



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

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA**  
**TÍTULO: CANCELAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES AGENDADOS**

**CÓDIGO:** HCF-DIL-PO-20

**REVISÃO:** 00

**OBJETIVO:**

Descrever o fluxo de cancelamento de consultas e exames agendados nas Unidades do DASADT, DASHEMO, DASAMB e NGA.

**APLICAÇÃO:**

Recepções das Unidades DASADT, DASHEMO, DASAMB e NGA.

**RESPONSABILIDADE:**

Recepcionistas e/ou Escriturárias(os) do Núcleo de Acolhimento ao Usuário.

**ABREVIATURAS E SIGLAS:**

**DASADT** - Departamento de Atenção à Saúde de Apoio, Diagnóstico e Terapêutica.

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

**DASHEMO** - Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia.

**FAA** - Ficha de Atendimento Ambulatorial.

**FAMEMA** - Faculdade de Medicina de Marília.

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

**NGA** - Núcleo de Gestão Ambulatorial.

**MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS**

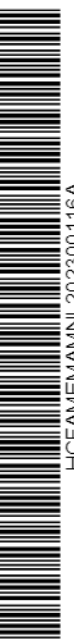
**Materiais:**

Não se aplica.

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 12:26:22.  
Assinado com senha por AMANDA SCOMBATE DEODATO LUIZETTI - 29/05/2023 às 10:20:22.  
Documento Nº: 72186960-1688 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=72186960-1688>



HCFAMEMANL202300116A

**Equipamentos:**

Computador.

**Ferramentas:**

FAMEMA Sistemas.

**CONCEITOS E FUNÇÕES:**

**Cancelamento de Agendamento:** permite que o paciente solicite o cancelamento de seu agendamento, em casos que não houver a disponibilidade de comparecimento na consulta ou exame.

**DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:**

**1. CANCELAMENTO POR TELEFONE**

1.1 No cancelamento via telefone, solicitar ao paciente que informe o número do Registro que consta no cartão de agendamento ou o número da FAA;

1.2 Entrar no FAMEMA Sistemas, clicar em "Agendamento", inserir o número do Registro ou FAA para consultar os agendamentos;

1.3 Conferir os dados com o paciente (nome, data de nascimento, nome da mãe...);

1.4 Clicar em "Cancelamento de Agendamento", inserir o número da FAA da consulta ou exame, número da agenda e a data;

1.5 Localizar o agendamento, selecionar, preenche a justificativa do cancelamento e confirmar;

1.6 No campo "Observação" do cadastro do paciente preencher o motivo do cancelamento e quem o solicitou.

**2. CANCELAMENTO PRESENCIAL**

2.1 A Recepcionista solicita o cartão de agendamento e documentos pessoais, no caso de exame, pedir a solicitação médica;

2.2 Entrar no FAMEMA Sistemas, clicar em "Agendamento", inserir o número do Registro ou FAA para consultar os agendamentos;

2.3 Conferir os dados com o paciente (nome, data de nascimento, nome da mãe...);

2.4 Clicar em "Cancelamento de Agendamento", inserir o número da FAA da consulta ou exame, número da agenda e a data;



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

2.5 Localizar o agendamento, selecionar, preencher a justificativa do cancelamento e confirmar;

2.6 No campo "Observação" do cadastro do paciente preencher o motivo do cancelamento e quem o solicitou.

**ORIENTAÇÕES GERAIS:**

O cancelamento deve ser justificado no cadastro do paciente para possíveis questionamentos posteriores.

**REFERÊNCIAS:**

Não se aplica.

**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

