

Ouvidoria

A Ouvidoria deve ser compreendida como um instrumento de gestão capaz de integrar informações para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde - SUS e ampliação da participação dos usuários do SUS, lhes garantindo a escuta, análise e retorno de suas manifestações. Cidadania é a condição do cidadão/ indivíduo que tem consciência de direitos e deveres e participa ativamente na sociedade.

Como registrar sua manifestação:

Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria de Saúde do SUS – SESA, procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade Básica de Saúde, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde ou outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Caso ainda não tenha sucesso na sua reivindicação, ligue para (45) 3264-5062 ou mande um correio

eletrônico para ouvidoria@consorciocisi.com.br,
você ainda acessar o site e preencher o formulário
de contato.

Para atendimento presencial, o horário de
funcionamento da Ouvidoria SUS/CISI é:

Segunda-feira: 13h30min/ 17h30min

Quarta-feira: 08h30min/ 11h30min

Sexta-feira: 13h30min/17h30min

Endereço

Prolongamento da Rua Iguaçu, saída para
Serranópolis.

Nazaré- Medianeira PR.

Ouidora Estadual do SUS/PR

Oliva Pacheco Vasconcellos

Equipe CISI

Bruna Francieli de Noronha

Heloise Delazari Carvalho

Ouvidores Municipais

Cecília Maria Romano Orellana - Itaipulândia

Jaqueline Isabel Back - Matelândia

Zoraia Ratti - Medianeira

Roberto Fernandes dos Santos – Missal

Wagner Damarem - Serranópolis

Ines-São Miguel

Fernada Pavanelo - Ramilândia

Perguntas frequentes

1. Quais as atribuições da Ouvidoria?

Dentre outras, destaca-se:

- Receber, analisar e encaminhar as reclamações denúncias, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades e serviços desenvolvidos no Sistema Único de Saúde;
- Responder ao manifestante todas as manifestações dentro do prazo estabelecido de

forma satisfatória;

- Divulgar, permanentemente, seu papel à sociedade;

2. Que tipo de manifestações é recebido pela Ouvidoria CISI?

As manifestações que a Ouvidoria recebe dizem respeito aos serviços de Saúde prestados pelos nossos profissionais, nos consultórios próprios, ou dentro da cede do CISI, informações, sugestões e elogios.

3. Como são classificadas as manifestações e quais os prazos para conclusão?

Solicitações: prazo de 06 a 15 dias para resposta.

Informações e orientação: prazo de 06 a 15 dias para resposta.

Elogios: prazo de 16 a 30 dias para resposta.

Denúncias: prazo de 46 à 90 dias para resposta.

Reclamações: prazo de 46 à 90 dias para resposta.

4. É necessário se identificar para registrar uma manifestação?

Sim. A manifestação deve ter um meio de contato para que a Ouvidoria possa encaminhar a resposta ou solicitar complementação de dados.

Pode ser registrada sob o estado do sigilo, garantindo a total privacidade do manifestante.

5. É possível registrar uma manifestação sob o estado do anonimato?

A manifestação anônima só será aceita caso esteja escrita de forma bastante clara, explicando o fato em si, endereço, nomes dos envolvidos e de preferência com envio de documentos comprobatórios. Caso contrário a manifestação será rejeitada.

6. Quais municípios fazem parte do Consórcio CISI?

O Consórcio Intermunicipal Iguaçu é integrado por sete municípios sendo: Itaipulândia, Matelândia, Medianeira, Missal, Serranópolis, São Miguel e Ramilândia.



7. O Consórcio CISI atende somente SUS?

Sim. Hoje oferecemos um grande numero de vagas destinadas a consultas, exames, fisioterapia e outros procedimentos para profissionais em áreas médicas especializadas, atendendo exclusivamente usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

8. É preciso pagar algum valor para esses atendimentos?

Não. O consórcio CISI não recebe nenhum tipo de pagamento de usuários e tão pouco oferece consultas ou exames particulares. Atendimento somente pelo SUS.

9. Como faço para ser atendido por um profissional do Consórcio CISI?

O usuário precisa ter sido tratado por um clínico geral(na UBS), caso seu problema não seja solucionado o usuário será encaminhado ao setor de agendamento de sua cidade, solicitando uma avaliação especializada, somente aí será encaminhado a um de nossos profissionais.

10. Qual é o horário de atendimento do Consórcio CISI?

O horário de atendimento é de Segunda a Sexta-feira, das 07h40min às 17h30min min. Sem fechar ao meio dia.

11. Qual o horário de atendimento da Ouvidoria interna CISI?

Segunda-feira: 13h30min / 17h30min.

Quarta-feira: 09h00min / 11h30minh.

Sexta-feira: 13h30min / 17h30min.

12. Os atendimentos pelo CISI são somente na sede própria?

Não. Atualmente o CISI integra um serviço amplo com várias especialidades, oferecendo consultas, exames, fisioterapia entre outros, em cidades que vão de Cascavel à Foz do Iguaçu. Por isso, os atendimentos poderão ser feitos nas clínicas dos nossos prestadores.