



ORDEM DE SERVIÇO N º 24, DE 04 DE MARÇO DE 2020 - RETI-RETIFICAÇÃO

Unifica os Serviços de solicitação de cópias, exames e relatório médico de cada Departamento de Atenção à Saúde com a implantação do Núcleo de Informação ao Usuário do HCFAMEMA

A Superintendência do Hospital das Clínicas de Marília – HCFAMEMA, no uso das atribuições legais e regulamentares, e

CONSIDERANDO o volume de solicitações de cópias de prontuários e relatórios médicos pelos usuários de nossa Instituição;

CONSIDERANDO ser uma responsabilidade institucional o atendimento desta demanda;

CONSIDERANDO a importância de uniformizar as ações dos diferentes profissionais que realizam este tipo de atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de reduzir prazos de entrega e evitar desvio de prontuários, otimizando ainda diferentes processos de trabalho; e

CONSIDERANDO a necessidade e estabelecer um único fluxo que organize e agilize a execução desta demanda.

DETERMINA:

1. Unificar os Serviços de solicitação de cópias, exames e relatório médico de cada Departamento de Atenção à Saúde com a **implantação do Núcleo de Informação ao Usuário** do HCFAMEMA.

2. Estabelecer que o acolhimento desta demanda, em qualquer Departamento Ambulatorial e/ou Hospitalar, seja para solicitação ou para entrega, ocorra no Núcleo de Informação ao Usuário do HCFAMEMA, localizado no espaço externo do Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade (HCI), próximo à Portaria 4.

3. Estabelecer fluxo de atendimento do Núcleo de Informação ao Usuário:

3.1 As solicitações de **cópias impressas** dos prontuários, nos casos de 2ª via de exames, deverão ser realizadas pelo próprio **Núcleo de Informação ao Usuário**, após apresentação do comprovante de depósito bancário referente aos custos destas cópias.

3.2 As solicitações de **cópias reprográficas** dos prontuários deverão ser encaminhadas à **Equipe de Arquivamento** para providências, após apresentação do comprovante de depósito bancário referente aos custos destas cópias.

3.3 As solicitações de **relatório médico** e **formulários específicos** deverão ser encaminhadas às respectivas **Especialidades** para as devidas providências.



3.4 As **documentações providenciadas**, compreendidas nos itens 3.2 e 3.3 deverão ser **devolvidas ao Núcleo de Informação ao Usuário** para entrega ao solicitante.

3.5 O **prazo de entrega** de todas as documentações mencionadas nesta Ordem de Serviço é de **20 (vinte) dias** a partir da data de solicitação, podendo ser **prorrogado por mais 10 (dez) dias**, desde que devidamente justificado, em conformidade com as legislações pertinentes.

4. A Diretoria Clínica do HCFAMEMA deverá apoiar o Núcleo de Informação ao Usuário, considerando as normas legais para acesso ao prontuário.

5. Esta ordem de serviço entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Marília, 4 de março de 2020.

DR. JOÃO PAULO KEMP LIMA
Chefe de Gabinete
Superintendência do HCFAMEMA