



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - ATENDIMENTO AO CLIENTE

POP NSSUP **001** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE



POP NSSUP **001** - PÁG.: **1/5** EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

## 1. OBJETIVO:

Agendar consultas em especialidades, conforme disponibilidade de agenda, para pacientes conveniados do IAMSPE e demais Convênios, por telefone ou pessoalmente.

## 2. ABRANGÊNCIA:

Equipe de Convênios Assistenciais – Atendimento ao Cliente.

## 3. MATERIAL E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Telefone, computador com acesso ao Sistema de Informação Hospitalar e Internet, Número do Prontuário e Número da Carteirinha do Convênio do Paciente.

## 4. PROCEDIMENTOS:

### 4.1 Atendimento ao paciente por telefone

4.1.1. Atender a ligações externas;

4.1.2. Acessar o Sistema de Informação Hospitalar com o login e senhas pessoais;

4.1.3. Iniciar o agendamento da consulta acessando as telas: **atendimentos > central de agendamento > agendamento > agendamento personalizado**;

4.1.4. Preencher na tela de **agendamento personalizado** os campos conforme segue na tela:

The screenshot shows the 'Agendamento Personalizado' interface. Key elements and annotations include:

- Convenção do paciente:** Fields for Convênio (47), IAMSPE, and Unidade de atendimento.
- Especialidade médica:** Fields for Item de agendamento, Serviço, and Tipo de marcação.
- Nome do médico:** Field for the doctor's name.
- Horário em amarelo agenda lotada:** A table showing appointment slots. Yellow highlights indicate full slots.
 

| Mês consultado | Agenda  | Data       | Dia | Horário | It. Agendamento | Serviço       | Tipo          | Atend. | Atend. M. | Enc. M | É |
|----------------|---------|------------|-----|---------|-----------------|---------------|---------------|--------|-----------|--------|---|
| 04/2021        | 1769374 | 03/05/2021 | SEG | 14:00   | CLINICA MEDICA  | CLINICA GERAL | IAMSPE/OUTROS | 10     | 10        | 0      | ^ |
| 05/2021        | 1769375 | 04/05/2021 | TER | 15:30   | CLINICA MEDICA  | CLINICA GERAL | IAMSPE/OUTROS | 5      | 5         | 0      |   |
| 06/2021        | 1769376 | 05/05/2021 | QUA | 15:30   | CLINICA MEDICA  | CLINICA GERAL | IAMSPE/OUTROS | 7      | 2         | 0      |   |
|                | 1769377 | 07/05/2021 | SEX | 09:00   | CLINICA MEDICA  | CLINICA GERAL | IAMSPE/OUTROS | 15     | 15        | 0      |   |
- Inserir n° do prontuário do paciente:** Field for patient ID.
- Plano do convênio:** Field for the insurance plan.
- Se o paciente não tiver prontuário escrever o nome completo e o número de telefone:** Observation field.
- Quando a agenda está verde há vaga para agendar:** Annotation pointing to green slots in the table.

Aprovação Chefia de Gabinete / Diretor Núcleo: Dr. José Carlos Trindade Filho e Mônica de Mattos Pinheiro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Enf. Juliana da Silva Oliveira e Tatiane B. Rossi Benvenuto



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - ATENDIMENTO AO CLIENTE

POP NSSUP **001** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE



POP NSSUP **001** - PÁG.: **2/5** EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

4.1.5. Acessar a tela para consultar os agendamentos do paciente em: **agendamento > central de agendamento > consultas > agendamento**;

4.1.6. Verificar a data da última consulta que o paciente compareceu, sendo o retorno agendado conforme período solicitado pelo médico;

**Consulta de Agendamentos**

**Inserir nº do prontuário do paciente** (714782) **Clicar em pesquisar**

| Agenda  | Data/Hora        | Paciente             | Item de Agendamento           | Status    | Encaixe |
|---------|------------------|----------------------|-------------------------------|-----------|---------|
| 1648849 | 05/11/2020 09:30 | TESTE DE NOME SOCIAL | CONSULTA EM CIRURGIA PLASTICA | Atendido  |         |
| 1570475 | 03/11/2021 09:00 | TESTE DE NOME SOCIAL | CONSULTA EM ORTOPEdia         | Cancelado |         |

**Legenda do Status:** Aguardando (orange) Atendido (blue) Encaixe (green) Cancelado (red) Falta Médica (dark blue) Agendado (dark green)

**Detalhes do Agendamento:** Convênio: SUS - AMBULATORIO, Prestador: ALESSANDRO LIA MONDELLI, Setor: AMBULATORIO ORTOPEdia, Serviço: ORTOPEdia/TRAUMATOLOGIA, Recurso: COLLINA, Unidade de Atendimento: AMBULATORIO MEON, Tipo de Atendimento: RETORNO, Observação Geral: AUTORIZADO 1 ACOMPANHANTE MAIOR DE 18 ANOS MUNDO DE DOCUMENTO COM FOTO, AUTORIZAÇÃO DE USUÁRIO: RSERAFIM

4.1.7. Verificar a disponibilidade de vaga para a especialidade desejada, na tela de **agendamento personalizado**;

4.1.8. Clicar em confirmar, após informar a data ao paciente;

**Agendamento Personalizado**

**Selecionar marcar horários livres**

| Agenda                   | Data    | Horário    | Código | Nome | Serviço | Tipo | DDI | DDD | Fone | DDI | DDD | Celular | E | B |
|--------------------------|---------|------------|--------|------|---------|------|-----|-----|------|-----|-----|---------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |
| <input type="checkbox"/> | 1774864 | 01/06/2021 | 15:30  |      |         |      |     |     |      |     |     |         | N | N |

**Selecionar o horário pelo paciente desejado**

**Clicar no botão "confirmar" para agendar a consulta**

**Legenda:** Presença (green) Falta (red) Conf. Contato (purple)



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - ATENDIMENTO AO CLIENTE

POP NSSUP **001** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE



POP NSSUP **001** - PÁG.: **3/5** EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

4.1.9. Aguardar a impressão do comprovante do agendamento.

4.1.10. Avisar ao paciente a data, o horário e o médico que o paciente agendou a consulta.

### 4.2. Atendimento ao paciente presencial:

4.2.1. Acessar o Sistema de Informação Hospitalar com o login e senhas pessoais;

4.2.2. Acessar a tela **pré-atendimento Ambulatório**.

4.2.3. Inserir as informações conforme descrito na tela abaixo para chamada do paciente na recepção;

4.2.4. Verificar com o paciente as informações necessárias para o agendamento da consulta quanto a especialidade, nome do médico, se tem encaminhamento, etc;

4.2.5. Acessar o sistema MV para agendar consulta, seguindo o acesso as telas: **atendimentos > central de agendamento > agendamento > agendamento personalizado**;

4.2.6. Conferir no sistema a disponibilidade de vaga para a especialidade, na tela **agendamento personalizado**;

4.2.7. Inserir no sistema as informações do agendamento, de acordo com os itens **4, 5 e 6** do sub item **4.1. Atendimento ao paciente por telefone**;

4.2.8. Clicar em confirmar, após confirmar a data com o paciente;



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - ATENDIMENTO AO CLIENTE

POP NSSUP **001** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS  
DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE



POP NSSUP **001** - PÁG.: **4/5** EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

4.2.9. Aguardar a impressão do comprovante do agendamento;

4.2.10. Avisar ao paciente a data, o horário e o médico que o paciente agendou a consulta;

4.2.11. Entregar o comprovante do agendamento ao paciente.

### 5. CONTINGÊNCIA:

Na indisponibilidade do sistema, informar ao paciente e retomar os agendamentos assim que retornar o sistema.

### 6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica

### 7. AUTORES E REVISORES:

7.1. Autores / Colaboradores: Márcia Gabriela Florêncio Pinheiro e Lais Paula Nascimento

7.2 Revisores: Mônica de Mattos Pinheiro

### 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - ATENDIMENTO AO CLIENTE

POP NSSUP 001 AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE



POP NSSUP 001 - PÁG.: 5/5 EMISSÃO: 22/04/2021 REVISÃO Nº :

## 9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO.

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | HOSPITAL DAS CLÍNICAS<br>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU<br>NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE<br>Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil<br>Tel. (14) 3811-6218   (14) 3811-6219 - E-mail: qualidade.hc/fmb@unesp.br |  |
| <b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b> |   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>  |  |
| 1.1. Título: POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE.  |  |
| 1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ATENDIMENTO AO CLIENTE   |  |
| 1.3. Data da Elaboração: 22/04/2021 Total de páginas: 05 Data da Revisão: ___/___/___<br>Número da Revisão: ___   |  |
| 1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento:<br>Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo: |  |
| Nome: <b>Márcia Gabriela Florêncio Pinheiro</b><br>Função: <u>Coordenação - Atendimento ao Cliente</u><br>Setor: <b>NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR</b><br>Assinatura:  | Nome: <b>Lais Paula Nascimento</b><br>Função: <u>Agendamento/ Recepção</u><br>Setor: <b>NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR</b><br>Assinatura: |
| Nome: <b>Mônica de Mattos Pinheiro</b><br>Função: <u>Gerência</u><br>Setor: <b>NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR</b><br>Assinatura:   | Nome: _____<br>Função: _____<br>Setor: _____<br>Assinatura: _____  |
| <b>2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):</b>   |  |
| Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS POR TELEFONE OU PESSOALMENTE.  |  |
| Também autorizo a exposição do meu nome completo.   |  |
| Data: ___/___/___   | Assinatura:  |
| Chefe de Gabinete: Dr. José Carlos Trindade Filho.  |  |

Aprovação Chefia de Gabinete / Diretor Núcleo: Dr. José Carlos Trindade Filho e Mônica de Mattos Pinheiro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Enf. Juliana da Silva Oliveira e Tatiane B. Rossi Benvenuto