SMS - Saude

- Orientações para Recebimento de Ordens Judiciais-O. J.
- Veracidade de atestados
- Novos serviços SMS
- Erro no aplicatico nas parte da saude
- Agentes da dengue/endemias (como identificar)
- Para cadastramento no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde)
- Agendamento de consultas
- O que são Hospitais Conveniados?
- Dengue
    - Informações sobre EDL (Estação Disseminadora de Larvicida)

- Abertura protocolos Ouvidoria SMS
- Denuncia de cidadão fumando em ambiente fechado
- ⚠Assuntos relacionados ao CNES⚠
- Exames / Consultas especializadas
- Prontuário do Cidadão

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

Serviço	Descrição	Checklist_Assunto
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.
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.
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.
SMS - Consultas Especializadas	Reclamação quando paciente AGUARDA por um agendemanto de consulta especializada, via sistema Gercon, nos serviços de média e alta compexidade (Centro de especialidades SMS e rede hospitalar) e/ou nas situaçoes 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.
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.

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.
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.
SMS - Transferência Hospitalar	Manifestação de pacientes que aguardam tranferencia hospilatar 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.
SMS - Clínicas Conveniadas	Manifestação que se refere às clinicas 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.
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.
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.
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.
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.

SMS - Ambulatorios Especializados	Referente consultas especializadas, de média complexidade, reguladas nos ambulatórios 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.
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.
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.
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.
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.
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 ouTramento: Atenção!! Não esquecer de preencher as informações obrigatórias no campo Dados Pessoais abaixo.

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.
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.
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.
SMS - Revisão de resposta	Manifetação quando se refere a reclamação do retorno da reposta 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 aplicatico 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.

Agentes da dengue/endemias (como identificar)

Segue lista de agentes de endemias/dengue

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cmQNjIssOW6rlTMZqHjCpdKLWBFysBU7/edit?invite=CMeY_cMD&gid=820356217#gid=820356217

Para cadastramento no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde)

Para se cadastrar no CNES, o profissional deve enviar um e-mail para cnespoa@hotmail.com solicitando o cadastro.

Agendamento de consultas

- **Para o publico geral:** O paciente pode realizar agendamento de consultas tanto pelo aplicativo 156+POA ou de maneira presencial na Unidade de Referencia, pois o mesmo passa pelo acolhimento e a demanda é avaliada (se deve ser atendida na hora ou se pode ser agendada).

- **Para os idosos:** São ofertados atendimentos para a demanda espontânea do dia, conforme a capacidade técnica do serviço, além de atendimentos programados e agendados presencialmente, através do aplicativo ou via telefone para os idosos.

O que são Hospitais Conveniados?

Hospitais conveniados são **TODOS OS HOSPITAIS QUE TEM CONVENIO ATENDEM O SUS** (exceto HPS e hospital presidente Vargas que são do município), exemplo:

- Santa Casa
- PUC
- Conceição
- Hospital de Clinicas
- Cristo Redentor, etc...
  Observação: Os hospitais citados acima são apenas exemplos, não necessariamente abrimos somente para esses.

Nesses casos **SEMPRE** abrimos protocolo "Hospitais conveniados" e **NÃO** orientamos o wpp da ouvidoria.

Para Hospitais particulares (que são os que não tem atendimento no SUS) orientamos a procura da Ouvidoria/administração do próprio.

Dengue

Dengue

Informações sobre EDL (Estação Disseminadora de Larvicida)

Informações sobre EDL para atendentes 156
A Diretoria de Vigilância em Saúde está instalando novas armadilhas para controle de mosquito da dengue nos bairros Passo das Pedras, Bom Jesus, Vila São José e Vila João Pessoa. O dispositivo, chamado de Estação Disseminadora de Larvicida (EDL), funciona como um criadouro artificial do mosquito, e esse ao entrar na armadilha para depositar seus ovos, se contamina com um produto químico chamado larvicida. Então esse produto fica aderido ao corpo do mosquito, que ao voar para outro criadouro, contamina esse novo local de ovoposição. As larvas que lá estiverem não vão se tornar mosquitos adultos, já que o larvicida modifica seu desenvolvimento natural, e a larva morre antes de se transformar em mosquito adulto.

Mensagem para orientar o/a atendente sobre o que fazer
Ao receber solicitação de serviço sobre dengue e o cidadão mencionar sobre armadilha da dengue ou estação disseminadora de larvicida ou qualquer informação que remeta a este dispositivo, solicite que ele ligue para os números 32892451 ou 32892453, ou envie mensagem pelo WhatsApp 32892455, relatando a ocorrência.
Lembre o cidadão que estes contatos também estão no Termo de Responsabilidade assinado no dia da instalação da armadilha.
VAMOS ORIENTAR OS CONTATOS ACIMA **SOMENTE QUANDO o cidadão mencionar sobre armadilha da dengue ou estação disseminadora de larvicida ou qualquer informação que remeta a este dispositivo**

Abertura protocolos Ouvidoria SMS

Só reforçando, os procedimento para realizar o protocolo do serviço da SMS, é sempre necessário SEMPRE
registrar os serviços com os dados abaixo:
* Nome do paciente;
* Data de nasc. (paciente);
* Nome da mãe;
* Unidade Básica de Referência;
* Nº Cartão SUS ou CPF;
* Relato completo e correto da situação.
O único dado que pode ser substituído é o Cartão SUS (caso o cidadão não tenha), pelo CPF.

Podemos abrir em anônimo?

Sim, caso necessário podemos abrir em anônimo (porém depois de muita insistência do cidadão), não solicitamos os dados acima, mas só abrimos em anonimo, em ultimo caso.

Podemos abrir em sigilo?

Sim, porém na aba de dados do pacientes colocamos "sigilo" e onde é solicitado dígitos preenchemos com "0000", para que o sistema permita abrir o protocolo.

Denuncia de cidadão fumando em ambiente fechado

O serviço específico para tal situação foi desativado, então entra para o serviço relacionado ao fato. Se são bares ou serviços de alimentação, entra pra equipe de alimentos, no caso registramos como “Alimentos Fiscalização”.

Conforme orientação da SMS

⚠Assuntos relacionados ao CNES⚠

A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) esclarece que os assuntos relacionados ao Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde (CNES) devem ser tratados através do e-mail: cnespoa@hotmail.com, ou pelo telefone (51) 3289-2801.

Exames / Consultas especializadas

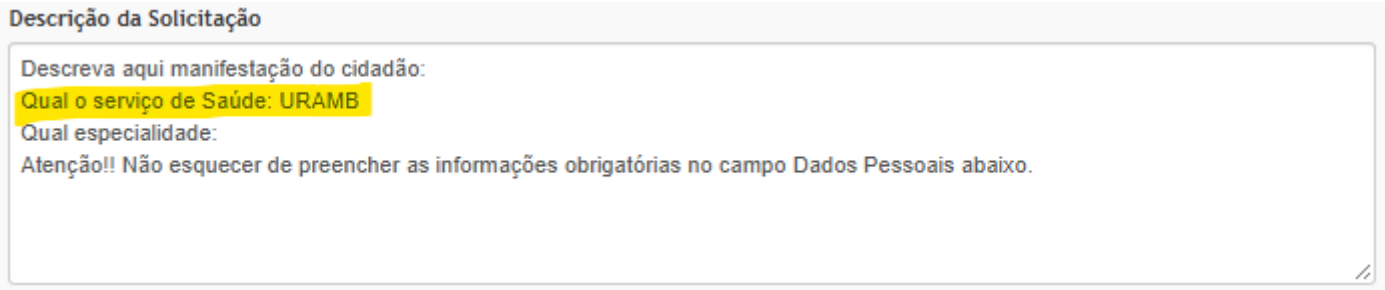
Tivemos algumas mudanças nos serviços de "SMS - Exames especializados" e " SMS - Consultas especializadas" a intenção é virarmos todos os serviços da SMS/ouvidoria nesse formato.

Segue abaixo um pequeno passo a passo para auxiliar no atendimento:

Descrição do serviço (URAMB)

Nas observações do protocolo sempre colocamos no campo "Qual o serviço de Saude" a palavra "URAMB" que significa Unidade de Regulação Ambulatorial.

Observação: Caso seja um terceiro abrindo o protocolo questionamos o grau de parentesco com o paciente e colocamos na descrição do protocolo.

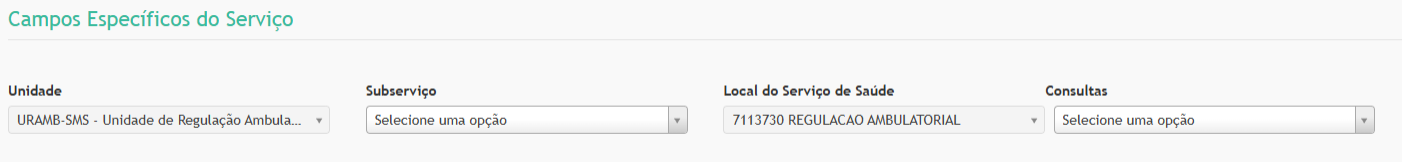


Endereço da Ocorrência

No endereço, colocamos endereço da própria secretaria da Saúde "**Avenida João Pessoa, 325"**

Campos Específicos

Antes de colocar os dados do paciente, sempre devemos preencher os "Campos específicos do serviço"

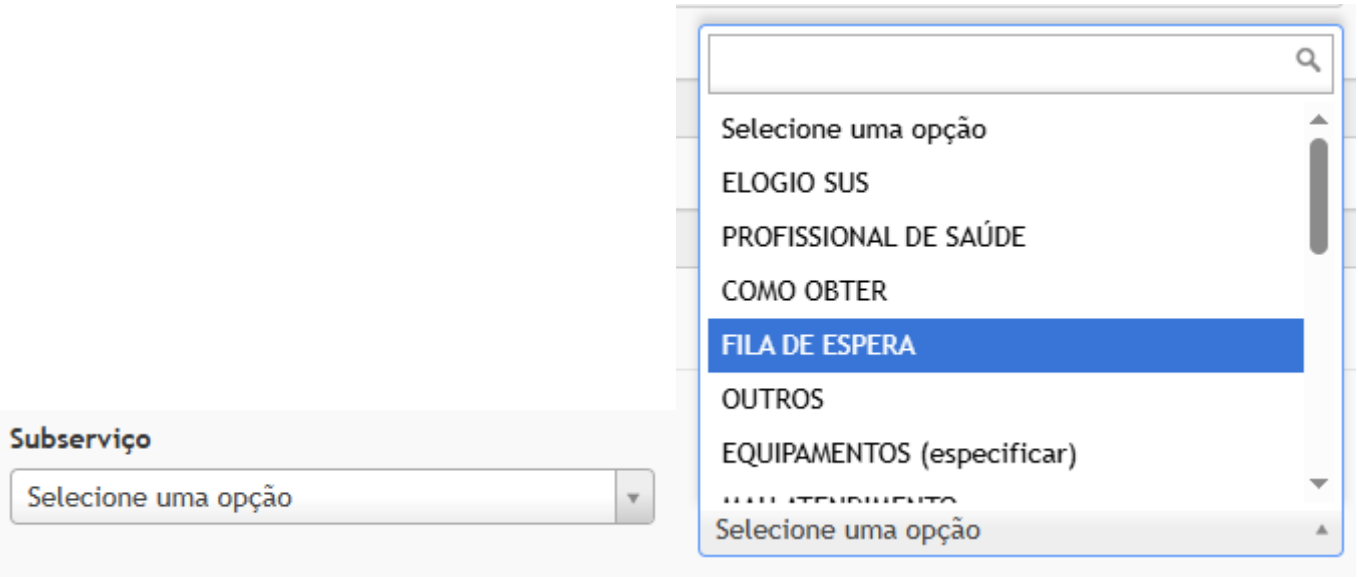


Campo Subserviço

Selecionamos o subserviço de acordo com o motivo da manifestação do serviço:

Exemplo Exames / consultas:

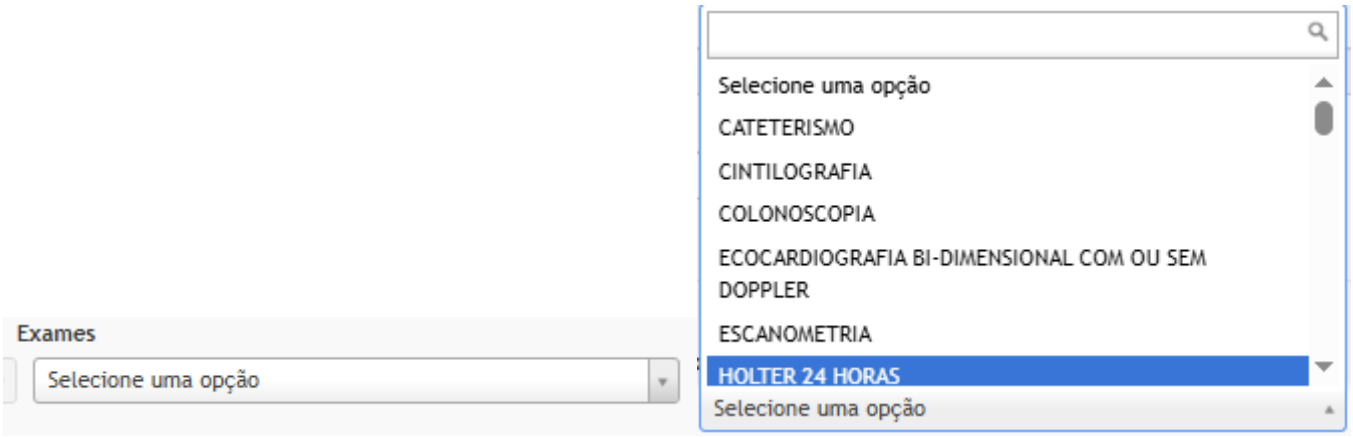
"Estou aguardando a anos por um exame/consulta, já fui varias vezes no posto e ninguém resolveu o meu problema " = selecionamos "Fila de espera"



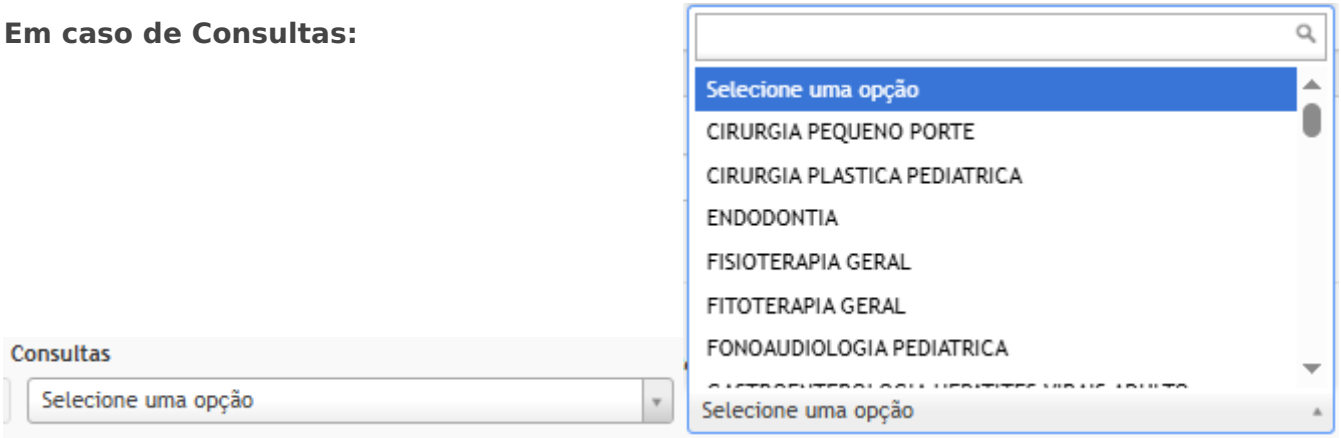
Campo Exames / Consultas

Selecionamos a opção na qual o cidadão deseja se manifestar:

Em caso de Exames:



Em caso de Consultas:



Dados Pessoais

Colocamos os dados padrões do paciente:
Nome do Paciente

Nome da Mãe

CPF ou Numero do cartão SUS

Data de Nascimento



Em qual serviço de saúde foi solicitado a consulta/exame?
Você lembra o mês e/ou ano em que foi solicitado?
Se o cidadão não souber informar corretamente o nome da especialidade ou do exame, perguntar:Está investigando algum problema de saúde? (a intenção é o que o cidadão já responda o que está investigando)

Prontuário do Cidadão

O Prontuário do Cidadão é uma iniciativa da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre, desenvolvida em parceria com a Procempa, para integrar informações de saúde e oferecer uma visão mais completa da trajetória assistencial dos cidadãos.

A ferramenta já é uma realidade os cidadãos de Porto Alegre e para os profissionais habilitados que possuem acesso aos sistemas do Complexo Regulador, DIS (Dispensação de Medicamentos) e na Vigilância em Saúde. Seu desenvolvimento ocorre de forma progressiva, com a ampliação das integrações, das funcionalidades e do acesso para outras áreas da rede municipal de saúde.

A plataforma reúne informações provenientes dos diferentes sistemas da rede municipal de saúde, permitindo ao profissional consultar, de forma integrada, dados relevantes da jornada assistencial do paciente, como histórico de vacinas, medicamentos, solicitações de consultas especializadas, exames e cirurgias eletivas.

O objetivo é facilitar o acesso seguro às informações, apoiar a tomada de decisão dos profissionais, qualificar a continuidade do cuidado e reduzir a fragmentação dos dados entre os diferentes serviços de saúde.

Site oficial: https://prontuario.procempa.com.br/

Link da noticia: https://prefeitura.poa.br/sms/prontuario-do-cidadao