

# FAQ – Agenda Fácil

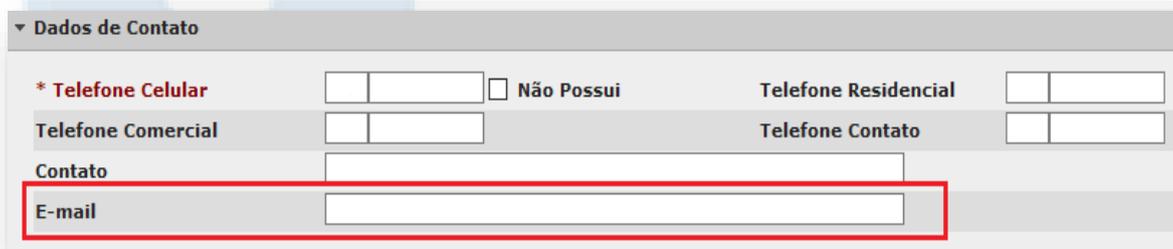
## Unidades de Saúde

### 1 - Atualização do endereço de e-mail

**Como faço para atualizar o endereço de e-mail do munícipe/usuário SUS?**

**Resposta:** Esta informação é alterada no sistema **SIGA Saúde**, no cadastro do cartão SUS do usuário.

Lá você encontra o campo "**E-mail**", na seção "**Dados de Contato**", onde poderá proceder com a atualização do cadastro do usuário.



▼ Dados de Contato

* Telefone Celular	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Não Possui	Telefone Residencial	<input type="text"/>
Telefone Comercial	<input type="text"/>		Telefone Contato	<input type="text"/>
Contato	<input type="text"/>			
E-mail	<input type="text"/>			

Não se esqueça de confirmar se o número de CNS (Cartão SUS) informado é o mesmo utilizado pelo usuário no Agenda Fácil.

### 2 - Alteração da UBS de Referência

**O usuário mudou de Unidade, quem atualiza esta informação no Agenda Fácil?**

**Resposta:** A nova UBS de referência do paciente é a responsável por realizar a atualização desta informação dentro do Agenda Fácil.

Para esta alteração, você deverá acessar no Agenda Fácil o módulo "**Gestão de Pacientes**" -> **Manutenção**, informar o número do CNS/CPF do usuário e atualizar a informação no campo "**UBS Referência**".

Lembre-se que, se a sua UBS possuir o serviço de Estratégia de Saúde da Família, a Equipe ESF do paciente também deverá ser informada neste módulo.

Saúde

Manter Usuário

Minhas Informações -

Gestão de Pacientes -

Log

Manutenção

Saúde da Família -

CPF/CNS do usuário

UBS Referência *Informar o nome da nova UBS de referência*

Equipe ESF *Caso tenha, associe o usuário a sua equipe!*

### 3 - Recuperação da senha para acesso ao aplicativo

**O que fazer quando o paciente não se lembra da senha de acesso?**

**Respostas:**

- A.** Inicialmente você deverá confirmar com o paciente se o endereço de e-mail cadastrado no aplicativo é o mesmo do SIGA. Para isso, acesse o **SIGA Saúde** conforme as orientações expostas no item 1 deste documento.
- B.** Depois de confirmar/atualizar o e-mail do usuário no SIGA, você deverá orientar o usuário a acessar o aplicativo Agenda Fácil, acionar o botão "**Recuperar senha**" e informar o número de CPF ou CNS.

**Não se esqueça de orientá-lo que ele receberá um e-mail com instruções para o cadastro de nova senha.**

**Ah, apenas para lembrar: Caso o usuário tente realizar a recuperação da senha pela versão desktop do Agenda Fácil, a opção a ser utilizada chama-se "Esqueceu Senha".**

### 4 - Usuário não está visualizando as vagas na unidade ESF de referência.

**O que fazer quando o paciente informa que não visualiza as vagas da unidade, desde quando ele foi cadastrado no Agenda Fácil?**

**Respostas:**

- A.** Inicialmente, verifique se o usuário foi associado a uma equipe ESF.

Caso não esteja, basta selecionar a equipe que atende a área de abrangência daquele usuário/paciente.

**Veja como fazer isso na explicação do item 2.**

**B.** Se mesmo após a atualização da Equipe ESF, o usuário continuar reportando que não visualiza vagas, é recomendado:

- I. Verificar se as agendas dos profissionais pertencentes a esta equipe estão configuradas corretamente.
- II. Verificar se o profissional foi vinculado à equipe com o mesmo CNS utilizado na configuração da agenda.

## **5 - Atualização das Equipes ESF**

**Quando houver alteração dos profissionais das equipes da minha unidade, devo fazer alguma manutenção no Agenda Fácil?**

**Resposta:** Sim. Sempre que houver a alteração de profissionais nas equipes, esta atualização deverá ser feita no Agenda Fácil também. Caso contrário, o paciente não visualizará as vagas no aplicativo.

**É importante lembrar que, o acesso ao módulo para manutenção destas equipes atualmente está restrito ao administrativo da OSS. Então, sempre que houver a necessidade de atualização das informações das equipes e/ou profissionais, o responsável pela unidade deverá comunicar a OSS e solicitar que esta alteração seja realizada o mais breve possível.**

## **6 - Agenda Fácil versão desktop**

**Eu consigo acessar o Agenda Fácil apenas pelo celular?**

**Resposta:** Você também pode acessar pela versão desktop (web), em qualquer navegador atualizado, através do endereço <https://agendafacil.prefeitura.sp.gov.br>.

Pode ser acessada de qualquer computador, notebook ou tablet.



## 7. Dúvidas Agenda Fácil

**A. Sou servidor/funcionário de uma unidade. Com quem eu falo se eu tiver alguma dúvida do Agenda Fácil?**

**Resposta:** Ligue ou mande e-mail para o analista responsável pelo suporte em sua região ou envie e-mail para [agendafacil@prefeitura.sp.gov.br](mailto:agendafacil@prefeitura.sp.gov.br).

**B. Se o paciente tiver alguma outra dúvida sobre o uso do aplicativo, quem ele pode contatar?**

**Resposta:** Em caso de dúvidas sobre a utilização do Agenda Fácil, o munícipe poderá entrar em contato com o canal de suporte, através do e-mail [agendafacil@prefeitura.sp.gov.br](mailto:agendafacil@prefeitura.sp.gov.br).