

MISSÃO: Atendimento de Excelência padronizado com humanização e Calor Humano.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Call Center • Consultórios • PDD, Hemodinâmica, UI, UE, Oncologia, Oftalmologia, Ortopedia, Endoscopia, Cardiologia, Maternidade, Pediatria • Tecnologia da informação • Gestão de pessoas • Suprimentos • Infraestrutura • Higienização • Educação Continuada • Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Exames e Consultas agendados • Pacientes • Guias de exames • Computadores e Rede • Colaboradores • Insumos • Manutenção Predial • Ambiente Limpo • Treinamentos • Assessorias 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Recepcionar os Pacientes</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Identificar as necessidades do paciente</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Autorizar Exames e/ ou consultas ou verificar elegibilidade</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Cadastrar dados do paciente ou atualizar</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Encaminhar as guias para sala de exames e consultas</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">Entregar o Protocolo de Recebimento do Resultado do Exame</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes admitidos para exames e/ ou Consultas 	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center • Consultórios • PDD • Hemodinâmica • UI, UE • Oncologia • Oftalmologia • Ortopedia • Endoscopia • Cardiologia • Maternidade • Pediatria

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• RECEP - Tempo Médio para Abertura de Atendimento• RECEP - Conformidade nos Itens Obrigatórios do Cadastro• RECEP - Total de Pendências de Autorização• RECEP - Conformidade no Fechamento das Conta | <ul style="list-style-type: none">• RECEP - Conformidade no Padrão de Atendimento• RECEP - Total de Queixas na Pesquisa de Satisfação• RECEP - Total de Notificações• RECEP - Notificações Tratadas/Encerradas |
|--|---|

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Call Center:** Efetuar agendamento correto com cadastro e informações completas sobre exames dos pacientes;
- **PDD:** Executar exames conforme pedido médico e autorização;
- **Tecnologia da Informação:** Atender as Ordens de Serviço conforme necessidade de urgência;
- **Gestão de Pessoas:** Atender requisições solicitadas para substituição de pessoas em até sete dias;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da recepção e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

CLIENTES

- **Call Center:** Repassar e-mail contendo todas as informações dos horários de atendimento das recepções e preparos de exames e /ou consultas com horário, dia e quantidade de pacientes a serem atendidos;
- **PDD:** Preencher corretamente formulários pertinentes a cada exame e suas devidas autorização conforme pedido médico e convenio, assim como as quantidades e tipo de exame;
- **Tecnologia de Informação:** Preencher corretamente os dados de abertura da O.S discriminando localização do equipamento e solicitando o de acordo do gestor responsável para execução da mesma;
- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituição de pessoas até 7 dias do afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário;
- **Faturamento:** Entregar guias de exames e consulta via protocolo até 72h do procedimento realizado.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> HPD-RECEP-POP-01 - Recepção da Unidade de Emergência Pediátrica HPD-UE-POP-02 - Recepção da Unidade de Emergência 	<ul style="list-style-type: none"> HPD-ATI-PL-01 - Segurança da Informação HPD-ATI-PL-02 - Privacidade

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Silvana Coordenação Recepção	Assessoria de Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	20/01/2025

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
RECEPCIONAR O PACIENTE	NÃO RECEPCIONAR PACIENTE CONFORME PADRÃO DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTO FORA DO PADRÃO INSTITUCIONAL	NÃO FIDELIZAR O PACIENTE E INSATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO	IMAGEM E QUALIDADE	5	2	10	MÉDIO	TREINAMENTO DO JEITO DE ATENDER MATER DEI	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	CONCLUÍDO	MANTER
IDENTIFICAR AS NECESSIDADES DO PACIENTE	NÃO IDENTIFICAR PACIENTE	FALHA NA META 1 DE SEGURANÇA DE IDENTIFICAÇÃO	INSATISFAÇÃO E NÃO REALIZAÇÃO DE EXAMES E CONSULTA	+IMAGEM+ FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIO	GARANTIR O CUMPRIMENTO DO PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE – AUDITORIA NAS RECEPÇÕES	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

AUTORIZAR EXAMES E/ OU CONSULTAS OU VERIFICAR ELEGIBILIDADE	PACIENTE NÃO AGENDADO	PACIENTE NÃO REALIZOU AGENDAMENTO	PACIENTE INSATISFEITO COM TEMPO DE ESPERA.	+IMAGEM+ FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIO	ORIENTAR SOBRE FAZER AGENDAMENTO NO SISTEMA TASY NAS RECEPÇÕES E AS SECRETÁRIAS	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	CONCLUÍDO	MANTER
CADASTRAR DADOS DO PACIENTE OU ATUALIZAR	CADASTRO INCORRETO/INCOMPLETO	FALHA NA META DE IDENTIFICAÇÃO SEGURANÇA	DIFICULDADE DE LOCALIZAÇÃO DO PACIENTE E ERRO NA EMISSÃO DE PRONTUÁRIO	IMAGEM+ FINANCEIRO	4	2	8	MÉDIO	TREINAMENTO METAS DE SEGURANÇA - COM ÊNFASE EM IDENTIFICAÇÃO SEGURA E COMUNICAÇÃO EFETIVA E INTENSIFICAR AS AUDITORIAS DO JEITO DE ATENDER MATER DEI	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
CADASTRAR DADOS DO PACIENTE OU ATUALIZAR	CADASTRO DUPLICADO	INSERSAÇÃO INCORRETA OU AUSENCIA DE DADOS	DIFICULDADE DE BUSCA NO PRONTUÁRIO	+IMAGEM+ FINANCEIRO	4	2	8	MÉDIO	TREINAR COM PERIODICIDADE A UTILIZAÇÃO DO PERFIL CORREÇÃO DE DUPLICIDADE E MONITORAR DIARIAMENTE O BI DE CADASTRO COMPLETO	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
CADASTRAR DADOS DO PACIENTE OU ATUALIZAR	FALHA NA VERIFICAÇÃO DO CONVÊNIO	NÃO CHECAR VALIDADE CARTEIRA DE CONVÊNIO, ELEGIBILIDADE E AUTORIZAÇÃO	PACIENTE EM CARÊNCIA OU EXCLUÍDO DO PLANO	+IMAGEM+ FINANCEIRO	4	3	12	ALTO	TREINAMENTO DE CHECAGEM CORRETA DA ELEGIBILIDADE DO CONVÊNIO JUNTO AS RECEPÇÕES E CRIAÇÃO DE UM MANUAL DE ATENDIMENTO PARA CADA CONVÊNIO E AS FORMAS DE AUTORIZAÇÃO DE CADA CONVÊNIO, E SUAS PARTICULARIDADES	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

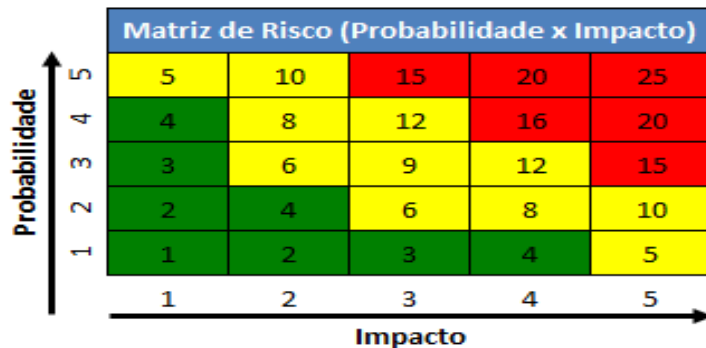
ENCAMINHAR AS GUIAS PARA SALA DE EXAMES E CONSULTAS	GUIAS NÃO ASSINADAS OU AUSÊNCIA DE BIOMETRIA OU FALTA DA AUTORIZAÇÃO	NÃO SOLICITAÇÃO DE ASSINATURA OU REALIZAÇÃO DE LEITURA ATRAVÉS DE BIOMETRIA	A AUSÊNCIA DAS ASSINATURAS CULMINARA EM GLOSAS MÉDICAS DEPENDENDO DO CONVÊNIO.	+IMAGEM+ FINANCEIRO	4	3	12	ALTO	ORIENTAR AS EQUIPES DE RECEPÇÃO E TRENAR SOBRE PREENCHIMENTO ADEQUADO DAS GUIAS PARA CADA CONVÊNIO	PRISCILA SECCO	SEMESTRALMENTE	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
---	--	---	--	---------------------	---	---	----	------	--	----------------	----------------	----------	--------------	--------

Elaborado por: Coordenação Recepções	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5