	<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>	Data 1ª versão: 25/11/2020
		Ult. Revisão: 09/04/2024
		Vencimento: 09/04/2026
		Versão: 03
		Nº Páginas: 1/4
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO HPD-AMB-POP-01</b>	

## 1. OBJETIVO

Treinar as equipes do ambulatório, conforme as atividades realizadas na prestação de serviços médicos hospitalares no setor de ambulatório e padronização do atendimento na recepção e confirmação de consultas no Hospital Porto Dias (HPD).

## 2. RESPONSABILIDADES

### 2.1. CALL CENTER

Realizar agendamentos/retornos e/ou cancelamentos de consultas, e repassar as informações das consultas.

### 2.2. RECEPÇÃO DO AMBULATÓRIO

Realizar agendamentos/retornos e/ou cancelamentos de consultas, e repassar as informações das consultas, faz confirmação das consultas mediante pagamento e/ou autorização de convênios, atualizar ou cadastrar pacientes no sistema, orientar e encaminhar ao consultório médico.

### 2.3. EQUIPE MÉDICA


Realizar consulta, solicitar e avaliar exames, prestando atendimento médico conforme as necessidades do paciente.

### 2.4. SECRETÁRIAS DE MÉDICOS

Realizar agendamentos/retornos e/ou cancelamentos de consultas, e repassar as informações das consultas, confirmar agenda médica, organizar, orientar e direcionar os pacientes até os consultórios médicos.

### 2.5. SUPERVISÃO DO AMBULATÓRIO

<b>Elaboração e Revisão:</b> Priscila Secco Coordenação de Gestão de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Vaneska Tainá Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

	<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>	Data 1ª versão: 25/11/2020
		Ult. Revisão: 09/04/2024
		Vencimento: 09/04/2026
		Versão: 03
		Nº Páginas: 2/4
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO HPD-AMB-POP-01</b>	

Monitorar as atividades diárias, treinamentos, fiscalizar as diretrizes dos consultórios e suas necessidades, reunião com as equipes das recepções dos ambulatórios, divulgar a pontuação do NPS para as equipes de recepção e secretárias, organizar as escalas, fazer o acolhimento do paciente das ouvidorias, entrar em contato com os pacientes do track sale, solicitar materiais de expediente, fazer as ordens de serviços para os setores de apoio, enviar e-mail para o call center para cancelamento das agendas médicas, analisar e apresentar os indicadores, acompanhamento do BI das recepções, fazer a gestão de pendências e participar das resoluções;

## 2.6. COORDENAÇÃO DE ACESSO

Coordenar as etapas do processo, garantir o alinhamento das diretrizes de atendimento e repassar para equipe informações estratégicas a fim de atingir metas e indicadores.

## 3. ABRANGÊNCIA

Hospital Porto Dias - Ambulatórios.

## 4. DESCRIÇÃO


### 4.1. RECEBER PACIENTE

A recepção deve atender o paciente, esclarecer dúvidas sobre sua consulta, orientar a disponibilidade da senha no totem, aciona-lo pela senha e confirmar a sua identificação na agenda de consulta.

### 4.2. SOLICITAR DOCUMENTOS PESSOAIS DOS PACIENTES

Os documentos devem ser solicitados ao paciente para que o processo de identificação seja realizado pela recepcionista e ou secretária.

<b>Elaboração e Revisão:</b> Priscila Secco Coordenação de Gestão de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Vaneska Tainá Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

	<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>	Data 1ª versão: 25/11/2020
		Ult. Revisão: 09/04/2024
		Vencimento: 09/04/2026
		Versão: 03
		Nº Páginas: 3/4
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO HPD-AMB-POP-01</b>	

#### 4.3. VERIFICAR ELEGIBILIDADE NO CONVÊNIO

A recepção verifica a autorização e a situação (ativo ou não) do convênio, imprime as autorizações e solicita ao paciente que assine a guia de autorização.

#### 4.4. LANÇAR PACIENTE NO SISTEMA TASY

A recepção confirma o cadastro do paciente e revisa todas as informações para cadastro conforme. A consulta é lançada no sistema Tasy e, caso o paciente não esteja agendado, deverá ser realizado um encaixe.

#### 4.5. ENCAMINHAR O PACIENTE ATÉ O CONSULTÓRIO MÉDICO E/OU SALA DE ESPERA

A recepção identifica o paciente com a pulseira verde de consulta e o encaminha para a sala de espera e, posteriormente, ao consultório.

#### 5. REFERÊNCIAS

Não se aplica.

#### 6. ANEXO

**ANEXO I: Fluxo 1 – Atendimento do Ambulatório**

#### 7. QUADRO RECAPITULATIVO

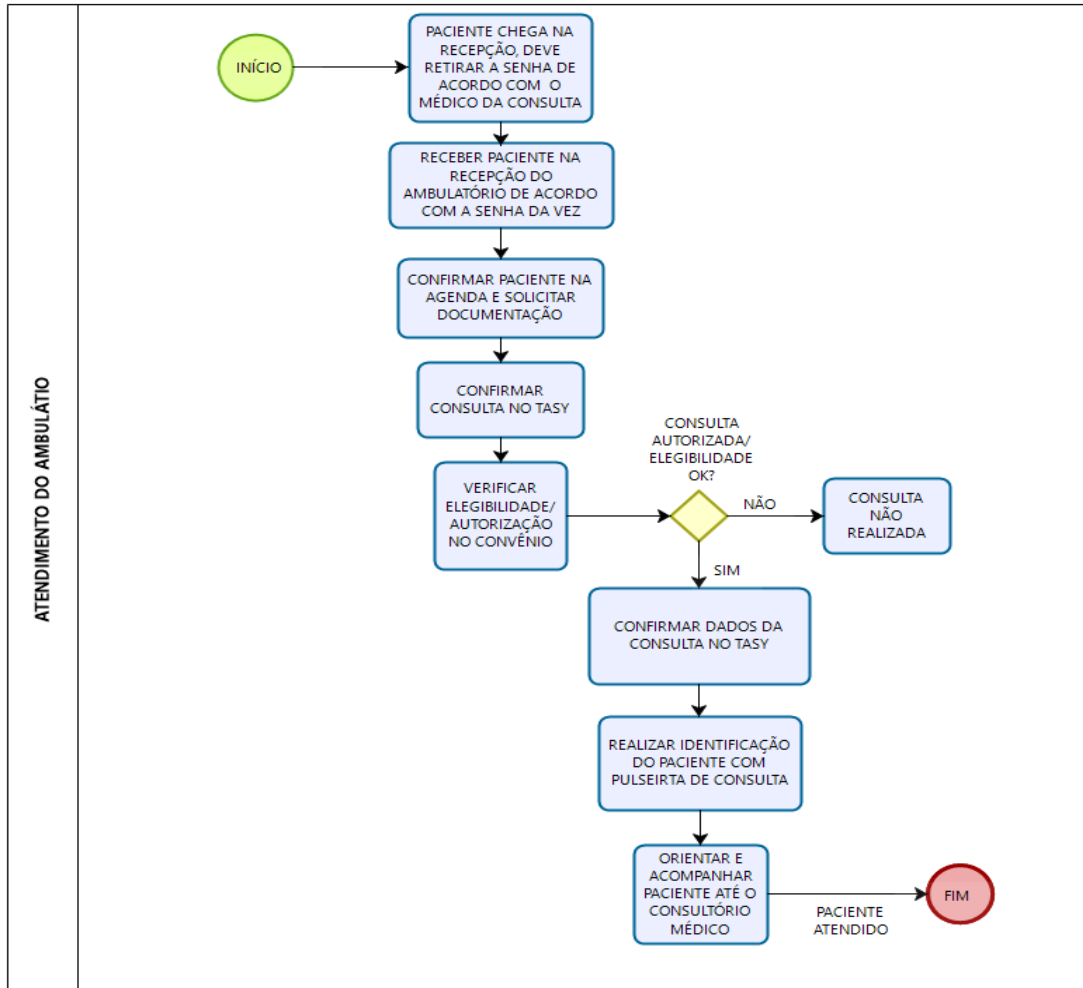
Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	25/11/2020
Tivemos uma atualização no documento no item 2.3 Equipe Médica.	02	20/01/2022

<b>Elaboração e Revisão:</b> Priscila Secco Coordenação de Gestão de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Vaneska Tainá Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

 <b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>	<b>HOSPITAL PORTO DIAS</b>		Data 1ª versão: 25/11/2020
			Ult. Revisão: 09/04/2024
			Vencimento: 09/04/2026
			Versão: 03
			Nº Páginas: 4/4
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO</b> <b>HPD-AMB-POP-01</b>		

Tivemos uma atualização no documento 2.5 supervisões do ambulatório.	03	09/04/2024
----------------------------------------------------------------------	----	------------

**ANEXO I: Fluxo 1 – Atendimento do Ambulatório**



<b>Elaboração e Revisão:</b> Priscila Secco Coordenação de Gestão de Acesso	<b>Validação:</b> Enf. <sup>a</sup> Vaneska Tainá Qualidade	<b>Aprovação:</b> Enf. <sup>a</sup> Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------