

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 1/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

## 1. OBJETIVO

Padronizar o processo de recepção de pacientes na Unidade de Emergência (U.E), de forma humanizada, seguindo as diretrizes do Hospital Porto Dias e com foco em oferecer a melhor experiência ao paciente.

## 2. RESPONSABILIDADES

### 2.1. RECEPCIONISTA ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

Atender o paciente de forma humanizada, seguindo os padrões do Hospital Porto Dias, garantindo a conformidade no cadastro, prestando informações claras e precisas e registrando o atendimento no Sistema Tasy.

### 2.2. ASSISTENTE DE ATENDIMENTO E GUIA HOSPITALAR

Direcionar o paciente para o setor/sala correspondente à necessidade do atendimento, fornecer informações precisas e claras, conferir carimbos e assinaturas nas guias de exames e solicitações médicas e realizar a conferências das mesmas a fim de garantir mais agilidade no processo de faturamento.

### 2.3. RECEPCIONISTA DO GERENCIAMENTO DE LEITOS

Realizar a internação do paciente, fornece as orientações instituídas pelo Hospital, de forma precisa e clara, registrar atendimento no Sistema Tasy, solicitar autorizações junto aos convênios e garantir a disponibilização do leito para o paciente em menor tempo possível com foco em atender o tempo porta leito.

### 2.4. COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE ACESSO

Supervisionar o atendimento realizado pelas recepcionistas, em conjunto com a educação continuada promover treinamentos e qualificações para constante atualização da equipe, auditar os cadastros dos pacientes, verificar as guias de

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 2/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

atendimento quanto à conformidade e encaminhar para setor competente, garantir que o cadastro seja feito no tempo preconizado.

### 3. ABRANGÊNCIA

Unidade de Emergência.

### 4. DESCRIÇÃO

#### 4.1. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

- Recepcionar o paciente que acessa o Hospital pela recepção para atendimento de urgência e emergência retirando uma senha para iniciar o atendimento, considerando sempre a priorização para os casos preferenciais previstos em lei como: idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais.
- Chamar a senha de prioridade antes das senhas de urgência, ou, intercalada com ela caso o número de senhas esteja muito elevado;
- Realizar cadastro completo conforme com CPF, nome completo, data de nascimento, endereço completo, telefone para contato e e-mail;
- Emitir a autorização junto ao convênio de origem e coletar assinatura do paciente ou acompanhante;
- Escanear documentos do paciente e autorização do convênio e anexá-los na entrada única;
- Orientar o paciente para a sala de acolhimento para realizar a classificação de risco;
- Abordar o paciente e direcioná-lo para sala de espera a fim de aguardar a chamada no painel (Assistente de atendimento e guia hospitalar);

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 3/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- Urgência: atendimento de consulta na Unidade de Emergência
- Chamar a senha de acordo com os critérios de prioridade;
- Realizar cadastro completo conforme com CPF, nome completo, data de nascimento, endereço completo, telefone para contato e e-mail;
- Emitir a autorização junto ao convênio de origem e coletar assinatura do paciente ou acompanhante;
- Escanear documentos do paciente e autorização do convênio e anexá-los na entrada única;
- Direcionar o paciente para a sala de acolhimento para realizar a triagem com o enfermeiro;
- Cabe ao assistente de atendimento e guias hospitalares bordar o paciente e direcioná-lo para sala de espera afim de aguardar a chamada no painel;

Para pacientes com acionamento da senha de “Dor no Peito”, é cumprido o fluxo do protocolo de dor torácica, priorizando o atendimento sobre os demais;

- Acionar a equipe de enfermagem por meio da campainha, após sinalização o técnico de enfermagem se direciona para a recepção e conduz o paciente até a Sala de Graves para realização do eletrocardiograma;
- Registrar o atendimento de consulta e o exame de eletrocardiograma enquanto o paciente é atendido na Sala de Graves;
- Realizar o cadastro completo e conforme com CPF, nome completo, data de nascimento, telefone para contato e e-mail;
- Emitir a autorização junto ao convênio de origem e coletada a assinatura do paciente ou acompanhante;

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

 		<b>Data 1ª versão: 20/06/2018</b>
		<b>Ult. Revisão: 11/04/2022</b>
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		<b>Vencimento: 11/04/2024</b>
		<b>Versão: 02</b>
		<b>Nº Páginas: 4/9</b>
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- Escanear documentos do paciente e autorização do convênio e anexá-los na entrada única;
- Paciente em atendimento no protocolo de dor torácica não é submetido à triagem pelo enfermeiro. Nesses casos o paciente é rapidamente atendido pela equipe assistencial e os trâmites administrativos são realizados pelo acompanhante ou pelo próprio paciente após o atendimento concluído. Este processo na recepção não deve ultrapassar mais de um minuto.
- Pacientes que chegam à Unidade de Emergência em estado crítico são encaminhados diretamente para Sala do Grave, sem passagem pela recepção. Todo processo administrativo é feito posteriormente.
- Em caso de dúvidas sobre autorização de consulta ou procedimento, consultar o manual dos convênios na pasta credenciamento.

#### **4.2. EXAMES DE URGÊNCIA**

- Lançar no Tasy os exames solicitados pelo médico da Unidade de Emergência, bem como, autorizar junto ao convênio do paciente, antes da realização do mesmo;
- A recepcionista entrega guia e questionários (quando aplicável) devidamente preenchidos, ao assistente de atendimento e guia hospitalar para o direcionamento correto;
- O assistente de atendimento e guia hospitalar leva a guia para a sala de exames assim que o exame estiver autorizado e lançado no Tasy, e entregar ao técnico plantonista, informando onde o paciente se encontra para que seja mais facilmente localizado;

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		<b>Data 1ª versão: 20/06/2018</b>
		<b>Ult. Revisão: 11/04/2022</b>
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		<b>Vencimento: 11/04/2024</b>
		<b>Versão: 02</b>
		<b>Nº Páginas: 5/9</b>
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- É de responsabilidade de todos garantir e monitorar o exame do paciente.

#### 4.3. INTERNAÇÃO CLÍNICA A PARTIR DA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

- Após a definição pelo médico plantonista sobre a necessidade de internação, o profissional da equipe assistencial encaminha o acompanhante ao setor de Internação da Urgência, onde o recepcionista confirma a solicitação e guia de internação devidamente preenchidas pelo médico, para dar entrada na internação de urgência do paciente, levando em consideração o critério médico para internação na unidade de internação (UI) ou unidade de terapia intensiva (UTI).
- O recepcionista solicita os documentos do paciente e acompanhante, para confirmar os cadastros dos mesmos solicitando no mínimo dois números telefônicos para contato;
- Realizar a cópia dos documentos, escanear os mesmos juntamente com as solicitações anexar ao sistema (Tasy), enviar para o convênio a fim de gerar uma guia de internação;
- Imprimir, entregar e esclarecer para o paciente ou seu responsável os seguintes documentos: checklist de checagem de documentos dos prontuários, ficha de internação, termo de compromisso e responsabilidade, termo de responsabilidade e autorização para internação;
- Confirmar o entendimento das informações repassadas e formalizar por meio da assinatura do paciente ou seu responsável nos documentos impressos, anexar documentos assinados ao prontuário;
- Imprimir também, etiquetas auto adesivas e pulseira de identificação, confirmando com o paciente ou seu responsável os dados do mesmo;

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 6/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- Imprimir, entregar esclarecer e assegurar o entendimento do paciente ou seu responsável o guia informativo de internação do paciente e visitante;
- Realizar a reserva de leito de acordo com perfil do paciente;
- Encaminhar o prontuário ao setor de enfermagem, assim que o leito constar como disponível no Sistema;
- Protocolar e enviar as guias originais de internação, e suas autorizações para o setor de contas médicas ao fim de cada turno;
- Encaminhar o paciente ao andar/leito, garantindo que o tempo porta leito seja atendido, considerando que o cumprimento deste tempo é de responsabilidade de todos os envolvidos no processo internação.

#### 4.4. INTERNAÇÃO CIRÚRGICA A PARTIR DA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

- Após a definição pelo médico plantonista sobre a necessidade de internação, o profissional da equipe assistencial encaminha o acompanhante ao setor de Internação da Urgência, onde o recepcionista confirma a solicitação e guia de internação devidamente preenchidas pelo médico, para dar entrada na internação de urgência do paciente, levando em consideração o critério médico para internação na unidade de internação (UI) ou unidade de terapia intensiva (UTI).
- O recepcionista solicita os documentos do paciente e acompanhante, para confirmar os cadastros dos mesmos solicitando no mínimo dois números telefônicos para contato;

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 7/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- Realizar a cópia dos documentos, escanear os mesmos juntamente com as solicitações anexar ao sistema (Tasy), enviar para o convênio a fim de gerar uma guia de internação;
- Imprimir, entregar e esclarecer para o paciente ou seu responsável os seguintes documentos: checklist de checagem de documentos dos prontuários, ficha de internação, termo de compromisso e responsabilidade, termo de responsabilidade e autorização para internação;
- Confirmar o entendimento das informações repassadas e formalizar por meio da assinatura do paciente ou seu responsável nos documentos impressos, anexar documentos assinados ao prontuário;
- Imprimir também, etiquetas auto adesivas e pulseira de identificação, confirmando com o paciente ou seu responsável os dados do mesmo;
- Imprimir, entregar esclarecer e assegurar o entendimento do paciente ou seu responsável o guia informativo de internação do paciente e visitante;
- Solicitar exames de imagens que não tenham sido realizados no Hospital Porto Dias. Anexar no sistema Tasy;
- Realizar a reserva de leito em unidade cirúrgica, de acordo com perfil do paciente;
- Encaminhar o prontuário ao setor de enfermagem, assim que o leito constar como disponível no Sistema;
- Protocolar e enviar as guias originais de internação, e suas autorizações para o setor de contas médicas ao fim de cada turno;

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 8/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- Encaminhar o paciente ao andar/leito, garantindo que o tempo porta leito seja atendido, considerando que o cumprimento deste tempo é de responsabilidade de todos os envolvidos no processo internação.

#### 4.5. GUIAS DE CONSULTA E EXAMES DE URGÊNCIA

- Cabe ao assistente de atendimento e guia hospitalar recolher as guias de consulta e exames de urgência, já autorizados;
- Confirmar as assinaturas e carimbos necessários;
- Emitir relatório e realizar conferência de prontuários de acordo com o mesmo afim de garantir que todos sejam organizados;
- Separar por convênio, entregar à equipe de prontuário da urgência para auditar e protocolar.

#### 4.6. PROCEDIMENTOS PARA AS GUIAS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO HORÁRIO NOTURNO, SÁBADO, DOMINGO E FERIADOS PARA PACIENTES DA UNIDADE DE EMERGÊNCIA.

- Lançar no Tasy os exames solicitados pelo médico, bem como, enviar a solicitação para ser autorizada junto ao convênio do paciente;
- Encaminhar o paciente para realização do atendimento;
- Encaminhar, folha de rosto, original da guia de solicitação médica, nos casos de exames de baixo custo;
- Solicitar, a devida Autorização, anexar ao original da Solicitação Médica e Laudo de Urgência.

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 9/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

- No caso de Negativa da Autorização, a mesma deverá ser anexada ao original da Solicitação Médica.

#### **4.7. PROCEDIMENTOS PARA AS GUIAS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO HORÁRIO NOTURNO, SÁBADO, DOMINGO E FERIADOS PARA PACIENTES INTERNADOS.**

- Lançar no Tasy os exames solicitados pelo médico, bem como, enviar a solicitação para ser autorizada junto ao convênio do paciente;
- Encaminhar folha de rosto, cópia da guia de solicitação médica e do laudo de urgência, no caso de exames de alto custo. Reter os pedidos originais;
- Pacientes internados mesmo se a Recepção/Urgência não conseguir acesso ao sistema de Autorização da Operadora, o atendimento deverá ser feito. Observando exames e procedimentos cobertos pelo convênio.
- O original da Solicitação Médica, a Autorização ou Negativa da Operadora, assim como do Laudo de Urgência, devem ser protocoladas e enviadas diariamente, ou no dia útil seguinte (nos casos de final de semana e feriados) para a Área de Autorização, até as 10h do dia seguinte ao da realização do Atendimento.

#### **5. REFERÊNCIAS**

Padrões de Acreditação da *Joint Commission International* para Hospitais. 7ª edição, 2020.

#### **6. ANEXOS**

Não se aplica.

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

 		Data 1ª versão: 20/06/2018
		Ult. Revisão: 11/04/2022
<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Vencimento: 11/04/2024
		Versão: 02
		Nº Páginas: 10/9
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA HPD-RECEP-POP-02</b>	

## 7. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	20/06/2018
Revisão para adequação ao Manual de Acreditação Internacional da JCI 7ª edição, 2020.  Inclusão do item 4.6. Procedimentos para as guias de atendimentos realizados no horário noturno, sábado, domingo e feriados para pacientes da unidade de emergência	02	11/04/2022

<b>Elaboração e Revisão:</b> Joyce Karen Jaste Lima Coordenação de Acesso	<b>Validação:</b> Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------