Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n - Unesp Campus de Botucatu | CEP: 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil | Tel.: (14) 3811-6004 - (14) 3811-6000



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



:

POP NSSUP **002** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO

POP NSSUP 002 - 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 meio de solicitação de formulários recebidos pelo site do HCFMB.

#### 2. ABRANGÊNCIA:

Equipe de Convênios Assistenciais – Atendimento ao Cliente.

## 3. MATERIAL E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Computador com acesso ao sistema de Informação Hospitalar e Internet.

#### 4. **PROCEDIMENTOS:**

4.1. Acessar diariamente a Internet;

4.2. Entrar no e-mail agconvenios.hcfmb@unesp.br e digitar a senha;

4.3. Buscar na caixa de entrada os e-mails que contenham o assunto Agendamento Esp: pois são os formulários de solicitação de agendamento de consultas, preenchidos pelo paciente no site do HC www.hcfmb.unesp.br;

4.4. Verificar se constam no formulário, todos os dados necessários para agendamento da consulta: Nome do paciente / Prontuário / Nome da Mãe / Data de nascimento / Telefone / Convênio / Número da carteirinha / especialidade / data da última consulta (não é obrigatório) e Médico (não é obrigatório);

=	M Gmail	Q	Pesquisar e-mail	*	0 🔅 🏢	un	esp*	
0	Escrever	÷			1 de 114	<	>	
			Agendamento Esp.: CARDIOLOGIA - Pron			Z		
	Caixa de entrada 11		5					
☆	Com estrela		HCFMB <no-reply@hcfmb.unesp.br> para mim 👻</no-reply@hcfmb.unesp.br>		10:11 (há 0 minuto) 🔥	÷		
0	Adiados		Corpo da mensagem:					
⊳	Enviados		Nome-Teste					
D	Rascunhos 2		Prontuário:1	Varifican as inf	avmasões na E-mail			
Ð	agenda médica		Data Nascimento: 01/01/2001	vernicar as into	ormações no E-man			
	Autorização de convêni		Telefone: (11)1111-1111 Convénio: IAMSPE	sobre o agenda	mento			
	Comunicado HC FMB		Carteira: 11111					
	Coordenação		Especialidade: CARDIOLOGIA Data ultima consulta na Esp: 01/01/2001					
Ð	credenciamento		Carteira: Consulta Medico Especialidade: Teste					
	ENDEREÇO NÃO ENCO							
Ð	Fale Conosco		Tipo: Consulta					
	Ja agendados		Medico Especialidade: teste E-mail: teste@teste.com					
Ð	NÃO HẢ VAGA 3		Preferencia Mês: Maio Preferencia dia da Semana: Segunda-Feira					
	ORDEM DE SERVIÇO		Periodo: Manha					
~	Mais		UDS.					

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



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU - UNESP Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n - Unesp Campus de Botucatu | CEP: 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil | Tel.: (14) 3811-6004 - (14) 3811-6000

 POP NSSUP
 002
 - PÁG.:
 2/5
 EMISSÃO:
 22/04/2021
 REVISÃO N°
 :

4.5. Acessar o Sistema MV com login e senha pessoal;

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

4.7. Preencher os campos conforme segue o modelo;

tor		(	Convênio	F	Item	de agendamento	F	ecurso		
			] -			1329 CLINICA	MEDICA			
stador		L	Inidade de at	endimento	Serv	iço	1	ipo de marcação		
			-	•				-		
Nome do m	iédico /	Ţ					Data	Mês o	la pesquisa	Pesquisar
Agenda Completa	ados									
Mês consultado	Agenda	Data	Dia	Horário	It. Agendamento	Serviço	Тіро	Atend.	Atend. M.	Enc. M 🙆
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	7
	1769377	07/05/2021	SEX	09:00	CLINICA MEDICA	CLINICA GERAL	IAMSPE/OUTROS	15	15	0
ome do pa	ac <mark>iente</mark>	Sexi Ma Idade 79	sc. 🔹	DDI DDD Nr. Absenteísmo 5   5	telefone DDI DDI	) Nr. celular	SMS?	Plano	 lano do	o convêr
					A	genda verde genda amar	e : horário livro rela : lotada	Legenda:		

4.8. Consultar os agendamentos do paciente em: agendamento > central de agendamento > consultas >agendamento;

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

râmetros de Pesqu ta inicial Data	sa Final	Padente	Consulta de Agendamento iontuário do paciente	Agendamentos Clicar em pesquisar ciente							
estador	Juu	PACIENTE TESTE HUH	div	Recurso		Pesquisar					
genda Data/Hora		Paciente			Item de Agendamento	Status Encaix					
648849 05/11/2	20 09:30	TESTE DE NOME SOCIAL			CONSULTA EM CIRURGIA PLASTICA						
570475 03/11/2	21 09:00	TESTE DE NOME SOCIAL			CONSULTA EM ORTOPEDIA						
Legenda do Status: etalhes do Agenda onvênio	Agua mento	rdando 📕 Atendido 📕	Encaixe Cancelado	Falta Médica ervação Específica	Agendado	Observação Geral					
SUS - AMBULATORIO						AUTORIZADO 1					
restador etor				COLUNA Unidade de Ater	dimento	ACOMPANHANTE MAIOR DE 18 ANOS MUNIDO DE DOCUMENTO COM FOTO.					
MRULATÓDIO ODTO	EDIA			AMBULATORIO	MION	AUTORIZAÇÃO DE					
AMBULATORIO ORTO											
erviço				Tipo de Atendim	ento	Usuário					

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 Benvenutto



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU - UNESP Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n - Unesp Campus de Botucatu | CEP: 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil | Tel.: (14) 3811-6004 - (14) 3811-6000

4.10. Selecionar a data informada anteriormente no formulário e clicar no botão confirmar;

4.11. Aguardar aparecer o comprovante na tela e clicar para salvar o comprovante na Área de trabalho com o nome que aparece na caixa de texto (r\_comprovante\_agenda).

tor				Conv	enio			It	em de age	ndamer	ito			Recurso				_
					47	IAM	SPE		1329	(	LINICA MEDIC	A						
esta	dor			Unida	ade de	atendimen	to	Se	erviço					Tipo de mar	cação			
	265 ALE	SSANDRO LIA N	10NDELLI															
												Da	ta		Mês da p	esquisa		
																	Pes	quisa
Ager	ndas Age	ndados																
										-	•			•				
	Ordem de exib	ção: Ordem de	chegada /	Hora da agend	la	- 🗹 l	istar horários livre	s 🗲	_ N	lar	car ho	orari	os I	ivres				
	Agenda	Data	Horário	Código	N	lome	Serviço	Tipo	DDI	DDD	Fone	DDI	DDD	Celular			EB	3
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30														NN	N
	177486	01/06/2021	15:30	-	_		Selecio	mar o h	orái	ni <sup>,</sup>	nelo n	acier	nte	deseia	ohe		N N	
-	177 100	01/00/2021	15.50	-			Science	mai o n	oru	10	pero p	Jucici	m	ueseji	uu			
_																		
ðser	rvação do Agen	lamento																
		-			1.0													
		Chamar F	Paciente	Confirmar	F	Relatórios	Contato	Agendar Selecio	nado			Leger	nda:					
				-								<b>D D</b>		E alta	Conf. Cont	ato		

Clicar no botão "confirmar" para agendar o paciente

- 4.12. Entrar no e-mail agconvenios.hcfmb@unesp.br e digitar a senha;
- 4.13. Responder o formulário;
- 4.14. Anexar o comprovante na resposta do formulário;

4.15. Inserir a resposta do modelo com o título "consulta marcada" no corpo da mensagem;

n	ail Q label:ja-agendados		X ▼ ⑦ ಔ 🔛 u									
I	Re: Agendamento Esp.: CLINICA MEDICA - Prontuário: 25629	INSERIR MODELO	_ * ×									
Ľ	t - Paral	Não há vaga	Co Coo K									
ł	· · Pala	Consulta marcada	Clicar e inserir a resposta pronta no									
ł	Olá!	Especialidade não está agen	corpo do e-mail									
l	Segue em anexo a data e horário do agendamento disponível.	Liberação de agenda	······································									
L	Chegar 10 minutos antes da consulta, tolerância de 15 minutos	Preencher formulário										
L	favor se necessário cancelar, pedimos no mínimo 3 días antes.	Marcação sem cadastro										
11		Agendamento SUS										
	Atenciosamente,	Dr Bruno Ancheschi										
I	Agendamento de Convênios	Médico não atende mais no	Modelos •									
1	Unidade de Convênios – HC/FMB		Solicitar confirmação de leitura									
0			Modo de texto simples									
er	PaperLess - menos é mais! Semeando consumo consciente. Diga não ao desperdício, per	se antes de imprimir! .										
Ν	Atenciosamente,		Imprimir									
:0			Verificar ortografia									
0:	$5 \stackrel{\circ}{\leftarrow}$ Sans Serif $\stackrel{\bullet}{\bullet}$ $\stackrel{\bullet}{T} \stackrel{\bullet}{\bullet} \stackrel{\bullet}{B} \stackrel{I}{\underline{U}} \stackrel{\bullet}{\underline{A}} \stackrel{\bullet}{\underline{T}} \equiv$	• E E E E II II S X	Feedback sobre a Escrita inteligente									
G,												
SE			: "									
II.	A set of a discussion of a set of the set of a set of the set o											

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 Benvenutto

Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n - Unesp Campus de Botucatu | CEP: 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil | Tel.: (14) 3811-6004 - (14) 3811-6000



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



:

POP NSSUP **002** AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO

POP NSSUP 002 - PÁG.: 4/5 EMISSÃO: 22/04/2021 REVISÃO Nº

## 5. CONTINGÊNCIA:

Em caso de indisponibilidade de Internet o agendamento será feito por telefone ou pessoalmente.

## 6. OBSERVAÇÕES:

• Resposta modelo do E-mail:

Olá! Segue em anexo a data e horário da consulta marcada.

Chegar 10 minutos antes da consulta, tolerância de 15 minutos de atraso, se necessário, cancelar no mínimo 3 dias antes.

## 7. AUTORES E REVISORES

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

7.2. Revisores: Mônica de Mattos Pinheiro

# 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.

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

#### HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU - UNESP

Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n - Unesp Campus de Botucatu | CEP: 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil | Tel.: (14) 3811-6004 - (14) 3811-6000



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