



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

Janete Paravizi Bianchin

Diretora Executiva

Geísa Muller de Oliveira

Equipe técnica

Fernando Rodrigues da Silva –Contador

Raquel Aline Schultz- Controle Interno

Dhonatan Renan Pommerening– Assessor Jurídico

Vanise Dal Piva- Farmacêutica

Eliseu Jonatan Wilbert e Sonia Mara de Bastiani dos Santos- Técnicos Administrativos

Graziela Tessaro, Mayeli Dallagasperina Favareto, Tatiane Filippi Chiella, Nemora Natali Susin Wickert -

Auxiliares Administrativas

Gabriela de Mello Tasca- Auxiliar de Serviços Gerais

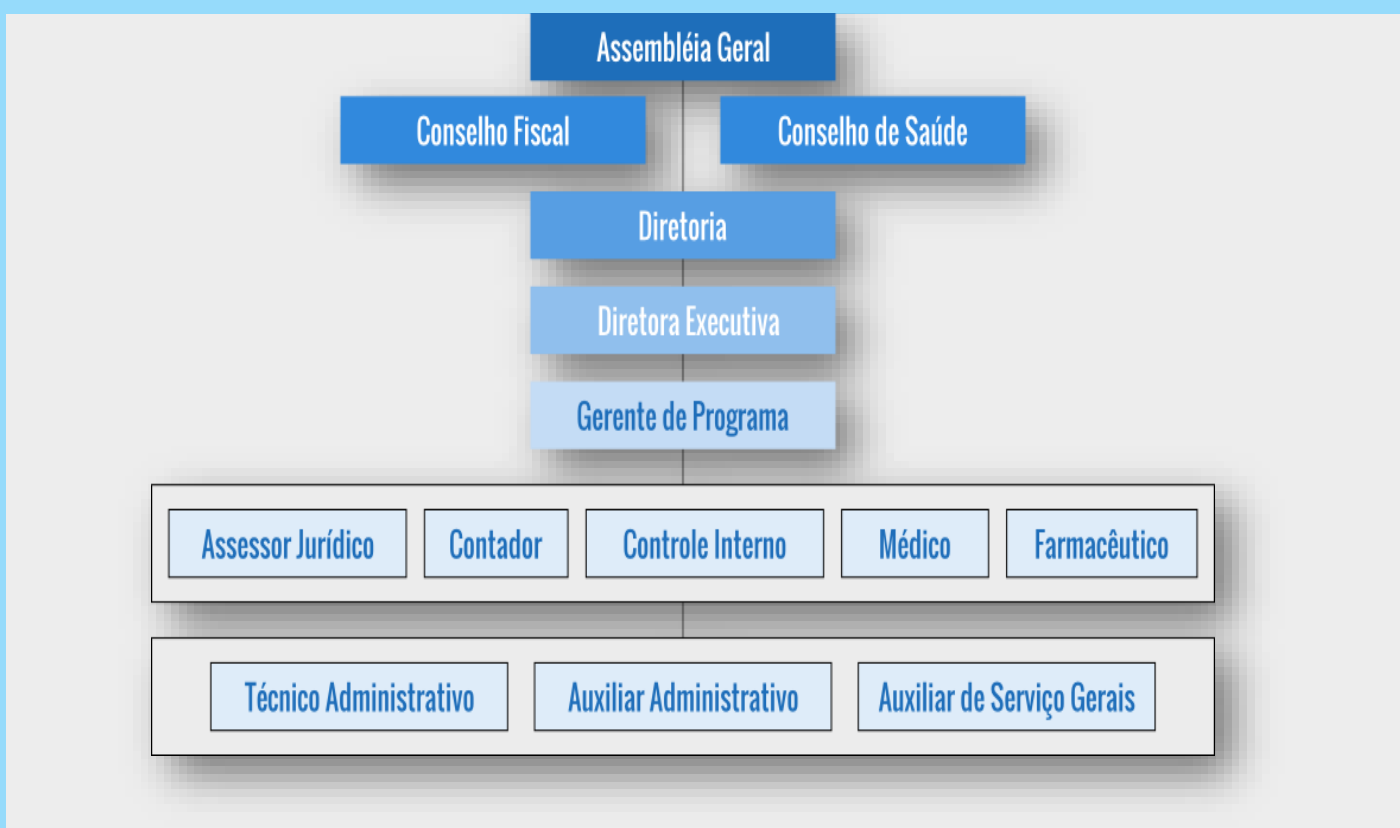
1. INSTITUCIONAL

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 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 52 municípios filiados com abrangências nos municípios da AMOSC, AMNOROESTE, AMAI, AMAUC e AMERIOS. Possui aproximadamente 232 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 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, consorciados, podem realizar de forma ágil e simplificadas as 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 credenciadas. 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 alguns nos estados do Rio Grande do Sul e Paraná.

Alguns dos procedimentos e consultas especializadas disponíveis pelo CIS-AMOSC estão listadas abaixo:

| | |
|---------------------------------|------------------------------|
| ANATOMIA PATOLOGICA | LITOTRIPSIA |
| BIÓPSIAS | MEDICINA HIPERBARICA |
| ALERGIA/IMUNOLOGIA | MASTOLOGIA |
| ANESTESIOLOGIA | NEFROLOGIA |
| ANGIOLOGIA | NEUROLOGIA |
| CARDIOLOGIA | NUTRICIONISTA |
| CANCEROLOGISTA CIRURGICO | OFTAMOLOGIA |
| CINTILOGRAFIA | ONCOLOGIA |
| CIRURGIÃO | ORTOPEDIA |
| DERMATOLOGIA | OTORRINOLARINGOLOGIA |
| DENSIOMETRIA | PEDIATRIA |
| ENDOCRINOLOGIA | PNEUMOLOGIA |
| FISIATRIA | PSICOLOGIA |
| FISIOTERAPIA | PSIQUIATRIA |
| FONOAUDIOLOGIA | PROCTOLOGIA |
| GASTROENTEROLOGIA | RADIODIAGNOSTICO |
| GERIATRIA | RESSONANCIA MAGNÉTICA |
| GINECOLOGIA/OBSTETRICIA | TOMOGRAFIAS |
| HEMATOLOGIA | ULTRASSONOGRAFIAS |
| INFECTOLOGIA | UROLOGIA |
| PROTESES AUDITIVAS | VASCULAR |
| PROTESES OCULARES | ÓCULOS |

Abaixo estão listados os exames de análises clínicas disponíveis pelo CIS-AMOSC, são os seguintes:

| |
|------------------------------------------|
| ANÁLISES CLÍNICAS |
| EXAMES HEMATOLOGICOS E HEMOSTASIA |
| EXAME SOROLOGICOS E IMUNOLOGICOS |
| EXAMES COVID-19 |

Procedimentos cirúrgicos oferecidos pelo CIS – AMOSC:

| | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| CONSULTA PRE-CIRURGICA ANESTESICA | ANESTESIA GERAL |
| CIRURGIA BUCO MAXILO | CIRURGIA ONCOLÓGICA DE PEE E DERMATOLOGICAS |
| CIRURGIA GERAL CIRURGIA GINECOLOGIA | CIRURGIA POR VÍDEO |
| ORTOPEDIA | MULTIPLAS |
| VASCULAR | |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | |
| PEDIATRIA | |
| UROLOGIA/NEFROLOGIA | |

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. SARA SAER

Convênio realizado com Cis Amosc com o objetivo de fornecer serviços aos pacientes, dos municípios consorciados, em casos de atendimento de Socorro e Resgate de pessoas em situação de risco.

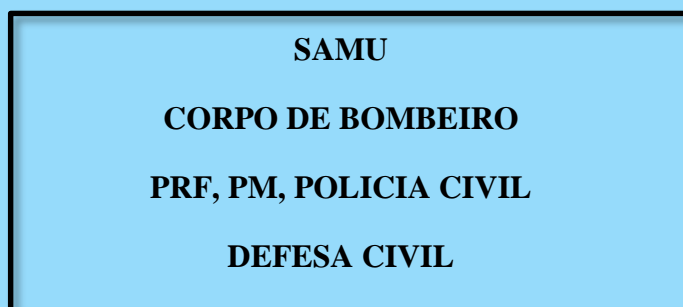
4.1 EMBASAMENTO

Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005, Decreto Federal nº 6.017, de 17 janeiro de 2007, Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, Decreto Estadual nº 307, de 04 de junho de 2003, Contrato de Consórcio Público e, Ata da Assembleia Geral dos Prefeito nº 71/2019 de 13 de novembro de 2019.

4.2 ATENDIMENTO PRIMÁRIO

Fluxograma de atendimento - Ocorrência

O acionamento do Sara Saer pode ser feito através do:



4.3 CONTATOS:

Exclusivo telegrama/Whatsapp

(49) 9 9125 7110

(49) 9 9137 3464

(49) 2049 9333

Caso o paciente esteja em atendimento dentro de algum estabelecimento de saúde, o médico ou enfermeiro pode entrar em contato direto com o médico intervencionista para receber as primeiras orientações a respeito das condutas a serem tomadas enquanto a aeronave está em deslocamento.



A demanda de atendimento primário (ocorrência) será sempre imediatamente atendida, salvo em situações em que a segurança de voo possa estar comprometida pelas condições meteorológicas.



Quando a equipe chegar ao local da demanda, avaliará a situação, aplicará os protocolos de atendimento cabíveis e conduzirá a vítima ao hospital de referência. A decisão quanto a modalidade de transporte (terrestre ou aéreo) será de acordo com as condições clínicas do paciente/vítima, levando em consideração as alterações fisiológicas as quais o paciente/vítima estará sujeito com a modalidade de transporte a que será submetido.



O atendimento da demanda é concluído com o retorno da aeronave para a base, o médico do SARA fará contato com a regulação do SAMU para passar a dinâmica do atendimento e desfecho do caso. A aeronave é descofigurada, o material é resposto e organizado. Por fim realizado o debriefing.

4.4 ATENDIMENTO SECUNDÁRIO

Quando a solicitação partir de um serviço de saúde, no qual o paciente já tenha recebido o primeiro atendimento necessário à estabilização do quadro de urgência apresentado, mas necessite ser conduzido a outro serviço de maior complexidade para a continuidade do tratamento.

Fluxograma de atendimento – Transferência

Médico Responsável pelo paciente entra em contato com a Central de Regulação do Samu-192 solicitando a demanda de atendimento.



Central de regulação do SAMU-192: o médico avalia a demanda, se julgar necessário o emprego da aeronave para o transporte, acionará o SARA/SAERFRON, contatando o médico intervencionista do SARA



O médico intervencionista do SARA, que define o atendimento da demanda ou não, seguindo os protocolos de fisiologia de voo que determinam as condições clínicas para o transporte aéreo, bem como o comandante do SAERFRON define o atendimento da demanda ou não, conforme protocolo de segurança de voo de acordo e condições meteorológicas. Demandas atípicas como transferências longas ou que destoam do protocolo estabelecido deverão ser coordenadas diretamente com o coordenador do serviços , Dr Alexsandro Marcos Rosa.



Demanda não atendida



Aeronave é desconfigurada a negativa é registrada e justificada



Demanda atendida



a equipe se desloca até a unidade de origem solicitante e avalia o paciente



Não tem condições clínicas de ser transportado com a aeronave



O médico solicitante entra em contato com a central de regulação do SAMU e define outra maneira de regulação



Tem condições Clínicas transporte com a aeronave



A equipe prepara o paciente, acomoda na aeronave e conduz até o hospital de referencia, previamente contatado pelo médico da unidade de origem.



O atendimento da demanda é concluído com o retorno da aeronave para a base, e o contato do médico do SARA com a regulação do SAMU para passar a dinâmica do atendimento e desfecho do caso.

A aeronave é desconfigurada, o material é repostado e organizado e por fim realizado e debriefing

4.5 CONTATOS

(49) 2049 9333/ 49 99125 7110 (WhatsApp/telegrama)/49 9 9137-3464

5. COMPRA DE MEDICAMENTOS

O processo de compras é realizado através de pregão eletrônico onde as empresas devidamente registradas se habilitam para fornecer medicamentos. Após realização do processo licitatório, o farmacêutico de cada município irá enviar os quantitativos de cada item que necessita e a farmacêutica do CIS-AMOSC irá fazer o somatório de todos os quantitativos dos itens e gerará as Ordens de Compra de cada fornecedor e passará para o setor de contabilidade do CIS-AMOSC, o qual irá gerar as Notas de Empenho. Feito isso, a farmacêutica do CIS-AMOSC, enviará as Ordens de Compra e Notas de Empenho para as respectivas empresas vencedoras dos itens conforme licitação.

O Almoarifado de Medicamentos Público do CIS-AMOSC adquire, recebe, armazena e distribui somente produtos regularizados (com registro, notificação ou cadastramento na ANVISA, ou ainda declarados isentos de registros conforme normas da ANVISA) e devidamente acompanhadas de Nota Fiscal, contendo obrigatoriamente o número do Lote.

Após recebimento, conferência e separação dos itens recebidos pela farmacêutica do CIS-AMOSC das empresas/fornecedores, a mesma envia para a Farmácia da Unidade Básica de Saúde (UBS) de cada município, conforme solicitação.

5.1 RESPONSÁVEL

Farmacêutica

5.2 CONTATOS

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

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

6. 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 detém 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.

6.1 RESPONSÁVEL

Controle Interno

6.2 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.