	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/11/2022
		Ult. Revisão: 02/02/2024
		Vencimento: 02/02/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 1/5
PROCEDIMENTO GERAL	CHECK-UP EXECUTIVO HPD-AMB-PG-01	

1. OBJETIVO

Sistematizar o processo de check-up executivo realizado no Hospital Porto Dias.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. COMERCIAL

Responsável pela definição de escopo do produto check-up e das negociações com convênios, empresas e demais partes interessadas.

2.2. GESTÃO DE ACESSO

Responsável pelos processos ligados ao agendamento, atendimento e navegação do cliente do check-up executivo.

2.3. COORDENAÇÃO DE ACESSO AO PACIENTE

Responsável pela gestão do check-up executivo junto aos supervisores da gestão de acesso ao paciente, com responsabilidade de acionamento dos processos de apoio (Infraestrutura, Engenharia Clínica, Serviço de Nutrição e Dietética, Higienização, Lavanderia).

2.4. ÁREAS ASSISTENCIAIS

Responsáveis pela prestação de serviço conforme escopo do check-up executivo.

2.5. ÁREAS DE EXAMES


Responsáveis pela execução de exames conforme escopo do check-up executivo.

2.6. SUPERINTENDÊNCIA

Responsável por alocar os recursos necessários para a execução do processo de check-up executivo.

2.7. MARKETING

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Supervisora de Gestão de Acesso	Validação: Enf. ^a Vaneska Barbosa Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/11/2022
		Ult. Revisão: 02/02/2024
		Vencimento: 02/02/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 2/5
PROCEDIMENTO GERAL	CHECK-UP EXECUTIVO HPD-AMB-PG-01	

Responsável pela divulgação do produto check-up executivo.

3. PROCEDIMENTOS


O checkup executivo utiliza procedimentos e exames para detecção precoce e avaliação de risco de futuras doenças, com o objetivo de garantir melhorias na qualidade de vida, proporcionando a investigação e acompanhamento dos fatores de risco que o indivíduo possa apresentar.

O andamento e conclusão do checkup executivo é realizado por meio dos processos e passos descritos abaixo.

3.1. RECEPÇÃO

- Realizar o atendimento ao Executivo via corporativo para realização de check-up;
- Seguir o guia padrão de atendimento;
- Fornecer as informações referentes ao check-up, solicitando sempre reedback do executivo, para validar o entendimento;
- Fornecer as informações sobre exames que serão realizados;
- Orientar sobre a data, horário e local para a realização do check-up;
- Verificar se o executivo virá de veículo próprio e informar o local de estacionamento e acesso ao ponto de encontro para início do check-up (Térreo do bloco D);
- Confirmar a presença do executivo com 48 horas antes do agendamento do check-up;

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Supervisora de Gestão de Acesso	Validação: Enf. ^a Vaneska Barbosa Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/11/2022
		Ult. Revisão: 02/02/2024
		Vencimento: 02/02/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 3/5
PROCEDIMENTO GERAL	CHECK-UP EXECUTIVO HPD-AMB-PG-01	

- Realizar “Bate Check-up” com os processos envolvidos para o check-up, enviado um e-mail para os processos de apoio, direcionado aos responsáveis de cada processo;
- Confirmar com equipe assistencial a agenda do check-up.

3.2. COORDENAÇÃO DA GESTÃO DE ACESSO


- Monitorar a agenda do check-up, verificar os agendamentos;
- Realizar “Bate Check-up”;
- Definir profissional para realizar navegação do executivo;
- Garantir a agenda de procedimentos, realizando contato com os profissionais.

3.3. NAVEGAÇÃO DO EXECUTIVO

- Receber o executivo, conforme o combinado via ligação o horário e local definido;
- Encaminhar o executivo para o leito específico e apresentar as acomodações ao mesmo;
- Coletar as informações sobre o cardápio do almoço;
- Garantir a agenda de procedimentos, realizando contato com os profissionais que irão atender o Executivo durante o check-up;
- Levar o executivo até a recepção após a conclusão do check-up;
- Sinalizar sobre o recebimento do link para a pesquisa de satisfação pela plataforma Track.

4. REFERÊNCIAS

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Supervisora de Gestão de Acesso	Validação: Enf. ^a Vaneska Barbosa Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/11/2022
		Ult. Revisão: 02/02/2024
		Vencimento: 02/02/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 4/5
PROCEDIMENTO GERAL	CHECK-UP EXECUTIVO HPD-AMB-PG-01	

Não se aplica.

5. ANEXOS

Guia Padrão de Atendimento Check-up Executivo.

6. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	14/11/2022
Realizada revisão geral conforme prazo definido na norma zero.	02	02/02/2024

ANEXO I – GUIA PADRÃO DE ATENDIMENTO

1 – Contato com cliente – saudação

Hospital Porto Dias, Bom dia / boa tarde / boa noite.

Em que posso ajudar?

O senhor (@) conhece nosso programa de check up executivo?

2 – Comunicação com o cliente.


Explicar de forma resumida o programa de check up executivo.

Nossas próximas datas disponíveis são: xx/xx/xx iniciando as 07 até 16h, posso agenda-lo para essa data?

Em caso positivo: agendar o cliente

Em caso negativo: ofertar a data mais próxima que atenda às necessidades do cliente conforme a agenda.

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Supervisora de Gestão de Acesso	Validação: Enf. ^a Vaneska Barbosa Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/11/2022
		Ult. Revisão: 02/02/2024
		Vencimento: 02/02/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 5/5
PROCEDIMENTO GERAL	CHECK-UP EXECUTIVO HPD-AMB-PG-01	

3- Realizar readback

Senhor (@) seu check up foi agendado com sucesso para a seguinte data:

Dia xx/xx/xx iniciando as 00:00.

Se acesso será pela travessa Mauriti lado direito (bloco D).

(Solicitar que o paciente repita as informações passadas)

4 – Finalizar atendimento

Senhor (@) lhe aguardaremos no dia xx/xx no local informado as 06:30 horas.

O senhor (@) tem alguma dúvida?

Hospital Porto Dias agradece , tenha um bom dia/boa tarde / boa noite.

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Supervisora de Gestão de Acesso	Validação: Enf. ^a Vaneska Barbosa Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	---	---