

SMS - Saude

- Informação sobre não constar US Santa Cecilia no App
- Orientações para Recebimento de Ordens Judiciais-O. J.
- Veracidade de atestados
- Novos serviços SMS
- Erro no aplicativo nas parte da saude
- WhatsApp CELME

Informação sobre não constar US Santa Cecilia no App

"A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) lamenta e pede desculpa pela dificuldade encontrada. Esclarece que a Unidade de Saúde (US) Santa Cecília tem sua gestão realizada pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre e, por esta razão, não está no Aplicativo 156+POA da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

Informa que, em breve, a unidade estará com o auto agendamento no Aplicativo Meu Clínicas. Para idosos, nas sextas-feiras, das 9h às 12h, é realizado o agendamento pelo telefone 33597500, e na recepção da US durante a semana. Pelo WhatsApp existe a opção de agendamento de teleconsulta, pelo número 5198069915. "

Orientações para Recebimento de Ordens Judiciais-O. J.

Horário comercial:

O.J. será recebida pela assessoria jurídica da SMS.

Após, será encaminhada à Central de Leitos, caso seja da nossa competência atendê-la.

Durante à noite, finais de semana e feriados:

O.J. será entregue presencialmente na sede da SMS - Diretoria de Regulação, para o regulador, pelo oficial de justiça.

O recebimento deverá ser feito sempre **PELO REGULADOR,**

A O.J. deverá ser **assinada por quem recebeu, identificada com data e hora do recebimento e número do GERINT, na primeira folha**

Ler a O.J., identificar quem é o RÉU da intimação.

No GERINT, deverá ser inserida a OJ informando todos os dados solicitados (número do processo, o réu, prazo para cumprir a intimação,...)

Fazer todos os contatos necessários para cumprir a ordem o mais breve possível.

CASO NÃO SEJA CUMPRIDA, no mesmo turno do recebimento, deverá ser **OBRIGATORIAMENTE** passada para o próximo regulador e, se necessário para a coordenação.

Após, cumprimento da O.J. deverá ser registrado o destino do paciente na primeira folha da OJ

Caso o Estado solicite apoio para cumprir uma O. J. O regulador deverá avaliar o caso tomando a decisão sobre a necessidade de manter o cadastro.

Forneceremos a vaga pretendida quando houver oferta, de acordo com o grau de prioridade e após atendermos as demandas que tem referencia em Porto Alegre. Salvo casos especiais conforme a avaliação do regulador.

Veracidade de atestados

Os casos onde o cidadão quer verificar se um atestado é falso ou não, orientamos o e-mail veracidadeatestados@portoalegre.rs.gov.br.

Novos serviços SMS

Atual 156 - Nome do serviço	Serviço	Descrição	Checklist_Assunto
Informações SUS	SMS - atendimentos SUS	Manifestação que se refere a informações gerais sobre o Sistema Único de Saúde	Descreva manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Reclamacao de Atendimento - Rede Basica	SMS - Rede Básica - Unidade de Saúde	Usar para demanda de solicitação/reclamação de atendimento em consulta médica, odontológica, enfermagem, acolhimento, Dispensário da Unidade de Saúde (DUS - farmácia da US), guichê, dificuldade de agendar atendimento na US e demora no atendimento. Toda reclamação realcionada ao atendimento nas Unidades de Saúde.	Descreva manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Exames Especializados	Manifestação sobre exames especializados, aguardando agendamento, agendados ou informações, referentes ao sistema de agendamento, o Gercon.	Descreva manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

Mantido	SMS - Consultas Especializadas	Reclamação quando paciente AGUARDA por um agendamento de consulta especializada, via sistema Gercon, nos serviços de média e alta complexidade (Centro de especialidades SMS e rede hospitalar) e/ou nas situações em que já foi regulado para um Centro de especialidade médicas da SMS. (**NÃO USAR PARA RECLAMAÇÃO DE CONSULTA ESPECIALIZADA JÁ OCORRIDA EM PRESTADOR HOSPITALAR!)	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Qual especialidade: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Demandas Sistema Ouvidor SUS	Quando se tratar de serviço de saúde que tramitará no sistema Ouvidor ou demandas de competência do Estado ou da União	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Reclamação do Atendimento- Pronto Atendimento	SMS - Prontos Atendimentos e UPAs	Manifestação referente atendimentos no pronto-atendimento (PACS), na UPA Moacyr Scliar (remeter ao GHC). *Demandas dos Prontos Atendimentos Lomba do Pinheiro e Bom Jesus cadastrar e enviar pelo sistema Ouvidor. = Demandas Sistema Ouvidor SUS	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Falta de insumos rede básica / Falta de Equipamentos e/ou Materiais - Rede Básica	SMS - Materiais, Insumos e Equipamentos de Saúde	Reclama de falta de equipamentos ou de materiais em geral ou de insumos (gaze, soro, esparadrapo, sonda, equipos, fraldas..)	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Transferência Hospitalar	Manifestação de pacientes que aguardam transferência hospitalar no sistema de regulação hospitalar, o Gerint	Descreva aqui manifestação do cidadão: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Clínicas Conveniadas	Manifestação que se refere às clínicas conveniadas, que prestam serviço para o SUS, via contrato.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

Mantido	SMS - Hospitais Conveniados	Manifestação se refere a reclamação de hospitais conveniados com o SUS, via contrato.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Atendimento - HMIPV	SMS - Hospital Materno Infantil Presidente Vargas (HMIPV)	Reclamações/solicitações/informações sobre condições físicas, mau atendimento, não atendimento, consultas, exames no HMIPV.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Reclamacoes - HPS	SMS - Hospital de Pronto Socorro (HPS)	Reclamações/solicitações/informações sobre condições físicas, mau atendimento, não atendimento, consultas, exames no HPS.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Laboratorios Próprios e Conveniados	Para reclamacoes/solicitacoes referentes aos laboratorios conveniados(contratado para atender pelo SUS) e dos laboratórios próprios da SMS.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Novo: copiar laboratórios próprios e especializados	SMS - Ambulatorios Especializados	Referente consultas especializadas, de média complexidade, reguladas nos ambulatorios de especialidades de rede própria da SMS.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Programa Melhor em Casa	Referente o cuidado domiciliar para pacientes que precisam de atenção contínua, evitando internações prolongadas, para recuperação no ambiente familiar. Paciente com alta, mas que continuam o tratamento em casa, quando for possível.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Programa Insumos Diabetes	Manifestações relacionadas solicitação e falta dos insumos para controle da glicose em domicilio. Programa Insumo diabetes. Fitas reagentes (HGT), Lancetas e Seringas, consultas...	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual a Unidade de Saúde: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

Solicitação Medicamento / Falta de medicamentos	SMS - Medicamentos componente básico	Manifestação do usuário pede informacoes ou refere dificuldade na busca de medicamentos ou reclama da falta de medicamentos distribuídos pelo municipio, FDs e DUs da rede básica.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Nome do Medicamento: Dosagem do Medicamento: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Novo: Copiar inativo CELME	SMS - Medicamentos componente especial	Manifestação do usuário pede informacoes ou refere dificuldade na busca de medicamentos ou reclama da falta de medicamentos distribuídos pelo CELME.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Nome do Medicamento: Dosagem do Medicamento: Qual o problema encontrado? Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Solicitação de Negativa	SMS - Negativas SUS	Paciente quer a negativa documental de que o município não fornece medicamento ou insumos ou tratamentos pelo SUS.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Qual o serviço de Saúde: Medicamento, Insumo ou Tratamento: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Reclamacao de Atendimento - SAMU	SMS - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	Usar para manifestação de elogios, demora, problemas e outros no atendimento do SAMU	Data da ocorrência (dia que ligou para o SAMU): Horário do registro da ocorrência (que ligou para o SAMU): Número telefônico que originou a ligação para o SAMU: Endereço completo da ocorrência (para os casos que ocorrem na rua no qual não temos o local específico, perguntar o nome da rua ou local próximo a ocorrência): Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Mantido	SMS - Transporte Sanitario Eletivo	Demandas referentes às solicitações e reclamações de transportes de pacientes, via unidade de saúde, para consultas, exames, cirurgias e tratamentos em geral.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Unidade de Serviço: Transporte para: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

Mantido	SMS - Vacinas	Demandas relacionadas à vacinas diversas.	Descreva aqui manifestação do cidadão: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.
Reclamação das respostas	SMS - Revisão de resposta	Manifestação quando se refere a reclamação do retorno da resposta de protocolo aberto anteriormente	Descreva aqui manifestação do cidadão: Serviço de Saúde: Nº protocolo anterior: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

Erro no aplicativo nas parte da saude

Existindo problemas no acesso aos serviços do aplicativo, o usuário precisa encaminhar "prints" de tela, descrevendo a situação, e os dados, como nome completo e número do cartão do SUS ou do CPF, para adequada avaliação pela área técnica para o e-mail: apps@procempa.com.br

Salienta que o acesso às funcionalidades do aplicativo é realizado por login e senha individuais, não podendo realizar solicitações à terceiros.

WhatsApp CELME

Caso necessitem podemos passar o wpp da CELME: 51 3289-2360