



CARTA DE SERVIÇOS AO SERVIDOR

DA UNIDADE DE ASSISTÊNCIA AOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE LUZIÂNIA-GO

**LUZIÂNIA-GO
2022**

SUMÁRIO

Apresentação.....	3
Identidade Organizacional.....	4
Missão.....	4
Visão.....	4
Princípios norteadores das ações do Ipasluz Saúde.....	4
Valores.....	4
Compromisso no atendimento ao segurado.....	5
Figura 1 – Prédio do Ipasluz Saúde.....	5
Quadro 1 – Localização do Ipasluz Saúde.....	6
Setores de prestação de serviços.....	6
Canais de comunicação com o segurado.....	7
Quadro 2 – Lista de contatos/Ramais telefônicos.....	7
Relação dos serviços prestados e suas características.....	9
Direitos e deveres dos segurados.....	11
Acompanhantes.....	12
Horário de funcionamento.....	12

APRESENTAÇÃO

A presente CARTA DE SERVIÇOS AO SERVIDOR visa atender ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Por meio deste documento, a Unidade de Assistência ao Servidor Público Municipal de Luziânia-GO (IPASLUZ SAÚDE) apresenta sua lista de serviços ofertados e a forma de acesso a eles, bem como os horários de atendimento, de forma a promover visibilidade, clareza e transparência das ações, com vistas a um atendimento de qualidade.

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o IPASLUZ SAÚDE estabelece prioritariamente, um compromisso com a cidadania, objetivando a melhoria contínua das práticas de gestão e visando à busca da excelência, com a participação de todos os servidores.

O servidor/segurado poderá contribuir para o sucesso e a continuidade desta Carta de Serviços, emitindo críticas, elogios ou sugestões, por intermédio dos canais de comunicação oferecidos pelo IPASLUZ SAÚDE, para viabilizar os recebimentos de manifestações.

Neste instrumento, será dado maior destaque aos serviços diretamente ligados às práticas assistenciais e suas formas de acesso.

A Carta de Serviços ao servidor do IPASLUZ SAÚDE estará disponível em meio físico, na sede da Autarquia, e em meio virtual, no seguinte endereço eletrônico:

<http://ipasluzsaude.go.gov.br/>



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Unidade de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Municipais de Luziânia-GO (IPASLUZ SAÚDE) é entidade autárquica, atuante como plano de assistência na modalidade autogestão, destinada ao fornecimento de atendimento eletivo na medicina preventiva e curativa.

É classificada como uma Entidade Autárquica de Direito Público Interno, com autonomia administrativa própria, não integrante do Sistema único de Saúde - SUS, sendo custeada com receitas advindas do Município de Luziânia/GO e dos segurados que o compõem.

MISSÃO

Sua missão é prestar assistência à saúde dos servidores públicos de Luziânia-GO, por meio de atendimento eletivo destinado à medicina/odontologia preventiva e curativa fornecida em sua sede, e garantir parcial cobertura das despesas decorrentes de atendimento médico-hospitalar necessários ao diagnóstico e ao tratamento desenvolvido mediante aplicação do programa de assistência ambulatorial e hospitalar, por meio de entidades, profissionais ou clínicas médicas e hospitais credenciados.

VISÃO

O IPASLUZ SAÚDE tem como visão tornar-se reconhecida como plano de assistência à saúde de excelência no âmbito municipal e Estadual, com ênfase nos atendimentos eletivos de medicina curativa e preventiva, referenciado, comprometido com responsabilidade socioambiental e inserido no contexto das instituições de ensino e pesquisa.

PRINCÍPIOS NORTEADORES DAS AÇÕES DO IPASLUZ SAÚDE

Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

VALORES

Respeito e valorização do segurado; participação social; planejamento; segurança; melhoria contínua da qualidade; responsabilidade socioambiental; gestão participativa e transparência.

COMPROMISSO NO ATENDIMENTO AO SEGURADO

O atendimento aos segurados inicia-se nas recepções da Sede do IPASLUZ SAÚDE devendo ser realizado de maneira acolhedora, informativa, clara e objetiva.

O atendimento preferencial ocorrerá conforme legislação vigente e, nos serviços de assistência à saúde, respeitará os critérios de urgência e emergência e a classificação de risco, quando couber.

A recepção deve fornecer a informação necessária, de forma a garantir a agilidade e a efetividade no auxílio ao segurado que busca os serviços da unidade.

O IPASLUZ SAÚDE compromete-se em manter atualizadas as identificações e sinalizações dos setores.

Os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, estarão limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos segurados, que também devem zelar pela conservação dessa higiene.

FIGURA 1: PRÉDIO DO IPASLUZ SAÚDE



QUADRO 1 – LOCALIZAÇÃO DO IPASLUZ SAÚDE E DOS SETORES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

A sede do IPASLUZ SAÚDE está situada à Rua José de Melo nº 633, Centro, Luziânia-GO, CEP: 72800-220, podendo ser localizado via Google Maps no seguinte link: <https://goo.gl/maps/X4L2htCyzMr77ADK8>

Os serviços apresentados no quadro abaixo serão prestados na sede do IPASLUZ SAÚDE, podendo ser localizados nos locais indicados no quadro abaixo:

SERVIÇO	LOCALIZAÇÃO
Almoxarifado	Subsolo
Assessoria Jurídica	Subsolo
Atendimento/marcação de consultas	Térreo
CME	Subsolo
Consultório psicologia	Térreo
Consultórios médicos 01/05	Térreo
Consultórios odontológicos 01/05	Térreo
Coordenação odontológica	Térreo
Diretoria Administrativa e financeira	Subsolo
Junta Médica Municipal	Térreo
Laboratório de prótese dentária	Subsolo
Ouvidoria	Subsolo
Protocolo	Térreo
Sala de reuniões	Térreo
Seção de fisioterapia	Subsolo
Seção de TI	Subsolo
Setor de Contabilidade	Subsolo
Setor de contratos e licitações	Subsolo
Setor de faturamento	Térreo
Setor de patrimônio	Subsolo
Superintendência	Subsolo
Telefonista	Subsolo
Triagem	Térreo

Fonte: Diretoria administrativa e financeira.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O SEGURADO

O IPASLUZ SAÚDE possui os seguintes canais para comunicação com os segurados:

- Contato telefônico – Agendamento de consultas e prestação de informações diversas.
- Caixa de Sugestões/Reclamações – Localizadas na recepção do prédio.
- Ouvidoria Institucional – Acolhe reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que o usuário necessitar realizar.

QUADRO 2 – LISTA DE CONTATOS/RAMAIS TELEFÔNICOS

O contato telefônico pode ser realizado ligando nos seguintes números: (61) 3621-1197 (*Whatsapp*) ou (61) 3601-3939, e em seguida optar por um dos seguintes ramais:

SETOR	RAMAL
Almoxarifado	246
Assessoria Jurídica	218
Atendimento/marcação de consultas	251
CME	252
Consultório odontológico 01	227
Consultório odontológico 02	250
Consultório odontológico 03	229
Consultório odontológico 04	230
Consultório odontológico 05	242
Consultório psicologia	236
Consultórios médicos 01 a 05	236
Coordenação odontológica	231
Diretoria Administrativa e financeira	218
Junta Médica Municipal	211
Laboratório de prótese dentária	220
Ouvidoria	218
Protocolo	237
Seção de fisioterapia	219
Seção de TI	203
Setor de Contabilidade	206
Setor de contratos e licitações	218
Setor de faturamento	215
Setor de patrimônio	239
Superintendência	210
Telefonista	201-202
Triagem	217

Fonte: Setor de Tecnologia da Informação.

A Ouvidoria Institucional se trata de um sistema informatizado para o registro e o encaminhamento das manifestações dos segurados, e funciona como uma espécie de controlador da qualidade do serviço público prestado, auxiliando na busca de soluções para os problemas e na otimização dos processos.

É um mecanismo que favorece a comunicação dos segurados com o IPASLUZ SAÚDE, que pode ser registrada por telefone (61) 3621-1197 (Ramal 218), por E-mail: ouvidoria.ipasluzsaude@gmail.com ou presencialmente na sede do IPASLUZ SAÚDE, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:30h.

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E SUAS CARACTERÍSTICAS

Os serviços prestados pelo IPASLUZ SAÚDE, com suas características, são os apresentados no quadro abaixo:

ATENDIMENTO ELETIVO AMBULATORIAL NA SEDE DO IPASLUZ SAÚDE	
Definição do serviço	Realização de consulta médica nas especialidades ofertadas.
Requisitos	Possuir qualidade de segurado ou dependente. Apresentação do cartão de segurado.
Etapas	Realização de agendamento (telefone ou pessoalmente). Triagem, encaminhamento ao consultório médico.
Prazo para realização do serviço	Conforme disponibilidade de vaga e horário do agendamento.
Relação de Especialidades	Disponíveis no link: http://ipasluzsaude.go.gov.br/index.php/agenda-medica
Forma de prestação do serviço	Presencial
TRATAMENTO FISIOTERAPÊUTICO	
Definição do serviço	Realização de sessões fisioterapia.
Requisitos	Possuir qualidade de segurado ou dependente. Apresentação do cartão de segurado. Apresentação de pedido médico para realização de fisioterapia.
Etapas	Realização de agendamento (telefone ou pessoalmente). Comparecimento na data e horário agendado.
Prazo para realização do serviço	Conforme disponibilidade de vaga e horário do agendamento.
Forma de prestação do serviço	Presencial
DISPONIBILIZAÇÃO DE REDE MÉDICO/HOSPITALAR MEDIANTE ACORDO OPERACIONAL (UNIMED)	
Definição do serviço	Cobertura parcial de despesas referentes a consultas, exames e procedimentos médicos, realizados via Acordo operacional, atualmente celebrado com a Central Nacional Unimed, conforme disposto no Regulamento Interno do Ipasluz Saúde (RIIS).
Requisitos	Somente autorizado para procedimento coberto, nos termos do RIIS. Possuir qualidade de segurado ou dependente. Apresentação do cartão de segurado .
Etapas	Realização do pedido junto ao Hospital ou Clínica conveniada à Unimed. Autorização do pedido/guia pela Coordenação médica do Ipasluz Saúde. Agendamento/atendimento diretamente no Hospital/Clínica.
Prazo para realização do serviço	Conforme disponibilidade do Hospital/Clínica médica. Autorização imediata pelo Ipasluz Saúde (se coberto, conforme RIIS).
Relação de consultas, exames e procedimentos médicos cobertos pelo RIIS	Conforme link a seguir: https://ipasluzsaude.go.gov.br/imagens/leis/NOVOREGULAMENTOIPASLUZSAUDE2022.pdf
Forma de prestação do serviço	Presencial

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	
Definição do serviço	Realização de tratamento adulto e pediátrico na área da endodontia, exodontia, restauração, limpeza, pino, coroa e prótese inferior e superior, bloco.
Requisitos	Possuir qualidade de segurado ou dependente. Apresentação do cartão de segurado.
Etapas	Realização de agendamento (telefone ou pessoalmente). Comparecimento na data e horário agendado. Admite-se atendimento de emergência.
Prazo de realização do serviço	Conforme disponibilidade de vaga e horário do agendamento, exceto emergência (tempo máximo de espera 10 minutos).
Forma de prestação do serviço	Presencial
PROTOCOLO	
Definição do serviço	Abertura de requerimento administrativo para: Inclusão e/ou exclusão de segurado ou dependente; prorrogação da qualidade de segurado por cursar nível superior; autorização para realização de procedimento na modalidade custo operacional; ressarcimento de valores, quando oriundos de procedimentos realizados em caráter de emergência, com ônus suportado pelo segurado; pedido para manutenção da qualidade de segurado quando cedido a outro ente ou entidade da Administração Pública, etc.
Requisitos	Comparecimento pessoal do segurado, admitindo-se a realização do Requerimento por intermédio de procurador. Realização formal e por escrito do Requerimento administrativo. Cópia do RG e CPF, contracheque, cartão de segurado. Cópia dos documentos que comprovem o direito requerido. Cópia da Procuração Pública (Procurador).
Etapas	Realização do Requerimento administrativo. Encaminhamento ao superintendente para autorização. Envio ao setor competente para apurar a existência ou não do direito. Envio à Assessoria Jurídica para emissão de Parecer Jurídico. Envio ao Superintendente para apreciação do Parecer Jurídico e tomada de providências pertinentes. Envio ao setor de protocolo para que informe ao segurado da conclusão.
Prazo de realização do serviço	Prazo legal: até 90 dias corridos. Prazo praticado pelo Ipasluz Saúde: até 15 dias corridos
Forma de prestação do serviço	Presencialmente
FATURAMENTO	
Definição do serviço	Prestação de informações referentes aos valores lançados em folha de pagamento, e das guias médicas e odontológicas emitidas ao segurado.
Requisitos	Comparecimento pessoal. Realização de Requerimento administrativo para apuração do direito alegado.
Etapas	Apuração das informações financeiras referentes a segurado, junto ao setor de faturamento. Abertura de requerimento administrativo para apurar o direito alegado, e a partir de então, segue as mesmas etapas do serviço do Protocolo.
Prazo de realização do serviço	Prazo legal: até 90 dias corridos. Prazo praticado pelo Ipasluz Saúde: até 15 dias corridos
Forma de prestação do serviço	Prestação de informações: Presencial ou por telefone

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

SÃO DIREITOS DOS SEGURADOS:

- Ser identificado pelo nome e sobrenome.
- Conhecer o nome e a especialidade do médico responsável pelo seu cuidado, bem como dos demais profissionais da equipe envolvidos no seu atendimento.
- Ter prontuário individual, contendo a descrição de seu estado de saúde e do tratamento a que está sendo submetido, de forma clara e legível.
- Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e clínica, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- Receber informações completas, simples e compreensíveis a respeito do tratamento e ações diagnósticas e terapêuticas, inclusive sobre riscos e alternativas de tratamento.
- Consentir ou recusar atendimentos de forma livre, voluntária e esclarecida mediante adequada informação.
- Revogar o consentimento anterior, a qualquer momento, de forma livre, consciente e esclarecida, devendo ser registrado em prontuário e assinado.
- Ter acompanhante durante o período de internação, nos casos previstos em lei.
- Ter garantida sua segurança e integridade física.
- Receber as receitas médicas com letra legível e assinadas, com a identificação clara do nome do médico e seu registro profissional.
- Receber laudo médico, declaração e atestado do profissional que prestou o atendimento.

SÃO DEVERES DOS SEGURADOS:

- Fornecer, quando solicitado pelos profissionais de saúde, informação completa sobre a sua queixa atual, doenças anteriores, internações, medicamentos e assuntos relacionados com saúde que possam influenciar no atendimento médico.
- Informar ao profissional de saúde responsável qualquer mudança inesperada na sua condição clínica.
- Respeitar as normas e os regulamentos da instituição.
- Respeitar o direito dos demais pacientes e dos profissionais e prestadores de serviços do IPASLUZ SAÚDE, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar elogios/reclamações.
- Apresentar seus documentos sempre que solicitados e levar para as consultas documentação que auxilie no seu diagnóstico, como exames, receitas, laudos.
- Responsabilizar-se por suas escolhas e ações, nos casos em que se recuse a receber atendimento ou não siga corretamente as instruções fornecidas pelos profissionais.

- Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedada, a qualquer profissional do IPASLUZ SAÚDE, a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, valores, equipamentos eletrônicos etc.).

ACOMPANHANTES

No momento do atendimento, o segurado/paciente será orientado quanto à possibilidade de poder contar com acompanhante.

Os segurados/pacientes menores de 18 anos ou com idade igual ou superior a 60 anos e/ou portadores de deficiência possuem direito, garantido por lei, de ser acompanhados por familiar ou responsável até o término do atendimento.

É importante saber que esse direito poderá ser revogado a critério do médico responsável, devidamente justificado, sempre que ele entender ser o melhor para o processo do cuidado assistencial.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Setor de marcação de consultas médicas/odontológicas:

- De segunda à sexta-feira – das 07:30h às 17:30h.

Atendimento médico:

- De segunda à sexta-feira – das 08:00h às 11:30h e das 13:00h às 17:30h.

Atendimento Odontológico:

- Atendimento eletivo – segunda à sexta-feira – das 08:00h às 11:30h e das 13:00h às 17:30h.
- Atendimento de emergência – segunda à sexta-feira – das 08:00h às 17:30h.

Atendimento Fisioterapêutico:

- Atendimento eletivo – segunda à sexta-feira – das 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:30h.

Setores administrativos:

- Atendimento – segunda à sexta-feira – das 08:00h às 11:30h e das 13:00h às 17:30h.



IPASLUZ

SAÚDE

RICARDO RORIZ LEITE MEDEIROS
Superintendente