



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR**

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A presente Carta de Serviços ao Usuário é elaborada em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

#### **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelo Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema – CISMEPAR, bem como orientar quanto às formas de acesso, requisitos, fluxos de atendimento, canais de comunicação e mecanismos de participação social.

O documento busca promover transparência institucional, fortalecimento do controle social, ampliação do acesso à informação e aprimoramento contínuo dos serviços públicos ofertados no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

#### **INTRODUÇÃO**

O Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema – CISMEPAR é um consórcio público de saúde que atua na Região de Saúde do Médio Paranapanema como instrumento de cooperação interfederativa e de apoio à gestão municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, contribuindo para o fortalecimento da regionalização da saúde e para a ampliação do acesso da população aos serviços especializados.

O CISMEPAR integra a administração pública indireta dos entes consorciados, exercendo papel estratégico na articulação regional das políticas públicas de saúde, na otimização dos recursos públicos e na organização integrada da Rede de Atenção à Saúde.

Trata-se de um arranjo federativo horizontal voltado à gestão compartilhada e solidária entre os municípios consorciados, promovendo a cooperação técnica, administrativa e assistencial para o enfrentamento das demandas regionais de saúde. Atualmente, o Consórcio atende 21 municípios da região, abrangendo uma população aproximada de 1 milhão de habitantes.

Nesse contexto, o CISMEPAR atua como importante ferramenta de fortalecimento institucional da gestão municipal, potencializando a capacidade técnica, operacional e política dos entes consorciados, além de consolidar a identidade regional e favorecer a implementação de ações integradas, resolutivas e regionalizadas no âmbito do SUS.



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEDPAR**

### **MISSÃO**

Promover a integração regional da saúde pública por meio da oferta de serviços especializados com qualidade, eficiência, resolutividade, transparência e humanização, contribuindo para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde – SUS e para a melhoria da assistência prestada à população dos municípios consorciados.

### **VISÃO**

Ser referência regional em gestão consorciada de saúde pública, reconhecida pela excelência administrativa, integração regional, inovação na gestão pública e qualidade dos serviços especializados ofertados à população.

### **VALORES**

- ✚ Comprometimento com o interesse público;
- ✚ Cooperação interfederativa;
- ✚ Eficiência na gestão pública;
- ✚ Equidade no acesso aos serviços;
- ✚ Ética e integridade institucional;
- ✚ Humanização do atendimento;
- ✚ Respeito ao cidadão;
- ✚ Responsabilidade social e institucional
- ✚ Transparência administrativa;
- ✚ Valorização do trabalho em equipe.

### **I – PÚBLICO-ALVO**

Os serviços ofertados pelo CISMEDPAR destinam-se aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS residentes nos municípios consorciados, mediante encaminhamento realizado pela Atenção Primária à Saúde (APS) do município de origem, conforme os fluxos assistenciais, protocolos clínicos e critérios regulatórios estabelecidos no âmbito do SUS.

### **II – SERVIÇOS OFERECIDOS**

O CISMEDPAR disponibiliza serviços especializados de saúde por meio de unidade própria, rede credenciada e contratualizações vigentes, conforme a necessidade assistencial dos municípios consorciados, incluindo:

### **CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

- ✚ Cardiologia;



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR**

- + Dermatologia;
- + Endocrinologia;
- + Gastroenterologia;
- + Ginecologia;
- + Neurologia;
- + Oftalmologia;
- + Ortopedia;
- + Otorrinolaringologia;
- + Pneumologia;
- + Psiquiatria;
- + Reumatologia;
- + Urologia;
- + Entre outras especialidades médicas.

### **EXAMES E PROCEDIMENTOS**

- + Ecocardiograma;
- + Eletrocardiograma;
- + Exames de imagem;
- + Exames laboratoriais;
- + Pequenas cirurgias ambulatoriais;
- + Procedimentos ambulatoriais especializados;
- + Ultrassonografia;
- + Outros exames especializados conforme contratualização vigente.

### **APOIO ASSISTENCIAL**

- + Ações de apoio à gestão municipal do SUS.
- + Apoio administrativo vinculado à assistência especializada;
- + Apoio técnico aos municípios consorciados;
- + Cooperação técnica regional;
- + Programas de atenção especializada;
- + Serviços regulatórios e administrativos vinculados à assistência especializada;

A oferta dos serviços especializados poderá ser alterada conforme a demanda assistencial dos municípios consorciados, disponibilidade orçamentária e assistencial, contratualizações, credenciamentos e pactuações vigentes no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

### **III – REQUISITOS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS**

Para acesso aos serviços ofertados pelo CISMEPAR, o usuário deverá:



## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR

- + Ser residente em município consorciado;
- + Estar vinculado à Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência;
- + Possuir encaminhamento médico ou odontológico emitido pela rede SUS;
- + Estar devidamente regulado conforme os critérios assistenciais estabelecidos;
- + Comparecer ao atendimento no dia e horário agendados.

### Documentos necessários:

- + Documento oficial de identificação com foto;
- + Cartão Nacional de Saúde – CNS;
- + Guia de encaminhamento ou agendamento;
- + Exames e documentos complementares, quando necessários.

### IV – PRINCIPAIS ETAPAS PARA O ATENDIMENTO

**O acesso aos serviços especializados observará, em regra, as seguintes etapas:**

- 1) Atendimento inicial na Atenção Primária à Saúde do município;
- 2) Avaliação clínica e identificação da necessidade de atendimento especializado;
- 3) Encaminhamento e inserção do usuário no sistema regulatório;
- 4) Regulação e classificação conforme critérios técnicos;
- 5) Agendamento do atendimento pelo município;
- 6) Realização do atendimento especializado no CISMEPAR ou rede credenciada;
- 7) Retorno à rede municipal para acompanhamento e continuidade do cuidado, quando necessário.

### V – PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os prazos para realização dos atendimentos e procedimentos especializados variam conforme os critérios assistenciais e regulatórios estabelecidos no âmbito do SUS, considerando:

- + Classificação de risco;
- + Prioridade clínica;
- + Especialidade solicitada;
- + Demanda existente;
- + Disponibilidade contratual e regulatória.

O gerenciamento das filas de atendimento observa critérios técnicos de regulação, podendo ocorrer alterações na ordem de agendamento em razão da atualização do quadro clínico, reclassificação de risco e prioridades assistenciais.



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR**

### **VI – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Os serviços são prestados:**

- ✚ Presencialmente na unidade própria do CISMEPAR;
- ✚ Em clínicas, hospitais e laboratórios credenciados;
- ✚ Por profissionais habilitados e regularmente vinculados à rede assistencial do Consórcio.

#### **ENDEREÇO DA UNIDADE**

- ✚ Travessa Goiânia, nº 152 – Londrina/PR.

### **VII – PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

O atendimento prioritário observará a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 10.048/2000, garantindo prioridade para:

- ✚ Pessoas com deficiência;
- ✚ Idosos;
- ✚ Gestantes;
- ✚ Lactantes;
- ✚ Pessoas com crianças de colo;
- ✚ Pessoas com mobilidade reduzida;
- ✚ Demais casos previstos em lei.

### **VIII – ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO**

O usuário deverá comparecer ao local de atendimento com antecedência mínima indicada no comprovante de agendamento, portando documento oficial de identificação, Cartão Nacional de Saúde (CNS) e demais documentos necessários para a realização do atendimento.

Em caso de impossibilidade de comparecimento, recomenda-se que o cancelamento seja comunicado previamente ao município de origem ou ao serviço responsável pelo agendamento.

O não comparecimento aos atendimentos agendados sem comunicação prévia (absenteísmo) impacta diretamente o acesso da população aos serviços especializados, contribuindo para o aumento do tempo de espera e para a ociosidade das vagas disponibilizadas pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

O CISMEPAR incentiva que os usuários mantenham seus dados cadastrais atualizados e comuniquem previamente eventual necessidade de cancelamento ou remarcação,



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR**

colaborando para a melhoria da gestão do acesso e da eficiência dos serviços prestados.

### **IX – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

O CISMEPAR disponibiliza canais de atendimento e informação ao cidadão:

- ✚ Portal institucional: [www.cismepar.org.br](http://www.cismepar.org.br)
- ✚ Ouvidoria: <https://esic2.portyx.com.br/ouvidoria/>
- ✚ Atendimento telefônico – (43) 3371-0800;
- ✚ Atendimento presencial – Travessa Goiânia, 152 – Londrina/PR;

### **X – MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO**

**O usuário poderá registrar junto à Ouvidoria::**

- ✚ Reclamações;
- ✚ Denúncias;
- ✚ Sugestões;
- ✚ Solicitações;
- ✚ Elogios.

As manifestações poderão ser realizadas por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo CISMEPAR, observadas as normas legais aplicáveis.

A Ouvidoria constitui instrumento de participação social, transparência administrativa e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados.

### **XI – MECANISMOS DE CONSULTA E ACOMPANHAMENTO**

**Os usuários poderão obter informações relativas a:**

- ✚ Consultas;
- ✚ Consultas;
- ✚ Exames;
- ✚ Procedimentos;
- ✚ Agendamentos;
- ✚ Encaminhamentos;
- ✚ Manifestações registradas na Ouvidoria.

**As consultas poderão ser realizadas:**

- ✚ Diretamente junto aos canais oficiais do CISMEPAR;



## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR

- ✚ Por meio da Ouvidoria;
- ✚ Junto ao município de origem responsável pela regulação do atendimento.

### XII – COMPROMISSO COM O USUÁRIO

O CISMEPAR compromete-se a:

- ✚ Promover atendimento humanizado, ético e qualificado;
- ✚ Respeitar os direitos dos usuários do SUS;
- ✚ Garantir transparência das informações públicas;
- ✚ Buscar a melhoria contínua dos serviços;
- ✚ Fortalecer a integração regional da saúde pública;
- ✚ Atuar com eficiência e responsabilidade administrativa;
- ✚ Promover acessibilidade e inclusão no atendimento;
- ✚ Estimular o controle social e a participação cidadã.

### XIII – DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pelo CISMEPAR:

- ✚ Receber atendimento adequado, eficiente e humanizado;
- ✚ Ser tratado com respeito, urbanidade e sem discriminação;
- ✚ Obter informações claras, precisas e acessíveis;
- ✚ Ter preservada a confidencialidade de suas informações pessoais;
- ✚ Apresentar manifestações à Ouvidoria;
- ✚ Acompanhar solicitações e atendimentos realizados;
- ✚ Receber atendimento prioritário nos casos previstos em lei.

### XIV – DEVERES DOS USUÁRIOS

São deveres dos usuários:

- ✚ **Apresentar documentação necessária para atendimento;**
- ✚ Comparecer aos atendimentos agendados;
- ✚ Informar previamente eventual impossibilidade de comparecimento;
- ✚ Manter seus dados cadastrais atualizados;
- ✚ Respeitar servidores, profissionais e demais usuários;
- ✚ Observar as normas internas de funcionamento dos serviços.



## **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMÉPAR**

### **XV – ACESSIBILIDADE**

O CISMÉPAR busca garantir acessibilidade física, comunicacional e digital aos usuários, especialmente às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, observando a legislação vigente e promovendo inclusão, igualdade e atendimento adequado.

### **XVI – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O tratamento de dados pessoais realizado pelo CISMÉPAR observa as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo segurança, confidencialidade, integridade e utilização adequada das informações dos usuários.

### **XVII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Esta Carta de Serviços poderá ser atualizada periodicamente em razão de alterações legais, institucionais, assistenciais, administrativas e operacionais.

O CISMÉPAR reafirma seu compromisso com a transparência pública, a humanização do atendimento, o fortalecimento da regionalização da saúde e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.