



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: FLUXO DE FALTAS DO PACIENTE EM CONSULTAS AMBULATORIAIS

CÓDIGO: HCF-DAC-PO-06

REVISÃO: 01

OBJETIVO:

Organizar o fluxo de faltas do paciente em consultas realizadas nas especialidades ambulatoriais e consequentemente fortalecer a referência e contrarreferência na rede de atenção básica SUS, visando o ajuste da oferta assistencial atendendo os critérios da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS.

APLICAÇÃO:

Este procedimento se aplica a todos os pacientes atendidos nas especialidades ambulatoriais do HCFAMEMA (Unidade DASAC, DASMI e DASAMB).

RESPONSABILIDADE:

Diretoria Técnica - DASAMB: normatizar e uniformizar ações em relação à falta de pacientes;

Equipes Assistenciais – DASAMB: acompanhar os atendimentos realizados e orientar quanto ao absenteísmo dos pacientes e a implicação na terapêutica;

Equipes de Acolhimento: registrar no sistema de agendamento institucional “todas” as justificativas apresentadas pelos pacientes, e comunicar quando do bloqueio de acolhimento por motivo de absenteísmo.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

CROSS Ambulatorial - Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde.

DASAMB – Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial e Hospital Dia.

FAA - Ficha de Atendimento Ambulatorial.

HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília.

Classif. documental

001.02.02.002



Assinado com senha por APARECIDA PEREIRA BIGNARDE METZNER GRILLO - 14/07/2022 às 14:27:31 e CRISTINA TOSHIE DE MACEDO KUABARA - 15/07/2022 às 06:30:20.
Documento Nº: 46921710-5371 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=46921710-5371>



HCFAMEMAMNL202200066A

PO – Procedimento Operacional.

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Equipamentos:

Ferramentas:

Prontuário Eletrônico do Paciente;

FAMEMA Sistema.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

Trata-se de regulamento institucional referente ao fluxo de falta nos atendimentos ambulatoriais a ser seguido pelos profissionais, pacientes, familiares e ou representantes legais.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

A comunicação da justificativa de falta à consulta médica poderá ser realizada pelo próprio paciente ou por um representante que possua os dados de registro do atendimento a ser realizado na instituição pelo telefone (14) 3434-3804, no horário 8h às 10h e 14h às 15h;

O motivo do não comparecimento do paciente na data agendada deverá ser registrado no sistema exatamente conforme for relatado pelo paciente ou informante, dentro do cadastro do paciente (campo observação);

Na ocorrência de duas faltas consecutivas, o paciente receberá uma carta de orientação para nova avaliação da Unidade Básica de origem e nova inclusão no sistema CROSS Ambulatorial se necessário pela Unidade Básica;

O sistema deverá sinalizar as duas faltas consecutivas não justificadas e liberar para impressão a carta de orientação ao paciente para retornar a Atenção Básica de Origem;

A justificativa poderá ocorrer em até 3 dias úteis após a data da falta a consulta;

O reagendamento da consulta cancelada deverá ser realizado presencialmente na recepção da especialidade em questão ou solicitar o agendamento pelo e-mail naap@hc.famema.br;

Na falta do paciente em consulta, baixar a FAA com o código 150 (falta a consulta agendada) e se o paciente desmarcar o agendamento até 24h antes da consulta, baixar a FAA com o código 900 (cancelado).

ORIENTAÇÕES GERAIS:

Cumprir o regulamento institucional do paciente ambulatorial uniformizando ações em relação à falta dos pacientes.



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

REFERÊNCIAS:

Resolução SS Nº 53 DE 13/04/2020.Criação, da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS. Assembléia Legislativa do Estado de SP. Disponível em: > Acesso em: fevereiro 2020.

Elaborador: Valquíria da Mota Luchini, Gisela Zangrande Negrisoló Sanches, Milena Diniz de Freitas, Rosângela Darodda Valenciano, Solene Roseli Dal Evedove, Claudia Rodrigues dos Santos Martins, Maria Célia Alvez Dezani

Marília, 14 de julho de 2022.

Cristina Toshie de Macedo Kuabara
Diretor Técnico de Saúde III
Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial e Hospital Dia

Aparecida Pereira Bignarde Metzner Grilo
Diretor Técnico I
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

