

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CISAMU - Consórcio Intermunicipal do Serviço de Atendimento Médico de Urgência do Vale do Paraíba e Região Serrana

Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar a você, cidadão, sobre os serviços de urgência e emergência prestados pelo CISAMU, as formas de acesso, nossos compromissos de atendimento e como interagir com a nossa instituição.

1. Quem Somos e O que Fazemos?

O CISAMU é um consórcio público intermunicipal que gerencia o **SAMU 192** na região do Vale do Paraíba e Região Serrana. Nosso papel é otimizar os recursos públicos para garantir um atendimento pré-hospitalar móvel rápido, qualificado e humanizado em casos de urgência e emergência de saúde.

- **Missão:** Prestar assistência pré-hospitalar móvel de urgência com excelência, salvando vidas e minimizando sequelas na região de abrangência.
- **Visão:** Ser reconhecido como um modelo de excelência e eficiência na gestão do atendimento de urgência regionalizado.

2. O Principal Serviço: SAMU 192

O atendimento é feito por meio da **Central de Regulação de Urgências**. Ao ligar para o número **192**, o cidadão é atendido por profissionais capacitados que avaliam a gravidade da situação.

Como funciona o fluxo de atendimento?

1. **A Ligação (Gratuita):** O cidadão liga para o 192. O TARM (Técnico de Atendimento de Regulação Médica) colhe as informações básicas (o que aconteceu e onde aconteceu).
2. **A Regulação Médica:** A ligação é transferida para um **Médico Regulador**. É ele quem decide o nível de gravidade e o tipo de socorro necessário (orientação por telefone ou envio de ambulância).
3. **O Despacho:** Se necessário, a equipe da base mais próxima é acionada.
4. **O Atendimento Local e Transporte:** A equipe presta o socorro no local e, se preciso, transporta o paciente para a porta de entrada do SUS mais adequada (UPA ou Hospital de Referência).

3. Quando Chamar o SAMU 192?

Para garantir que as ambulâncias estejam disponíveis para quem realmente corre risco de morte, é fundamental saber quando acionar o serviço:

QUANDO CHAMAR (Urgência/ Emergência)	QUANDO NÃO CHAMAR
* Na ocorrência de problemas cardiorrespiratórios;	* Febre baixa ou sintomas gripais leves;
* Intoxicação exógena e envenenamento;	* Troca de curativos ou aplicação de medicamentos;
* Queimaduras graves;	* Transporte de pacientes acamados por falta de transporte particular;
* Trabalhos de parto em que haja risco de morte para a mãe ou para o feto;	* Pequenos ferimentos que não limitam a locomoção;
* Em tentativas de suicídio;	* Consultas médicas de rotina.
* Crises convulsivas;	
* Acidentes de trânsito com vítimas;	
* Traumas e fraturas graves.	

4. Tipos de Unidades de Atendimento (Ambulâncias)

O CISAMU gerencia diferentes tipos de suporte distribuídos estrategicamente na região:

- **Unidade de Suporte Básico (USB):** Tripulada por condutor-socorrista e técnico de enfermagem. Atende casos de menor gravidade, mas que necessitam de transporte adequado.
- **Unidade de Suporte Avançado (USA - UTI Móvel):** Tripulada por condutor-socorrista, enfermeiro e médico. Atende casos graves com risco iminente de morte, equipada com aparelhos de UTI.

5. Compromissos com o Usuário

- **Disponibilidade:** Serviço operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana (incluindo feriados).
- **Equidade:** Atendimento baseado exclusivamente no critério de gravidade clínica, e não por ordem de chegada ou posição social.
- **Sigilo Médico:** Garantia de total confidencialidade sobre as informações de saúde do paciente atendido.

6. Canais de Comunicação e Ouvidoria

Para solicitações de documentos (como prontuários de atendimento), elogios, reclamações ou sugestões sobre o serviço do CISAMU:

- **Sede Administrativa:** Avenida Professora Marisa Lapido Barbosa, 51, Piracangaguá
- **Telefone Administrativo:** (12)3687-1577
- **E-mail:** administracao@cisamu.com.br

- **Site Oficial:** www.cisamu.com.br

⚠ Alerta Importante: Trote é Crime!

Ligar para o 192 passando informações falsas prejudica o atendimento de quem realmente precisa e configura crime previsto no Art. 340 do Código Penal Brasileiro. Ensine as crianças sobre a importância de usar o telefone de emergência com responsabilidade.