



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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: AGENDAMENTO DE CONSULTAS DE RETORNO

CÓDIGO: HCF-DIL-PO-06

REVISÃO: 0

OBJETIVO:

Descrever o fluxo de agendamento de consulta do paciente que retornará nas especialidades ambulatoriais.

APLICAÇÃO:

Aplica-se as especialidades ambulatoriais do HCFAMEMA (Unidade DASAC, DASMI, DASAMB, DASHEMO E NGA).

RESPONSABILIDADE:

Recepcionistas do HCFAMEMA atuantes dos Departamentos: DASAMB, DASAC, DASMI, DASHEMO e NGA.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

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

DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade.

DASMI- Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil.

DASHEMO - Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia.

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

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

NGA - Núcleo de Gestão Ambulatorial.

Classif. documental

001.02.02.002



HCFAMEMAML202200192A

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

FAMEMA SISTEMAS.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

Não se aplica.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Acolher o paciente cordialmente e orientá-lo sempre que necessário;

Solicitar ao paciente o cartão de identificação e agendamento e o pedido médico de agendamento com a data solicitada para agendar o retorno;

Verificar se o paciente tem pedido de exame para agendar;

Entrar no FAMEMA SISTEMA, clicar em "ambulatório", em "agendamento", digitar o número da FAA ou registro do paciente;

Se digitar o registro do paciente, informar o requisitante da Especialidade;

Digitar o número da agenda e verificar na data, se possui vaga livre para o agendamento;

Caso não tenha vaga, comunicar o médico e verificar a possibilidade de encaixe;

Não havendo a possibilidade de encaixe, agendar o retorno na demanda;

Agendar os exames solicitados e anotar no pedido, a data, o horário e o local a ser realizado;

Orientar o paciente, caso o exame agendado tenha preparo;

Preencher no cartão de identificação e agendamento com data e horário para o retorno à consulta;

Após o agendamento de consulta de retorno e exames, entregar o cartão ao paciente e orientar a data, horário e local do agendamento.



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

ORIENTAÇÕES GERAIS:

O agendamento para a consulta médica não poderá ser agendado por telefone, somente presencialmente pelo próprio paciente ou por um representante que possua os dados de registro do atendimento realizado na instituição (cartão e os pedidos de agendamento).

Cumprir o regulamento institucional do paciente ambulatorial uniformizando ações em relação ao agendamento de consulta de retorno.

Considerando a LGPD, Lei nº 13.709/2018, à recepção não é permitido fornecer informações de pacientes.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/lgpd>>. Acesso em: 20 set. 2022.

BRASIL. **Resolução SS Nº53 DE 13/04/2020**. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=392925>>. Acesso em: 20 set. 2022.

Elaborador: Rosangela Darodda Valenciano - Recepcionista Núcleo de Acolhimento ao Usuário

Marília, 21 de setembro de 2022.

Márcio Rogério de Oliveira de Freitas
Diretor
Departamento de Infraestrutura e Logística

Amanda Scombate Deodato Luizetti
Diretor Técnico I
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

