



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

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: 144.00004551/2025-19

Assunto: ABERTURA DE FICHA NO PRONTO SOCORRO

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-12

REVISÃO: 0

1. OBJETIVO

Organizar o fluxo de abertura de ficha do Pronto Socorro no Famema Sistemas e fortalecer a referência e contrarreferência na rede de cuidados SUS, visando o ajuste da oferta de Serviços de Saúde no Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) e Departamento Regional de Saúde (DRS-IX).

2. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a Recepção do Pronto Socorro e Internação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília (HCFAMEMA), no Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade (DASAC), no Departamento de Atenção Ambulatorial Especializada e Hospital Dia (DASAMB) na especialidade de Oftalmologia e no Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil (DASMI)).

3. RESPONSABILIDADE

Recepcionistas das Unidades DASAC, DASAMB (Oftalmologia) e DASMI.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CADSUS - Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde;
CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho;
CNS - Cartão Nacional do SUS;
CPF - Cadastro de Pessoa Física;
DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASAMB – Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia;
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DRS - Departamento Regional de Saúde;
FAMEMA - Faculdade de Medicina de Marília;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
INSS - Instituto Nacional do Serviço Social;
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
RG - Registro Geral;

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
SESMT – Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho;
SIHOSP - Sistema de Indicadores Hospitalares
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo;
SUS- Sistema Único de Saúde.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Etiqueta;
Pulseira de paciente;
Sulfite A4.

Equipamentos:

Computador (estabilizador, CPU, monitor, teclado e mouse).
Impressora.
Impressora de pulseira de paciente e etiqueta de acompanhante.

Ferramentas:

CADSUS;
Famema Sistemas;
SIHOSP 2.0;
SIRESP.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

Trata de Regulamento Institucional referente ao fluxo de abertura de fichas do Pronto Socorro do HCFAMEMA no Famema Sistemas.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Se o paciente for transportado pelo SAMU-Resgate para o atendimento no DASAC ou DASMI, e este for encaminhado diretamente para a sala de Emergência:

A recepcionista deve ir até o paciente ou aos profissionais socorristas e solicitar os documentos (RG, CPF e CARTÃO DO SUS), anotar os dados e abrir a ficha para o atendimento do paciente.

Caso o paciente seja encaminhado para a sala amarela:

A Enfermeira da Classificação é quem deve solicitar os documentos, anotar os dados e encaminhar para a Recepção para a abertura da ficha, caso o paciente esteja sem acompanhante.

Se o paciente estiver com acompanhante, o acompanhante deverá se direcionar para a recepção e fornecer os dados e documentos para a abertura da ficha;

Para pacientes que vieram com ou sem encaminhamento externo, após passar pela Classificação, orientá-los de que serão chamados pelo número da senha que foi entregue pelo Porteiro.

Em todos os casos acima, os documentos que devem ser apresentados são:

Registro Geral (RG);
Cadastro de Pessoa Física (CPF);
Cartão Nacional de Saúde (CNS).

Acessar o Famema Sistema;

Clicar em Pronto Atendimento e em paciente para pesquisar o cadastro do paciente;
Conferir todos os dados se o paciente tiver cadastro;
Se o paciente não tem cadastro, abrir, gerando um número de registro e preencher todos os campos do Cadastro em branco, paciente, endereço, comunicação, documentos, convênios e demais campos necessários e gravar;
Clicar em incluir, digitar o número do prontuário;
Preencher os campos conforme o tipo de atendimento:
Em indicador de acidente, por exemplo: 02 - atendimento normal;
Equipe prestadora, por exemplo: 1.21.210.0 - UNIDADE DE EMERGENCIA / HC I;
Em Unidade Requisitante Externa, por exemplo: 3636445 SAMU SERVIÇO ATENDIMENTO MOVEL DE URGENCIA MARILIA;
Em tipo de atendimento, por exemplo: 07 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO;
Digitar o nome do acompanhante, se houver;
Acrescentar alguma observação, se necessário, e confirmar.

Imprimir a pulseira do paciente e a etiqueta do acompanhante e entregar;
Orientar para aguardar no saguão para o atendimento médico.

7.1 ACIDENTE DE TRABALHO

Após o paciente passar por consulta médica, no Pronto Socorro, sendo sinalizado como acidente de trabalho orientá-lo a procurar o SESMT da empresa onde trabalha, para o preenchimento do Formulário da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

OBS: O Formulário da CAT encontra-se no site do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
Após o preenchimento da CAT, orientar o paciente ou o responsável, procurar o Serviço de Alto Custo/Laudo de Medicamentos Especializados (SME) no Mário Covas.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

Cumprir o Regulamento Institucional uniformizando ações em relação ao fluxo de abertura de fichas no Pronto Socorro no Famema Sistemas;
Considerando Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, a recepção não deverá dar 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://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=392925> >
Acesso em: abril 2025.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	29/04/2025	-	Elaboração

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Fabiana Bonadio Franco

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

13. APROVAÇÃO

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



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 29/04/2025, às 15:16, 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 07/05/2025, às 15:45, 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 08/05/2025, às 10:27, 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 0065350357 e o código CRC F887EB52.