

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - CONVÊNIOS ASSISTENCIAIS POP NSSUP 008 RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA



:

POP NSSUP 008 - PÁG.: 1/6 EMISSÃO: 29/10/2021 REVISÃO Nº

### 1. OBJETIVO:

Recepcionar os pacientes com consulta agendada no Sistema Informatizado Hospitalar.

### 2. ABRANGÊNCIA:

Equipe do Núcleo de Convênios Assistenciais – Atendimento ao Cliente.

#### 3. MATERIAL E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Computador com acesso ao Sistema Informatizado Hospitalar (SIH) e acesso à internet; Número do prontuário do paciente (RG Hospitalar); Carteira do convênio do paciente.

#### 4. **PROCEDIMENTO:**

4.1. Acessar o SIH;

- 4.2. Digitar login e senha pessoais;
- 4.3. Localizar a tela Pré atendimento ambulatório;

4.4. Inserir no campo fila da tela de Pré atendimento ambulatório a numeração 14 (Convênios Atendimento Médico);

4.5. Selecionar senhas não chamadas;

- 4.6. Clicar na lupa para realizar a pesquisa das senhas que estão aguardando chamada;
- 4.7. Clicar na senha a ser chamada e depois no botão 1 Chamar paciente;
- 4.8. Aguardar o paciente chegar ao balcão;

4.9. Checar a senha se confere com a chamada no painel;

4.10. Solicitar ao paciente seu RG Hospitalar e carteira do convênio;

- 4.11. Localizar na tela Pré atendimento ambulatório com a senha chamada selecionada;
- 4.12. Clicar no botão 3 Atender e será encaminhado a tela Recepção de paciente;

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro



POP NSSUP 008 - PÁG.: 2/6 EMISSÃO: 29/10/2021 REVISÃO

1 - Chamar Paciente

3 - Atender

**REVISÃO Nº** 

:

ne		Pre-Atendina	ento			
	Lista de Filas para seleç	ão				-
	Código	Descrição da Fila				Số Check-J
Fila		4 CONVÊNIOS - ATENDIMENTO MEDICO				ó senhas não
Setor	Inserir o cóc	<mark>.</mark> igo 14 para atendimento	de consulta ma	rcada		ó senhas ate
	moern o cou	igo i i puiù atendimente	ac consulta ma	cuuu		enhas cham
						'odos(Não Al
Name Pro						a state
Nome Pac						londade
CI	icar em confi	rmar nara verificar as se	nhas que serão c	hamad	as	
CI	icar em com	iniai para vennear as se	inias que serao e	namau	as	
		1 - Confirmar	2 - Limpar			
		I - Comman	2 - Linpar			
matras da Basquisa		Pré-Atendimen	ito			
ha Nome			Sobreno	me		
ecialidade			Nascimento Dt. Pré-Ate	nd.	Só Chec	·k-in
	Fila Tela	Pré-Atendimento		1	<ul> <li>Só senhas i</li> </ul>	não chamadas
Classificados	0 CONV	ÊNIOS - ATENDIMENTO MEDICO			<ul> <li>○ Só senhas :</li> </ul>	atendidas
Vão Classificados 🧠					O Senhas cha	imadas Não Atendi
Vão Classificados S Todos					1987 August 1997	
lão Classificados S Todos					🔘 Todos(Não	Atendidos)
Vão Classificados s Todos					○ Todos(Não	Atendidos)
Não Classificados S Todos ha Código M	Iome Paciente	Nascimento Idade	Hr. Atend. Especialidade	Escore	<ul> <li>Todos(Não</li> <li>Prioridade</li> </ul>	Atendidos) Check-in

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro

Atender não agendados

4 - Imprimir

Assessoria do Núcleo de Gestão de Qualidade: Enf.ª 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

EMISSÃO:

4.13. Informar na tela Recepção de Paciente, a data da consulta e o prontuário do paciente;

29/10/2021

**REVISÃO N°** 

:

4.14. Clicar no botão Executar Pesquisa;

- PÁG.: 3/6

008

POP NSSUP

Informar data da consulta no campo período e número do RG Hospitalar no campo Paciente

eriodo a se	er pesqu	isado	V	1	Pacient		Paciente				No	me Pacient	e(Pesq.)					Р	roto	colo		Ag	endam	nento	
15/10/202	21 📰	15/10	/2021		80314	11	TESTE D	E CEP														Pa	ciente		
	-					Ag	<u>iend</u> a	Tip	D		Sexo		Item A	gend.	-										
<mês< th=""><th>&lt; S</th><th>em</th><th>Sem :</th><th>&gt;</th><th>Mês&gt;</th><th></th><th></th><th>To</th><th>dos</th><th></th><th></th><th>-</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></mês<>	< S	em	Sem :	>	Mês>			To	dos			-													
	15 de (	OUTUBR	RO de	2021		Pre	estador								Se	rviço				e	xeci	utai	r pe	squ	uisa
DOM SE	EG TER	R QUA	QU	I SE	( SÁB	Тіро	Atend.								Red	urso	-10							Ť	
10 1	1 12	13	14	15	16		Inidade	-							-	etor	-1							1	8
																								V	
Agen	nda dispo	onível		Horári	os Livres	[	Exibir H	Horário	s Bloc	lneado	s 🗌	Exibir Falta	Médica									E	xecuta	ar Peso	quisa
Data Cal	orionad		Com A	and					Г	Marca	r Todos	Aaru	par/Desa	arupar	r Horários		Ini	ício da	Age	enda	Te	empo	Altera	do	Se
Data Ock	cuonau		Jeili P	igenu													_		-		_	1000000			
	Harr	Dan	Mama			Item Age	ndado	1	DDI	DDD	Fann	DDI	DDD	Celular		Atend	Conu	Plano	Sar	. 1	To Aten	Rec	Unid	Sts	
Agenda	Hora	Fac.	nume								Fone	0.01				romaine.	COURT.	1 14110	001	×. /					
Agenda 1798168	09:30	803141	TESTE	E DE CER	Þ	CLINIC	A MEDICA		55		rone					- Name	47	2		11	55		61		
Agenda 1798168	09:30	803141	TESTE	E DE CEF	•	CLINIC	A MEDICA		55		rolle					CINETIN	47	2		11	55		61		
Agenda 1798168	09:30	803141	TESTE	E DE CER	2	CLINIC	A MEDICA		55		rolle					- Sile ine	47	2		11	55	1000	61		
Agenda 1798168 Convênio	09:30	803141	TESTE	E DE CEF	2	CLINIC	A MEDICA Recurso		55		Polle		Ob	s. AU	JTORIZAI	00 1	47	2	~	11	55 Lege	enda S	61 tatus(	Sts):	
Agenda 1798168 Convênio Plano	09:30 IAMSPE	803141 E - AMB	TESTE	E DE CER	2	CLINIC	A MEDICA Recurso Unidade	AMB	55 ULAT	ORIO I	DE CONVEN	IOS	Ob	s. AU	JTORIZAL COMPANH	00 1 ANTE M	47	2 DE 18	~	™ ✓ ?	55 Lege	enda S guarda	61 tatus(! ndo	Sts): Bloo	quead
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço	IAMSPE	803141 E - AMB	TESTE	E DE CEF	2	CLINIC	A MEDICA Recurso Unidade Ip Atend	AMB	ULAT			IOS	Ob	S. AU AC AN CO	JTORIZAL COMPANH NOS MUNI	00 1 ANTE M DO DE	47 MAIOR I DOCUM RIZACÃ	2 DE 18 MENTO O DE	~	· √ ?	55 Lege	enda S guarda tendid	61 tatus(: ndo	Sts): Bloo	quead
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço Prestador	09:30 IAMSPE IAMSPE CLINIC/	803141 E - AMB	TESTE	E DE CEF	2		A MEDICA Recurso Unidade Ip Atend Realiz.	AMB IAM	ULAT SPE/C	ORIO I	DE CONVEN	IOS	Ob	s. AU AC AN CO AC	JTORIZAL COMPANH NOS MUNI DM FOTO. COMPANH	DO 1 ANTE M DO DE AUTO ANTE E	47 MAIOR I DOCUN RIZAÇÃ EXTRA F	2 DE 18 MENTO O DE PARA	~	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	55 Lege Ar	enda S guarda tendido	61 tatus(: ndo	Sts): Bloo Falt	quead
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço Prestador	09:30 IAMSPE IAMSPE CLINICA	803141 E - AMB	TESTE	E DE CER	,		A MEDICA Recurso Unidade Ip Atend Realiz.	AMB IAM3 15/1	55 ULAT SPE/C	ORIO I DUTROS	DE CONVEN	IIOS	0b:	s. AU AC AN CO AC PA	UTORIZAL COMPANH NOS MUNI DM FOTO COMPANH ACIENTES	DO 1 ANTE M DO DE AUTO ANTE E COM	47 MAIOR I DOCUN RIZAÇÃ EXTRA F	2 DE 18 MENTO O DE PARA	*	↓ ? ₽	55 Lege A A C C	enda S guarda tendido ancelao	61 tatus(! ndo b lo	Sts): Bloo Falt Pres	quead a sença
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço Prestador	IAMSPE CLINIC/	803141 E E - AMB A GERAL	TESTE	E DE CEF	,		A MEDICA Recurso Unidade Fp Atend Realiz.	AMB IAM: 15/1	58 ULAT 5PE/C	ORIO I	DE CONVEN	IIOS	Ob	s. AU AC AN CO AC PA	UTORIZAL COMPANH NOS MUNI DM FOTO. COMPANH ACIENTES	DO 1 ANTE M DO DE AUTO ANTE E COM	47 MAIOR I DOCUM RIZAÇÃ EXTRA F	2 DE 18 MENTO O DE PARA	A .	√ ? ∎ 1	55 Lege A A C C C	enda S guarda tendido ancelao alta Mé	61 tatus(: ndo b do dica	Sts): Bloo Falt Pres Con	quead a sença if. Co
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço Prestador	IAMSPE IAMSPE CLINIC/	803141 E E - AMB A GERAL	TESTE	E DE CEF			A MEDICA Recurso Unidade Fp Atend Realz.	AMB IAM3	55 ULAT SPE/C	ORIO I DUTROS	DE CONVEN	IOS	Ob:	s. AU AC AN CO AC PA	UTORIZAL COMPANH NOS MUNI DM FOTO. COMPANH ACIENTES	DO 1 ANTE M DO DE AUTO ANTE E COM	47 MAIOR I DOCUM RIZAÇÃ EXTRA F	2 DE 18 MENTO O DE PARA vo val.	~	√ ? ]]	55 Lege An Ca Fa Er	enda S guarda tendida ancelao alta Mé ncaixe	61 tatus(: ndo b lo dica	Sts): Bloo Falt Pres Con	quead a sença if. Co
Agenda 1798168 Convênio Plano Serviço Prestador	IAMSPE IAMSPE CLINIC/	803141 E AMB A GERAL	TESTE	E DE CEF			A MEDICA Recurso Unidade Ip Atend Realiz.	AMB IAM: 15/1	55 ULAT 5PE/C	ORIO I DUTROS	DE CONVEN 5	IOS	Ob	s. AU AC AN CO AC PA	UTORIZAL COMPANH NOS MUNI DM FOTO. COMPANH ACIENTES	DO 1 ANTE M DO DE AUTO ANTE E COM esconto	47 47 MAIOR I DOCUM RIZAÇÃ EXTRA F	2 DE 18 MENTO O DE PARA vo val.	~	√ ? ∎1	55 Lege A A C C C C C C C C C C C C C C C C C	enda S guarda tendida ancelad alta Mé ncaixe	61 tatus(: ndo 0 lo dica	Sts): Bloo Falt Pres	quead a sença

4.15. Acessar o autorizador e seguir de acordo com cada convênio para autorização:

• Convênios que necessitam de autorização prévia: Apas Bauru, Apas Botucatu, ATFPMB, Blowpet, Caasp, Carlitos, CDL Botucatu, Comercial Vieira, Feic, Induscar, Irizar, Kroma, Life Empresarial, Ltm Chicotes e Autocar, Megawhip, Mondial, MSA, Santa Saúde, Sindesporte, STB, Unifac, Unimed Avaré, Unimed Lençois Pta. e Usina São Manoel;

• Convênios que deve acessar o autorizador: Amil, Cassi, Fundação Cesp, Iamspe, Notre Dame/ Intermédica, Porto Seguro e Sul América;

- Convênio ASU preencher o boleto.
- 4.16. Selecionar o paciente na tela;
- 4.17. Clicar no botão 2 Confirmar

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - CONVÊNIOS ASSISTENCIAIS



POP NSSUP 008 RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA

POP NSSUP 008 - PÁG.: 4/6 EMISSÃO: 29/10/2021 REVIS

REVISÃO Nº

:

4.18. Preencher os seguintes campos:

- Origem: 17
- Local de procedência: 1
- Destino: 1
- Tipo de paciente: 33
- Número da guia: Informar número da autorização de cada convênio
- Informar número da carteira do convênio

						Aten	dimento An	nbulat	orial								
tendime	nto		Paciente							Co	ondição E	special	Matri	ula SAME	Data		Hora
		1 - Paciente	803141	TESTE DE CEP													
édico	-									-	Origem						
5											pl.	- Or	igem 17				
onvenio											Plano		-				
47	••• IAI	MSPE									2	IAI	MSPE - AMB				TIS
JD Plant	,										Serviço /	Ambulaton					
no de A		nto									11 ocal da	CL	INICA GERAL				
po de A	Lenume									-	ocal de	To	cal do n	- nocodâ	ncia 1		
55 ontee	IAI	MSPE/OUTROS								-	tino de	Paciente	cai ue pi	occue	ncia, 1		
abtero										-	npo de	Tin	o de pa	ciente:	1		
specialid	ade										Servico I	Irgência /	Emergência				
15		INICA MEDICA (	ERAL									, general,	and general				
I.D.			16215116						Meio de	transp	orte			Alto Cu	isto		
														Não	*	Cus	t. Disp
rocedim	ento													Cart	eira	303 L	
	101010	20 CON	SULTA EM C	LINICA MEDICA -	AMB.												
30 (Cód	ligo Brasil	eiro de Ocupaçã	io)					Cheg	gada Pac.		Nr da C	nam. T	AG de chamad	a Dt Ree	q. Médica	Cód. La	udo AP
																1	
bservaç	ões do A	tendimento					Visit	a?	Retorr	10	Númer	o da Guia	Qtde. Se	ssões Ser	nha	-	
							Sim	n ,	• Não								Guias
											-						
Data/O	rig. Últim	io Atend. Urgên	cia			CID do Último	o Atend. Uraé	ência				/				A. T	rabalho
								1									
	2- R	lesponsavel		3- Carteira	Ir	ıforma	ar nún	iero	2. da	au	tori	zaçã	o do c	onvê	nio e	senh	a
					1									1			

### Clicar no botão carteira e informar número da carteira do convênio

- 4.19. Salvar a atendimento;
- 4.20. Clicar no botão 4 Imprimir para imprimir a guia TISS;
- 4.21. Entregar guia TISS com a autorização grampeada ao paciente;
- 4.22. Orientar ao paciente onde deve aguardar a chamada.

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro

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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - CONVÊNIOS ASSISTENCIAIS POP NSSUP 008 RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA



:

POP NSSUP 008 - PÁG.: 5/6 EMISSÃO: 29/10/2021 REVISÃO N°

#### 5. OBSERVAÇÕES:

5.1. O autorizador de cada convênio tem o link salvo na barra de favoritos e para autorização seguir o modelo anexo da Pasta de Autorizações na Recepção;

5.2. O convênio lamspe não é necessário imprimir a guia TISS, deve preencher o mapa convênio com o Nome do Paciente, número da carteirinha e número da autorização e pedir para o paciente assinar.

#### 6. CONTINGÊNCIA:

Se o Sistema Informatizado Hospitalar estiver indisponível, abrir o atendimento manualmente e utilizar o pedido impresso e informar nome do paciente, médico e hora da consulta marcada e pedir para o paciente colocar o pedido no ambulatório para ser chamado.

### 7. AUTORES E REVISORES

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

7.2. Revisores:

### 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR - NSSUP - CONVÊNIOS ASSISTENCIAIS



POP NSSUP 008 RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA

POP NSSUP 008 - PÁG.: 6/6 EMISSÃO: 29/10/2021

REVISÃO N°

:

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



FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NUCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubers Guimaráes Montenegor, an CEP 19818-887 - Botucatu - São Paulo - Brasil Tel. (14) 3811 5218 / (14) 3811 5216 - É mail <u>qualislasta-hafmé@ensaga.kr</u>

HOSPITAL DAS CLÍNICAS



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

#### 1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

1.1.Título: POP NSSUP 008 – RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA

1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ATENDIMENTO AO CLIENTE

1.3. Data da Elaboração: 29/10/2021 Total de páginas: 06 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	SETOR	ASSINATURA				
Márcia Gabriela Pinheiro	Convênios Assistenciais	Filence				
Lais Paula Nascimento	Convênios Assistenciais	Lois Maime to				

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 008 – RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA.

Também autorizo a exposição do meu nome completo.

Data 30 / 11 /21	Assinatura: White hug
	Diretor do Núcleo: Mônica de Mattos Pinheiro
Data: 301 11 171	Assinatura:
Data. <u></u>	Chefe de Gabinete: Prof. Dr. José Carllos Trindade Filho

Aprovação Superintendente | Diretor do Núcleo: Prof. Assoc. André Luis Balbi e Mônica de Mattos Pinheiro

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