

MISSÃO: Fornecer atendimento ambulatorial garantindo a excelência no cuidado.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Call Center • Recepção • Recepcionista • Higienização • Infraestrutura • Tecnologia da Informação • Suprimentos • SESMT • Gestão de Pessoas • Educação Continuada • Médico Referência • Credenciamento • GEOP • Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta Agendada • Paciente Recebido • Documentos Solicitados • Exames Laboratoriais • Exames Diagnósticos • Ambiente Limpo • Manutenção Predial • Computadores e Rede • Insumos • EPI's • Colaboradores • Treinamentos • Paciente Referência • Abertura de agenda • Gestão de informação • Qualidade 	<pre> graph TD A[Ambulatório] --> B[Receber paciente conforme ordem da senha] B --> C[Solicitar documentos pessoais] C --> D[Verificar Elegibilidade] D --> E[Lançar paciente no sistema] E --> F[Encaminhar paciente para atendimento] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente Elegível 	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Faturamento



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- CS - Total de Consultas Realizadas
- CS - Percentual de Realização de Consultas por Agendamento
- CS - Percentual de Consultas por Encaixe
- CS - Percentual de Consultas Agendadas Realizadas
- CS - Percentual de Consultas Canceladas
- CS - Média de Tempo em Sala de Espera
- CS - Net promoter Score (NPS)
- CS - Total de Notificações
- CS - Notificações Tratada / Encerradas

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Call center:** Recebe o formulário de solicitação de abertura de agenda Médica, enviado pela Supervisora de Recepção do Ambulatório e secretárias;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço;
- **Médico Referente:** Atender os pacientes agendados e os que foram direcionados para o consultório, pontualidade para iniciar o consultório;
- **Credenciamento:** Liberar Médico credenciado (agenda médica) solicitação do acesso no Tasy;
- **Recepção:** Treinar para o fluxo do atendimento e confirmação de dados da agenda no Tasy;

CLIENTES

- **Call center:** Encaminha o formulário por e-mail solicitando criação de agenda médica;
- **Tecnologia da Informação:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desse processo;
- **Médico referente:** Suporte no atendimento na recepção aos pacientes, organização de materiais de consultório.
- **Credenciamento:** Liberar Consultório disponíveis para realização de seus atendimentos;

Mapa de Processo

Cadeia de Valor: Processo de Apoio

Processo: Ambulatório

Responsável: Danielle Silva Lobato Matos

Código: HPD-MP-AMB-02

Versão: 02

Página: 01



- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe do ambulatório e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo;
- **Faturamento:** Receber o formulário de solicitação abertura de agenda Médica, enviado pela Supervisora de Recepção do Ambulatório e secretárias.

- **Recepção:** Informar ao paciente a retirada de senha acionando as senhas, para as confirmações dos dados do paciente na agenda médica e lançando o mesmo no sistema Tasy;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário;
- **Faturamento:** Encaminhar o formulário por e-mail solicitando criação de agenda médica.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

POLÍTICA

- HPD-DTH-PL-04 - Comunicação
- HPD-ATI-PL-01 - Segurança da Informação

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-GEOP-POP-08 - Atendimento do Ambulatório

PROTOCOLO

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos

Elaborado por: Danielle Matos Supervisora Consultórios	Verificado por: Enf. ^a Rainá Carvalho Gerência da Qualidade	Aprovado por: Enf. ^a Daniella Lemes Gerente da Qualidade	Data de Elaboração 12/12/2022	Data de Revisão 12/12/2023
---	---	--	---	--------------------------------------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO				TRATAMENTO DO RISCO					
RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR IMPACTADO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
NÃO CONFIRMAR DOCUMENTOS DO PACIENTE	ERRO DE CADASTRO DO PACIENTE / INSATISFEITO	PACIENTE INSATISFEITO/INDICADOR (TEMPO NA SALA DE ESPERA) NÃO ALÇANCANDO A META	PRAZO & QUALIDADE	2.0	1.0	2.0	BAIXO	1. GARANTIR O CUMPRIMENTO DO POP DO AMBULATÓRIO (CADASTRO) 2. TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS NOVOS 3. ACOMPANHAMENTO DOS CADASTROS ATRAVÉS DO BI	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
NÃO ATUALIZAR CADASTRO S/N	NÃO ATUALIZAR CADASTRO S/N	CADASTRO COM FALTA DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS	PRAZO & IMAGEM	2.0	1.0	2.0	BAIXO	1. GARANTIR O CUMPRIMENTO DO POP DO AMBULATÓRIO (CADASTRO) / 2. TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS NOVOS/ 3. MONITORAMENTO ATRAVÉS DO BI	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
NÃO VERIFICAR AUTORIZAÇÃO DO CONVÊNIO	CONSULTA NÃO REALIZADA / INSATISFEITO	IMPACTO FINANCEIRO (HPD+MÉDICO) / INSATISFEITO	FINANCEIRO	2.0	2.0	4.0	BAIXO	1. MONITORAMENTO ATRAVÉS DA ELEGIBILIDADE DO PACIENTE ATRAVÉS DO OVERMIND	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

Mapa de Processo

Cadeia de Valor: Processo de Apoio

Processo: Ambulatório

Responsável: Danielle Silva Lobato Matos

Código: HPD-MP-AMB-02

Versão: 02

Página: 01



NÃO CONFIRMAR CONSULTA NO TASY	INSATISFAÇÃO DO CLIENTE	ERRO DE CADASTRO	QUALIDADE	2.0	2.0	4.0	BAIXO	1. AGENDAMENTO DAS CONSULTAS VIA CALL CENTER / 2. AGENDAMENTO DISPONÍVEL 24H PELO APLICATIVO (MEU HPD)	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
ORIENTAR PACIENTE QUANTO A CONSULTA MÉDICA	ERRO DE CADASTRO	NÃO ORIENTAR PACIENTE QUANTO A CONSULTA MÉDICA	QUALIDADE	2.0	3.0	6.0	BAIXO	1. CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA INDIVIDUAL POR ESPECIALIDADE, RESPONSABILIDADE DAS SECRETÁRIAS CORRESPONDENTES	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
ENCAMINHAR PACIENTE PARA A SALA DE ESPERA	DEMORA NO ATENDIMENTO / INSATISFAÇÃO	NÃO ENCAMINHAR PACIENTE /PACIENTE SEM LOCALIZAÇÃO CORRETA	QUALIDADE	1.0	3.0	3.0	BAIXO	1. ELABORAR E IMPLEMENTAR UM POP DR ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO. 2. TREINAR E MONITORAR A EQUIPE QUANTO A UTILIZAÇÃO CORRETA DO DOCUMENTO DO AMBULATÓRIO.	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
IDENTIFICAR PACIENTE COM A PULSEIRA DE CONSULTA	ERRO DE IDENTIFICAÇÃO/INSATISFAÇÃO DO CLIENTE	NÃO IDENTIFICAR PACIENTE COM A PULSEIRA	QUALIDADE	2.0	3.0	6.0	BAIXO	1. GARANTIR O CUMPRIMENTO DO PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

Mapa de Processo

Cadeia de Valor: Processo de Apoio

Processo: Ambulatório

Responsável: Danielle Silva Lobato Matos

Código: HPD-MP-AMB-02

Versão: 02

Página: 01



IMPRIMIR AUTORIZAÇÃO E ANEXAR NA PLANILHAS/N	INSATISFAÇÃO DO CLIENTE/IMPACTO FINANCEIRO (HPD+MÉDICO)	NÃO IMPRIMIR A GUIA DE AUTORIZAÇÃO	FINANCEIRO	1.0	2.0	2.0	BAIXO	1. GARANTIR ATRAVÉS DUPLA CHECAGEM	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
SOLICITAR ASSINATURA DO PACIENTE E/OU RESPONSÁVEL NA GUIA DO CONVÊNIO	INSATISFAÇÃO DO CLIENTE/IMPACTO FINANCEIRO (HPD+MÉDICO)	NÃO SOLICITAR A ASSINATURA NA GUIA DO CONVÊNIO	FINANCEIRO	2.0	1.0	2.0	BAIXO	1. GARANTIR ATRAVÉS DUPLA CHECAGEM	DANIELLE	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

Elaborado por: Danielle Matos Supervisora Consultórios	Verificado por: Enf. ^a Rainá Carvalho Gerência da Qualidade	Aprovado por: Enf. ^a Daniella Lemes Gerente da Qualidade	Data de Elaboração 12/12/2022	Data de Revisão 12/12/2023
---	---	--	---	--------------------------------------