

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 20/06/2018

Versão 1

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE (SES)

QUEM SOMOS

A Secretaria de Estado de Saúde (SES) apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários. Além dos serviços e atendimentos prestados à sociedade, a SES/MS visa garantir acesso do cidadão às ações e aos serviços de Saúde por meio da Regionalização e ampliação da capacidade e diversificação dos serviços.

CONTATO

Site oficial: <http://www.saude.ms.gov.br>

Telefones: (67) 3318-1766 / (67) 3318-1710

Endereço: Avenida do Poeta - Parque dos Poderes - Bloco 7, CEP: 79031-902, Campo Grande/MS

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

SERVIÇOS OFERECIDOS

- *Coleta de sangue*
- *Gestão do sistema Hemovida Webcoagulopatias*
- *Captação e cadastro de possíveis doadores de medula óssea*
- *Fornecimento de medicamentos da assistência farmacêutica básica e especializada*
- *Captação de órgãos e tecidos para transplante*
- *Ouvidoria*

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

COLETA DE SANGUE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Trata-se de coleta de sangue, produção de hemocomponentes e distribuição de hemocomponentes.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Doadores-pessoas de 16 ate 69 anos. Recptores- todas as idades.

Para doação- ter de 16 a 69 anos e estar bem de saúde. Receptor - ter patologia que requer transfusão de sangue para a convalescença.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para doação: Documento oficial com foto para identificação. Receptor : Prescrição médica

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Cadastro do candidato a doação, no sistema Hemovida

Etapa 2 – Pré-triagem hematológica, realização da dosagem de hemoglobina no sangue, através de punção no dedo, verificação do peso e altura se o candidato atende os parâmetros exigidos na legislação, ele passa para a etapa seguinte.

Etapa 3 – Triagem clínica, o triador afere a pressão e faz uma avaliação do estado geral de saúde do doador, para considerar ele apto ou não. Se sim é encaminhado para a etapa seguinte.

Etapa 4 – Coleta identificação do doador, lavagem do antebraço, desinfecção do antebraço com álcool 70° e punção na veia para coleta.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

CUSTO DESTE SERVIÇO

Doação é voluntária, sem custo, para receptor usuário do SUS sem custo, usuário rede privada ressarcido custo dos exames.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

De acordo com a demanda e/ou legislação vigente

Para transfusão programada: dia e hora, de rotina se realizar dentro de 24 horas, urgência

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Hemosul – Av. Fernando Correa da Costa , 1403 – Centro, de segunda a sexta das 7h as 17, sábado das 7h as 12h. Outras unidades de segunda a sexta das 7h as 12h.

site governo, site Hemosul, facebook Hemosul, telefone

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

O doador tem prazo afixado de 30 dias para buscar resultado, para distribuição de hemocomponentes tem horário definido e divulgado para todos os hospitais e clínicas e as provas pré transfusionais são liberadas de acordo com o tipo de transfusão, se é programada ou de urgência, etc

O Hemosul tem serviço de ouvidoria onde os doadores e pacientes podem registrar suas questões ou por meio de telefone 3312-1500.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Site oficial: www.hemosul.ms.gov.br

Telefones: (67) 3312-1500 (67) 3312-1502 (67) 3312-1503

Endereço: Av. Fernando Correa da Costa nº 1403 – Centro

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

E-mail: diretoria@hemosul.ms.gov.br

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Nossa política é oferecer e manter educação permanente aos profissionais da saúde que estejam envolvidos no processo do sangue;

Atender às necessidades dos nossos clientes, melhorando continuamente nossos processos;

Buscar atualização tecnológica para os serviços de produção e apoio;

Buscar continuamente o aperfeiçoamento dos nossos produtos.

A missão é prestar assistência hematológica e hemoterápica com qualidade, para as redes pública e privada do Mato Grosso do Sul, com a finalidade de produzir e fornecer hemocomponentes e gerenciar a distribuição de hemoderivados para todo o Estado, obedecendo às normas e padrões legais vigentes

LEGISLAÇÃO

Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017, RDC 34 de 11 de Junho de 2014 – Anvisa, Portaria do Ministério da Saúde nº 1469 de 10 de Julho de 2006.

ELABORADO POR:

Mayra Beatriz Cunha F. Pereira - Matrícula 98647023

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

GESTÃO DO SISTEMA HEMOVIDA WEBCOAGULOPATIAS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Envolve cadastramento de pacientes portadores de coagulopatias hereditárias, guarda, controle e distribuição de Hemoderivados. Cadastro de crianças de até 5 anos diagnosticada com anemia falciforme, guarda controle e distribuição de medicamentos.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Portadores de coagulopatias hereditárias e de anemia falciforme.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Encaminhamento médico, requisição, cópias de documento oficial com foto para identificação e resultado de exame laboratorial.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Coagulopatias

Etapa 1 – Cadastro no sistema com a apresentação dos documentos necessários

Etapa 2 – Aprovação do cadastro pelos gestores do sistema

Etapa 3 – Dispensação dos hemoderivados através de Requisição Médica Específica, para a utilização por demanda (sangramentos) ou Profilaxia.

Etapa 4 – Comprovação da utilização dos hemoderivados através do “Formulário de Infusão”

Hemonoglobinopatias

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Etapa 1 – Cadastro com apresentação de documentos

Etapa 2 – Dispensação do medicamento através da requisição.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Serviço Gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Pode ser iniciado imediatamente após a aprovação do cadastro

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Hemosul – Av. Fernando Correa da Costa , 1403 – Centro, de segunda a sexta das 7h as 17, sábado das 7h as 12h.

Outras unidades de segunda a sexta das 7h as 12h.

site governo, site Hemosul, facebook Hemosul, telefone

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Unidades da Rede Hemosul, telefone 3312-1530

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Retirada do Hemoderivado pelo usuário.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Nossa política é oferecer e manter educação permanente aos profissionais da saúde que estejam envolvidos no processo do sangue;

Atender às necessidades dos nossos clientes, melhorando continuamente nossos processos;

Buscar atualização tecnológica para os serviços de produção e apoio;

Buscar continuamente o aperfeiçoamento dos nossos produtos.

A missão é prestar assistência hematológica e hemoterápica com qualidade, para as redes pública e privada do Mato Grosso do Sul, com a finalidade de produzir e fornecer hemocomponentes e gerenciar a distribuição de hemoderivados para todo o Estado, obedecendo às normas e padrões legais vigentes.

LEGISLAÇÃO

LEI Nº 10.205, de 21 de março de 2001

ELABORADO POR:

Mayra Beatriz Cunha F. Pereira - Matrícula 98647023

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

CAPTAÇÃO E CADASTRO DE POSSÍVEIS DOADORES DE MEDULA ÓSSEA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Cadastrar possíveis doadores para doação de medula óssea.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Voluntários para possível doação de medula óssea.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento oficial com foto, CPF e Cartão SUS. Ter entre 18 a 55 anos e gozar de boa saúde.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1:

- a) Orientação com informações sobre a doação de medula
- b) Cadastro, preenchimento de ficha com dados pessoais
- c) Coleta de uma amostra de sangue para identificação de características genéticas do possível doador.
- d) Material biológico é encaminhado ao laboratório credenciado ao Sistema Único de Saúde, juntamente com os dados cadastrais do doador.
- e) Identificação de características genéticas de baixa resolução, a qual é encaminhado pelo laboratório, via sistema, ao Redome Web.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

- f) Os dados do doador, são inseridos no sistema Redome Web pelo Hemocentro Coordenador e encaminhado ao laboratório via sistema web. Se for compatível segue para a etapa 2

Etapa 2:

- a) O doador cadastrado no Banco de Dados Nacional – REDOME, que vier a ser compatível com paciente do Registro Nacional, precisará fazer outros exames confirmatórios de compatibilidade.
- b) Se a compatibilidade se confirmar na segunda etapa, será necessário fazer outros exames confirmatórios e, quando isso ocorre, o doador é informado pelo etapa 3.

Etapa 3:

- a) Nesse momento o doador é convocado para nova coleta de sangue no Hemocentro e o material será encaminhado a um laboratório indicado pelo Redome.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Serviço gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Em horário de funcionamento de uma das unidades da Rede Hemosul

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Hemosul – Av. Fernando Correa da Costa , 1403 – Centro, de segunda a sexta das 7h as 17, sábado das 7h as 12h.

Outras unidades de segunda a sexta das 7h as 12h.

site governo, site Hemosul, facebook Hemosul, telefone

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Abordagem direta, contato telefônico e email.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Site oficial: www.hemosul.ms.gov.br

Telefones: (67) 3312-1500 (67) 3312-1502 (67) 3312-1539

Endereço: Av. Fernando Correa da Costa nº 1403 – Centro

E-mail: diretoria@hemosul.ms.gov.br

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Nossa política é oferecer e manter educação permanente aos profissionais da saúde que estejam envolvidos no processo do sangue;

Atender às necessidades dos nossos clientes, melhorando continuamente nossos processos;

Buscar atualização tecnológica para os serviços de produção e apoio;

Buscar continuamente o aperfeiçoamento dos nossos produtos.

A missão é prestar assistência hematológica e hemoterápica com qualidade, para as redes pública e privada do Mato Grosso do Sul, com a finalidade de produzir e fornecer hemocomponentes e gerenciar a distribuição de hemoderivados para todo o Estado, obedecendo às normas e padrões legais vigentes

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

LEGISLAÇÃO

Portaria 1513 de 30 de Novembro de 2000

ELABORADO POR:

Mayra Beatriz Cunha F. Pereira – Matrícula 98647023

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA BÁSICA E ESPECIALIZADA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Dispensação de medicamentos do Componente Especializado em conformidade com os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT) por meio das diferentes linhas de cuidados.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

À população em geral, em conformidade com os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- 1) Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica*
- 2) Prescrição de medicamento original, em duas vias, elaborada de forma completa e legível, pelo médico responsável pelo atendimento ao paciente.*
- 3) Cópia de documentos pessoais do paciente*
 - Documento de identidade;*
 - Comprovante de residência com CEP;*
 - Cartão Nacional de Saúde (CNS).*
- 4) Exames de acordo com a necessidade de cada patologia*
- 5) Termo de Esclarecimento e Responsabilidade*

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Etapa 1 – O cidadão deverá procurar o setor de protocolo da CAFE para orientações sobre a solicitação do medicamento e retirada de formulários;

Etapa 2 – Com todos os documentos solicitados, dará entrada no setor de protocolo da CAFE, o qual encaminhará a documentação para avaliação/autorização;

Etapa 3 - A solicitação sendo autorizada o cidadão passará retirar a medicação mensalmente, de acordo com o PCDT, devendo ser renovada trimestralmente.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Totalmente grátis, bastando atender as solicitações dos Protocolos Clínicos e da Portaria GM MS 1.554/13

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Após autorização da solicitação, a medicação passa a ser dispensada após 30 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Site oficial: <http://www.sgas.saude.ms.gov.br/assistencia-farmaceutica-especializada-casa-da-saude/>

Telefones: 67 3322-7101

Endereço: Av. Afonso Pena, 3547 – Centro – Campo Grande - MS

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Presencialmente na Av. Afonso Pena, 3547 – Centro – Campo Grande – MS, setor de protocolo.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Serviço gratuito: 0800 647 0031

Telefone: (67) 3312 – 1128 / 3312-1185/3312-1186/3312-1187

E-mail: ouvidoriasus@saude.ms.gov.br

Site: <http://www.saude.ms.gov.br>

Carta e pessoalmente: Rua Joel Dibo, 267. Centro. CEP 79.002-060. Campo Grande/MS

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Buscamos atender o paciente de maneira humanizada e o mais ágil possível, procurando sempre explicar de maneira clara as necessidades do componente.

LEGISLAÇÃO

Portaria GMS/MS nº 1.554, de 30 de julho de 2013

Portaria GM/MS nº 1996 de 11 de setembro de 2013

Anexos I, II, III, IV, V e VI da Portaria GM/MS nº 1554/2013

Resolução 009 do CEAF no MS

ELABORADO POR:

Edilson Santana da Silva – Matrícula 24393022

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

CAPTAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA TRANSPLANTE

O QUE É ESTE SERVIÇO

A Central de Transplantes é um órgão regulador do processo de doação e transplantes no âmbito do estado de Mato Grosso do Sul

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pacientes que necessitam de transplante de órgãos e tecidos

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Os profissionais de saúde (médico transplantador) irão orientar quanto à documentação

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Após inserção do paciente (pelo médico transplantador) no Cadastro Técnico Único, o paciente aguarda ser chamado para realizar o transplante de órgãos ou tecidos

CUSTO DESTE SERVIÇO

O processo de doação e transplante é custeado pelo SUS – Sistema Único de Saúde

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Aguardar até que ocorra uma doação de órgãos ou tecidos e verificar a compatibilidade entre doador e receptor

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Hospitais públicos, privados e filantrópicos e médicos transplantadores

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

www.saude.gov.br/transplante

Acessando com o número do registro no Cadastro Técnico Único

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

67 3312-1400 / 3321-8877

cet@saude.ms.gov.br

Avenida Afonso Pena, 3547 (fundos) – centro – Campo Grande/MS

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Buscamos atender o usuário de maneira correta mantendo o compromisso regulamentado pelo Ministério da Saúde / Sistema Nacional de Transplante

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

LEGISLAÇÃO

Lei nº 9.434 de 4 de fevereiro de 1997 e Decreto nº 9.175 de 18 de outubro de 2017

ELABORADO POR:

Claire Carmem Miozzo – Matrícula 5676823

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

OUVIDORIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

As ouvidorias são canais que viabilizam a comunicação entre os (as) cidadãos (ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania. Estes canais de atendimento recebem e respondem manifestações, que são as sugestões, elogios, informações, solicitações, reclamações e denúncias sobre as políticas e os serviços prestados pelo SUS.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Todos os cidadãos podem fazer questionamentos, sugerir ideias, melhorias contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública. As Ouvidorias do SUS podem atender ao público externo e ao público interno:

- a) Público externo são os(as) cidadãos(ãs) e as entidades civis, os(as) usuários(as) ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pelo órgão ou entidade integrante do SUS.*
- b) O público interno são os gestores e os servidores do órgão/entidade.*

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para que uma demanda possa ser registrada, é necessário que o(a) cidadão(ã) apresente um conjunto de “INFORMAÇÕES MÍNIMAS”, ou seja, informações indispensáveis ao registro, ao encaminhamento e ao tratamento da demanda apresentada pelo(a) cidadão(ã). Essas informações devem ser suficientes para que a Ouvidoria do SUS dê encaminhamento à demanda do(a) cidadão(ã) nas áreas internas do órgão ou entidade e possibilite que a área interna possa analisar e responder, satisfatoriamente, ao(à) cidadão(ã).

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Antes de fazer uma manifestação à Ouvidoria Estadual do SUS, procure as pessoas responsáveis pelo estabelecimento de saúde para resolução do seu problema ou questionamento, Secretarias de Saúde e outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Entretanto, se você tentou, e não obteve sucesso entre em contato com a Ouvidoria.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

COMO REALIZAR UMA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA DO SUS?

Para que sua manifestação seja analisada, é necessário informar seus dados pessoais (nome, cartão SUS, endereço completo, telefone, e-mail, município e estado). Forneça o maior número de informações, e se for o caso, o nome dos serviços de saúde, os profissionais envolvidos, nome dos procedimentos ou medicamentos solicitados além de outras informações que julgar necessária.

Dependendo do teor de sua manifestação podem ser gerados mais de um protocolo.

- **É POSSÍVEL REALIZAR AS SEGUINTE MANIFESTAÇÕES:**

Denúncia: Quando se quer indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde. Ex: cobrança de procedimento, negligência no atendimento, etc.

Reclamação: Quando se quer relatar insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde. Ex: demora no atendimento, excesso de fila, falta de medicamentos, etc.

Solicitação: Quando se requer acesso a atendimento ou ações e/ou serviços de saúde. Ex: necessidade de tratamento médico, medicamento.

Informação: Quando se busca uma instrução, orientação, esclarecimento, ou ensinamento relacionado à saúde. Ex: informações sobre doenças, programas, campanhas.

Elogio: Quando se quer demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço prestado pelo SUS. Ex: bom atendimento.

Sugestão: Quando se quer propor ação considerada útil à melhoria do SUS. Ex: melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde.

- **Resposta à manifestação:**

A manifestação será analisada por esta Ouvidoria Estadual do SUS e será encaminhada aos órgãos e/ou departamentos competentes, nas esferas federal, estadual, ou municipal da gestão do SUS, para resposta.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Por isso, as soluções de algumas demandas dependem também da atuação de agentes externos à Ouvidoria.

A Ouvidoria acompanhará o processo até a obtenção de uma resposta.

Manifestações Sigilosas e Anônimas

– Sigilosa é aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que ela seja resguardada. Nesse caso a Ouvidoria se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando aos co-responsáveis pela resposta à manifestação.

– Anônima é aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamento, pode impossibilitar a apuração pelo órgão responsável.

Quando for uma manifestação de Solicitação e informação a mesma não poderá ser anônima.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Os níveis de prioridade da demanda e respectivos prazos de resposta de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde nº 8, de 25 de maio de 2007 são: Urgente -15 dias, Alta 30 dias, Média 60 dias e Baixa 90 dias. As reclamações/denúncias/elogios são classificadas com prioridades baixas. As solicitações, sugestões e informações com prioridades urgentes. No Sistema Informatizado OuvidorSUS, a definição da prioridade gera automaticamente a data limite de conclusão da demanda.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Serviço gratuito: 0800 647 0031

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Telefone: (67) 3312-1128 / 3312-1185 / 3312-1186 / 3312-1187

E-mail: ouvidoriasus@saude.ms.gov.br

Site: <http://www.saude.ms.gov.br>

Carta e pessoalmente: Rua Joel Dibo, 267. Centro, CEP 79.002-060 - Campo Grande/MS

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Atendimento presencial, telefônico, carta, email ou formulário web

De segunda a sexta-feira das 07 h às 17h20 min

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Serviço gratuito: 0800 647 0031

Telefone: (67) 3312 – 1128/3312-1185/3312-1186/3312-1187

E-mail: ouvidoriasus@saude.ms.gov.br

Site: <http://www.saude.ms.gov.br>

Carta e pessoalmente: Rua Joel Dibo, 267. Centro. CEP 79.002-060. Campo Grande/MS

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Nosso objetivo é proporcionar ao cidadão maior agilidade na resposta às suas manifestações e demandas junto aos órgãos gestores de Saúde

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

LEGISLAÇÃO

Art. 37, § 3º, I, II e III, art. 198, III, da Constituição Federal, art. 37, I, II e III, do Decreto 7.508 de 28 de junho de 2011, art. 38, II, do Decreto 8.901, de 2016, Lei 13.460, de 2017, Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007

ELABORADO POR:

Aparecida Nelcy Torres – Matrícula 28004022