

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 1/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

1. OBJETIVOS

Servir como norteador de conduta do processo oftalmológico, desde a recepção até a saída.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. COORDENAÇÃO MÉDICA

Revisar procedimento geral de atendimento no centro oftalmológico e realizar a gestão da agenda extra de médico, acompanhar os indicadores do processo e, em conjunto com a coordenação e supervisão de enfermagem, reportá-los em reunião mensal para alta liderança.

2.2. COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

Auxiliar a revisão dos documentos referentes aos procedimentos de atendimento no Centro Oftalmológico e garantir o cumprimento das informações contidas nele.

2.3. SURPEVISÃO DE ENFERMAGEM

Realizar a gestão direta da equipe assistencial atuante na oftalmologia, acompanhar os indicadores do processo e, em conjunto com a coordenação médica e de enfermagem, reportá-los em reunião mensal para alta liderança.

2.4. EQUIPE ASSISTENCIAL DO CENTRO OFALTMOLÓGICO

Realizar as ações descritas neste procedimento assegurando a qualidade e segurança assistencial durante suas atividades.

3. ABRANGÊNCIA

Unidade Oftalmologia.

4. DESCRIÇÃO

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf. ^a Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 2/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

4.1. MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES E CHEGADA DO PACIENTE

A unidade possui médicos oftalmologistas que atendem nas especialidades clínicas e cirúrgicas. O encaminhamento para as especialidades acima é feito por demanda espontânea com agendamento pela recepcionista do consultório 07 e Call Center. Além da entrada habitual, em algumas situações o paciente chega ao Serviço trazido de ambulância, nestes casos o profissional da segurança patrimonial deve acionar o setor de oftalmologia para sinalizar a chegada deste paciente.

Ao chegar à recepção da oftalmologia, o paciente é orientado a retirar a senha a partir de 1 hora antes do horário agendado para atendimento de consultas ou exames podendo ser normal ou de prioridade.

4.2. CADASTRO NA RECEPÇÃO

Paciente deve estar munido de documento de identificação e carteira do convênio, caso particular, deverá efetuar o pagamento. A recepção deve confirmar seu nome completo, data de nascimento e informar qual será o seu tipo de atendimento. O cadastro de consulta médica é realizado de acordo com a especialidade incluindo os pacotes de exames de cada convênio.

O Hospital Porto Dias, em obediência a Lei 10.048 de 08 de novembro de 2000, estabelece como prioridade para atendimento pela recepção: Pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, transtorno de espectro autista. O paciente aguarda o chamado do médico através do painel. Após a finalização do cadastro, o paciente é encaminhado para realização do exame de auto-refração e caso já possua óculos é encaminhado para realizar verificação do grau no aparelho. Após realizar os pacotes de exames iniciais obrigatórios, os

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf.ª Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 3/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

pacientes aguardam a chamada para consulta médica através do painel de senha ou chamado pelo próprio médico.

4.3. CANCELAMENTO DE AGENDA MÉDICA

Se o cancelamento ocorrer em tempo menor que 24 horas da data da consulta, o médico deverá entrar em contato com o setor de oftalmologia, informando indisponibilidade e definindo nova data para remarcação na agenda mais próxima, o setor será responsável em entrar em contato com os pacientes informando a impossibilidade do médico e a remarcação da consulta, se maior que 24 horas o médico deverá informar ao setor o período de sua ausência 05 (cinco) dias antes, informando o retorno de abertura de agenda. Após o comunicado médico, será enviado um e-mail para o Call center pela recepção ou supervisor informando o período da ausência.

4.4. CONSULTA MÉDICA

Quando o paciente é atendido inicialmente, o médico deve preencher a “admissão” no prontuário eletrônico e estabelecer um diagnóstico preliminar. Acessar o módulo prescrição protocolo para solicitação de medicamento e exames específicos. Todos os registros de atendimentos posteriores, bem como resultados de exames, consultas pós-cirúrgicas e quaisquer informações pertinentes e pertencentes ao paciente, devem ser registrados nas evoluções.

Em caso de atendimentos em caráter de urgência no período diurno, o paciente deve ser encaminhado ao setor de oftalmologia de 07:00 às 18:00 horas, no período noturno de 19:00 horas às 07:00 horas finais de semana e feriados o médico da urgência entrará em contato com o Callcenter para o acionamento do médico oftalmologista para definição de conduta e agenda, em caso de atendimento imediato do paciente o Callcenter será responsável em acionar a segurança

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf.ª Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 4/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

patrimonial para abertura do setor e a recepção da urgência pediátrica para gerar atendimento do paciente, além do acionamento do enfermeiro administrativo do plantão para registro de relatório que ao final do dia será enviado à presidência.

4.5. EXAMES MÉDICOS ESPECIFICOS

O médico deve solicitar exames através do prontuário eletrônico, na prescrição, e encaminhar o paciente para agendamento na recepção do exame conforme autorização. Caso haja necessidade de acompanhamento pelo anestesista para a realização de exames sob sedação, o médico deve solicitar o acompanhamento deste especialista no sistema, após autorização a recepcionista encaminha o paciente para a sala de exames. Os exames com sedação e contraste são realizados com a presença do médico oftalmologista, anestesista, enfermeiro, e auxiliar/técnico de enfermagem na sala de exames como: Angiofluoresceinografia, OCT, Angio-OCT e USG ocular, foto coagulação a Laser e Yag Laser.

Exames realizados com enfermeiro e auxiliar/técnico de enfermagem na sala de exames com uso de medicamento para dilatação da pupila: Retinografia, Angiofluoresceinografia, OCT, paquimetria, Ceratoscopia, biometria e Campimetria.

4.6. PÓS CONSULTA

O médico realiza a alta do paciente e quando necessário o retorno deverá se dirigir ao consultório 07 para marcação de retorno.

4.7. INTERCONSULTA

Deve ser realizada através do parecer médico no sistema Tasy, a recepcionista do consultório 07 entra em contato com a unidade onde foi gerado o parecer e solicita algumas informações como nome completo do paciente, unidade, CPF, RG, operadora e gera o encaixe na agenda médica e entra em contato com unidade

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf. ^a Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 5/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

informando, horário da consulta e nome do médico. A unidade de internação organiza o transporte do paciente 30 minutos antes da consulta médica.

4.8. SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTOS CIRURGICO

O médico deve solicitar os procedimentos através do prontuário eletrônico Tasy, na prescrição, em espaço próprio e/ou guia do convênio e orientar o paciente para realizar autorização no convênio. Deve ser preendida solicitação de reserva cirurgica, solicitado assinatura do termo de consentimento e solicitado exames pré-operatórios e avaliações pré-operatórios (Cardiologia e Anestesia).

4.9. SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO PARA PROCEDIMENTO CIRÚRGICO

Quando houver indicação de cirurgia, a solicitação deve ser feita obedecendo ao fluxo do paciente cirúrgico.

Documentos necessários para solicitação:

- Formulário próprio do convênio para solicitação do procedimento e OPME, caso haja necessidade autorizada;
- Avaliação cardiológica com menos de 03 meses;
- Avaliação anestésica com o termo de Consentimento anestésico assinado com menos de 30 dias;
- Reserva de sala;
- Exames pré-operatórios (Laboratoriais e imagens);
- Termo de consentimento informado e assinado;

4.10. AGENDAMENTO CIRÚRGICO

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf. ^a Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 6/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

É realizado no consultório 07, em até 72 horas antes do procedimento de acordo com procedimento institucional.

4.11. CONFIRMAÇÃO CIRURGICA

É realizada pelo setor da oftalmologia 48 horas antes do procedimento de acordo com procedimento institucional.

4.12. BATE MAPA

Reunião para confirmação dos procedimentos agendados, é realizado 01 dia antes do procedimento pela equipe do setor em conjunto com os processos de apoios envolvidos.

4.13. INTERNAÇÃO PARA PROCEDIMENTO CIRÚRGICO

Paciente deverá chegar 2 (duas) horas antes do procedimento para realizar o cadastro no consultório 07 da oftalmologia, uma 1 horas antes do procedimento cirúrgico e após de internado e encaminhado para ao centro cirúrgico. Será recebido pelo técnico/auxiliar de enfermagem e orientado para a troca de roupa cirúrgica e retirada de adornos e próteses e encaminhado para sala de preparo para realizar admissão.

5. REFERÊNCIAS

POTTER, Patricia Ann; PERRY, Anne Griffin; FIGUEIREDO, José Eduardo Ferreira de (Trad). Fundamentos de Enfermagem. 9 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2018.

Agencia Nacional de Vigilância Sanitária (ANS). Boletim Informativo de Tecnovigilância. Segurança e Equipamento Médicos Hospitalares, 2014.

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf. ^a Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 22/05/2019
		Ult. Revisão: 16/05/2023
		Vencimento: 16/05/2025
		Versão: 03
		Nº Páginas: 7/7
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO NO CENTRO OFTAMOLOGICO HPD-OFT-PG-01	

William, Malagutti & Bonfim, Isabel Miranda, Enfermagem em Centro Cirúrgico: atualidades e perspectiva no ambiente cirúrgico, Ed. Martinari, 2008.

12. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial, a partir da junção de vários Procedimentos operacionais padrões para um Procedimento Geral que contemple os procedimentos de segurança realizados no Bloco Cirúrgico	01	22/05/2019
Revisão geral para atendimento da periodicidade definida na norma zero.	02	16/05/2021
Revisão do documento de acordo com a reestruturação do processo incluindo as responsabilidades da Supervisão de Enfermagem	03	16/05/2023

Elaboração e Revisão: Enf. José Felipe Oftalmologia	Validação: Enf. ^a Vaneska Tainá Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade
--	---	---