


**Atenção!**  
**Como proceder em outras situações**

**Atualização Cadastral:**  
Acrescentar outros telefones do paciente no sistema Call/HSPM. Outros dados direcionar o paciente à Seção de Matrícula, no horário das 7h30 às 15h30 ou informações através do telefone 3397-8010

**Consultas da Endocrinologia**  
Caso o Sr(a). não tenha realizado exame de sangue, por favor comparecer no próximo dia útil após esta ligação para coleta do exame no 4º andar das 07h00 as 08h00 e trazer a guia do exame

**Paciente perdeu a data do exame e não irá comparecer à consulta:**  
  
O paciente deverá ser informado que a consulta será cancelada e deverá comparecer no Setor que deixou os pedidos (Pós Consulta ou pp guichê – vide tabela) para remarcar o exame e a consulta.  
**STATUS: CANCELAR CONSULTA**

**Paciente não foi chamado para realização de exame:**  
  
Deverá ser informado que a consulta será cancelada e o HSPM estará avaliando a situação para posterior reagendamento, após a realização do exame. Para dúvidas, fornecer o telefone do Hospital 3397-7700 – opção 6 . **STATUS: CANCELAR /REMARCAR**

 **Bom dia/ boa tarde/ boa noite!**  
Meu nome é (falar nome), do Hospital do Servidor Público Municipal e o motivo do meu contato é para confirmar a **consulta de retorno agendada**

Por gentileza, o(a) Sr.(a) (chamar pelo o nome) está?

**Sim , sou eu mesmo**

O motivo do nosso contato é para confirmar a CONSULTA agendada no Hospital do Servidor Público Municipal. Confirmar dados (data, horário, especialidade, /andar, senha, nome do profissional), conforme consta no SGH. Informar dados de telefone/endereço do HSPM ao paciente

O (A) Sr (a) confirma sua presença?

**Não**

**Sim**

Sr (a) (falar o nome do paciente), gostaríamos de lembrar que é muito importante o seu comparecimento à consulta. Pedimos que compareça com 30 minutos de antecedência. Levar o cartão de consulta, documento Original/oficial com foto (RG ou Habilitação e/ou), 1 dos 3 holerites (pode ser foto no celular) e o cartão do SUS (necessários para alguns exames externos). Lembrete: Servidores aposentados deverão conter o carimbo no cartão de consulta sobre a isenção de apresentação do holerite junto à Matrícula. Caso não passa comparecer, o cancelamento Poderá ser feito com até 2 dias úteis de antecedência, através dos telefones 3397-8000/8001 - de segunda a sexta feira, das 7h00 às 15h30.

**O Hospital do Servidor Público Municipal agradece sua atenção. Tenha um (a) Bom dia/tarde/ noite!**  
**FIM**

**Não**

Com quem falo, por gentileza? (**Aguardar resposta**). Sr.(a) qual seu grau de parentesco com o(a) Sr.(a) (**operador: informar nome completo do paciente**). Sr.(a), o motivo do nosso contato é para **confirmar a CONSULTA** já agendada **no Hospital do Servidor Público Municipal**. Por gentileza pode anotar/ repassar o recado?  
**Atenção, operador! Informar:** (Data, horário, especialidade, senha e nome do profissional da consulta segundo o SGH). Informar dados de telefone/Endereço do HSPM ao paciente.

**Atenção**  
(se o paciente se recusar a passar o recado):  
“Qual o melhor horário para falar com o paciente para confirmar a consulta agendada?”  
**STATUS: LIGAR + TARDE**

Agendar horário para retorno do contato