



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria Municipal de Saúde

Prefeitura Municipal de Dom Silvério

Esta Carta explica como cidadãos, famílias e usuários do SUS podem procurar os serviços da Secretaria Municipal de Saúde de Dom Silvério.

A Secretaria Municipal de Saúde atende serviços ligados ao cadastro no SUS, unidades de saúde, consultas, exames, fisioterapia, vacinação, farmácia básica, vigilância em saúde, laboratório, acompanhamento de saúde e encaminhamentos dentro da rede.

Aqui você encontra informações sobre:

- como se cadastrar como usuário do SUS;
- onde ficam as unidades de saúde;
- quais documentos podem ser necessários;
- como acessar consultas, exames, fisioterapia e exames laboratoriais;
- quem tem prioridade de atendimento;
- como acompanhar serviços solicitados;
- como retirar medicamentos na Farmácia Básica Municipal;
- quando procurar a Saúde e quando procurar a Assistência Social;
- como registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- palavras úteis para entender melhor os serviços.

Atendimento da Secretaria Municipal de Saúde

Informação	Dados
Endereço de atendimento ao público	Rua Dr. Reis Cotta, nº 165, Centro, Dom Silvério/MG
Telefone/WhatsApp	(31) 98884-1039
E-mail institucional	saude@domsilverio.mg.gov.br
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
Responsável pelas informações	Karla Virginia Leles da Silva
Cargo/Função	Secretário de Saúde

Cadastro no SUS

O cidadão de Dom Silvério pode ser cadastrado como usuário dos serviços do SUS por meio dos cadastros realizados pelos Agentes Comunitários de Saúde, chamados de ACS.

O cadastro também pode ser feito quando o usuário é atendido nas unidades de saúde antes de receber a visita domiciliar dos Agentes Comunitários de Saúde.

O que fazer	
Aguardar ou receber a visita do ACS	O Agente Comunitário de Saúde realiza o cadastro dos usuários do SUS.
Procurar uma unidade de saúde	O usuário também pode ser atendido e cadastrado na unidade antes da visita do ACS.
Manter os dados atualizados	É importante informar mudanças de endereço, telefone ou composição familiar.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Unidades de atendimento de saúde

Unidade	Endereço	Contato	Horário de atendimento
Centro de Saúde Jair Nunes Cordeiro	Rua Dr. Reis Cotta, nº 165, Centro	(31) 98884-1039	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
Centro de Especialidades Médicas Dr. Manoel Cotta Barcelos	Rua Outra Banda, nº 120, Centro	(31) 99629-4921	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
Centro de Fisioterapia Renato Trindade Teixeira	Rua Outra Banda, nº 200, Centro	(31) 99601-5365	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
PSF Tereza Ferreira Júlio	Rua Capitão Virgolino Teixeira, nº 311, São Geraldo	(31) 99708-6939	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
PSF Mário Alves Teixeira / Farmácia de Minas	Rua Geraldinho Lessa, nº 30, Centro	(31) 99860-0245	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h
Unidade Rural dos Melos	Não informado	Não informado	Última quarta-feira do mês, das 14h às 17h
Unidade Rural de São Tomé	Rua João Fernandes da Silva, nº 86, Zona Rural	Não informado	Terças-feiras de 15 em 15 dias, das 14h às 17h

Como acessar os principais serviços

Serviço	O que o cidadão deve fazer	Onde procurar	Como acessar
Consultas	Agendar pelo aplicativo ou por telefone.	Site da Prefeitura. https://domsilverio.mg.gov.br/ Aplicativo AppCidades	Baixar o aplicativo AppCidade no celular pelo App Store ou Paly Store ou acessar o site da Prefeitura. https://domsilverio.mg.gov.br/
Exames	Entregar o encaminhamento na recepção do local onde foi atendido. O pedido será encaminhado para regulação.	Local onde o usuário foi atendido.(PSF de Referência ou Centro de Especialidades Médicas)	Não se aplica.
Fisioterapia	Entregar o encaminhamento na recepção do Centro de Fisioterapia.	Centro de Fisioterapia.	Não se aplica.
Exames laboratoriais	Encaminhar o pedido ao Laboratório Municipal, responsável pelo agendamento ou pela autorização para que laboratórios credenciados realizem o agendamento diretamente com o usuário.	Laboratório Municipal.	Não se aplica.

Documentos necessários

Para acesso aos principais serviços ofertados pela unidade, como consultas, exames, vacinação, retirada de resultados e procedimentos, podem ser solicitados os seguintes documentos:

Documentos	Quando pode ser solicitado
Identidade	Para identificação do usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Documentos	Quando pode ser solicitado
CPF	Para identificação do usuário.
Cartão do SUS	Para atendimento e registro no SUS.

Prioridades de atendimento

Alguns usuários possuem prioridade no atendimento de consultas, exames e fisioterapia.

Serviço	Quem tem prioridade	Legislação
Consultas	Idosos com 60 anos ou mais; pessoas com deficiência; pessoas com Transtorno do Espectro Autista; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo; pessoas com mobilidade reduzida; obesos; doadores de sangue, após os demais beneficiários, com comprovante válido por 120 dias.	Lei Federal nº 10.048/2000
Exames	Idosos com 60 anos ou mais; pessoas com deficiência; pessoas com Transtorno do Espectro Autista; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo; pessoas com mobilidade reduzida; obesos; doadores de sangue, após os demais beneficiários, com comprovante válido por 120 dias.	Lei Federal nº 10.048/2000
Fisioterapia	Idosos com 60 anos ou mais; pessoas com deficiência; pessoas com Transtorno do Espectro Autista; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo; pessoas com mobilidade reduzida; obesos; doadores de sangue, após os demais beneficiários, com comprovante válido por 120 dias.	Lei Federal nº 10.048/2000

Comunicação com o cidadão

A comunicação entre a unidade de saúde e o cidadão que solicitou serviços do SUS pode ocorrer por:

- Agentes Comunitários de Saúde;
- contato telefônico;
- WhatsApp das unidades;
- aplicativo institucional disponível aos usuários.

Como acompanhar o andamento do serviço

O andamento do serviço pode ser consultado pelo aplicativo **AppCidades** (pelo App Store ou Play Store).

O cidadão também pode buscar orientação diretamente na unidade de saúde onde fez o pedido ou pelo contato informado pela unidade.

AppCidades

O download do aplicativo está disponível na App Store (iPhone) ou na Google Play Store (Android), conforme o aparelho utilizado. É importante saber quando procurar a Saúde e quando procurar a Assistência Social. Isso evita encaminhamentos errados, atrasos no atendimento e frustração do usuário.

Serviços de Saúde — SUS

Os serviços de Saúde são voltados para prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação de doenças. O objetivo principal é cuidar da saúde física e mental.

Exemplos de serviços de Saúde:

- consulta médica na UBS;
- atendimento com psicólogo por sofrimento mental;
- vacinação;
- exames laboratoriais;



- fisioterapia;
- tratamento de hipertensão e diabetes;
- atendimento de crise de ansiedade ou depressão;
- acompanhamento de pré-natal.

Serviços de Assistência Social — SUAS

A Assistência Social é voltada para proteção social e garantia de direitos, principalmente em situações de vulnerabilidade.

O objetivo principal é reduzir desigualdades sociais e apoiar famílias em risco social.

Exemplos de serviços da Assistência Social:

- cadastro e atualização no CadÚnico;
- Bolsa Família;
- Benefício de Prestação Continuada — BPC;
- atendimento no CRAS;
- apoio a famílias em situação de pobreza;
- acompanhamento de violência doméstica;
- encaminhamento para benefícios sociais;
- orientação sobre direitos sociais.

Exemplos práticos

Situação	Onde procurar
Dor no peito e falta de ar	UBS ou hospital
Falta de renda para comprar alimentos	CRAS ou Assistência Social
Criança com atraso no desenvolvimento	Pediatra ou fisioterapia
Família sem acesso a benefícios	Serviço Social ou CadÚnico

Farmácia Básica Municipal

O município possui uma Farmácia Básica Municipal.

Documentos para retirada de medicamentos

Para retirar medicamentos, podem ser necessários:

- receita médica válida e legível;
- documento de identificação com foto, como RG ou CNH;
- Cartão do SUS, quando solicitado pela unidade;
- comprovante de residência, em alguns casos, conforme organização local da farmácia.

Medicamentos controlados e antibióticos

Para retirada de medicamentos controlados e antibióticos, podem ser necessários:

- receita médica em duas vias, quando exigido pela legislação;
- receita dentro do prazo de validade, conforme o tipo de medicamento;
- documento de identificação com foto do paciente ou responsável;
- Cartão do SUS;
- retenção da receita pela farmácia, em alguns casos de medicamentos controlados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

- para antibióticos, geralmente ocorre a retenção da segunda via da receita.

Quem pode retirar medicamentos

Os medicamentos podem ser retirados pelo próprio paciente.

Não há idade mínima para retirada, desde que o responsável legal realize a retirada quando o paciente for menor de idade.

Para pacientes menores de 18 anos, a retirada deve ser feita por pai, mãe ou responsável legal.

Terceiros podem retirar medicamentos, desde que apresentem a receita e documento de identificação do paciente e, quando exigido, autorização do responsável.

Em medicamentos controlados, pode ser exigido maior rigor na identificação do responsável pela retirada.

Validade das receitas médicas

A validade da receita médica varia conforme o tipo de medicamento e a legislação vigente.

Tipo de receita ou medicamento	Validade
Medicamentos comuns, não controlados	Geralmente até 30 dias, podendo variar conforme a prescrição médica e normas locais.
Antibióticos	Até 10 dias a partir da data de emissão.
Medicamentos controlados, psicotrópicos e entorpecentes	Geralmente 30 dias, conforme a Portaria vigente da ANVISA.
Receitas de uso contínuo	Podem ter validade maior, conforme indicação médica e regras do programa de medicamentos do SUS.

Em todos os casos, a receita deve estar dentro do prazo de validade no momento da retirada do medicamento.

Receita rasurada ou ilegível

Receitas rasuradas, apagadas ou ilegíveis não podem ser aceitas para retirada de medicamentos.

Nesse caso, o usuário deve retornar ao serviço de saúde ou ao médico que fez a receita para solicitar nova prescrição.

A farmácia não pode interpretar ou substituir informações da receita.

Essa exigência busca garantir a segurança do paciente e evitar erros na entrega dos medicamentos.

Sempre que houver dúvida sobre a leitura da receita, a equipe da farmácia deve recusar a entrega e orientar o usuário.

Avisos importantes da Farmácia Básica

- Receitas ilegíveis ou rasuradas não são atendidas.
- É importante conferir os medicamentos recebidos junto com o atendente da farmácia.
- A entrega de insulinas é feita mediante apresentação de caixa de isopor ou bolsa térmica com gelo.
- A farmácia não troca o medicamento nem a forma de apresentação indicada na receita, salvo com autorização por escrito do profissional que fez a receita.

Pesquisa de satisfação

Atualmente não existe instrumento disponível para pesquisa de satisfação dos serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Reclamações, sugestões, denúncias e elogios

O principal canal para recebimento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios é a Ouvidoria da Prefeitura.

A Secretaria Municipal também recebe manifestações dos usuários. As manifestações dos usuários podem ser recebidas por telefone e mensagens das respectivas áreas.

Canal	
Unidades e setores da Saúde	Telefones e mensagens das respectivas áreas
Ouvidoria Municipal	E-mail: ouvidoria@domsilverio.mg.gov.br
Telefone da Ouvidoria	(31) 9 8334-0596
Atendimento presencial da Ouvidoria	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG, CEP 35440-000
Horário da Ouvidoria	Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 17h. Sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 16h
Atendimento online	https://domsilverio.mg.gov.br/ouvidoria/

Palavras úteis

Palavra ou expressão	O que significa nesta Carta
CPF	Cadastro de Pessoa Física. É o número usado para identificar a pessoa.
Documento de identificação	Documento usado para comprovar quem é a pessoa, como RG ou CNH.
Comprovante de residência	Documento que mostra onde a pessoa mora.
SUS	Sistema Único de Saúde. É o sistema público de saúde.
Usuário do SUS	Pessoa que utiliza os serviços públicos de saúde.
ACS	Agente Comunitário de Saúde. Profissional que acompanha famílias e ajuda no contato com a unidade de saúde.
UBS	Unidade Básica de Saúde. É uma das principais portas de entrada para atendimento no SUS.
PSF	Programa Saúde da Família. Equipe de saúde que acompanha pessoas e famílias em uma região.
Cartão do SUS	Cartão usado para identificar o usuário nos serviços de saúde.
Consulta	Atendimento com profissional de saúde.
Encaminhamento	Pedido feito por profissional de saúde para outro serviço ou especialidade.
Regulação	Organização dos pedidos de consultas, exames e outros serviços, conforme critérios e disponibilidade.
Exame laboratorial	Exame feito com sangue, urina, fezes ou outro material biológico.
Fisioterapia	Atendimento para reabilitação, dor, movimento, força, equilíbrio ou recuperação funcional.
Farmácia Básica	Local onde são dispensados medicamentos pelo SUS, conforme receita e regras do serviço.
Receita médica	Documento feito por profissional habilitado indicando medicamento ou tratamento.
Medicamento controlado	Medicamento que possui regras mais rigorosas para retirada e uso.
Antibiótico	Medicamento usado para tratar infecções causadas por bactérias.
Receita rasurada	Receita com risco, alteração, emenda ou informação apagada.
Receita ilegível	Receita que não pode ser lida com segurança.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Palavra ou expressão	O que significa nesta Carta
Insulina	Medicamento usado por algumas pessoas com diabetes.
Medicamento de uso contínuo	Medicamento usado por período prolongado, conforme orientação profissional.
Dispensação de medicamentos	Entrega de medicamentos pela farmácia, conforme receita e regras do serviço.
Caixa de isopor ou bolsa térmica	Recipiente usado para transportar medicamento que precisa de cuidado com temperatura.
Prioridade de atendimento	Direito de ser atendido com preferência, conforme situações previstas em lei.
Profissional que fez a receita	Médico, dentista ou outro profissional autorizado que indicou o medicamento na receita.
AppCidades	Aplicativo informado para consulta do andamento do serviço.
Saúde	Área que cuida da prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação de doenças.
Assistência Social	Área que apoia pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e garante acesso a direitos sociais.
Ouvidoria	Canal usado para receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios.