



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO OESTE DE SANTA CATARINA CIS- AMOSC

Rua Adolfo Konder, 33D-Jardim Itália- Chapecó-SC- CEP: 89.802-260

Fone (49) 3199-4900- Celular (49) 9 8427-6996

e-mail:auditoria1@cisamosc.sc.gov.br

Site: <http://cisamosc.sc.gov.br/>

Presidente do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina

Névio Antonio Mortari

Diretora Executiva

Geísa Muller de Oliveira

Equipe técnica

Fernando Rodrigues da Silva –Contador

Raquel Aline Schultz- Controle Interno

Nestor Peres Mendes – Assessor Jurídico

Vanise Dal Piva- Farmacêutica

Karla Rosin e Sonia Mara de Bastiani dos Santos- Técnicas Administrativas

Graziela Tessaro, Mayeli Dallagasperina Favareto, Tatiane Filippi Chiella, Nemora

Natali Susin Wickert -Auxiliares Administrativas

Gabriela de Mello Tasca- Auxiliar de Serviços Gerais

1. INSTITUCIONAL

Consórcio Intermunicipal de Saúde (CIS-AMOSC) é um dos projetos priorizados no Plano Básico de Desenvolvimento Regional (PBDR). Teve sua fundação em julho de 1996 e suas atividades iniciaram em novembro do mesmo ano. Constitui-se sob a forma de associação pública com personalidade jurídica de direito público e natureza autárquica, regendo-se pelos dispositivos da Constituição da República Federativa do Brasil, Lei Federal 11.107/05, Decreto Federal 6.017/07, Lei Federal 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde), Lei Federal 8.142/90, pelo Protocolo de Intenções e pela regulamentação que vier a ser adotada pelos seus órgãos competentes, tendo sido transformado em consórcio público em 28/03/2008.

O CIS-AMOSC é constituído pelos municípios subscritos do protocolo de intenções ratificados pelas respectivas Câmaras Municipais de Vereadores, cuja representação se dá através do prefeito municipal.

A forma de acesso aos serviços é através das Secretarias de Saúde dos municípios consorciados. A forma de contratação é através do credenciamento dos profissionais, clínicas e laboratórios. Atualmente o CIS-AMOSC conta com 53 municípios filiados com abrangências nos municípios da AMOSC, AMNOROESTE, AMAI, AMAUC e AMERIOS, numa população de mais de 562 mil habitantes. Possui aproximadamente 240 profissionais credenciados nas mais diversas especialidades e vários municípios de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul.

Estrutura do CIS-AMOSC



2. CARTA DE SERVIÇOS

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, o Consórcio Intermunicipal do Oeste de Santa Catarina (CIS-AMOSC) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário. O documento é inspirado na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo CIS AMOSC as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o CIS AMOSC e utilizar os seus serviços.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

A estrutura regional do CIS-AMOSC é integrada ao Sistema Único de Saúde - SUS e regida por suas normas e diretrizes. Através do Consórcio, os municípios podem realizar, de forma ágil e simplificada, atividades conjuntas na área da saúde, buscando redução dos custos de atendimento no setor.

Todo cidadão que procurar atendimento pelo SUS estará incluído na rede de serviços disponibilizados via CIS-AMOSC.

3.1 EMBASAMENTO LEGAL

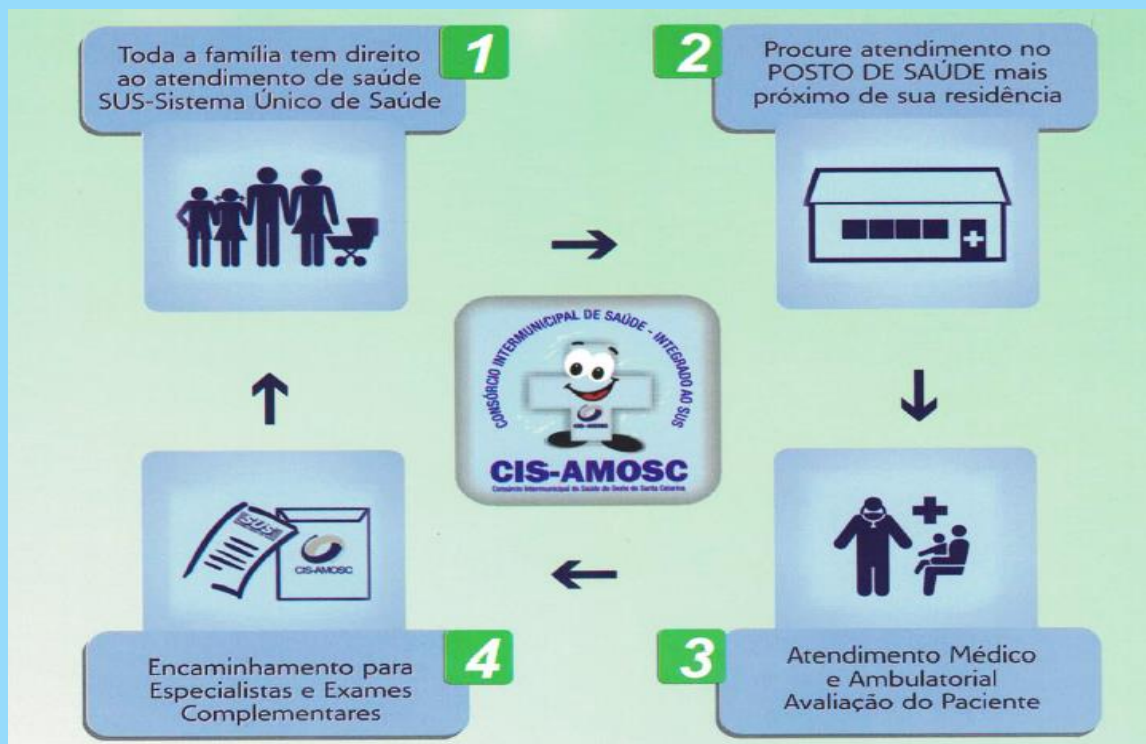
Lei Federal 11.107/05 e Decreto 6107/07.

3.2 USUÁRIOS

Pacientes do SUS que residam em municípios consorciados. Poderá acessar o serviço pessoas que residam e estejam devidamente cadastrados na unidade de saúde do município consorciado.

3.3 PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Quando o paciente dirige-se a uma Unidade de Saúde, receberá atendimento inicial que será efetuado pelo médico local. Após avaliação do paciente, se necessário, o médico da Unidade de Saúde fará o encaminhamento para um profissional especialista. Caso não disponha deste profissional na rede pública de saúde municipal, o paciente será encaminhado via CIS-AMOSC por onde será agendado o atendimento nos consultórios particulares dos médicos e clínicas credenciados. Estes encaminhamentos só poderão ser autorizados pelas Secretarias Municipais da Saúde de cada município.



3.3.1 Especialidades Disponíveis

Os consultórios médicos credenciados são localizados, na sua maioria, dentro do estado de Santa Catarina e também nos estados vizinhos.

As especialidades disponíveis pelo CIS-AMOSC estão listadas abaixo:

| | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| ALERGIA/IMUNOLOGIA | MASTOLOGIA |
| ANGIOLOGIA | NEFROLOGIA |
| CARDIOLOGIA | NEUROLOGIA |
| CIRURGIA GERAL | NUTRIÇÃO |
| CIRURGIA PEDIATRICA | OFTAMOLOGIA |
| CIRURGIA TORÁCICA | ONCOLOGIA |
| DERMATOLOGIA | ORTOPEDIA |
| ENDOCRINOLOGIA | OTORRINOLARINGOLOGIA |
| FISIOTERAPIA | PEDIATRIA |
| FONOAUDIOLOGIA | PNEUMOLOGIA |
| GASTROENTEROLOGIA | PROCTOLOGIA |
| GERIATRIA | PSICOLOGIA |
| GINECOLOGIA/OBSTETRICIA | PSIQUIATRIA |
| HEMATOLOGIA | UROLOGIA |
| INFECTOLOGIA | |

Os exames complementares disponíveis pelo CIS-AMOSC estão listados abaixo:

| | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ANÁLISES CLÍNICAS | ESPIROMETRIA |
| ANATOMIA PATOLÓGICA | GASTRODUODESNOSCOPIA |
| AUDIOMETRIAS | LARINGOSCOPIA |
| BERA | MAMOGRAFIA |
| BIOPSIAS | POLÍPECTOMIA |
| CAUTERIZAÇÃO DO COLO ÚTERO | RAIO X |
| CISTOSCOPIA | RESSONANCIA MAGNÉTICA |
| COLONOSCOPIA | RETOSIGMÓIDOSCOPIA |
| DENSITOMETRIA ÓSSEA | TESTE ERGOMÉTRICO |
| ELETRCARDIOGRAFIA C/ DOPPLER | TOMOGRAFIAS |
| ELETRCARDIOGRAMA | ULTRASSONOGRAFIA |
| ELETRENCEFALOGRAMA | URODINÂMICA |
| ELETRONEUROMIOGRAFIA | |

Desde o ano de 2013, atendendo a demanda reprimida dos municípios, o Consórcio passou a comprar serviços de cirurgias eletivas em algumas áreas como Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia, Vascular e Escleroterapia Ecoguiada com espuma e também o Tratamento Hiperbárico.

3.3.2 Prazo para a prestação do serviço

A prestação do serviço acontece de acordo com as disposições do Sistema Nacional de Regulação – SISREG, ou seja, os pacientes serão incluídos numa lista de espera única, regulada por cada município e atendidos de acordo com a ordem de inclusão na referida lista, vedada outra forma de atendimento, salvo nos casos de urgência/emergência, definidos pela legislação.

3.3.3 Forma de prestação de Serviço

As consultas e exames são pagos única e exclusivamente pelo fundo municipal de saúde de cada município, que destinam em seu orçamento os recursos necessários para a compra dos atendimentos. Dessa forma, o paciente deve comparecer aos atendimentos agendados ou avisar com antecedência caso não consiga comparecer para, então, evitar prejuízos ao município e aos demais pacientes que estão na fila de espera.

3.4 LOCAL DE ACESSO

Tabela de procedimentos disponíveis: <http://cisamosc.sc.gov.br/documentos/#tabela>

3.5 RESPONSÁVEL

Técnicas administrativas juntamente com as auxiliares administrativas

3.6 CONTATOS

e-mail: auditoria1@cisamosc.sc.gov.br
Fone (49) 3199-4900 - (49) 9 8427-6996

4. OUVIDORIA

Serviço oferecido Canal de comunicação entre o cidadão e o CIS AMOSC para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados. Embasamento legal Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Usuário pacientes atendidos pelas clínicas credenciadas ao CIS-AMOSC. As demandas são recebidas por meio de e-mail e/ou telefone, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-las durante o seu processamento. A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as consultas aos setores competentes do CIS-AMOSC, quando necessário; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão. Para “Informação” e “Solicitação”, caso a Ouvidoria já tenha a resposta cadastrada no banco de dados, ela é imediatamente enviada ao consulente. Caso não, a Ouvidoria consulta a área específica e, posteriormente, encaminha a resposta ao cidadão. No caso da “Sugestão”, a manifestação é analisada em conjunto e, mesmo não acatada, o cidadão recebe resposta da Ouvidoria. O “Elogio” é enviado para a área que recebeu o reconhecimento. A Ouvidoria não tem competência para apurar reclamações ou denúncias, pois não detêm conhecimentos e técnicas de apuração de atos administrativos. A Ouvidoria encaminha as reclamações e denúncias às áreas competentes, devidamente instruídas, com as devidas recomendações/sugestões, quando necessário, e assegurando que o interessado tenha resposta.

4.1 RESPONSÁVEL

Controle Interno

4.2 CONTATO

Site do CIS AMOSC: <http://cisamosc.sc.gov.br/>
E-mail: controleinterno@cisamosc.sc.gov.br
Telefone: (49) 3199-4900 - (49) 9 8427-6996

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.