

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SAÚDE BUCAL

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Índice

Serviços oferecidos	2
Requisitos, documentos e formas de acesso	3
Etapas do atendimento e prazos	4
Prioridades e tempo de espera	5
Comunicação, acompanhamento e contatos	6

Serviços oferecidos

A Rede Municipal de Saúde Bucal de Itaguaí disponibiliza atendimento odontológico na Atenção Primária e serviços especializados, conforme a organização da rede.

Atenção Primária à Saúde

- Consulta odontológica, avaliação e diagnóstico em saúde bucal.
- Ações de prevenção e promoção da saúde bucal e orientação de higiene oral.
- Aplicação tópica de flúor, quando indicada.
- Restaurações dentárias.
- Procedimentos de periodontia básica.
- Exodontias simples.
- Atendimento odontológico de gestantes e atendimento infantil.
- Ações nas escolas por meio do Programa Saúde na Escola (PSE).
- Encaminhamento para serviços especializados, quando necessário.

Centro de Especialidades Odontológicas - CEO

- Endodontia.
- Cirurgia oral menor.
- Atendimento a pacientes com necessidades especiais (PNE).
- Ortodontia corretiva e preventiva.
- Odontopediatria.
- Atendimento de disfunção temporomandibular (DTM).
- Periodontia e estomatologia.
- Avaliação e acompanhamento de pacientes encaminhados pela Atenção Primária.

Requisitos, documentos e formas de acesso

Como acessar

Para atendimento odontológico na Atenção Primária, procure a Unidade Básica de Saúde (UBS) ou Unidade de Saúde da Família de referência, conforme seu endereço de residência.

Quando houver necessidade de atendimento especializado, a equipe de saúde bucal da Atenção Primária realizará a avaliação e o encaminhamento conforme a indicação clínica e os fluxos de regulação da rede.

Documentos

Para o atendimento, poderão ser solicitados:

- Documento de identificação.
- Cartão Nacional de Saúde (CNS).
- Comprovante de residência, quando necessário.
- Documentação complementar relacionada ao tratamento, quando solicitada.

Urgência odontológica

Nos casos de urgência odontológica, o usuário poderá procurar diretamente o serviço nas UBS.

Atendimento de urgência odontológica aos sábados e domingos, 24 horas:

- Chaperó Gleba A.
- Vila Geny.

UBS de Vila Geny: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, com atendimentos agendados e urgências odontológicas.

Etapas do atendimento e prazos

Principais etapas

1. Acolhimento do usuário.
2. Identificação e cadastro.
3. Avaliação clínica pelo profissional.
4. Diagnóstico e definição da conduta.
5. Realização do procedimento, quando disponível na unidade.
6. Encaminhamento para atendimento especializado, quando necessário.
7. Regulação e agendamento conforme o fluxo estabelecido.
8. Realização do tratamento especializado.
9. Retorno e acompanhamento pela rede de saúde bucal.

Prazo para prestação do serviço

Os atendimentos odontológicos são realizados conforme a classificação da necessidade clínica, a disponibilidade do serviço, a demanda existente e os fluxos de regulação municipal.

Os casos de urgência serão priorizados conforme avaliação clínica.

Para procedimentos eletivos e especializados, o prazo poderá variar de acordo com a complexidade do tratamento, a disponibilidade de profissionais e a capacidade instalada de cada serviço.

Forma de prestação do serviço

Os serviços são presenciais, nas unidades da Rede Municipal de Saúde Bucal, realizados por profissionais habilitados e de acordo com os protocolos e fluxos assistenciais da Secretaria Municipal de Saúde.

Os atendimentos especializados são realizados mediante encaminhamento e/ou regulação, conforme a necessidade do usuário.

Prioridades e tempo de espera

Prioridades de atendimento

Terão prioridade, conforme avaliação clínica e critérios estabelecidos pela rede:

- Casos de urgência odontológica.
- Crianças.
- Gestantes.
- Pessoas com deficiência e pacientes com necessidades especiais.
- Idosos e demais usuários em condições de maior vulnerabilidade.
- Casos com dor, infecção, trauma ou risco de agravamento do quadro clínico.

A prioridade será definida pela necessidade clínica, respeitando os critérios técnicos e assistenciais do serviço.

Previsão de tempo de espera

O tempo de espera depende da modalidade do serviço:

Urgência: atendimento conforme acolhimento e avaliação clínica.

Atenção Primária: conforme a agenda e a organização de cada unidade.

Especialidades odontológicas: conforme a disponibilidade de vagas, a demanda e os critérios de regulação.

Procedimentos eletivos: conforme o planejamento e a capacidade operacional da unidade.

Comunicação, acompanhamento e contatos

Comunicação com os usuários

A comunicação poderá ocorrer por orientação presencial nas unidades, contato telefônico institucional, agendamento e comunicação pela própria unidade de saúde, canais oficiais da Secretaria Municipal de Saúde e orientações das equipes de saúde bucal.

Manifestações dos usuários

Elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias deverão ser direcionados aos canais oficiais da Prefeitura e da Secretaria Municipal de Saúde, especialmente à Ouvidoria do SUS, observando os fluxos administrativos estabelecidos.

As manifestações serão encaminhadas aos setores responsáveis para análise e resposta, respeitando os prazos e procedimentos administrativos aplicáveis.

Como acompanhar o serviço

O usuário poderá buscar informações sobre o andamento da solicitação ou do encaminhamento junto à unidade de saúde responsável pelo atendimento.

Contato da Saúde Bucal

Endereço: Rua Dr. Curvelo Cavalcante, 3052 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-292.

Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5001.

E-mail: itaguaiceo@gmail.com.

Considerações finais

A Equipe de Saúde Bucal permanece à disposição para esclarecimentos e atualização das informações sempre que houver alterações nos serviços, fluxos, unidades de atendimento, horários ou capacidade assistencial da rede municipal.