

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 Nº Páginas: 1/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de recepção de pacientes na unidade de emergência pediátrica, de forma humanizada, e seguindo as diretrizes do Hospital Porto Dias, com foco em oferecer a melhor experiência ao paciente.

2. RESPONSABILIDADES

2.1 RECEPCIONISTA ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

Atender o cliente de forma humanizada, seguir os padrões de atendimento do hospital Porto Dias, garantir conformidade no cadastro, prestar informações claras e precisas, registrar o atendimento no sistema Tasy, solicitar autorizações junto aos convênios.

2.2 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 me menor tempo possível.

2.3 COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE ACESSO

Supervisionar o atendimento, promover treinamentos e qualificações para constante atualização da equipe, auditar os cadastros dos pacientes, verificar as guias de atendimento quanto à conformidade e encaminhar para setor competente, garantir que o cadastro seja feito no tempo preconizado.

3. ABRANGÊNCIA

Unidade de Emergência Pediátrica.

4. DESCRIÇÃO

4.1. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf. ^a Letícia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 Nº Páginas: 2/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

- Recepcionar paciente e responsável que dão entrada na recepção da Unidade de Emergência Pediátrica, orientar retirada de senha:
 - Prioridade: Portadores de necessidades especiais.
- Atender pacientes prioritários antes dos pacientes de urgência, ou, intercalado com ele caso o número de senhas esteja muito elevado, apenas se faz necessário retirada de senha caso haja mais de um paciente;
- Realizar cadastro completo conforme com CPF, nome completo, data de nascimento, endereço completo do paciente e responsável e telefone para contato e e-mail do responsável;
- Emitir a autorização junto ao convênio de origem e coletar assinatura do responsável;
- Escanear documentos do paciente e autorização do convênio e anexá-los na entrada única;
- Orientar o responsável a encaminhar o paciente para a sala de acolhimento para realização da classificação de risco.
- Pacientes que necessitam de atendimento de emergência serão 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

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|----------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 |
| | | Nº Páginas: 3/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIATRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

- Lançar no Tasy os exames solicitados pelo médico da unidade de emergência, bem como, autorizar junto ao convênio do paciente, antes da realização;
- Entregar guia e questionários (quando aplicados) devidamente preenchidos, ao assistente de atendimento e guias hospitalares;
- Autorizar junto ao convênio;
- Imprimir folha de rosto, e encaminhar para enfermagem;
- Acionar Radiologista informando que há exame a ser realizado;
- É de responsabilidade de todos garantir e monitorar o exame do paciente.

4.3. INTERNAÇÃO CLÍNICA UE – PEDIÁTRICA.

- Equipe assistencial orienta acompanhante a encaminhar-se ao setor de Internação de Urgência pediátrica após o critério médico para internação em UI ou UTI, com o documento de Solicitação de Internação bem como Guia de Internação devidamente preenchida pelo médico, para dar entrada na internação de urgência do paciente;
- Solicitar os documentos do paciente e acompanhante, confirmar os cadastros deles solicitando no mínimo mais dois números 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 os seguintes documentos: Lista de checagem de documentos dos prontuários, Ficha de internação Termo de compromisso e responsabilidade, Termo de responsabilidade e autorização para internação;

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf.ª Leticia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|


| | | |
|---|---|----------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 |
| | | Nº Páginas: 4/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

- Solicitar assinatura do responsável nos documentos impressos, anexar documentos assinados ao prontuário;
- Imprimir também, Etiqueta de identificação, pulseira de identificação, confirmando com o paciente ou acompanhante os dados;
- Imprimir e entregar ao acompanhante o Guia informativo de internação do Paciente e visitante;
- Realizar a reserva de leito de acordo com perfil pediátrico 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 os tempos/prazos sejam cumpridos (indicador de porta-leito) (equipe assistencial);

4.4. INTERNAÇÃO CIRÚRGICA UE PEDIÁTRICA

- Equipe assistencial encaminha o acompanhante ao setor de Internação de urgência após o critério médico para internação em UI ou UTI, com o documento de Solicitação de Internação bem como Guia de Internação, e pedido de OPME (quando necessário) devidamente preenchida pelo médico, para dar entrada na internação de urgência do paciente;
- Solicitar os documentos do paciente e acompanhante, confirmar os cadastros solicitando no mínimo mais dois números para contato;
- Solicitar exames de imagens que não tenham sido realizados no Hospital Porto Dias. Anexar no sistema Tasy;

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|


| | | |
|---|---|-------------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 Nº Páginas: 5/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIATRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

- 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 os seguintes documentos: Lista de checagem de documentos dos prontuários, Ficha de internação Termo de compromisso e responsabilidade, Termo de responsabilidade e autorização para internação;
- Solicitar assinatura do responsável nos documentos impressos, anexar documentos assinados ao prontuário do paciente;
- Imprimir: Etiqueta de identificação, pulseira de identificação, confirmar com o paciente ou acompanhante os dados do mesmo;
- Imprimir e entregar ao responsável o Guia informativo de internação do Paciente e visitante;
- Realizar a reserva de leito de acordo com perfil pediátrico 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 os tempos/prazos sejam cumpridos com atenção ao indicador de tempo porta-leito, monitorado pela equipe assistencial da unidade de emergência;

5. REFERÊNCIAS

Padrões de Acreditação da *Joint Commission International* para Hospitais. 7ª edição, 2021.

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf.ª Letícia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|----------------------------|
|   | | Data 1ª versão: 04/10/2021 |
| | | Ult. Revisão: NA |
| HOSPITAL PORTO DIAS | | Vencimento: 04/10/2023 |
| | | Versão: 01 |
| | | Nº Páginas: 6/6 |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | RECEPÇÃO - UNIDADE DE EMERGÊNCIA PEDIATRICA HPD-RECEP-POP-01 | |

6. ANEXOS

Não se aplica.

7. QUADRO RECAPITULATIVO

| Descrição da Revisão | Versão | Data |
|----------------------|--------|------------|
| Emissão inicial | 01 | 04/10/2021 |

HPD

| | | |
|--|---|--|
| Elaboração e Revisão: Joyce Jaste Coordenação de acesso | Validação: Enf. ^a Leticia Carvalho Assessoria Qualidade | Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Assessoria Qualidade |
|--|---|--|