

# Guia de Informações para Usuários das Policlínicas de Santos

## Direitos e Deveres

Com base na portaria 1.820/2009 do Ministério da Saúde

Prefeitura de Santos

Secretaria Municipal de Saúde

Departamento de Atenção Básica

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTOS

Gestão 2022/2025

2022



PREFEITURA DE  
**Santos**

**Rogério Santos**  
Prefeito de Santos

**Adriano Catapreta**  
Secretário de Saúde de Santos

**Denis Valejo**  
Secretário-Adjunto  
de Saúde de Santos

**Mariana Trazzi**  
Chefe do Departamento  
de Atenção Básica

**José Ivo dos Santos**  
Presidente em exercício do  
Conselho Municipal  
de Saúde de Santos

**Silas da Silva**  
Coordenador da Comissão  
de Políticas de Saúde  
e Conselho Local

# O QUE É ATENÇÃO BÁSICA?

A Atenção Básica, em Santos representada pelas policlínicas, é a principal porta de entrada ao Sistema Único de Saúde (SUS) em âmbito ambulatorial.

As policlínicas atuam sob o seguintes princípios:

- **Acessibilidade:** estar localizada próximo ao usuário, promover a inclusão de toda a população e permitir a ela usufruir dos serviços oferecidos;
- **Coordenação do cuidado:** planejamento que visa atender às necessidades do paciente, com eficiência nos recursos e tratamentos e acessibilidade com rapidez e segurança;
- **Vínculo:** estabelecer proximidade e confiança com o usuário da unidade;
- **Continuidade:** manter uma rotina de cuidados com o paciente, voltada à promoção da saúde e à prevenção de doenças;
- **Integralidade:** oferecer um amplo rol de serviços, que atenda os usuários em sua totalidade, proporcionando saúde física e mental.

Para atender a esses princípios, a Atenção Básica desenvolve programas e ações, considerando a diversidade das necessidades de saúde dos usuários.

# ATENÇÃO BÁSICA EM SANTOS

Santos tem 32 policlínicas, que são as principais estruturas físicas da Atenção Básica. Estão localizadas próximo às residências dos usuários, desempenhando um papel central na garantia de acesso a uma saúde de qualidade.

As unidades oferecem uma diversidade de serviços realizados pelo SUS, sendo 11 unidades de Estratégia Atenção Primária (EAP) e 21 unidades de Estratégia da Saúde da Família (ESF).

Os municípios contam também com os serviços das equipes do Núcleo Ampliado de Saúde da Família (Nasf) e equipe do Consultório na Rua (ECR).

As EAP têm equipes compostas por médico clínico, médico pediatra e um médico ginecologista. Geralmente, a policlínica atende a um bairro inteiro.

As ESF têm médico da família, pediatra de apoio e mais uma equipe multidisciplinar. Cada equipe de saúde da família pode atender até 4 mil habitantes em uma área definida.

Tanto os modelos EAP como o ESF contam com enfermeiros, técnicos de enfermagem, cirurgião dentista, técnico/auxiliar em saúde bucal e agentes comunitários de saúde.

Vale destacar que as ESF realizam atendimentos de pediatria e ginecologia normalmente, pois os médicos de saúde da família possuem especialização em todos os ciclos de vida.

Vários atendimentos nas ESF também são realizados por enfermeiros, conforme protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, para que haja mais facilidade no acesso ao serviço e resolutividade da necessidade apresentada.

## **QUAIS ATENDIMENTOS SÃO REALIZADOS NAS POLICLÍNICAS?**

- Acolhimento;
- Consultas de enfermagem;
- Consulta médicas;
- Consulta de saúde bucal;
- Aferição de pressão arterial e glicemia (com prescrição);
- Inalação;
- Distribuição e administração de medicamentos;
- Aplicação de medicações injetáveis;
- Vigilância em saúde;
- Troca de sonda vesical de demora;
- Vacinação;
- Laserterapia;
- Curativos simples e curativos complexos;
- Visitas domiciliares;
- Atividade em grupo;
- Grupo de apoio emocional.

## **COMO TER ACESSO ÀS POLICLÍNICAS?**

- Cadastramento prévio do usuário em visitas domiciliares: realizadas pelos agentes comunitários de saúde;
- Comparecer à recepção da policlínica de referência da moradia com os documentos necessários (CPF, RG, Cartão SUS, comprovante de endereço);

O agendamento de consulta médica, enfermagem e dentista é realizado presencialmente. Caso não consiga comparecer no dia marcado, o usuário deve avisar com 24 horas de antecedência, sob pena de fila de espera para novo agendamento.

## Prioridades de atendimento

- Idosos;
- Gestantes;
- Recém-nascidos;
- Pessoas com deficiência;
- Avaliação de risco.

## MANTENHA SEUS DADOS ATUALIZADOS!

Com o cadastro em dia, a Secretaria de Saúde consegue estabelecer contato sempre que necessário. Em caso de mudança de endereço, compareça à unidade de referência do novo local de moradia para efetuar a mudança e passar a ser atendido em seu novo território. Não se esqueça de apresentar o comprovante de residência.

## DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- Acolhimento: Sem necessidade de agendamento, se refere à escuta de queixa inicial buscando a melhor solução para resolver o problema de saúde;
- Consultas de Enfermagem: Mediante agendamento, devendo apresentar-se na recepção para incluir horário e chegada para atendimento. Inclui verificação de pressão e teste de diabetes sem necessitar de consulta médica;
- Teste de gravidez;
- Abertura e acompanhamento pré-natal;
- Primeira consulta do bebê e prosseguimento até o 2º ano de vida da criança;

- Consulta ao hipertenso e diabético, avaliação de feridas, solicitações de exames de campanha;
- Consulta médica: Mediante agendamento, devendo apresentar-se na recepção para incluir horário e chegada para atendimento. Caso não consiga comparecer, avisar com 24 horas de antecedência, sob pena de fila de espera para novo agendamento;
- Avaliação clínica, pediátrica e obstétrica;
- Consultas odontológicas: Mediante agendamento. Caso não consiga comparecer, avisar com 24 horas de antecedência, sob pena de fila de espera para novo agendamento.
- Entrega de medicação: Trazer receituário médico (para dispensação e inalação).

## Horários

- Acolhimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h \*\*
- Consulta de enfermagem: Segunda a sexta-feira, das 7h às 16h\*\*, mediante agendamento
- Consulta odontológica: Mediante agendamento, de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h\*\*
- Coleta de exames laboratoriais: Mediante agendamento, às segundas e terças, das 7h às 10h\*\*
- Vacina: De segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. Aos finais de semana, das 9h às 15h30 em unidades divulgadas às sextas-feiras no site da Prefeitura de Santos ([www.santos.sp.gov.br](http://www.santos.sp.gov.br)) \*\*
- Procedimentos de enfermagem: Segunda a sexta-feira, das 7h às 16h\*\*

\*\* A depender do funcionamento e da estratégia da unidade, os horários podem ser diferentes em algumas policlínicas. Sugere-se procurar a unidade referência de sua residência para confirmar os horários de atendimento de cada serviço.

## Grupos oferecidos\*

- Atenção Intensiva ao Tabagista (parar de fumar);
- Grupo Hipertensão (Hipertensão e Diabetes);
- Grupo de Gestantes (Aleitamento materno, Recém-Nascidos etc);
- Grupo Saúde da Mulher;
- Grupo de Atividade Física (Movimente-se com a Música e com a Dança, Pelotão da Saúde);
- Grupo de Apoio Emocional;
- Grupo de Adolescentes.

\*Verifique a disponibilidade na policlínica de referência da sua moradia.

## **PARTICIPAÇÃO POPULAR**

### Conselhos Locais de Saúde

Cada policlínica de Santos possui um Conselho Local de Saúde, composto 50% por usuários da unidade, 25% por trabalhadores e 25% por representantes da gestão. Criados em 2006 pelo Conselho Municipal de Saúde de Santos, os conselhos locais têm o objetivo de aproximar usuários e gestores para o aprimoramento do serviço prestado.

As últimas eleições para a escolha dos representantes de cada unidade ocorreu em 2022, em encontros realizados no território de cada policlínica. Os grupos têm mandato de 4 anos e se reúnem mensalmente para discutir os desafios de cada unidade e apontar melhorias.



## Conselho Municipal de Saúde de Santos

Entre as atribuições do Conselho Municipal de Saúde de Santos estão fortalecer a participação e o controle social no SUS, mobilizar e articular a sociedade de forma permanente na defesa dos princípios constitucionais que fundamentam o SUS.

As demais atribuições estão disponíveis em:

<https://www.santos.sp.gov.br/cmss>

O Conselho Municipal de Saúde de Santos atende de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 16 horas, pelo telefone **(13) 3222-4982**, ou pelo e-mail [conselhodesaudedesantos@yahoo.com.br](mailto:conselhodesaudedesantos@yahoo.com.br).

## Ouvidoria Pública Municipal

As manifestações dos munícipes a respeito do serviço prestado nas unidades devem ser registradas na Ouvidoria, disponível nos seguintes meios:

- Site [www.santos.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.santos.sp.gov.br/ouvidoria)
- Pelo telefone: **162** e **(13) 3213-7300** (área continental), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- Pessoalmente: Praça Visconde de Mauá s/nº – térreo – Paço Municipal – Santos/SP, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

## DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DO SUS

Consulte a íntegra da portaria nº 1.820/2009, do Ministério da Saúde.

<https://www.santos.sp.gov.br/portariasus>

# POLICLÍNICAS

## Área Continental

### **Policlínica Caruara**

Rua Andrade Soares s/n° – Área Continental  
Tel.: (13) 3268-1358

### **Policlínica Monte Cabrão**

Av. Principal s/n° – Área Continental  
Tel.: (13) 3352-2001

## Centro

### **Policlínica Conselheiro Nébias**

Av. Conselheiro Nébias, 457  
Tel: (13) 3222-3512

### **Policlínica Martins Fontes**

Rua Luiza Macuco, 40, Vila Mathias  
Tel.: (13) 3232-2300

### **Unidade de Cuidado do Porto**

Rua General Câmara, 507, Paquetá  
Tel.: (13) 3233-3228

### **Policlínica Ilha Diana**

Avenida Principal s/n°  
Tel.: (13) 3223-3620

### **Policlínica Valongo**

Rua Prof. Maria Neusa Cunha s/n°, Saboó  
Tel.: (13) 3219-3110

### **Policlínica Vila Mathias**

Rua Xavier Pinheiro, 284, Encruzilhada

Tel.: (13) 3222-4290

### **Policlínica Vila Nova**

Praça Iguatemi Martins s/n°

Tel.: (13) 3222-3998

## **Morros**

### **Policlínica Jabaquara**

Rua Vasco da Gama, 32

Tel: (13) 3228-3652

### **Policlínica Marapé**

Rua São Judas Tadeu, s/n°

Tel.: (13) 3237-1758

### **Policlínica Monte Serrat**

Praça Correa de Melo s/n°

Tel.: (13) 3221-8316

### **Policlínica Morro José Menino**

Rua Doutor Carlos Alberto Curado, 77 A

Tel.: (13) 3251-9424

### **Policlínica Nova Cintra**

Rua José Ozéas Barbosa s/n.°

Tel.: (13) 3258-6902

### **Policlínica Penha**

Rua Três, 150

Tel.: (13) 3296-2679

### **Policlínica Santa Maria**

Rua 10 s/n°

Tel.: (13) 3221-9510

### **Policlínica São Bento**

Rua das Pedras s/n°

Tel.: (13) 3222-3913

### **Policlínica Vila Progresso**

Rua Três, casas 1 e 2 - Vila Telma – Morro Vila Progresso

Tel.: (13) 3258-7301

## **Orla**

### **Policlínica Aparecida**

Av. Pedro Lessa, 1728

Tel: (13) 3231-6548

### **Policlínica Campo Grande**

Rua Carvalho de Mendonça, 607

Tel: (13) 3239-3039

### **Policlínica Embaré**

Praça Coronel Fernando Prestes, s/n°

Tel: (13) 3228-3632

### **Policlínica Gonzaga**

Rua Assis Correia, 17

Tel: (13) 3284-0605

### **Policlínica Pompeia / José Menino**

Rua Ceará, 11, Pompeia

Tel: (13) 3239-5270

### **Policlínica Ponta da Praia**

Praça 1° de Maio s/n°

Tel.: (13) 3261-2762

## Zona Noroeste

### **Policlínica da Alemoa e Chico de Paula**

R. Afonsina Proost de Souza s/nº, Alemoa

Tel: (13) 3299-7855

### **Policlínica Areia Branca**

Rua Francisco Lourenço Gomes, 118

Tel.: (13) 3291-5816

### **Policlínica Bom Retiro**

Rua João Fraccaroli, s/nº

Tel: (13) 3299-7669

### **Policlínica Castelo**

Rua Francisco de Barros Melo, 184

Tel.: (13) 3299-5985

### **Policlínica Piratininga**

Praça João de Moraes Chaves s/nº

Tel.: (13) 3223-4318

### **Policlínica Rádio Clube**

Avenida Hugo Maia s/nº

Tel.: (13) 3299-8988

### **Policlínica São Jorge e Caneleira**

Rua Francisco Ferreira Canto, 351 - São Jorge

Tel.: (13) 3299-8314

### **Policlínica São Manoel**

Praça Nicolau Geraigire s/nº

Tel.: (13) 3299-5063

