



CONSÓRCIO REGIONAL INTERMUNICIPAL DE SAÚDE CRIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Serviços Oferecidos.....	3
3. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço. .	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 dezembro de 2005 o CONSÓRCIO REGIONAL INTERMUNICIPAL DE SAÚDE – CRIS está sediado na Cidade de Tupã/SP, reunindo, atualmente, sete municípios, sendo: Arco-Íris, Bastos, Herculândia, Jacri, Queiroz, Rinópolis e Tupã, todos no interior paulista.

O CRIS é um Consórcio Público Intermunicipal de Saúde que oferece serviços de consultas, exames e procedimentos especializados aos seus municípios pertencentes, além desenvolver o co-gerenciamento de Programas de Saúde da Família (PSF) e Unidade de Pronto atendimento (UPA).

Os resultados concretizados, nesses poucos anos, comprovam que a saúde tem caminhos para oferecer soluções com qualidade.

O CRIS é um modelo de parceria entre os Municípios para consecução de objetivos de melhora da qualidade de vida de sua população.

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 programas da área de saúde em apoio também a alguns dos municípios consorciados, seja em relação ao Programa Estratégia Saúde da Família ou ao Programa de Unidade de Pronto Atendimento.

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, estes mediante autorização do Consórcio de saúde.

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

I – Localização: Rua Coroados, nº 995, Centro, Tupã/SP.

II – Horário de Funcionamento: das 8 às 17 horas, 24 Horas por dia no site: <https://cris.sp.gov.br/ouvidoria>.

III – Telefone: (14)-3441-5907.

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.cris.sp.gov.br ou através dos telefones: (14) 3441-5907 e (14) 3496-4737.

Outra forma é a através de suas publicações oficiais pelo Diário Oficial Eletrônico (DOE-CRIS).

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://cris.sp.gov.br/ouvidoria>
- <https://cris.sp.gov.br/consulta-protocolo>