



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

Servidão Anjo da Guarda, 295-D, Efapi, Bloco T, Chapecó-SC, CEP: 89809-900

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

e-mail:auditoria2@cisamosc.sc.gov.br

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

Presidente do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina

Mario Francisco Risso

Secretária Executiva

Geísa Muller de Oliveira

Equipe técnica

Camila Thayne Scopel- Diretora de Programa

Jucieli Alves de Jesus- Diretora de Programa

Deise Mara Gusatto - Contadora

Eveline Batistello- Controle Interno

Dhonatan Renan Pommerening – Assessor Jurídico

Gabrielle Di Domenico- Farmacêutica

Eliseu Jonatan Wilbert e Vanessa Ritter - Técnicos Administrativos

Gabriela de Mello Tasca, João Augusto Varela Mascarello, Laura Lays Villani, Katrine da Silveira, Ketlin

Eduarda de Mello - Assessores Administrativos

Tatiane Filippi Chiella e Mateus Machado Balbinot - Auxiliar Administrativo

Kauana Carolina Kessler- Assessora de Secretaria

Monique Fantinelli- Diretora em Auditoria

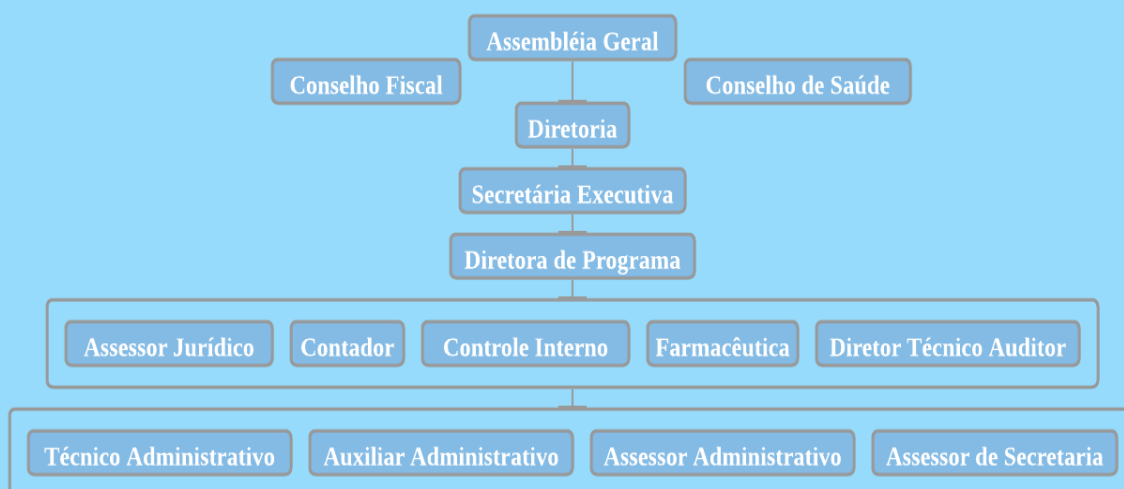
1. INSTITUCIONAL

Consórcio Intermunicipal de Saúde (CIS-AMOSC) é um dos projetos prioritizados 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 290 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, exames e consultas especializadas disponíveis pelo CIS-AMOSC estão listadas abaixo:

ANATOMIA PATOLOGICA	MASTOLOGIA
BIÓPSIAS CÓDIGO ATÉ 4 NÓDULOS	NEFROLOGIA
ALERGIA E IMUNOLOGIA	NEUROLOGIA
ANESTESIOLOGIA	NUTRICIONISTA
ANGIOLOGIA	OFTAMOLOGIA (CONSULTA INCLUI: GONIOSCOPIA, FUNDOSCOPIA, CHECK-UP DE GLAUCOMA E TONOMETRIA)
CARDIOLOGIA	ONCOLOGIA
CANCEROLOGISTA CIRURGICO	ORTOPEDIA
CINTILOGRAFIA	OTORRINOLARINGOLOGIA
CIRURGIÃO	OZONIOTERAPIA
DERMATOLOGIA	PEDIATRIA
DENSITOMETRIA	PNEUMOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	PROCTOLOGIA
FISIATRIA	PSICOLOGIA
FISIOTERAPIA	PSIQUIATRIA
FONOAUDIOLOGIA	RADIODIAGNÓSTICO
GASTROENTEROLOGIA	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA
GERIATRIA	TERAPIA OCUPACIONAL
GINECOLOGIA/OBSTETRICIA	TOMOGRAFIA
HEMATOLOGIA	ULTRASSONOGRAFIA
INFECTOLOGIA	UROLOGIA
INTERNAÇÃO PSIQUIATRICA	VASCULAR
LITOTRIPSIA	
MEDICINA HIPERBÁRICA	

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

ANÁLISES CLÍNICAS
EXAMES HEMATOLÓGICOS E HEMOSTASIA
EXAME SOROLÓGICOS E IMUNOLÓGICOS

Procedimentos cirúrgicos oferecidos pelo CIS – AMOSC:

CONSULTA PRE-CIRURGICA ANESTESICA	ORTOPEDIA C/S AIH
CIRURGIA GERAL C/S AIH	OTORRINOLARINGOLOGIA C/S AIH
GINECOLOGIA C/S AIH	UROLOGIA/NEFROLOGIA C/S AIH

Tabela de Órteses e Próteses oferecidas pelo CIS AMOSC:

PRÓTESES AUDITIVAS	ORTOPEDIA
PRÓTESES OCULARES	GINECOLOGIA
ÓCULOS	UROLOGIA

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

Técnicos administrativos, Assessores Administrativos e Auxiliar Administrativa

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:

SAMU

CORPO DE BOMBEIRO

PRF, PM, POLICIA CIVIL

DEFESA CIVIL

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 desconfigurada, 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 Almoxarifado 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. COMPRA DE EPI'S E INSUMOS

O processo de compra é realizado através de pregão eletrônico onde poderá participar desta licitação qualquer empresa legalmente constituída, especializada no ramo, desde que satisfaça às exigências dos editais e esteja devidamente cadastrada junto ao provedor do sistema eletrônico (www.portaldecompraspublicas.com.br). As compras de EPI'S (álcool, seringas e etc), testes rápidos antígeno nucleocapsídeo (proteína N) e testes rápidos IGG/IGM serão utilizados nas ações para prevenção, controle e contenção de riscos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação do contágio pelo Coronavírus (COVID-19) em atendimento a demanda dos municípios que fazem parte do Consorcio Intermunicipal de Saúde – CIS-AMOSC.

6.1 RESPONSÁVEL

Diretora de Programa

6.2 CONTATOS

e-mail: dir.programa@cisamosc.sc.gov.br

Fone (49)3199-4900 – (49) 9 8427-6996

7. 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.

7.1 RESPONSÁVEL

Controle Interno

7.2 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.