



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Informação clara para acessar, acompanhar e avaliar os serviços públicos de saúde

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO MÉDIO PARANAPANEMA — CISMEPAR**

EDIÇÃO INSTITUCIONAL · 2026

Bem-vindo ao CISMEPAR

A Carta de Serviços ao Usuário apresenta, em linguagem simples e objetiva, os serviços disponibilizados pelo Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema — CISMEPAR, os requisitos para acesso, as etapas do atendimento, os canais de comunicação e os direitos e deveres de quem utiliza os serviços públicos.

O documento concretiza o compromisso institucional com a transparência, a participação social, a humanização e a melhoria contínua da assistência especializada no Sistema Único de Saúde — SUS.

IMPORTANTE O atendimento especializado é regulado. Em regra, o primeiro contato do usuário deve ocorrer na Unidade Básica de Saúde (UBS) do município onde reside.

Base legal e institucional

- Lei Federal nº 13.460/2017 — participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei Federal nº 10.048/2000 — atendimento prioritário;
- Princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde — SUS.

Navegação rápida

1	Conheça o CISMEPAR
2	Serviços oferecidos
3	Como acessar
4	Prazos e prioridades
5	Orientações ao usuário
6	Ouvidoria e SIC
7	Direitos e deveres
8	Compromissos de qualidade

1. Conheça o CISMEPAR

O CISMEPAR é um consórcio público de saúde que atua na Região de Saúde do Médio Paranapanema como instrumento de cooperação entre os municípios e de apoio à gestão do SUS. Sua atuação contribui para ampliar o acesso da população à atenção especializada, organizar fluxos regionais e utilizar os recursos públicos de forma integrada e eficiente.

O Consórcio integra a administração pública indireta dos entes consorciados e atende 21 municípios, alcançando uma população regional próxima de 1 milhão de habitantes. Sua função é complementar e fortalecer a capacidade municipal, respeitando as pactuações, a regulação assistencial e as responsabilidades de cada ente.

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 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

- Interesse público e cooperação interfederativa
- Ética, integridade e transparência
- Equidade, inclusão e respeito ao cidadão
- Eficiência e responsabilidade institucional
- Humanização e qualidade do atendimento
- Valorização do trabalho em equipe

Público-alvo

Usuários do SUS residentes nos municípios consorciados, encaminhados pela Atenção Primária à Saúde conforme os protocolos clínicos, os fluxos assistenciais e os critérios de regulação vigentes.

2. Serviços oferecidos

Os serviços são disponibilizados por unidade própria, rede credenciada e contratações vigentes, de acordo com a necessidade assistencial apresentada pelos municípios consorciados.

Consultas especializadas

- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Neurologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pneumologia
- Psiquiatria
- Reumatologia
- Urologia e outras especialidades contratadas

Exames e procedimentos

- Ecocardiograma e eletrocardiograma
- Ultrassonografia e outros exames de imagem
- Exames laboratoriais
- Pequenas cirurgias e procedimentos ambulatoriais especializados
- Outros exames e procedimentos previstos nas contratações vigentes

Apoio regional e assistencial

- Programas de atenção especializada
- Apoio técnico e administrativo aos municípios consorciados
- Cooperação técnica regional
- Serviços administrativos e regulatórios relacionados à assistência especializada

ATENÇÃO A relação de especialidades, exames e procedimentos pode ser alterada conforme a demanda regional, as pactuações do SUS, a capacidade assistencial, a disponibilidade orçamentária e as contratações ou credenciamentos vigentes.

3. Como acessar os serviços

Requisitos

- Residir em município consorciado;
- Estar vinculado à Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência;
- Possuir encaminhamento emitido pela rede SUS, quando exigido;
- Estar inserido e regulado no fluxo assistencial correspondente;
- Comparecer na data, no horário e no local indicados no agendamento.

Documentos para o atendimento

- Documento oficial de identificação com foto;
- Cartão Nacional de Saúde (CNS);
- Guia, autorização ou comprovante de agendamento;
- Resultados de exames, receitas e documentos clínicos solicitados;
- Outros documentos informados pelo município ou pelo serviço.

Fluxo de acesso

1	Procure a UBS O atendimento começa, em regra, na unidade de referência do município de residência.
2	Passe pela avaliação A equipe identifica a necessidade de consulta, exame ou procedimento especializado.
3	Aguarde a regulação O pedido é inserido no sistema e analisado segundo protocolos, risco e prioridade clínica.
4	Receba o agendamento O município comunica data, horário, local e orientações de preparo, quando aplicáveis.
5	Realize o atendimento O serviço ocorre no CISMEPAR ou em estabelecimento da rede credenciada.
6	Continue o cuidado Quando necessário, o usuário retorna à rede municipal com as orientações recebidas.

4. Prazos, regulação e prioridades

Prazo para prestação do serviço

Não existe prazo único para todos os atendimentos especializados. O tempo de espera varia conforme a especialidade ou procedimento, a prioridade clínica, a classificação de risco, a demanda existente e a disponibilidade assistencial e contratual.

A ordem de atendimento pode ser alterada por decisão técnica quando houver mudança no quadro clínico, reclassificação de risco ou outra prioridade assistencial reconhecida pelos protocolos do SUS.

COMO ACOMPANHAR Informações sobre o agendamento devem ser solicitadas, preferencialmente, ao município de origem, responsável pela inserção e pelo acompanhamento do pedido no fluxo regulatório.

Atendimento prioritário

O atendimento prioritário observa a legislação vigente e as condições clínicas do usuário. São contemplados, entre outros casos previstos em lei:

- pessoas com deficiência;
- pessoas idosas;
- gestantes e lactantes;
- pessoas com criança de colo;
- pessoas com mobilidade reduzida;
- pessoas com transtorno do espectro autista e demais hipóteses legalmente previstas.

A prioridade legal no acolhimento não substitui a avaliação clínica nem altera automaticamente os critérios técnicos de regulação de consultas, exames ou procedimentos especializados.

Forma e locais de prestação

- Presencialmente, na unidade própria do CISMEPAR;
- Em clínicas, hospitais e laboratórios integrantes da rede credenciada;
- Por profissionais habilitados, conforme a natureza do serviço.

UNIDADE CISMEPAR Travessa Goiânia, nº 152 — Londrina/PR · Telefone: (43) 3371-0800

5. Orientações para um bom atendimento

Antes de sair de casa

- Confira data, horário e endereço no comprovante de agendamento;
- Separe os documentos e exames solicitados;
- Observe orientações de preparo, como jejum ou suspensão de medicamentos, somente quando formalmente indicadas pelo serviço de saúde;
- Em caso de dúvida, procure o município responsável pelo agendamento.

No dia do atendimento

- Chegue com a antecedência indicada no comprovante;
- Apresente os documentos na recepção;
- Informe necessidades de acessibilidade ou apoio;
- Mantenha seus dados de contato atualizados;
- Siga as orientações da equipe e preserve o respeito no ambiente de atendimento.

Se não puder comparecer

Comunique o cancelamento ou a necessidade de remarcação, com a maior antecedência possível, ao município de origem ou ao setor indicado no agendamento. A remarcação dependerá do fluxo regulatório e da disponibilidade de vagas.

POR QUE AVISAR? A ausência sem comunicação impede que a vaga seja oferecida a outra pessoa, aumenta o tempo de espera e reduz a eficiência da rede pública.

Consulta e acompanhamento

O usuário pode buscar informações sobre consultas, exames, procedimentos, encaminhamentos e agendamentos junto ao município de origem, aos canais oficiais do CISMEPAR ou à Ouvidoria, conforme a responsabilidade de cada canal.

6. Canais de atendimento e participação

O CISMEPAR mantém canais para orientação, acesso à informação e participação do usuário. Escolha o canal conforme a sua necessidade.

Canal	Finalidade	Acesso
Portal institucional	Informações institucionais, serviços e publicações	www.cismepar.org.br
Telefone	Orientações gerais	(43) 3371-0800
Atendimento presencial	Orientações e atendimento administrativo	Travessa Goiânia, 152 — Londrina/PR
Ouvidoria	Reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e elogio	esic2.portyx.com.br/ouvidoria/
SIC / e-SIC	Pedido de acesso a informação pública	Acesso pelo portal institucional

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de participação social destinado a receber e encaminhar manifestações sobre os serviços e a atuação institucional. O usuário poderá registrar:

- Reclamação — demonstração de insatisfação;
- Denúncia — comunicação de possível irregularidade;
- Sugestão — proposta de melhoria;
- Solicitação — pedido de providência ou orientação;
- Elogio — reconhecimento de atendimento ou serviço.

Serviço de Informação ao Cidadão — SIC

O SIC recebe pedidos de acesso a informações públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Para facilitar a análise, o pedido deve ser claro e indicar, sempre que possível, a informação, o documento ou o período desejado.

ACOMPANHAMENTO Guarde o número de protocolo gerado pelo sistema. Ele permite acompanhar a tramitação e consultar a resposta.

7. Direitos e deveres do usuário

Seus direitos

- Receber atendimento adequado, acessível, eficiente, seguro e humanizado;
- Ser tratado com respeito, urbanidade, igualdade e sem discriminação;
- Receber informações claras sobre o serviço, os requisitos e os canais de acesso;
- Ter preservados a privacidade, o sigilo e a confidencialidade das informações pessoais e de saúde;
- Apresentar manifestações à Ouvidoria e pedidos de informação ao SIC;
- Receber atendimento prioritário nas hipóteses previstas em lei;
- Conhecer os canais para acompanhamento e avaliação dos serviços.

Seus deveres

- Prestar informações verdadeiras e colaborar para a adequada prestação do serviço;
- Apresentar a documentação solicitada;
- Comparecer aos atendimentos agendados ou comunicar previamente a impossibilidade;
- Manter os dados cadastrais e de contato atualizados;
- Tratar profissionais, servidores, prestadores e demais usuários com respeito;
- Preservar instalações e equipamentos públicos;
- Cumprir orientações de segurança, preparo e funcionamento do serviço.

Acessibilidade

O CISMEPAR busca promover acessibilidade física, comunicacional e digital, com atendimento adequado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Necessidades específicas devem ser informadas no agendamento ou na chegada ao serviço, para que sejam adotadas as providências possíveis.

Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais são tratados para finalidades legítimas relacionadas à prestação dos serviços públicos, à assistência em saúde e ao cumprimento de obrigações legais. O CISMEPAR adota medidas para proteger a confidencialidade, a integridade e a segurança das informações, observando a LGPD e o dever de sigilo aplicável aos dados de saúde.

8. Compromissos de qualidade

A Carta de Serviços também estabelece compromissos que orientam a atuação institucional e a avaliação permanente do atendimento ao cidadão.

- Atendimento humanizado, ético, inclusivo e respeitoso;
- Informações públicas claras, atualizadas e de fácil acesso;
- Proteção da privacidade e tratamento responsável dos dados pessoais;
- Aperfeiçoamento contínuo dos processos e dos canais de atendimento;
- Integração regional e cooperação com os municípios consorciados;
- Uso responsável, eficiente e transparente dos recursos públicos;
- Estímulo à participação cidadã e ao controle social;
- Adoção de medidas para reduzir barreiras de acesso e melhorar a experiência do usuário.

Como o usuário contribui para a melhoria

A participação do cidadão ajuda a identificar dificuldades, corrigir falhas e aperfeiçoar os serviços. Registre manifestações objetivas, informe data, local e serviço envolvidos e, quando houver, apresente o protocolo ou documento que facilite a análise, sem divulgar dados pessoais desnecessários.

Atualização da Carta

Esta Carta poderá ser revista a qualquer tempo em razão de alterações legais, institucionais, assistenciais, administrativas, tecnológicas ou operacionais, bem como da melhoria dos processos de trabalho e dos canais de atendimento.

COMPROMISSO PÚBLICO O CISMEPAR reafirma seu compromisso com a transparência, a regionalização da saúde, a qualidade da assistência e o respeito aos usuários do SUS.

ONICIO DE SOUZA
Presidente

DIEGO AUGUSTO BUFFALO GOMES
Diretor Executivo