

# 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 basica / 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 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.
Mantido	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.

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 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.
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 ouTramento: 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 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.

---

Revisão #1  
Criado 6 November 2024 18:09:41 por Pablo Boanova  
Atualizado 6 November 2024 18:14:56 por Pablo Boanova