



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);



Verificar as informações no E-mail sobre o agendamento



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.: 2/5 EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

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;

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;



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.: **3/5** EMISSÃO: **22/04/2021** REVISÃO Nº :

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).

Ordem de exibição: Ordem de chegada / Hora da agenda Listar horários livres ← **Marcar horários livres**

Agenda	Data	Horário	Código	Nome	Serviço	Tipo	DOI	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

← **Selecionar o horário pelo paciente desejado**

Chamar Paciente Confirmar Relatórios Contato Agendar Selecionado

Confirmar/Retirar Presença Confirmar/Retirar Falta Transferir Reenviar SMS

Legenda: Presença Falta Conf. Contato

↑ **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;

Re: Agendamento Esp.: CLINICA MEDICA - Prontuário: 25629

Para |

Olá!

Segue em anexo a data e horário do agendamento disponível.

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

Atenciosamente,

Agendamento de Convênios
Unidade de Convênios - HC/FMB

PaperLess - menos é mais! Semearando consumo consciente. Diga não ao desperdício, pense antes de imprimir.

Atenciosamente,

INSERIR MODELO

- Não há vaga
- Consulta marcada ←
- Especialidade não está agen...
- Liberação de agenda
- Preencher formulário
- Marcação sem cadastro
- Agendamento SUS
- Dr Bruno Ancheschi
- Médico não atende mais no ...

Modelos

- Solicitar confirmação de leitura
- Modo de texto simples
- Imprimir
- Verificar ortografia
- Feedback sobre a Escrita Inteligente

Enviar

← **Clicar e inserir a resposta pronta no corpo do e-mail**



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.



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.: 5/5 EMISSÃO: 22/04/2021 REVISÃO Nº :

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA 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) 3811-4218 / (14) 3811-4215 - E-mail: qualidade.hc@fmb.unesp.br			
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO					
1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO					
1.1. Título: POP NSSUP 002 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO.					
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: ___/___/___ 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: Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:					
Nome: Márcia Gabriela Florêncio Pinheiro Função: <u>Coordenação- Atendimento ao cliente</u> Setor: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR Assinatura: 		Nome: Laís Paula Nascimento Função: <u>Agendamento/ Recepção</u> Setor: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR Assinatura: 			
Nome: Mônica de Mattos Pinheiro Função: <u>Gerência</u> Setor: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR Assinatura: 		Nome: _____ Função: _____ Setor: _____ Assinatura: _____			
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: POP NSSUP 002 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS AOS CONVENIADOS DO IAMSPE E OUTROS CONVÊNIOS VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.					
Data: ___/___/___		Assinatura: 			
		Chefe de Gabinete: Prof. 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