

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 1/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

1. OBJETIVO

Instruir e orientar o colaborador no exercício de suas atividades sobre os procedimentos que fazem parte do processo de atendimento telefônico dando acesso ao cliente no Hospital Porto Dias.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. OPERADORAS DE CALLCENTER

Realizar o atendimento ao cliente com excelência, baseado nos valores do Hospital Porto Dias, com humanização e responsabilidade, seguindo todas as orientações das agendas e preparos dos exames, proporcionando a melhor experiência ao cliente.

2.2. COORDENAÇÃO DE ACESSO

Garantir que os operadores de call center atuem proporcionando o melhor atendimento ao cliente, atendendo a necessidade do agendamento de consultas e exames, bem como fornecer informações solicitadas pelo cliente, dar orientações e feedback aos colaboradores, definir estratégias de melhorias para alcançar as metas dos indicadores estipulados para o processo. Reportar mensalmente para alta lideranças os resultados e iniciativas de melhorias do processo.

3. ABRANGÊNCIA

Institucional.

4. DESCRIÇÃO

4.1. AGENDAMENTO DE CONSULTAS

O serviço de marcações de consultas para os clientes é feito através de ligações para os telefones: 3084-3000/ 3184-9999 e através da plataforma BLIP (para envio e

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 2/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

recebimento de mensagens de texto), com funcionamento de segunda a sábado de 07:00 horas da manhã às 20:00 horas da noite, conforme descrito no Anexo I.

4.2. AGENDAMENTO DE EXAMES

O serviço de agendamento exames são realizados através de ligações para os telefones: 3084-3000/ 3184-9999 e através da plataforma BLIP para marcações de exames de imagem Porto Dias Diagnósticos (PDD) por imagens, que funciona de segunda a sábado de 07 horas da manhã às 20 horas.

Durante o atendimento para agendamento de exames, o colaborador deve informar todo o preparo que o paciente deve fazer para a realização do exame e/ou procedimento. Todas as informações sobre o preparo dos exames estão discriminadas em pasta física no call center, pasta pública e nas agendas configuradas no sistema Tasy.

4.3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Atua no repasse telefônico de informações para clientes externos e internos sobre valores de consultas, exames, horários de funcionamento, serviços ofertados pelo Hospital, podendo resultar em transferência de ligação para outras unidades do Hospital.

4.4. ATENDIMENTO ONCOLÓGICO

Considerando às particularidades do paciente oncológico, o agendamento das consultas e procedimentos oncológicos são realizadas, preferencialmente, pela recepção da Oncologia. Caso a ligação não seja atendida até o terceiro toque, a ligação é transferida para o Call center para o agendamento deste paciente.

4.5. SERVIÇO DE ACIONAMENTO DE SOBREVISO DE MÉDICOS ESPECIALISTAS

O serviço de comunicação interna para acionamento médicos especialistas funciona

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

 HOSPITAL PORTO DIAS	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 3/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

das 05:00 às 19:00 horas de segunda a sábado. O médico da escala é acionado pelo call center, via ligação ou mensagem de texto pelo corporativa. No horário de 19:01 até as 04:59 horas é acionada a assistência. Assistência do noturno tem a escala do sobreaviso médico disponibilizada na pasta documentos institucionais, sobreaviso.

4.5.1. Acionamento dos médicos de plantão previamente escalados

Os médicos do hospital serão acionados para atendimento dos pacientes internados.

- Todos os acionamentos devem ser inseridos no sistema Tasy (aba sobreaviso) e na planilha de controle de atendimento que se encontra na pasta física do sobre aviso no setor;
- Todos os recebimentos de solicitações dos médicos TRR (residentes) referente aos pacientes internados do hospital que devem ser detalhadas com data e hora do acionamento, o referido andar, o leito e do contato com o médico ao avisá-lo.


4.5.2. Cobrança de atendimento – Call Center

O serviço de recall para os médicos e técnicos plantonistas do hospital ocorre quando estes estão em atraso superior a 24 horas do primeiro acionamento. Este serviço é controlado pela enfermagem do andar e repassado para o sobreaviso ligar novamente.

4.5.3. Acionamento de familiar dos pacientes internados

Os familiares dos pacientes são contatados pelo call center e informados sobre os procedimentos que serão realizados nos pacientes internados tais como: cateterismo, hemodinâmica, troca de leito e cirurgias. O acionamento é feito pelo enfermeiro de plantão do andar (internado) ao call center através do ramal 9253 e o registro da solicitação é feito pelo call center no sistema Tasy em ocorrências no turno de trabalho.

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 4/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

No caso de paciente em óbito o call center aciona o familiar ou seu responsável para que compareça ao Hospital munido do documento oficial de identificação do paciente, sem mencionar o óbito, cabendo à equipe assistencial (médico e enfermeiro) a comunicação presencial do óbito.

4.5.4. Serviço de atendimento aos ramais

O call center é acionado para informações de todo o Hospital, recebe solicitações dos médicos e técnicos, contas médicas para transferência de ligações para vários setores do hospital.

4.5.5. Acionamento de técnicos de exames

O serviço de acionamento dos técnicos de plantão dentro do horário de funcionamento do call center, para exames de ressonância, tomografia computadorizada, ultrassonografia e endoscopia, quando solicitado pela área técnica, ocorre através da central telefônica 3184-9253 que possui o registro de cada médico para ligação direcionada.

Todos os acionamentos devem ser inseridos na planilha de controle de atendimento que se encontra na pasta física do sobreaviso no setor. O relatório do plantão deverá ser registrado no sistema Tasy em ocorrências no turno do trabalho.


4.6. CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO

O serviço de cancelamento e remarcação de consultas e exames deverá ser realizado mediante a solicitação por e-mail (callcenter@hpd.com.br) com 48 horas úteis de antecedência.

- As marcações de consultas de pacientes provenientes do Pronto Socorro serão realizadas observando qual o médico e especialidade foram solicitados no pronto atendimento para registro na planilha física de consultas ambulatoriais.

O preenchimento da planilha deverá conter data, nome do paciente, número do

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 5/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

atendimento no tasy, convênio, especialidade do médico e quantas vezes foi feito a tentativa desta marcação.

Caso a especialidade solicitada não esteja disponível no Hospital, orientar para paciente entrar em contato com o SAC do seu convênio de saúde.

4.7. ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

O serviço realizado pelo suporte do call center que consiste na organização, abertura de agendas, bloqueio de agendas e cancelamentos de agenda ou exame, abertura de ordem de serviço, escalas de serviços, acompanhar a produtividade da equipe, diário de bordo, responder os e-mails, ligar para acolhimento do paciente que fazem reclamação nas mídias sociais, fazer os agendamentos via Blip e ligação, análise de indicadores de desempenho.

4.7.1. Abertura de agenda de consultas e exames

- A abertura de agenda é realizada diretamente no Tasy.
- Os médicos precisam solicitar a abertura da agenda e encaminhar a solicitação para o e-mail (callcenter@hpd.com.br) com todas as informações dos horários de atendimento os dias da semana e dos convênios que atendem com 72 horas de antecedência.


4.7.2. Bloqueio de agenda de consultas e exames

- O bloqueio de agenda é realizado diretamente no Tasy.
- Os médicos precisam solicitar o bloqueio da agenda e encaminhar a solicitação para o e-mail (callcenter@hpd.com.br) em 48 horas úteis de antecedência.

4.7.3. Inativar agenda

- O fechamento de agenda é realizado diretamente no Tasy.

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 6/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

- Os médicos que solicitam o fechamento da agenda precisam encaminhar a solicitação para o e-mail (callcenter@hpd.com.br) em 48h úteis de antecedência. Caso seja um pedido da direção da empresa, poderá ser feito por e-mail ou por telefone de imediato.

5. REFERÊNCIAS

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008, que regulamenta normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

PORTARIA Nº 2.014, DE 13 DE OUTUBRO DE 2008, estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;


NR17 - Norma Reguladora que dispõe sobre a qualidade do ambiente de trabalho para operadores de call center.

6. ANEXOS

Anexo I – Fluxo de atendimento telefônico

Atender ao telefone	
Saudações ao paciente	
Roteiro:	Rede Mater Dei Porto Dias.(O atendente se identifica) bom dia(Boa tarde ou boa noite) Em que posso ajudá-lo?
Roteiro:	Falo com quem, por gentileza?
Roteiro:	Sr.(a), já tem cadastro do hospital? (Sim ou Não)
Roteiro:	Para cadastro é necessário CPF, data de nascimento, nome completo, e-mail, telefone para contato.
Roteiro:	Por favor, informe o CPF.
Roteiro:	O Sr.(a), deseja agendar consulta ou exame?
Roteiro:	Sr.(a), será consulta particular ou convênio?
Caso convênio:	

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf.ª Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/06/2024
		Ult. Revisão: NA
		Vencimento: 01/06/2026
		Versão: 01
		Nº Páginas: 7/7
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	ATENDIMENTO DO CALL CENTER HPD-CC-POP-01	

OBS: Ao perguntar qual o convênio do paciente o operador deverá citar somente os nomes dos médicos que atendem tal convênio na especialidade solicitada.	
Roteiro:	Sr.(a), qual é o seu convênio?
Roteiro:	Para qual médico ou especialidade o Sr.(a) deseja agendar a consulta?
Caso Especialidade:	
Roteiro:	O médico [nome do médico] possui agenda disponível para o dia [data disponível] às [hora disponível].
Ao término do agendamento, informar o agendamento feito e solicitar ao paciente se precisa de algo mais.	
Roteiro:	A sua consulta foi agendada para o dia [data] às [hora] com Dr.(a) [nome do médico(a)]. O Sr.(a) deve chegar com no mínimo 30 min de antecedência para registro de atendimento com a recepcionista.
Roteiro:	Posso ajudá-lo(a) em algo mais?
Ao concluir o atendimento:	
Roteiro:	Hospital Porto Dias agradece a sua ligação. Tenha um bom dia (boa tarde/noite). Caso o cliente não desligue o telefone e encerre a chamada.

7. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	01/06/2024

Elaboração e Revisão: Priscila Secco Coordenadora de Acesso	Validação: Marina Azevedo Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade
--	--	--