

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### SUMÁRIO

1. Apresentação. ....	3
2. Serviços Oferecidos. ....	3
3. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços. ....	3
4. Principais etapas para processamento do serviço. ....	4
5. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço. ....	4
6. Forma de prestação do serviço. ....	4
7. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. ....	4
8. Prioridades de atendimento e previsão de tempo de espera para atendimento. ....	5
9. Mecanismos de comunicação com os usuários. ....	5
10. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. ....	5

## **1. Apresentação.**

Fundado em 1998 o CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE do NORDESTE DE SANTA CATARANA está sediado na Cidade de Joinville/SC, reunindo, atualmente, dezessete municípios. O CISNORDESTE/SC é formado pelos municípios da região da AMUNESC – Associação de Municípios do Nordeste de Santa Catarina, sendo: Araquari, Balneário Barra do Sul, Campo Alegre, Garuva, Itapoá, Joinville, Rio Negrinho, São Bento do Sul e São Francisco do Sul. Ao lado destas cidades que integram a região Norte/Nordeste, também fazem parte do CISNORDESTE/SC os municípios da AMVALI: Barra Velha, Corupá, Guaramirim, Jaraguá do Sul, Massaranduba, São João de Itaperiú, Schroeder e Piên, este último localizado no Paraná. Atualmente o CISNORDESTE/SC beneficia mais de 1.000.000 um milhão de usuários do Sistema Único de Saúde.

O CISNORDESTE é um Consórcio Público Intermunicipal de Saúde que oferece serviços de consultas, exames e procedimentos especializados aos seus municípios conveniados, além desenvolver o co-gerenciamento de compras de medicamentos.

O consórcio é um modelo de parceria entre os Municípios para consecução de objetivos de melhora da qualidade de vida de sua população. A implementação do SUS, de forma descentralizada, impõe a necessidade de se criar propostas alternativas de gestão, em especial no nível municipal, com respostas objetivas e eficientes.

Nesta perspectiva, os consórcios intermunicipais de saúde têm sido uma alternativa e estratégia encontrada para minimizar as dificuldades encontradas de acesso às ações e serviços de saúde pública principalmente nos municípios de pequeno e médio porte, tema esse que vem gradativamente sendo de grande evidência e relevância na discussão do âmbito das organizações municipais.

O CISNORDESTE/SC Consórcio Intermunicipal de Saúde do Nordeste de Santa Catarina, desde a sua implantação no ano de 1998, vem buscando desenvolver ações de cooperação interinstitucional na área da saúde pública que ordenem e colaborem na regulação da oferta de serviços, racionalizando os recursos financeiros disponibilizados pelos municípios consorciados e oportunizando um melhor gerenciamento para

resultados e na qualidade da gestão municipal. Dessa forma, vêm a contemplar o atendimento as necessidades e deficiências em saúde apontadas pelos usuários, conselhos municipais e gestores, com presteza, agilidade e resolutividade na solução de problemas comuns aos seus municípios integrantes.

Dentre os serviços e ações que o CISNORDESTE/SC realiza destacam-se:

- Contratação de exames de auxílio diagnóstico de média e alta complexidade ex: (ultra-sonografias, mamografia bilateral, cintilografia, ressonância magnética, densitometria óssea, endoscopia digestiva, tomografia computadorizada, colonoscopia, oxigenoterapia hiperbárica, vídeo-histeroscopia, escleroterapia, exames genéticos, avaliação urodinâmica, radiodiagnóstico com e sem contraste, exames de auxílio diagnóstico em oftalmologia e otorrinolaringologia, entre outros).
- Contratação de consultas especializadas (oftalmologia, otorrinolaringologia, neurologia, urologia, mastologia, ortopedia, cardiologia, cirurgia vascular, dermatologia, fonoaudiologia);
- Realização de cirurgias oftalmológicas em hospitais credenciados ao CISNORDESTE/SC;
- Realização de Pregões Eletrônicos de compra compartilhada de medicamentos;
- Possui atualmente 61 prestadores de serviços terceirizados (clínicas) contratados que prestam serviços de exames de média e alta complexidade, consultas especializadas, cirurgias ambulatoriais, cirurgias eletivas, entre outros serviços.

## **2. Serviços Oferecidos.**

Os serviços oferecidos são em duas linhas de atuação.

A primeira tem por finalidade atender os municípios consorciados em especialidades médicas, seja de consultas médicas com especialistas e serviços de diagnóstico, além de serviços da área de saúde como complemento ao tratamento médico.

A segunda forma de atuação é em relação a compra compartilhada de medicamentos, o que diminui o custo tanto no valor dos medicamentos adquiridos, bem como em relação a equipes envolvidas nos setores de licitação das respectivas prefeituras.

### **3. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.**

Em toda forma de atuação do Consórcio de Saúde os critérios de acesso são os mesmos do Sistema Único de Saúde, estando franqueado, em relação à atenção básica, aos cidadãos dos municípios consorciados e nos casos de urgência e emergência atuação livre no atendimento de saúde.

### **4. Principais etapas para processamento do serviço.**

As principais etapas para processamento do serviço são:

- I) o atendimento inicial (de responsabilidade dos municípios consorciados);
- II) a triagem e agendamento (de responsabilidade dos municípios consorciados); III) e o tratamento (de responsabilidade do Consórcio).

### **5. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.**

O atendimento, na maior parte das vezes, não tem prazo máximo de prestação de serviço, considerando que o atendimento em área de saúde é de caráter contínuo até o restabelecimento da condição de saúde do paciente

### **6. Forma de prestação do serviço.**

A forma de prestação de serviços se dá nas unidades de saúde nos diversos municípios consorciados ou em clínicas dos especialistas contratados.

## **7. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.**

I – Localização: Rua Max Colin nº R. Max Colin, 1843 - América, Joinville - SC, 89204-635.

II – Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00hrs e 13:00 às 17:00hrs, e 24 Horas por dia no site:

<https://cisordeste.sc.gov.br/ouvidoria>.

III – Telefone: (47) 3422-9838

8. Prioridades de atendimento e previsão de tempo de espera para atendimento.

As prioridades são disciplinadas e dirigidas conforme diretrizes e protocolos clínicos aplicáveis ao SUS.

9. Mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação são através do sítio eletrônico [www.cisordeste.sc.gov.br](http://www.cisordeste.sc.gov.br) ou através do telefone: (47) 3422-9838. Outra forma é a através de suas publicações oficiais pelo Diário Oficial Eletrônico (DOE).

10. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Os mecanismos são através de acompanhamento via internet, onde por meio de número de protocolo ou login é possível acessar e acompanhar a tramitação no Consórcio.

São os mecanismos:

- <https://cisordeste.sc.gov.br/ouvidoria>
- <https://cisordeste.sc.gov.br /consulta-protocolo>