

## CISAMUSEP

### CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

#### 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. Os resultados concretizados, nesses anos, comprovam que a saúde tem caminhos para oferecer soluções com qualidade.

O CISAMUSEP é parceria entre Municípios, Estado do Paraná e Governo Federal, onde todos têm como foco a melhoria do atendimento em saúde para a população.

**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.

#### I – 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.

#### II – SERVIÇOS OFERECIDOS

##### ESPECIALIDADES MÉDICAS:

- |                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| <input type="radio"/> Cardiologia  | <input type="radio"/> Cardiologia pediátrica | <input type="radio"/> Coloproctologia   |
| <input type="radio"/> Dermatologia | <input type="radio"/> Endocrinologia         | <input type="radio"/> Gastroenterologia |

<input type="radio"/> Geriatria	<input type="radio"/> Neurologia	<input type="radio"/> Obstetrícia
<input type="radio"/> Oftalmologia	<input type="radio"/> Ortopedia	<input type="radio"/> Otorrinolaringologia
<input type="radio"/> Pediatria – Risco Intermediário	<input type="radio"/> Pneumologia	<input type="radio"/> Pneumologia pediátrica
<input type="radio"/> Psiquiatria	<input type="radio"/> Urologia	<input type="radio"/> Vascular

#### EXAMES ESPECIALIZADOS:

<input type="radio"/> Audiometria	<input type="radio"/> Imitanciometria	<input type="radio"/> Logaudiometria
<input type="radio"/> Eletrocardiograma	<input type="radio"/> Eletroencefalograma	<input type="radio"/> Ecocardiograma
<input type="radio"/> Espirometria	<input type="radio"/> Holter 24 horas	<input type="radio"/> M.A.P.A. 24 horas
<input type="radio"/> Mapeamento de Retina	<input type="radio"/> Raio x	<input type="radio"/> Teste de Esforço
<input type="radio"/> Ultrassonografia	<input type="radio"/> Videolaringoscopia	<input type="radio"/> Video-nasosinusal

#### AMBULATÓRIO DE PEQUENAS CIRURGIAS NAS ESPECIALIDADES DE:

<input type="radio"/> Dermatologia	<input type="radio"/> Urologia	<input type="radio"/> Oftalmologia
------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------

### III – REDES 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 Apoio aos Consórcios Intermunicipais de Saúde - COMSUS conta com uma equipe multiprofissional que tem como meta:

- Estabelecer planos de cuidados envolvendo todos os profissionais;
- 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, garanta uma atenção de qualidade e humanizada nas Redes de: Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), Diabetes *mellitus* (DM), Materno Infantil, 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 a saúde de forma que integre a atenção primária, secundária e terciária, melhorando o acesso e a resolubilidade dos serviços.

#### **EQUIPE MULTIPROFISSIONAL PARA ATENDIMENTO ÀS REDES DE ATENÇÃO PRIORITÁRIAS DA SESA/PR:**

<input type="checkbox"/> Assistente Social	<input type="checkbox"/> Enfermeiro	<input type="checkbox"/> Farmacêutico
<input type="checkbox"/> Fisioterapeuta	<input type="checkbox"/> Nutricionista	<input type="checkbox"/> Psicólogo
<input type="checkbox"/> Fonoaudiólogo	<input type="checkbox"/> Geriatria	<input type="checkbox"/> Cardiologista
<input type="checkbox"/> Endocrinologista	<input type="checkbox"/> Psiquiatra	<input type="checkbox"/> Obstetra

#### **IV – CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO/CISAMUSEP**

O Centro de Especialidade Odontológica – CEO/CISAMUSEP é um serviço Especializado de Atenção Secundária Ambulatorial às equipes de saúde bucal dos 30 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="checkbox"/> Pessoa com Deficiência PcD	<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input type="checkbox"/> Prótese dentária	<input type="checkbox"/> Implantodontia

## V – 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.

## VI – 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.



## VII – 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.

## **VIII – 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 credenciadas ao consórcio, cujos endereços estarão disponíveis nas guias de agendamento.

## **IX – 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:

- Site: [www.cisamusep.org.br](http://www.cisamusep.org.br), link OUVIDORIA;
- e-mail: [ouvidoria@cisamusep.org.br](mailto:ouvidoria@cisamusep.org.br);
- Presencial: Rua Adolpho Contessotto, nº 620, Zona 28, Maringá-PR;
- Telefone: (44) 3123-8321.

## **X – PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

O atendimento prioritário é assegurado conforme Lei Federal nº 10.048/2000, para os seguintes usuários: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos.

## **XI – 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.

## **XII – 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](http://www.cisamusep.org.br).

### **XIII – 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:

- Sítio eletrônico: [www.cisamusep.org.br](http://www.cisamusep.org.br), link OUVIDORIA;
- Endereço eletrônico: [ouvidoria@cisamusep.org.br](mailto:ouvidoria@cisamusep.org.br);
- Presencial: Rua Adolpho Contessotto, nº 620, Zona 28, Maringá–PR;
- Telefone: (44) 3123-8321.

Maringá, 19 de agosto de 2020.