



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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO

CÓDIGO: HCF-DIL-PO-04

REVISÃO: 0

OBJETIVO:

Formalizar o processo de atendimento telefônico.

APLICAÇÃO:

Aplica-se ao PABX.

RESPONSABILIDADE:

Telefonista.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

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

GHT – Gerência de Hotelaria e Transporte;

PO – Procedimento Operacional;

PABX - Private Automatic Branch Exchange.

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Classif. documental

001.02.02.002



HCFAMEMAMNL202200188A

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

Computador.

Telefone.

Readset.

Ferramentas:

Lista de ramais internos.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

O **PABX** é uma central telefônica, que permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais, sendo a operação feita pela telefonista.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Atender a ligação com o Readset, apertando a tecla “OK”. Se não estiver com o Readset, tirar o fone do gancho.

Script de atendimento:

“HC FAMEMA, SAUDAÇÃO (BOM DIA, BOA TARDE, BOA NOITE) e o NOME.”

Encaminhar a ligação para o setor responsável; com Readset, digitar o ramal, apertar o símbolo do fone, ou a opção com o monofone, digitar o ramal, colocar no gancho.

ORIENTAÇÕES GERAIS:

Durante o atendimento identificar-se com: agilidade, paciência, tranquilidade, presteza, com tom de voz agradável e claro, proporcionando um clima de segurança, confiança e respeito.

Não divulgar telefones pessoais de médicos e outros funcionários.

Quando da entrada de várias ligações, colocar na espera em ordem crescente; priorizar na sequência as ligações internas e depois atende por ordem numérica as externas, tendo no total 9 esperas.

Em relação aos pacientes com COVID-19, orientar a família que o médico entrará em contato para informar o boletim médico.

Solicitações de cópia de prontuário, relatório médico e exames de pacientes orientar para enviar e-mail para a caixa: niu@hc.famema.br

Reclamações e elogios, orientar para entrar em contato pelos canais: telefone, Whatsapp (14) 34342518 ou e-mail: ouvidor@hc.famema.br



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

No atendimento de ligações internas prestar informações sempre que solicitado, utilizando listas telefônicas ou bancos de dados.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Anvisa. **Plano Integrado para a Gestão Sanitária da Segurança do Paciente em Serviços de Saúde 2021-2025**, Brasília-DF, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/publicacoes/plano-integrado-2021-2025-final-para-publicacao-05-03-2021.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2022.

Elaborador: Valquiria da Mota Luchini - Diretor Técnico I Núcleo de Telefonia

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

