



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

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00013879/2024-37

Assunto: ACOLHIMENTO DO PACIENTE COM EXAMES AGENDADOS

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-5

REVISÃO: 0

1. OBJETIVO

Organizar o fluxo do acolhimento aos pacientes com exames agendados e conseqüentemente fortalecer a referência e contrarreferência na rede de cuidados SUS, visando o ajuste da oferta de Serviços de Saúde- SIRESP e Divisão Regional de Saúde- DRS.

2. APLICAÇÃO

Recepção do Setor de Radiologia e Imagens do HCFAMEMA.

3. RESPONSABILIDADE

Recepcionistas.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

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 Especializada 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:

Não se aplica.

Equipamentos:

Computador (CPU, estabilizador, monitor, mouse e teclado);
Impressora para Etiquetas e Pulseiras;
Impressora.

Ferramentas:

Famema Sistemas;
Sistema Sihosp 2.0;
Sistema SIRESP- Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

Não se aplica.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

- Cumprimentar o paciente;
- Realizar orientações pertinentes ao paciente;
- Solicitar ao paciente o pedido de exame médico, os documentos pessoais necessários, (documento com foto e Cartão Nacional do SUS).

Se for criança, solicitar a Certidão de Nascimento, após conferir qual exame foi solicitado/agendado;

- Acessar o Sistema Sihosp 2.0, em imagem e métodos gráficos, entrar em pesquisa e agendamento e selecionar a unidade HCI;

- Digitar o número da recepção correspondente ao exame, a data, digitar o nome do paciente, filtrar e gerar.

Observação: é obrigatório preencher o campo **BPAI** quando aparecer, após, imprimir a requisição para o atendimento.

- Grampear junto à requisição: o pedido do exame, a segunda via do exame anterior e a requisição de mamografia para o técnico preencher (se for exame de mamografia);

- Imprimir etiqueta ou pulseira do paciente e acompanhante, entregar ao paciente e direcioná-lo ao local do atendimento;

- Se o exame for de Ressonância, Ultrassom (anotar na requisição número da agenda), Mamografia e exames realizados no setor de Endoscopia, orientar o paciente a aguardar na recepção;

- Exames de Tomografia e Rx, entregar a requisição para o paciente e orientá-lo a ir até o local onde será realizado o exame;

- Acessar Famema Sistemas, Ambulatório, Recepção da endoscopia, digitar o número de prontuário ou nome do paciente, em não acolhidos e pesquisar;

- Clicar em acolher, conferir se foi gerada a requisição, pedir para o paciente preencher os termos para realização do exame, (se o exame tiver termo), perguntar se vai precisar de atestado. Se for funcionário anotar o número do FAA, caso o exame for da Especialidade da Gastroenterologia, preencher com os dados do paciente e/ou do acompanhante e orientar para aguardar na recepção;

- Grampear junto ao pedido os exames pré-operatórios (Hemograma, Coagulograma, ECG, RX de tórax), caso seja para colonoscopia, do paciente da DRS, ou agendamento externo, e o termo direcionar até o local da realização do exame;

- **Para exames do SIRESP**, acessar o Sistema SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo. Em agendamento, clicar em recepção, exames, unidade, mês, listar, no dia do atendimento, clicar em atendido ou ausente, no nome do paciente e gravar;

- Entregar o protocolo com a data para retirada do exame externo e DRS para dar baixa na entrega, orientar o

paciente que o exame só será retirado com a presença do protocolo e/ou documento com foto;

· **Exames internos:** orientar o paciente que o resultado é direcionado ao arquivo para armazenamento junto ao prontuário e que o resultado é informado pelo profissional médico, no ato da consulta de retorno.

Observação: Se o paciente precisar de atestado, orientá-lo a pedir para o Profissional.

7.1 EXAMES DO SETOR DA ENDOSCOPIA

7.1.1 GASTROENTEROLOGIA

· Colonoscopia (**Observação:** para realizar exame de COLONOSCOPIA é necessário realizar exames pré-operatórios: Raio-X, Eletrocardiograma e Hemograma completo);

· Endoscopia;

· Retossigmoidoscopia;

· Gastrostomia;

· Esclerose de varizes e esôfago;

· Dilatação de esôfago.

7.1.2 UROLOGIA

· Cistoscopia;

· Implante de Catéter Duplo J;

· Retirada de Catéter Duplo J.

7.1.3 CIRURGIA TORÁCICA

· Broncoscopia.

7.1.4 OTORRINOLARINGOSCOPIA

· Nasofibroscopia;

· Videolaringoscopia.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

Cumprir o Regulamento Institucional do paciente ambulatorial e externo, uniformizando ações em relação ao acolhimento dos pacientes com exames agendados.

Considerando Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, a recepção não deverá fornecer informações do paciente.

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: <https://ses.sp.bvs.br/leisref/resource/?id=leisref.act.5040>. Acesso em: 09 jan. 2025.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	06/02/2025	-	Elaboração

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Arthur Fujimori Nabarro
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Fabiana Bonadio Franco

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Maria Vitória Costa Almeida

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura	Ricardo Zonta Peres



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Sabatine dos Santos, Diretor Técnico I**, em 06/02/2025, às 09:41, 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 10/02/2025, às 13:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Zonta Peres, Diretor Técnico III**, em 12/02/2025, às 07:26, 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 **0055268721** e o código CRC **C9C8363E**.