



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE - NAPAC LAUDOS MÉDICOS - LM

POP NAPAC LM 014 ATENDIMENTO VIA E-MAIL



POP NAPAC LM 014 - PÁG.: 1/3 EMISSÃO: 03/03/2021 REVISÃO Nº :

1. OBJETIVO:

Realizar atendimentos para pacientes via e-mail.

2. ABRANGÊNCIA:

Equipe do Núcleo de Atendimento ao Paciente (Laudos Médicos).

3. MATERIAL E RECURSOS NECESSÁRIOS:

Computador com acesso à internet e ao e-mail destinado para atendimento ao paciente.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Entrar no G-mail: diretoriaapoio.hcfmb@unesp.br e acessar os e-mails enviados para o atendimentoaopaciente.hcfmb@unesp.br;

4.2. Triar os e-mails recebidos:

4.2.1. No caso de solicitação de exames, cópia de prontuário ou relatório médico para o Núcleo de Atendimento ao Paciente:

- Conferir os documentos necessários para solicitação, se corretos realizar a solicitação no sistema Portal MV- S.O.S/ DX e se faltar algum documento, orientar o paciente e aguardar o envio da documentação.

- O setor não recebe documentos para medicação não fornecida na rede básica por e-mail.

4.2.2. No caso de solicitação para o Núcleo de Agendamento:

- Conferir a documentação enviada e se correta, encaminhar ao e-mail do Núcleo de agendamento para conduta: agendamento.hcfmb@unesp.br;

4.2.3. No caso de outros tipos de dúvidas quanto ao complexo HCFMB:

- Entrar em contato com o setor correspondente à dúvida do paciente, para que a orientação seja elaborada em conjunto para o paciente.

- No caso de e-mail sobre alteração de agenda, direcionar ao e-mail [triagem.hcfmb@unesp.br](mailto:hcfmb@unesp.br);



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE - NAPAC LAUDOS MÉDICOS - LM

POP NAPAC LM **014** ATENDIMENTO VIA E-MAIL



POP NAPAC LM **014** - PÁG.: **2/3** EMISSÃO: **03/03/2021** REVISÃO Nº :

4.3. Responder sempre de forma respeitosa, individual e clara.

5. OBSERVAÇÕES:

No caso de solicitações incomuns, solicitar orientação da chefia.

6. RESPONSÁVEL PELA AUTORIA DO DOCUMENTO

- Luana Bassetto Martin

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Não se aplica



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE - NAPAC LAUDOS MÉDICOS - LM

POP NAPAC LM **014** ATENDIMENTO VIA E-MAIL



POP NAPAC LM **014** - PÁG.: **3/3** EMISSÃO: **03/03/2021** REVISÃO Nº : _____

8. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6216 - E-mail qualidade.hcfmb@unesp.br	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO	
1.1. Título: NAPAC LM 014 – ATENDIMENTO VIA E-MAIL	
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE	
1.3. Data da Elaboração: <u>03/03/2021</u> Total de páginas: <u>03</u>	
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dado pessoal (nome completo) durante a vigência do documento: Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:	
Nome: Luana Bassetto Martin Função: Diretora I Setor: Núcleo de Atendimento ao Paciente	
Assinatura: <u>Enfª Me Luana Bassetto Martin</u> <u>Coordenadora do Núcleo de</u> <u>Atendimento ao Paciente</u> <u>COMEN-SP Nº 434438</u>	
2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):	
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: NAPAC LM 014 – ATENDIMENTO VIA E-MAIL.	
Também autorizo a exposição do meu nome completo.	
Data: <u>03/03/21</u>	Assinatura: <u>Enfª Me Janaína Cristina Celestino Santos</u> Gerente de Relacionamento e Interação
	Gerente NIR: Janaína Cristina Celestino Santos

Elaboração do Termo: Enfª Juliana S. Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enfª Cristiane R. Fortaleza	Aprovação Superintendência e Chefe de Gabinete do HC: Prof. Adj. André Luis Balbi e Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho.
--	---

Aprovação da Gerente de Relacionamento e Interação do HCFMB: Janaína Cristina Celestino Santos

Assessoria do Núcleo de Gestão de Qualidade: Juliana da Silva Oliveira, Cristiane Ravagnani Fortaleza, Tatiane Rossi Benvenuto e Thais de Oliveira