



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1. CONTEXTO LEGAL

Lei Nacional nº. 13.460/2017 instituiu a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços em todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

Decreto Estadual nº. 34.697, de 18 de abril de 2022, publicado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que atualizou a regulamentação da Carta de Serviços no âmbito do Estado do Ceará.

2. ENTIDADE/ÓRGÃO

Consórcio Público de Saúde da Região de Maracanaú – CPSRM, CNPJ sob nº 12.940.254/0001-79, com sede na Av. Um - 57, Torre II, Conjunto Jereissati/Maracanaú/CE. CEP nº 61.900-400.

www.consorciodemaracanau.com.br / consorciodesaudemaracanau@gmail.com

3. UNIDADES ASSISTENCIAIS EXECUTORAS DOS SERVIÇOS

- **Policlínica Regional** Senador Almir Pinto, sito na Av. Airton Sena, 57 – Pajuçara/Maracanaú.
Fone: (85) 3297-3525.
- ❖ **Horário de funcionamento:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 16:00 horas.

- **CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas Neusa Prado Gondim de Oliveira, sito na Rua Capitão Valdemar de Lima, 11 – Jereissati I – Maracanaú – CE.
Fone: (085) 3371-4075.
- ❖ **Horário de funcionamento:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 16:30 horas.

4. SERVIÇOS OFERTADOS

4.1 POLICLÍNICA SENADOR ALMIR PINTO

✓ **Consultas médicas ambulatoriais especializadas em:**

Cardiologia	Ginecologia	Otorrinolaringologia	Pediatria
Clínica Médica	Mastologia	Urologia	Pequenas
Dermatologia	Neurologia	Oftalmologia	cirurgias
Endocrinologista	Ortopedia	Obstetrícia	Reumatologia

✓ **Atendimentos em áreas não médicas nas áreas de:**

Estomaterapia	Terapia	Serviço de Atendimento Especializado (SAE)
Fonoaudiologia	Ocupacional	Núcleo Estimulação Precoce/NEP
Fisioterapia	Nutrição	
Psicologia	Farmácia	

✓ **Exames e Procedimentos:**

Audiometria	Emissões Acústicas	Monitorização Ambulatorial Pressão
Biópsias (Mama, Tireóide, Pele, Colo uterino e Gástrica)	Endoscopia Digestiva	Arterial – MAPA
Coleta de Patologia Clínica	Ergometria	Pequenos procedimentos (retirada de névus)
Colonoscopia	Injeções intravítreas	Radiologia Convencional
Ecocardiograma	Imitanciometria	Teste do Olhinho
Eletrocardiograma	Laringoscopia	Teste da Orelhinha
Eletroencefalograma	Mamografia	Ultrassonografia
	Exames laboratoriais	

3.2. CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO NEUSA GONDIM

✓ **Atendimentos:**

Biópsia (oral).

Tratamento e retratamento endodôntico- canal.

Avaliação de trauma de face.

Tratamento e cirurgia gengival.

Aparelhos e Manutenções ortodônticas.

Cirurgias de terceiros molares, elementos inclusos, tracionamento dentário, entre outros.

Confecção de prótese parcial removível, prótese total e de placa miorreaxante.

Procedimentos clínicos aos pacientes com necessidades especiais.

✓ **Exames:** Radiografias convencionais e panorâmicas.

5. REQUISITOS, DOCUMENTOS E ACESSO AOS SERVIÇOS.

4.1. O paciente deve se dirigir a uma das unidades assistenciais do Consórcio portando a ficha de referência expedida pelo serviço de regulação do município consorciado de origem, na data e horário agendado.

4.2. Na data do atendimento, o usuário deverá apresentar junto ao serviço de recepção da unidade de atendimento: ficha de referência, cartão do SUS, documento de identificação com foto e comprovante de residência junto ao serviço de recepção da unidade buscada.

4.3. Recomenda-se comparecer ao local de atendimento com antecedência de 30 minutos.

6. ETAPAS A SEREM OBSERVADAS NO FLUXO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.1. **Acolhimento inicial:** momento em que um funcionário da unidade, trata de orientar o usuário sobre todas as etapas que deverão ser observadas ao longo da permanência e atendimento do paciente na unidade, inclusive no que se refere ao uso de equipamentos de proteção individual e presença de acompanhante.

5.2. **Triagem:** Momento em que profissionais de enfermagem ou de saúde bucal colhem dados de sinais vitais (temperatura, pressão, oximetria) do usuário, de forma a estabelecer nível de prioridade no atendimento.

5.3. **Atendimento:** Diz respeito a realização da consulta/procedimento médico ou não médico, conforme agendamento.

5.4. **Regulação:** Refere-se a necessidade de agendamento de retorno e/ou realização de outros procedimentos na própria unidade. Para tanto, o usuário deve se dirigir com a guia de solicitação ao setor de regulação interna para o devido agendamento e outras orientações necessárias de preparo para a realização do procedimento/exame.

7. FORMA E PREVISÃO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1. A execução do serviço ocorre de forma presencial e a previsão de execução dos serviços está atrelada a especificidade de cada procedimento/exame, conforme o seguinte regramento:

✓ **Consultas:** conforme oferta/regulação por parte do município consorciado de origem.

- ✓ **Exames laboratoriais:** por demanda interna com coleta semanal (quarta-feira). O resultado é disponibilizado via usuário/senha por meio virtual a partir de 24/48 horas da coleta, conforme o tipo de exame.
- ✓ **Exames de imagens:** conforme agendamento. Sendo necessário laudo, o prazo de emissão do laudo observa o que foi firmado em contrato com prestador do serviço.
- ✓ **Puncões e/ou biópsias:** conforme agendamento. Sendo necessário laudo, o prazo de emissão do laudo observa o que foi firmado em contrato com prestador do serviço.
- ✓ **Pequenas cirurgias:** conforme agendamento da unidade.
- ✓ **Tratamentos continuados:** conforme agendamento do serviço na unidade.

8. MECANISMOS DE MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.1. Via Ouvidoria - Sistema Integrado de Assistência ao Cidadão SIAC, cujo acesso se dá via página do Consórcio disponível em: www.consorciodemaracanau.com.br

7.2. Fale conosco, também disponível em www.consorciodemaracanau.com.br

7.3. Avaliação do serviço: o paciente dispõe ainda de um sistema de avaliação do serviço prestado disponibilizado via tablet de acesso na área de recepção das unidades.

7.4. Prazo de retorno: usual.

9. PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.

A assistência à saúde no âmbito das unidades assistenciais que compõem o Consórcio Público de Saúde da Região de Maracanaú – Policlínica e Centro de Especialidades Odontológicas, é organizada a partir da oferta de serviços pré-estabelecidos em Contrato de Programa com os entes consorciados, por uma equipe multiprofissional, que atua no cuidado e na regulação do acesso, exigindo-se qualidade na assistência e ações que abrangem a promoção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação na segurança do paciente.