



Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL - HCFAMEMA

Nº do Processo: 144.00011634/2024-75

Assunto: AGENDAMENTO DE CONSULTAS PARA RETORNO

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-3

REVISÃO: 1

1. OBJETIVO

Organizar o fluxo de agendamento de consulta do paciente que retornará nas Especialidades Ambulatoriais, com o objetivo de fortalecer a referência e contra referência na rede de cuidados do Sistema Único de Saúde- SUS, promovendo ajustes eficientes das ofertas de serviços de saúde entre o Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo- SIRESP e Divisão Regional de Saúde – DRS.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os pacientes atendidos nas especialidades ambulatoriais do HCFAMEMA, Unidades:

Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia;
Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia;
Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
Núcleo de Gestão Ambulatorial.

3. RESPONSABILIDADE

Recepcionistas.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CADSUS - Cadastro Nacional de Usuário do Sistema Único de Saúde;
DASAC- Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASADT - Departamento de Atenção à Saúde de Apoio Diagnóstico e Terapêutico;
DASAMB – Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial e Hospital Dia;
DASHEMO - Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia;
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DRS - Divisão Regional de Saúde;
ERA - Equipe de Regulação Ambulatorial;

HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NGA - Núcleo de Gestão Ambulatorial;
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo;
SUS - Sistema Único de Saúde.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Cartão de identificação e agendamento mod. (H-2/474).

Equipamentos:

Computador (estabilizador, CPU, monitor, teclado e mouse).
Impressora.

Ferramentas:

Famema Sistemas;
Sistema Sihosp 2.0;
Cadsus.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

6.1 REGULAMENTO INSTITUCIONAL

Trata de Regulamento Institucional referente ao fluxo de agendamento de consulta e atendimentos ambulatoriais a ser seguido pelos profissionais, pacientes, familiares e ou representantes legais.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Cumprimentar o paciente e realizar as orientações pertinentes;
Solicitar ao paciente o cartão de identificação e agendamento mod. (H-2/474) e o pedido de agendamento com a data solicitada pelo médico para agendar o retorno;
Verificar se o paciente tem pedido de exame para agendar;
Entrar no Famema Sistemas, clicar em ambulatório, na tela SHAM5001, 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 possua vaga, comunicar o médico e verificar a possibilidade de encaixe;
Não havendo a possibilidade de encaixe, agendar o retorno conforme demanda;
Após agendar os exames solicitados, anotar no pedido do exame, a data, horário e local a ser realizado;
Orientar corretamente o paciente, caso o exame agendado necessite de preparo;
Preencher no cartão de identificação e agendamento de consulta, mod. (H-2/474) a data, horário e agenda 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;

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

O agendamento para a consulta médica não poderá ser realizado por telefone, apenas de modo presencial pelo próprio paciente ou representante que possua os dados de registro do atendimento realizado na instituição (cartão e os pedidos de agendamento); no caso de perda do cartão, só será agendado o retorno para a consulta, com a apresentação de documentos com foto.

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, a recepção não é permitida fornecer informações de pacientes.

9. REFERÊNCIAS

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

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
0	21/09/2022	Codificação	Codificação alterada para o nome do núcleo.
1	21/10/2024	7	Atualização do procedimento.

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Fabiana Bonadio Franco
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Gabriel Fontes Loeve



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Sabatine dos Santos, Diretor Técnico I**, em 21/10/2024, às 10:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Fontes Loeve, Diretor Técnico III**, em 21/10/2024, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evelyn Faria de Oliveira Sena, Diretor Técnico II**, em 30/10/2024, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

, informando o código verificador **0043615802** e o código CRC **37D43623**.
