

RIOCARD

ESPECIAL SAÚDE

ORIENTAÇÃO AO PROFISSIONAL





RIOCARD

ESPECIAL SAÚDE

ORIENTAÇÃO AO PROFISSIONAL

INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES BASEADAS NO
DECRETO MUNICIPAL 41.575 DE 18 DE ABRIL DE 2016.



1) QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO E QUAIS OS TIPOS?

Pessoas que moram na cidade do Rio de Janeiro, que estejam em tratamento de saúde continuado ou não (veja os tipos abaixo) nas unidades da rede SUS ou órgãos credenciados da cidade do Rio de Janeiro.

a) Doença Crônica: benefício concedido somente para quem está em tratamento continuado nas unidades de saúde da rede SUS e/ou credenciados, com exceção dos HIV positivos, hansenianos, renais crônicos e transplantados, que têm direito a 60 passagens mensais, independente de tratamento, conforme Decreto nº 42.296/16.

b) Deficiência: independe de estar em tratamento de saúde, pessoas com deficiência têm direito a gratuidade ilimitada, com acompanhante, quando indicado.

Para maiores detalhes sobre cada tipo de benefício, consulte o Decreto nº 41.575 de 18/04/2016.

2) ACESSO DOS PROFISSIONAIS

HÁ DOIS TIPOS DE PERFIL: ATENDENTE E MÉDICO.

a) Per il Médico: **perfil padrão para todo profissional médico** da rede SUS. Os médicos têm acesso à plataforma **RioCard Especial** para consulta, cadastro de usuários e inserção/edição do laudo médico (desde que não concluído).

b) Per il Atendente: **perfil padrão para profissional não médico** (ACS, técnico de enfermagem, enfermeiro, administrativos e diretores/gerentes) da unidade. **Esses profissionais terão acesso somente** para consultar e inserir informações básicas de cadastro (nome, endereço, telefone e outros).

c) O gestor da unidade deve enviar a relação de profissionais para que seja providenciado o acesso desses profissionais através do documento padrão fornecido pela CAP ou pelo Suporte na SMS/RIO. Caso a unidade não tenha o documento, deve entrar em contato com **o setor responsável pelo RioCard Especial na CAP** ou com o Suporte da SMS **através do e-mail riocard.saude@gmail.com** e solicitar o documento.

d) O acesso dos profissionais à plataforma RioCard Especial Saúde é feito através do link saudepresente.riocard.com, disponível também na plataforma SUBPAV: subpav.org/riocard/index.php. Neste mesmo endereço também estão disponíveis os seguintes materiais para apoio e orientação aos **profissionais:**

- 25/01/2018 - Orientações para Preenchimento NOVO
- Formulário_Laudo2017
- Decreto RioCard Especial - 41.575 de 18 de Abril de 2016
- Orientações para Preenchimento
- Manual do atendente
- Manual do médico

3) COMO RECEBER E AVALIAR O PEDIDO DE RIOCARD ESPECIAL?

PARA RECEBER UM PEDIDO DE BENEFÍCIO, A UNIDADE DE SAÚDE DEVE:

a) Receber o usuário em qualquer dia da semana e durante todo o horário de atendimento da unidade;

b) Verificar se toda a documentação está conforme Decreto 41.575/2016, que exige: carteira de identidade, CPF (do titular, se menor de idade ou recém-nascido), comprovante de residência em nome do próprio, mãe ou pai. Em caso de residir com terceiros e não possuir comprovante em nome próprio, deve apresentar carta escrita a punho pelo titular do comprovante, com cópia do documento de identidade do titular e laudo(s) médico(s) que comprove a necessidade do tratamento continuado **nos casos de doença crônica.**

c) A pessoa com deficiência não precisa estar em tratamento para requerer o benefício, mas deve apresentar laudo médico descrevendo a deficiência conforme o Artigo 13 do decreto 41.575/2016 de forma que atenda às condicionalidades para ser considerado deficiente;

d) A unidade ao receber o laudo **padrão** devidamente preenchido, deve sinalizar os documentos **que foram entregues na unidade, na primeira área de Dados Cadastrais e no fim da mesma folha**. O responsável por receber os documentos deve preencher os dados da área destinada como PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO – RioCard Especial, **inserindo** a data, assinar e carimbar, conforme exemplo:


Primeira área a ser preenchida no bloco de Dados Cadastrais

UF:	CEP:	Telefone(s):
Cópia de documentos entregues junto à solicitação: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Comp. Residência <input type="checkbox"/> Laudo		

Segunda área a ser preenchida ao fim da folha

✂

Cortar na linha acima e entregar ao requerente

	PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO – RIOCARD ESPECIAL
Cópia de documentos entregues: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Comp. Residência. <input type="checkbox"/> Laudo	
Nome do requerente: _____	Assinatura e Carimbo da unidade
Em: ____/____/____	Local: _____

e) Averiguar se há incoerência no laudo entregue em **relação** aos parâmetros do Decreto 41.575, ao receber a documentação para análise. O médico tem autoridade para **DEFERIR** ou **INDEFERIR** o **pedido**, conforme Artigo 15º do decreto 41.575/2016. Devendo assim, analisar a necessidade de apresentação de **NOVO laudo ou recusa definitiva da solicitação por não estar de acordo com os parâmetros** exigidos pelo Decreto;

f) A unidade poderá emitir laudo médico se a deficiência for de fácil identificação e não precisar de exames complementares para diagnóstico, como uma amputação e **síndrome de down**, por exemplo.

IMPORTANTE:

O candidato ao benefício deve ter o direito de entregar o laudo somente ao profissional médico ou enfermeiro, prevalecendo o direito de não se expor ao constrangimento relativo à sua comorbidade. Sendo assim, a unidade de saúde não pode obrigá-lo a entregar o laudo a outro profissional que não seja o médico ou enfermeiro da equipe. Caso o candidato ao benefício não faça parte da área coberta por equipe ESF, este deve ter o mesmo direito atendido, ou seja, entregar o laudo ao médico responsável pela inserção e conclusão do pedido, devendo, este momento de registro, ser reservado em agenda, se for o caso.

Para este momento, a unidade pode, se necessário, agendar o retorno do usuário para concluir a transcrição do laudo.

Caso o usuário não possua o laudo médico, a unidade pode fornecer o modelo disponível na plataforma SUBPAV para que o mesmo entregue ao médico responsável pelo tratamento, a fim de facilitar o preenchimento dos dados, ou utilizar o mesmo como modelo para emissão de laudo em documento próprio do estabelecimento do médico. Se necessário, o usuário deve ser inserido no Sistema de Regulação (SISREG) para marcação com o especialista a fim de obter o laudo.

4) ANTES DE REGISTRAR A SOLICITAÇÃO, A UNIDADE DEVE:

a) Realizar a busca na plataforma de cadastro RioCard Especial para conferência dos dados cadastrais, a fim de evitar duplicidade de cadastro. Para realizar a pesquisa são considerados os campos:

- i) CPF
- ii) nome do usuário (sem acentuação)
- iii) data de nascimento
- iv) nome da mãe

Se o cadastro do beneficiário for realizado SEM a consulta prévia, o sistema pode identificar a duplicidade e excluir automaticamente o cadastro recentemente inserido, juntamente com a solicitação de benefício com o laudo transcrito.

b) Ao consultar o cadastro, o profissional deve conferir se os campos de nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe são DIFERENTES dos dados do solicitante, se sim, considera-se um caso de vinculação indevida de CPF e deve ser solicitada a desvinculação do CPF através do Suporte SMS/RIO, neste procedimento a imagem do documento do usuário deve ser anexado e enviado como comprovação para que a alteração seja realizada;

c) Se o cadastro do usuário possuir nos campos CPF, nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe ou pai algum erro de digitação, a unidade deve informar ao Suporte SMS/RIO via e-mail e NÃO inserir a solicitação de benefício, encaminhando em anexo o **imagem** do documento que possui o dado a ser corrigido (item 10.a).

Após receber a resposta do Suporte, a unidade de saúde deve conferir, após ou durante o decorrer do prazo informado se a alteração foi realizada.

d) Antes de iniciar a solicitação, o profissional médico deve atentar para a compatibilidade do CID 10 com o descrito no laudo, analisar se a justificativa é consistente com o tratamento, assim como se é correta a descrição do quadro de doença crônica ou deficiência, conforme exigência do decreto 41.575/2016. No caso de incoerência a unidade deve INDEFERIR o pedido e orientar o usuário conforme item 3.e;

Importante: Em casos de laudos com CID de deficiência acrescidos de CID de doença crônica e com a devida descrição da doença crônica, prevalece o pedido por deficiência desde que tenham as especificações necessárias em laudo médico, relacionadas a cada tipo de deficiência, auditiva, visual, física ou intelectual, conforme seção II, artigo 13º do decreto 41.575/2016.

5) REALIZANDO A SOLICITAÇÃO

a) O laudo poderá ser entregue somente ao médico que realizará a solicitação no momento da inclusão, respeitando a escolha do usuário. Os documentos pessoais de cadastro poderão ser entregues neste mesmo momento de registro da solicitação ou aos demais profissionais da unidade para cadastro prévio.

b) A inserção do benefício deve ser realizada seguindo os manuais de Atendente e Médico. Estes manuais também estão disponíveis na plataforma SUBPAV no item RIOCARD Especial em **subpav.org/riocard/index.php** e no portal de acesso da plataforma RioCard Especial no menu de Downloads.

Importante: O pedido de benefício deve ser concluído em até 5 dias após o início da transcrição do laudo. Caso a solicitação não seja concluída (conclusão do laudo) neste prazo, será cancelada automaticamente apresentando a mensagem de CANCELAMENTO POR PRAZO EXPIRADO.



O cancelamento da solicitação não implica na exclusão do cadastro do beneficiário.

c) O profissional médico deve preencher e transcrever o laudo médico com atenção a fim de evitar erros, visto que, depois de concluída a transcrição, esta não poderá ser alterada.

Em caso de erro no Tipo de solicitação, por exemplo, se por deficiência invés de doença crônica, deverá ser realizado o cancelamento do pedido através do Suporte SMS/RIO e nova solicitação de Concessão/Revalidação deve ser inserida.

Importante: Todos os profissionais podem realizar o cadastro de usuários, contudo, somente os profissionais médicos realizam a inserção e transcrição de laudo.

d) Após concluída a solicitação, uma GUIA é registrada e aparece automaticamente na aba de Solicitações. A unidade deve imprimir a solicitação e entregar ao usuário, atentando para a nota ao fim da página onde há orientações importantes sobre o processo.

Dados Gerais		Dados para Contato		Solicitações		
Dados das Solicitações						
id	Tipo	Status Atual	Data do Status	Operador Status	Local	Ação
280122	CONCESSÃO DE BENEFÍCIO	APROVADA	07/06/2013 23:59:33	CRISTINA MARTINS DE ARAUJO	SMSDC RIO CF FELIPPE CARDOSO	 

6) DURANTE O PRAZO - APÓS A SOLICITAÇÃO:

a) A unidade, por fluxo próprio, pode consultar as solicitações inseridas para acompanhar as avaliações;

b) O usuário poderá a qualquer momento, comparecer na unidade para acompanhar o status da solicitação e a unidade deve obrigatoriamente, consultar o status do pedido, contudo, orientando que a consulta também pode ser realizada através da central de atendimento RioCard (4003-3737);

c) A unidade deve imprimir e entregar a GUIA* de solicitação ao usuário sempre que solicitado;

d) Se identificado algum erro na digitação do cadastro nos campos de CPF, nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe ou pai após a conclusão do laudo e envio da solicitação, a unidade deve comunicar de imediato ao Suporte SMS/RIO e formalizar o pedido de ajuste antes da emissão do cartão no caso de concessão.

7) SE APROVADO OU NEGADO:

a) Se Aprovado

i) Em caso de Concessão:

Por telefone: **o beneficiário deve entrar em contato com a Central de Atendimento RioCard (4003-3737), agendar o dia e horário para apresentar os documentos solicitados pelo atendimento, fazer a foto e retirar o cartão;**

Pela Internet: **entrar na página do RioCard Especial, clicar no link de Gratuidade na parte superior da página, clicar em Agendar Foto conforme imagem:**



Importante: a unidade de saúde **não está obrigada a** realizar o procedimento de agendamento pela **Internet, a responsabilidade desse procedimento é do beneficiário.**

ii) **Em caso Revalidação:** após a Aprovação, os créditos estarão disponíveis para utilização em até 48 horas **no mesmo cartão válido.**

Caso não ocorra a liberação dos créditos no prazo, o usuário deve entrar em contato com a Central de Atendimento RioCard (4003-3737) para verificar o ocorrido.

Se, mesmo após ser aprovado, e vencido o prazo de 48 horas, o cartão ainda não estiver habilitado, **o beneficiário deve dirigir-se ao atendimento presencial do Riocard para habilitar o cartão.**

b) Se Negado:

Este tipo de conclusão não deve ocorrer. Caso haja alguma ocorrência com revalidação ou concessão desta maneira, o usuário deve ir ao posto de atendimento RioCard para verificar o ocorrido. Caso não consiga resolver no posto de atendimento, a unidade de saúde deve registrar a solicitação por e-mail ao Suporte SMS/RIO informando o CPF do beneficiário e um breve resumo do ocorrido.

8) ALTERAÇÃO/CORREÇÃO/EXCLUSÃO DE DADO CADASTRAL E DO TIPO DE SOLICITAÇÃO

a) Alteração ou correção cadastral: **é necessário que o profissional envie para o e-mail de Suporte SMS/RIO (riocard.saude@gmail.com) as seguintes informações:**

No Assunto do e-mail:

“Alteração Cadastral – NOME COMPLETO DO BENEFICIÁRIO”.

No corpo do e-mail: o dado do campo incorreto, seguido do dado correto da seguinte forma:

“Solicitamos a correção cadastral do nome do beneficiário Antonio Josue Pernalba conforme os dados abaixo e **imagem do documento que segue em anexo.**

Nome Incorreto: Antonio Josue Pernalba

Nome correto: Antonio **Jose** de **Penalba**

(...)”

Para correção de dados cadastrais CPF, nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe ou pai, **deve ser enviado a imagem do documento do beneficiário. Caso não haja o envio do documento, o pedido ficará pendente aguardando a documentação digitalizada.**

Esse procedimento também se aplica para exclusão por duplicidade de CPF.

b) **Exclusão do cadastro:** para a exclusão cadastral deverá ser seguido o mesmo procedimento do item 8.a. **Contudo, deverá ser justificado o motivo pelo qual o cadastro deverá ser excluído, o Suporte fará análise para confirmar a exclusão e comunicará se o procedimento será ou não realizado, com a devida justificativa e orientação.**

Importante: a exclusão de cadastro implica no cancelamento de cartão e benefício ativo, se o beneficiário possuir saldo no cartão, **este saldo** será perdido e se o mesmo solicitar novo benefício o crédito não será restaurado.

9) SITUAÇÕES ADVERSAS NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO:

a) Aprovação com frequência de tratamento inferior ao solicitado

O Decreto 41.575 de 18/04/2016 estipula que a concessionária de transporte acate a solicitação inserida pela unidade de saúde, cabendo à concessionária **somente** a liberação do cartão e concessão do benefício.

Exemplo:

Uma solicitação foi realizada com frequência de **3 vezes** por semana, pelo tempo de **12 meses** e a liberação do benefício tenha ocorrido com frequência de **1 vez** por semana, por **12 meses**.

Nestes casos, deve ser encaminhado ao Suporte **SMS/RIO** a formalização do caso, **com a imagem do laudo médico onde consta a frequência correta** para que o devido ajuste seja realizado.

b) Aprovação com frequência de tratamento superior ao solicitado (adequação ao decreto 42.296)

O decreto 42.296 de 23/09/2016 prevê que os benefícios para hansenianos, renal crônico, transplantados e HIV receberão automaticamente 60 passagens mensais, por esse motivo, somente nesses casos a frequência terá um ajuste diretamente no cartão, sem registro no formulário, ou seja, a solicitação deve ser inserida conforme a descrição de frequência do tratamento do laudo médico e não para atender o Decreto em questão, pois o ajuste é concedido de forma automática. Pela concessionária.

Nestes casos, deve ser verificado na GUIA, no campo “Parâmetros para o Benefício”, a quantidade de passagens, se apresentar 30 vezes/mês não deve ser considerado erro. Para essa situação não é necessário revalidar o benefício, pois foi adequado ao Decreto 42.296/2016.

c) Aprovação com tempo de tratamento inferior ao solicitado

O Decreto 41.575 de 18/04/2016 estipula que a concessionária de transporte acate a solicitação inserida pela unidade de saúde, cabendo à ela somente a liberação do cartão. Com benefício aprovado.

Exemplo:

Uma solicitação com frequência de **3 vezes** por semana, durante **12 meses** e a liberação do benefício tenha ocorrido com frequência de **3 vezes** por semana, por **3 meses**.

Nestes casos, deve ser encaminhado ao Suporte **SMS/RIO** a formalização do caso, **com a imagem do laudo médico onde consta o tempo de tratamento correto, a justificativa para a frequência e tempo de tratamento, assim como a proposta terapêutica para que o devido ajuste seja realizado.**

10) ESCLARECIMENTOS IMPORTANTES

a) Solicitação Negada: **Este tipo de conclusão não deve ocorrer. Caso haja alguma ocorrência com revalidação ou concessão desta maneira. O usuário deve ir ao posto de atendimento RioCard para verificar o ocorrido. Caso não consiga resolver no posto de atendimento, a unidade de saúde deve registrar a solicitação por e-mail ao Suporte SMS/RIO informando o CPF do beneficiário e um breve resumo do ocorrido. Importante lembrar que, pelo Decreto 41.575/2016, o RioCard não pode negar as solicitações** inseridas pelos médicos da rede SUS.

b) Alteração/Correção cadastral: **Na unidade de saúde, o usuário deve apresentar originais de CPF, carteira de identidade ou documento oficial com foto. Dados de cadastro do beneficiário, uma vez inseridos incorretos, não é possível alterar na unidade. Somente através do Suporte SMS/RIO. Nos casos de dados de endereço, basta apresentar comprovante de residência (fatura de cartão, luz, água, telefone fixo, TV por assinatura, extrato do FGTS) na unidade e atualizar os dados.**

c) Moradores de outros municípios: Mesmo que façam tratamento na cidade do Rio de Janeiro, devem solicitar ou renovar o benefício através do Vale Social (Decreto 45.820 de 16/09/2016). Para orientar o usuário onde se cadastrar no Vale Social, acesse o site valesocial.rj.gov.br/formularios, mais informações nos telefones 2333-9316 / 9317 / 9318 - de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h.

d) Em casos de:

Cartão bloqueado, expirado ou cancelado: O usuário que estiver mais de 90 dias (3 meses) sem utilizar o cartão, terá o cartão bloqueado por motivos de segurança estabelecidos pelo RioCard, independente de aprovação do benefício. O mesmo deve reabilitar o cartão comparecendo em um dos postos de atendimento Riocard.

Se por roubo: deve entrar em contato com o 4003-3737 para bloqueio imediato do cartão, registrar o boletim de ocorrência, apresentar-se em um dos postos de atendimento Riocard munido do BO e solicitar o novo cartão. Nesse caso, não há taxa de emissão de novo cartão.

Se por perda ou extravio: deve entrar em contato com o 4003-3737 para bloqueio imediato. Comparecer em um dos postos de atendimento Riocard e solicitar o novo cartão e pagar a taxa informada, somente após o pagamento da taxa estipulada pelo RioCard, o novo cartão será entregue ao beneficiário.

11) PERGUNTAS E RESPOSTAS AOS PROFISSIONAIS

a) Os usuários estão solicitando cancelamento do seu cartão por roubo ou furto na unidade de saúde. O que fazer?

Resposta: A unidade deve orientar o usuário a entrar em contato com a central de atendimento RioCard no telefone 4003-3737. Orientando conforme o procedimento no item 10.d.

b) Foi realizado o cadastro de um beneficiário com dados de outro, exemplo: nome do usuário, nome do pai ou mãe, etc. E agora?

Resposta: Para as alterações/correções cadastrais deve ser seguido o procedimento já definido no Item 8.a. Se o erro for no nome da usuária e o cartão foi impresso com o nome errado, o usuário

irá pagar a segunda via do cartão com valor definido pelo RioCard. Por esse motivo, a unidade deve ter atenção e conferir os dados cadastrais antes de concluir a solicitação.

c)O usuário apresenta um laudo de instituição particular, não credenciada ao SUS, onde faz tratamento. Devemos aceitar?

Resposta: Não. Só deve ser aceito laudo da rede SUS (Federal, Estadual ou Municipal) ou Órgãos Credenciados ao SUS.

d)Onde encontro o Decreto 41.575/2016 citado e o material de apoio para entender melhor o processo do RioCard?

Resposta: A cópia do Decreto e o material de apoio está disponível no portal SUBPAV em <https://subpav.org> no link **RIOCARD ESPECIAL** ou clicando [AQUI](#). Também está disponível na plataforma [RioCard Especial](#) e no [Diário Oficial](#).

e)Na deficiência, o benefício é vitalício? Em quanto tempo o paciente deve revalidar o benefício?

Resposta: **Sim, uma vez aprovado o benefício para Deficientes não precisa mais ser renovado, mas** o RioCard possui mecanismos para monitorar esses benefícios e pode solicitar o recadastramento quando necessário.

f)A solicitação é negada, não é possível saber o motivo para orientar ao usuário. O que fazer?

Resposta: **Toda a negativa tem a devida justificativa no campo “Parecer”, contudo, deve ser verificado ainda todo o pedido, lembrando que a situação de NEGAÇÃO de benefício não deve ocorrer. Se ocorrer, o Suporte SMS/RIO deve ser acionado.**

g) Em caso de alteração cadastral, o usuário deve entregar a documentação em que local?

Resposta: A documentação deve ser entregue somente na unidade de saúde de referência que fará a solicitação **de correção** ao Suporte **SMS/RIO**.

h)A quantidade de passagens liberadas não é insuficiente para atender a necessidade de deslocamento do usuário, embora a frequência esteja correta. O que fazer?

Resposta: O usuário deverá apresentar-se em um dos pontos de atendimento Riocard com o mes- mo laudo médico apresentado na unidade de saúde **e que foi aprovado, munido do** cartão RioCard Especial, identidade, CPF e comprovante de residência para solicitar o ajuste de passagens conforme a necessidade.

i) O usuário reclama de dificuldade para ser atendido pela central de atendimento RioCard a fim de agendar a foto e retirada do cartão. Como proceder?

Resposta: A unidade pode orientá-lo a realizar o agendamento pela internet conforme orientado no **Item 7.a.i**. Contudo, se o usuário não possuir acesso à internet ou não possuir conhecimento para realizar o procedimento, a unidade pode ajudá-lo com o agendamento. O material de apoio para este tipo de agendamento também está disponível no portal SUBPAV em subpav.org no link de **RIOCARD ESPECIAL** ou clicando [AQUI](#). Caso não haja disponibilidade para realizar tal agendamen- to pela internet, o usuário deve continuar tentando através da central de atendimento Riocard **pelo telefone 4003-3737**.

j) O usuário apresentou o mesmo laudo com o qual adquiriu o benefício da Previdência Social e exige o RioCard Especial. Posso aceitar o mesmo laudo?

Resposta: Não existe benefício RioCard por invalidez, mesmo que o usuário tenha conseguido aposentar-se ou qualquer outro benefício. A unidade só pode utilizar o mesmo laudo que concedeu esse tipo de benefício, se no laudo constar a classificação de doença crônica ou deficiência, e atender as condições do Decreto 41.575 de 18/04/2016, onde deve constar a frequência e o tempo de tratamento. Caso não atenda às condições do decreto, a unidade deve seguir o procedimento do **Item 3.e**

k) Usuário e senha dos profissionais estão inválidos. O que fazer?

Resposta: **Se o profissional já utilizava o sistema RioCard, deve realizar o resgate de senha através do link disponível na plataforma <https://saudepresente.riocard.com/> . Se mesmo tendo recebido a nova senha, o login continua inválido, o profissional deve entrar em contato com o Suporte SMS/RIO enviando o pedido por e-mail, copiando a CAP e aguardar as orientações. Contudo, se é novo cadastrado, primeiro **deve verificar se o cadastro já foi validado com a CAP, que acionará o Suporte SMS/RIO para auxiliar na liberação do acesso e solução do problema.****

l) Tenho dúvidas de como classificar o tipo de benefício. O que fazer?

Resposta: **Se a dúvida for por falta de informação suficiente** no laudo, deve solicitar novo laudo utilizando as informações disponíveis no modelo padrão para o novo laudo.

Se a dúvida for técnica, o profissional deve procurar o médico RT da unidade para orientações, se mesmo assim não esclarecer, deve enviar e-mail ao Suporte SMS/RIO com cópia para Coordenação de Reabilitação no e-mail reabilitacaosmsrj@gmail.com, informar as dúvidas e seguir as orientações da Coordenação conforme cada caso.

- **Coordenação de Reabilitação da pessoa com deficiência:** reabilitacaosmsrj@gmail.com
- **Coordenação de doenças crônicas não transmissíveis:** Hipertensão e Diabetes (gpdgph@gmail.com) e Câncer (mamasmsdc@gmail.com)
- **Coordenação de doenças crônicas transmissíveis:** HIV/AIDS (aidssmsrio@gmail.com) e Tuberculose (gps.subpav@gmail.com)
- **Coordenação de saúde mental:** saudementalsmsrj@gmail.com

SUORTE RIOCARD AOS PROFISSIONAIS DAS UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA, EM CASO DE DÚVIDAS:

SUPERINTENDENCIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE

E-mail: riocard.saude@gmail.com

Telefone: (21) 2293-4245

SUORTE RIOCARD AOS PROFISSIONAIS DAS
UNIDADES

