

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO
ATENDIDO NO CISAMUSEP

SUMÁRIO

I – CONTEXTUALIZAÇÃO	3
II – PÚBLICO ALVO	3
III – FORMATO, DIAS e HORÁRIO DE ATENDIMENTO	3
IV – SERVIÇOS OFERECIDOS	3
V – REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS)	4
VI – SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	6
VII – SEGUNDA VIA DE EXAME	7
VIII – REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS	7
IX – PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	7
X – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	8
XI – FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	8
XII – LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	8
XIII – PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	9
XIV – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	9
XV – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	9
XVI – MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO	10

I – CONTEXTUALIZAÇÃO:

O CISAMUSEP é um Consórcio Público Intermunicipal de Saúde que oferece serviços de consultas, exames, procedimentos e serviços odontológicos especializados aos 30 municípios pertencentes à 15ª Regional de Saúde.

MISSÃO: Desenvolver ações de saúde complementar e suplementar à população dos municípios consorciados, com o atendimento de qualidade, resolutivo e humanizado.

VISÃO: Ser referência em saúde complementar e suplementar contribuindo para uma saúde de excelência comprometida com a população da região consorciada.

VALORES: Compromisso, Resolutividade, Qualidade e Humanização.

II – PÚBLICO ALVO

Os serviços ofertados têm por objetivo atender os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) dos 30 municípios consorciados ao CISAMUSEP, os quais são pertencentes à 15ª Regional de Saúde, disponibilizando consultas médicas e odontológicas especializadas, exames de diagnóstico e também pequenos procedimentos cirúrgicos no Ambulatório do CISAMUSEP, bem como acesso a serviços de saúde através de clínicas, hospitais e laboratórios credenciados.

III – FORMATO, DIAS e HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Presencialmente de Segunda à Sexta-feira.

Ambulatório de Especialidades: das 07h às 17h.

Recepção Administrativa: das 07h30min às 12h e das 13h30 às 17h.

IV – SERVIÇOS OFERECIDOS

Especialidades médicas:		
<input type="checkbox"/> Alergologia	<input type="checkbox"/> Cardiologia	<input type="checkbox"/> Cardiologia pediátrica
<input type="checkbox"/> Cirurgia Geral	<input type="checkbox"/> Coloproctologia	<input type="checkbox"/> Dermatologia
<input type="checkbox"/> Gastroenterologia	<input type="checkbox"/> Gastroenterologia Pediátrica	<input type="checkbox"/> Geriatria
<input type="checkbox"/> Neurologia	<input type="checkbox"/> Obstetrícia	<input type="checkbox"/> Oftalmologia

- | | | |
|---------------------------------------|------------------------|---------------|
| ○ Ortopedia | ○ Otorrinolaringologia | ○ Psiquiatria |
| ○ Radiologia e Diagnóstico por imagem | ○ Reumatologia | ○ Urologia |
| ○ Vascular | | |

Exames especializados:

- | | | |
|------------------------|-----------------------|---------------------|
| ○ Audiometria | ○ Imitanciometria | ○ Logaudiometria |
| ○ Eletrocardiograma | ○ Eletroencefalograma | ○ Ecocardiograma |
| ○ Espirometria | ○ Holter 24 horas | ○ M.A.P.A. 24 horas |
| ○ Mapeamento de Retina | ○ Teste de Esforço | ○ Ultrassonografia |
| ○ Videolaringoscopia | ○ Video-nasosinusal | |

Ambulatório de pequenas cirurgias nas especialidades de:

- | | | |
|------------------|----------------|----------------|
| ○ Cirurgia Geral | ○ Dermatologia | ○ Oftalmologia |
| ○ Urologia | | |

Ambulatórios especializados:

- | | | |
|-----------|--|---|
| ○ Feridas | ○ Tratamento Esclerosante não estético de varizes; | ○ Hanseníase, Leishmaniose e Tuberculose; |
| ○ OPME | | |

V – REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS)

A Rede de Atenção à Saúde (RAS) foi criada como forma de organização dos serviços no Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de prestar atenção integral de qualidade e resolutiva que atenda as necessidades da população.

Através do programa Estadual de Qualificação dos Consórcios Intermunicipais de Saúde – QualiCIS, o CISAMUSEP conta com uma equipe multiprofissional que tem como meta:

- Estabelecer planos de cuidados individualizado e elaborado por todos os profissionais da equipe multiprofissional que realizaram o atendimento;
- Desenvolver um trabalho de valorização dos diferentes pacientes acolhidos;
- Aumentar o grau de corresponsabilidade entre o paciente e os profissionais.

Estas redes estão organizadas de acordo com o Modelo de Atenção às Condições Crônicas, que visa o atendimento integral à saúde dos usuários pela equipe multiprofissional, relacionada abaixo; através da estratificação de risco, que é uma ferramenta que possibilita o planejamento do cuidado de acordo com as necessidades destes, garante uma atenção de qualidade e humanizada nas Linhas de Cuidado: Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), Diabetes *mellitus* (DM), Materno (Alto Risco e Risco Intermediário), Atenção Integral à Saúde do Idoso e de Atenção à Saúde Mental.

Enfim, realiza uma implementação do modelo de atenção com base nas redes de atenção à saúde de forma que integre a atenção primária, secundária e terciária, melhorando o acesso e a resolubilidade dos serviços.

Equipe multiprofissional para atendimento às Linhas de Cuidados prioritárias da SESA/PR nas seguintes áreas/especialidades:

<input type="checkbox"/> Cardiologia	<input type="checkbox"/> Enfermagem	<input type="checkbox"/> Endocrinologia
<input type="checkbox"/> Farmácia	<input type="checkbox"/> Fisioterapia	<input type="checkbox"/> Fonoaudiologia
<input type="checkbox"/> Geriatria	<input type="checkbox"/> Nutrição	<input type="checkbox"/> Obstetrícia
<input type="checkbox"/> Psicologia	<input type="checkbox"/> Psiquiatria	<input type="checkbox"/> Podologia
<input type="checkbox"/> Serviço Social		

O Centro de Especialidade Odontológica – CEO/CISAMUSEP é um serviço Especializado de Atenção Secundária Ambulatorial às equipes de saúde bucal para 24 municípios consorciados ao CISAMUSEP, pertencentes à 15ª Regional de Saúde.

Os pacientes são encaminhados pela atenção primária utilizando os mecanismos de referência e contrarreferência, para assegurar a integralidade do atendimento, buscando, desta forma, superar a fragmentação das ações e a descontinuidade da atenção à saúde, organizando uma rede de atenção coordenada pela Atenção Básica.

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS:

- | | | |
|---|--|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Paciente com Necessidades Especiais - PNE | <input type="radio"/> Cirurgia | <input type="radio"/> Periodontia |
| <input type="radio"/> Endodontia | <input type="radio"/> Prótese dentária | |

O CISAMUSEP conta com o serviço odontológico a nível hospitalar em sua rede credenciada sendo destinado ao atendimento de pacientes com necessidades especiais que necessitam de sedação para atendimento, ou seja, são pacientes não colaborativos que necessitam realizar diversos procedimentos, motivos pelos quais são direcionados para atendimento hospitalar.

Este serviço pode ser acessado pelos 30 municípios pertencentes à 15ª Regional de Saúde de acordo com a disponibilidade financeira de cada ente. Para este atendimento o CISAMUSEP oferece sem custo aos Municípios a consulta para avaliação cirúrgica na especialidade de cardiologia, avaliação pré cirúrgica com dentista especialista. O Protocolo Odontológico para Atendimentos de Paciente Especial a Nível Hospitalar está disponível no link: [CISAMUSEP - Consórcio Público Intermunicipal de Saúde do Setentrão](#)

VI – SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Para solicitação de cópia de prontuário deverá comparecer a recepção do CISAMUSEP para preenchimento de formulário de solicitação de cópia, conforme abaixo:

1 – Quem pode solicitar:

- O próprio paciente;
- os herdeiros;
- representante do espólio
- representante nomeado por procuração
- demanda judicial.

2 – Documentos necessários para solicitação:

- RG e CPF do paciente;
- Certidão de óbito, RG e CPF do paciente e RG e CPF do solicitante;
- certidão de óbito, RG e CPF do paciente e termo de inventariante;
- Procuração reconhecido firma e autenticada em cartório;

A recepção de pacientes fará a busca do prontuário físico e online do paciente, após será remetido ao Diretor Médico para autorização de disponibilização da cópia, para posterior aviso ao solicitante para retirada da cópia. O prazo para essa tramitação é estimado de 7 a 20 dias.

VII – SEGUNDA VIA DE EXAME

Para solicitação de segunda via de exame realizado no ambulatório do CISAMUSEP comparecer a recepção do CISAMUSEP para preenchimento de formulário de solicitação de 2ª via de exame.

A segunda via de exames realizados nas clínicas, laboratórios e hospitais credenciados devem ser solicitados diretamente junto ao prestador de serviço.

1 – Quem pode solicitar:

- O próprio paciente;

2 – Documentos necessários para solicitação:

- RG e CPF do paciente;

3 – Prazo para entrega

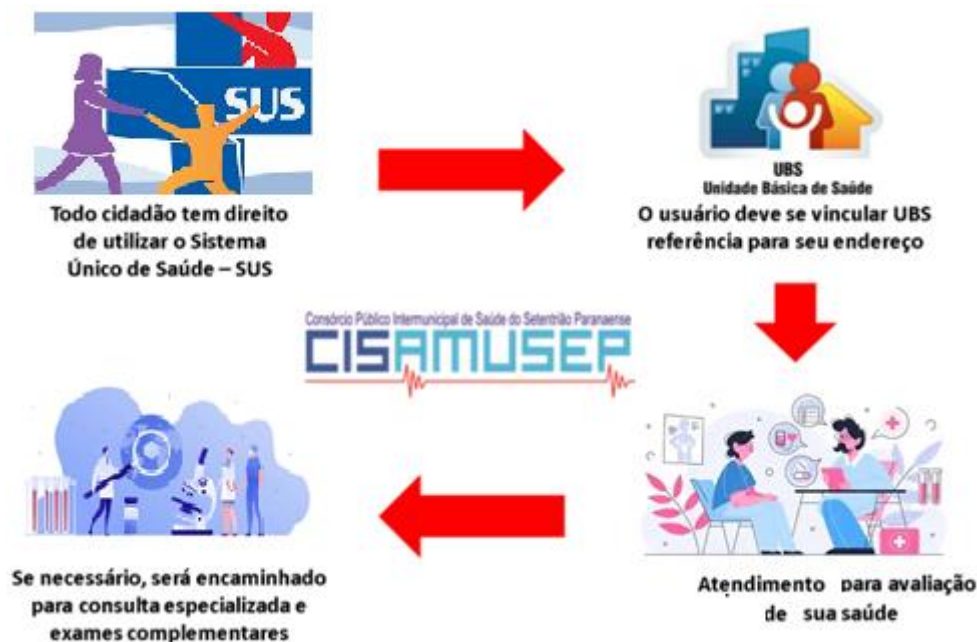
- De 7 a 20 dias;

VIII – REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS

Para acessar os serviços, o usuário deve ser residente em um dos trinta municípios consorciados, estar vinculado à Atenção Primária de Saúde (APS) de referência do seu endereço e comparecer para atendimento no dia e horário pré-agendados, munido de documento de identificação pessoal, Cartão SUS e da guia de agendamento acompanhado da guia de encaminhamento.

IX – PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O usuário será avaliado pela equipe médica/odontológica da Atenção Primária de Saúde de acordo com sua demanda. Verificada a necessidade de atendimento especializado, o município realizará o agendamento deste usuário ao Ambulatório do CISAMUSEP ou nas clínicas credenciadas ao serviço, que irá acolher a demanda e propor o tratamento de acordo com a necessidade singular para cada usuário.



X – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não é possível prever o prazo máximo para a prestação do serviço, levando-se em consideração que cada usuário será atendido de acordo com sua necessidade específica, devendo manter o tratamento de forma contínua até o restabelecimento de sua condição de saúde.

XI – FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os atendimentos são realizados de forma presencial no Ambulatório do CISAMUSEP, localizado na Rua Adolpho Contessotto, nº 620, Zona 28, Maringá-PR ou em clínicas, laboratórios e hospitais credenciados ao Consórcio, cujos endereços estarão disponíveis nas guias de agendamento.

XII – LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para auxiliar no acompanhamento da qualidade da prestação do serviço realizado pelo Consórcio, o cidadão pode entrar em contato com o setor de Ouvidoria, o qual permite ao usuário realizar demandas para que a administração tome as providências cabíveis.

Em caso de reclamação, denúncia, sugestão, dúvida e elogio, o acesso pode ser feito das seguintes formas:

Formato eletrônico:

- Sites: www.cisamusep.org.br, link OUVIDORIA;

<https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidoria>

- E-mail: ouvidoria@cisamusep.org.br
- Presencial: Rua Adolpho Contessotto, nº 620, Zona 28, Maringá-PR;
- Telefone: (44) 3123-8321.

Formato presencial:

- De segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Endereço: Rua Adolpho Contessotto, 620 - Zona 28 - Maringá-PR ou através das:

- Urnas localizadas na Recepção dos Pacientes e na Sala de Espera 5, disponíveis durante todo o horário de atendimento do CISAMUSEP;

XIII – PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

O atendimento prioritário é assegurado conforme Lei Federal nº 10.048/2000, para os seguintes usuários: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue.

A Lei Estadual nº. 22.278 do Estado do Paraná assegura às pessoas com fibromialgia os mesmos direitos e garantias das pessoas com deficiência, de modo que a estas também é

De acordo com o Estatuto da Pessoa Idosa, Lei Federal n.º 10.741/03 é assegurada prioridade especial no atendimento aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.

XIV – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento é realizado por ordem de agendamento do serviço, respeitando as prioridades asseguradas em lei, devendo o usuário comparecer ao atendimento no mínimo 30 (trinta) minutos antes do horário agendado.

XV – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

O CISAMUSEP conta com dois mecanismos de comunicação com o usuário:

- *Call Center* através do telefone (44) 3123-8300;
- Sítio eletrônico: www.cisamusep.org.br.

XVI – MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

Para consultas a respeito do serviço solicitado, o usuário deve entrar em contato com a equipe da Atenção Primária de Saúde de sua Unidade Básica de Saúde de referência.

Caso o usuário queira realizar eventual manifestação em relação aos serviços ofertados pelo Consórcio, esta pode ser feita através da Ouvidoria por meio dos canais de comunicação indicados no item XII desta Carta de Serviços.