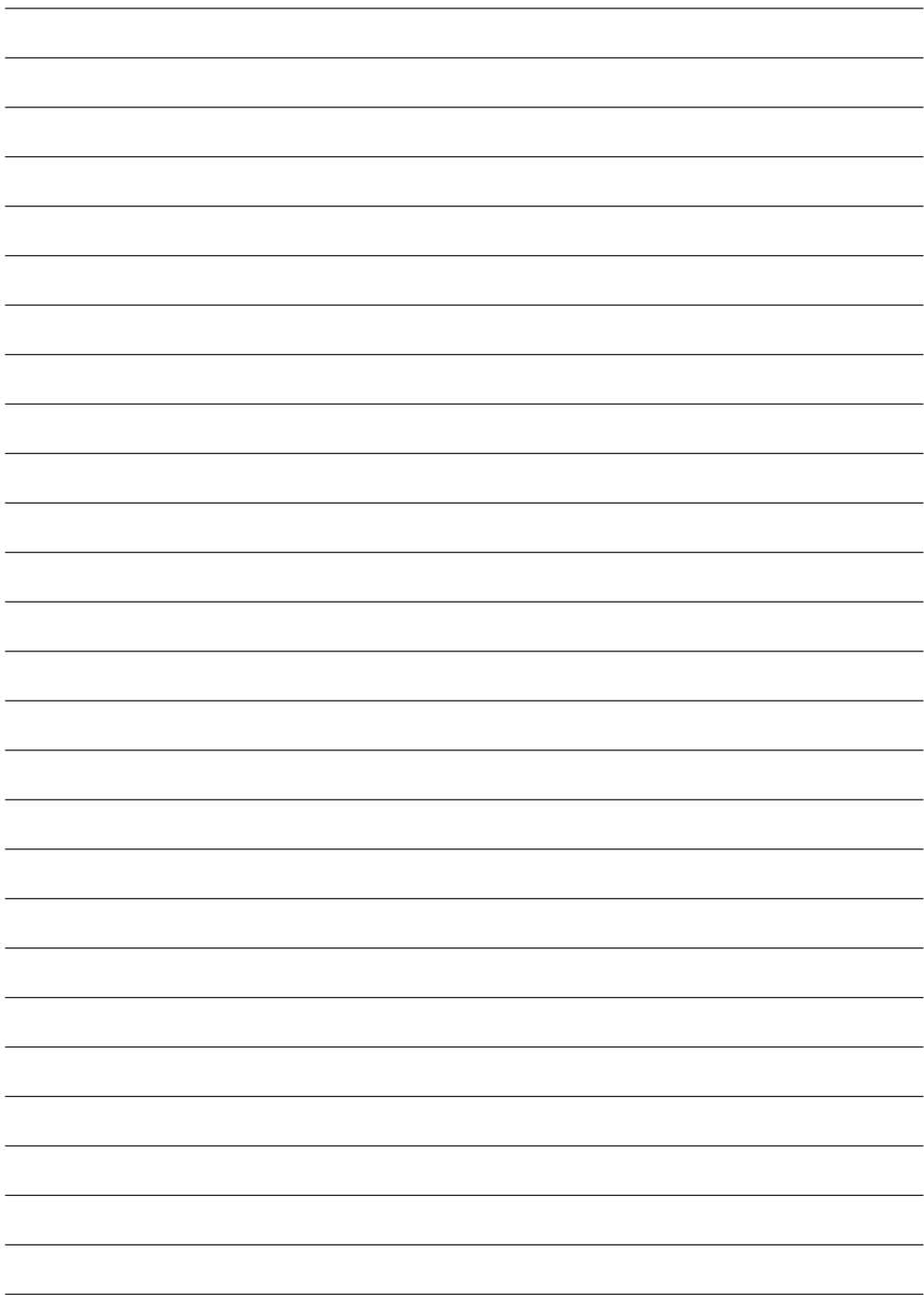
A "Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde" traz informações para que você conheça seus direitos na hora de procurar atendimento de saúde. Ela reúne os seis princípios básicos de cidadania que asseguram ao brasileiro o ingresso digno nos sistemas de saúde, seja ele público ou privado:

1. Todo(a) cidadã(o) tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
2. Todo(a) cidadã(o) tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema;
3. Todo(a) cidadã(o) tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
4. Todo(a) cidadã(o) tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
5. Todo(a) cidadã(o) também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada;
6. Todo(a) cidadã(o) tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

This image shows a blank 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.







Mais informações:
pbh.gov.br/saude

