

CONSÓRCIO REGIONAL INTERMUNICIPAL DE SAÚDE CRIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Serviços Oferecidos.....	4
3. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço. .	4
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.....	5
7. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.....	5
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

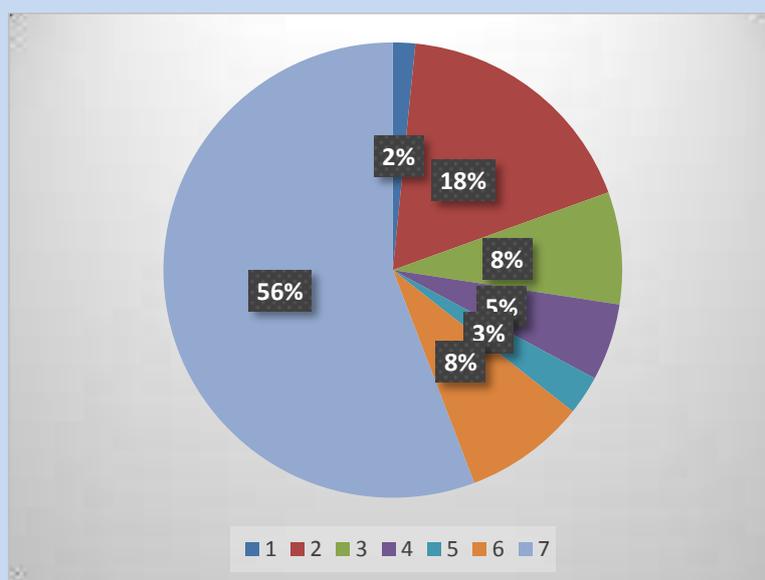
1. Apresentação.

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, Iacri, 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.



Município	População	Porcentagem	Legenda
Arco-Íris	1.856	2%	1
Bastos	21.073	18%	2
Herculândia	9.397	8%	3
Iacri	6.434	5%	4
Queiroz	3.267	3%	5
Rinópolis	10.098	9%	6
Tupã	65.758	56%	7
Total	117.883	100%	

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>