



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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: ACOLHIMENTO DO PACIENTE PARA REALIZAÇÃO DE EXAME
AGENDADO

CÓDIGO: HCF-DIL-PO-18

REVISÃO: 00

OBJETIVO:

Descrever o fluxo para acolhimento de pacientes para realização de exames encaminhados das Unidades Assistenciais do HCFAMEMA e Unidades Externas (DRS, SIRESP).

APLICAÇÃO:

Recepção do Setor de Radiologia e Imagem do HCFAMEMA, Unidades DASADT e DASMI.

RESPONSABILIDADE:

Recepcionistas.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

BPAI - Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado.
CPF - Cadastro de Pessoa Física.
DASADT - Departamento de Atenção à Saúde de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil.
DRS - Departamento Regional de Saúde.
FAA - Ficha de Atendimento Ambulatorial
FAMEMA - Faculdade de Medicina de Marília.
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília.
RG - Registro Geral.
SIHOSP - Sistema Hospitalar.
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo.
SUS - Sistema Único de Saúde.

Classif. documental | 001.02.02.002



Assinado com senha por GABRIEL FONTES LOEVE - HCFAMEMA2211095 em substituição a MARÍLIA BARBOSA DA SILVA - HCFAMEMA287945 - 27/05/23 às 12:27:01.
Assinado com senha por AMANDA SCOMBATE DEODATO LUIZETTI - 29/05/2023 às 10:30:12.
Documento Nº: 71901783-1233 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=71901783-1233>



HCFAMEMANL202300114A

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Computador.
Impressora para Etiquetas e Pulseiras.
Impressora.

Ferramentas:

FAMEMA Sistemas.
Sistema SIHOSP 2.0.
SIRESP.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

Acolhimento para exame: é um ato de aproximação, inclusão e humanização. Nesta abordagem, o profissional acolhe, escuta e dá respostas/orientações adequadas aos usuários, com resolutividade e responsabilização.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

1. PACIENTES COM PEDIDO INTERNO

- 1.1 Paciente chega na Unidade para realização do exame, recebe a senha da portaria e aguarda ser chamado pela recepção;
- 1.2 A Recepcionista solicita documentos pessoais, como RG, CPF, cartão do SUS e a solicitação de exame devidamente assinada pelo médico;
- 1.3 Acessar o Sistema SIHOSP 2.0, clicar em "Imagem e métodos gráficos", entrar em pesquisa e agendamento e selecionar a unidade;
- 1.4 Digitar o número da recepção correspondente ao exame, a data e o nome do paciente. Clicar em "filtrar", gerar e preencher o campo BPAI. Quando aparecer isto, é obrigatório imprimir a requisição para o atendimento;
- 1.5 Verifica se o exame que está agendado, corresponde à solicitação médica;
- 1.6 No caso de exames que exijam preparo, confirmar com paciente se foi realizado corretamente;
- 1.7 Clicar na "seta azul" do lado direito;



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

1.8 O sistema gera um número de requisição que deve ser impresso e grampeado juntamente ao pedido do exame para realização do laudo;

1.9 Orientar o paciente que o exame irá direto para o prontuário e que ele deve agendar retorno na recepção do Ambulatório;

2.0 Orientar o paciente para que aguarde ser chamado para realização do exame;

2.1.1 Se exame for de Ressonância, Ultrassom (anotar na requisição número da agenda) ou Mamografia, orientar o paciente aguardar na recepção;

2.1.2 Exames de Tomografia e RX, entregar a requisição para o paciente e orientar o mesmo ir até a sala de espera.

2. PACIENTE COM PEDIDO EXTERNO

2.1 Paciente chega na Unidade para realização do exame, recebe a senha da portaria e aguarda ser chamado pela recepção;

2.2 A Recepcionista solicita documentos pessoais, como RG, CPF, cartão do SUS e a solicitação de exame devidamente assinada pelo médico;

2.3 Acessar o Sistema SIHOSP 2.0, clicar em "Imagem e métodos gráficos", entrar em pesquisa e agendamento e selecionar a unidade;

2.4 Digitar o número da recepção correspondente ao exame, a data e o nome do paciente. Clicar em "filtrar", gerar e preencher o campo BPAI. Quando aparecer isto, é obrigatório imprimir a requisição para o atendimento;

2.5 Verifica se o exame que está agendado, corresponde à solicitação médica;

2.6 No caso de exames que exijam preparo, confirmar com paciente se foi realizado corretamente;

2.7 Clicar na "seta azul" do lado direito;

2.8 O sistema gera um número de requisição que deve ser impresso e grampeado juntamente ao pedido do exame para realização do laudo;

2.9 Imprimir a pulseira para paciente e etiqueta para acompanhante;

2.10 Entrega um protocolo ao paciente, com data e local para retirada do exame, orientando que será entregue apenas mediante apresentação do protocolo ou documento de identificação;

2.11 Orientar o paciente para que aguarde ser chamado para realização do exame;

2.11.1 Se exame for de Ressonância, Ultrassom (anotar na requisição número da agenda) ou Mamografia, orientar o paciente aguardar na recepção;

2.11.2 Exames de Tomografia e RX, entregar a requisição para o paciente e orientar o mesmo ir até a sala de espera.

3. EXAMES NA ENDOSCOPIA



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

- 3.1 Paciente chega na Unidade para realização do exame, recebe a senha da portaria e aguarda ser chamado pela recepção;
- 3.2 A Recepcionista solicita documentos pessoais, como RG, CPF, cartão do SUS e a solicitação de exame devidamente assinada pelo médico;
- 3.3 Entra no FAMEMA Sistemas, clica no campo "Ambulatório", "Recep Endoscopia", preenche o número da recepção, clica na "lupa" para filtrar os agendamentos do dia, localiza o nome do paciente;
- 3.4 Clicar no campo ao lado "paciente" para conferir se os dados estão corretos ou fazer alterações quando necessário;
- 3.5 Caso não possua cadastro, deve ser gerado clicando no campo "paciente", preenchendo todas as informações solicitadas;
- 3.6 Verifica se o exame que está agendado, corresponde à solicitação médica;
- 3.7 No caso de exames que exijam preparo, confirmar com paciente se foi realizado corretamente;
- 3.8 Para exames que necessitem de pré-operatórios, verificar com paciente se foi realizado e se o mesmo trouxe os exames;
- 3.9 Exames que necessitem de Termo de Autorização, devem ser preenchidos e colhidos com assinatura no ato do acolhimento;
- 3.10 Exames que necessitem do Prontuário, a requisição, os termos e os pré-operatórios deve ser colocados no prontuário;
- 3.11 O sistema gera um número de requisição que deve ser impresso e grampeado juntamente ao pedido do exame para realização do laudo;
- 3.12 Imprimir a pulseira para paciente;
- 3.13 Orientar o paciente para que aguarde ser chamado para realização do exame;
- 3.14 Entrega um protocolo ao paciente, com data e local para retirada do exame, orientando que será entregue apenas mediante apresentação do protocolo ou documento de identificação, para solicitações externas;
- 3.15 Orientar o paciente que o exame irá direto para o prontuário, para solicitações internas;
- 3.16 Orienta que aguarde na sala de espera para ser chamado para realização do exame.

Obs: Os exames da especialidade da Urologia, deve ser impresso a FAA de atendimento.

ORIENTAÇÕES GERAIS:

Não se aplica.



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

REFERÊNCIAS:

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução CFM Nº 2235 DE 15/08/2019.**
Disponível em: . Acesso em: 03 maio 2023.

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

Marília, 27 de maio de 2023.

Marília Barbosa da Silva
Diretor
Departamento de Infraestrutura e Logística

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



Assinado com senha por GABRIEL FONTES LOEVE - HCFAMEMA2211095 em substituição a MARÍLIA BARBOSA DA SILVA - HCFAMEMA287945 - 27/05/23 às 12:27:01.
Assinado com senha por AMANDA SCOMBATE DEODATO LUIZETTI - 29/05/2023 às 10:30:12.
Documento Nº: 71901783-1233 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=71901783-1233>



HCFAMEMA2211095