



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;



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

POP NSSUP **008** RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA



POP NSSUP **008** - PÁG.: **2/6** EMISSÃO: **29/10/2021** REVISÃO Nº : **01**

Pré-Atendimento

Lista de Filas para seleção

Código	Descrição da Fila
14	CONVÊNIOS - ATENDIMENTO MEDICO
...	...

Inserir o código 14 para atendimento de consulta marcada

Clicar em confirmar para verificar as senhas que serão chamadas

1 - Confirmar 2 - Limpar

Pré-Atendimento

Parâmetros de Pesquisa

Senha Nome Sobrenome

Especialidade Nascimento Dt. Pré-Atend.

Tela Pré-Atendimento

Fila 0 CONVÊNIOS - ATENDIMENTO MEDICO

Classificados Não Classificados Todos

Só Check-in Só senhas não chamadas Só senhas atendidas Senhas chamadas Não Atendidas Todos(Não Atendidos)

Senha	Código	Nome Paciente	Nascimento	Idade	Hr. Atend.	Especialidade	Escore	Prioridade	Check-in
AM2068									

Selecionar a senha que aparece na tela

Clicar no botão 1- Chamar Paciente e depois no botão 3 - Atender

1 - Chamar Paciente 3 - Atender 4 - Imprimir Atender não agendados



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

POP NSSUP 008 RECEPÇÃO DE PACIENTE COM CONSULTA AGENDADA



POP NSSUP 008 - PÁG.: 3/6 EMISSÃO: 29/10/2021 REVISÃO Nº :

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

4.14. Clicar no botão Executar Pesquisa;

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

Recepção de Paciente

Parâmetros de Pesquisa
Período a ser pesquisado: 15/10/2021 a 15/10/2021

Paciente: 803141
Nome Paciente(Pesq.): TESTE DE CEP
Protocolo: _____
Agendamento: Paciente

Agenda: Tipo: Todos
Sexo: _____
Item Agend.: _____

15 de OUTUBRO de 2021
DOM SEG TER QUA QUI SEX SÁB
10 11 12 13 14 15 16

Prestador: _____ Serviço: _____
Tipo Atend.: _____ Recurso: _____
Unidade: _____ Setor: _____

Agenda disponível Horários Livres Exibir Horários Bloqueados Exibir Falta Médica

Data Selecionada Sem Agenda Marcar Todos Agrupar/Desagrupar Horários Início da Agenda Tempo Alterado Sessão

Agenda	Hora	Pac.	Nome	Item Agendado	DDI	DDD	Fone	DDI	DDD	Celular	Atend	Conv.	Plano	Serv	Tp Aten	Rec	Unid	Sts
<input type="checkbox"/>	1798108	09:30	803141	TESTE DE CEP	CLINICA MEDICA	55						47	2	11	55		01	

Convênio: IAMSPE
Plano: IAMSPE - AMB
Serviço: CLINICA GERAL
Prestador: _____

Recurso: _____
Unidade: AMBULATORIO DE CONVENIOS
Tp Atend: IAMSPE/OUTROS
Realiz: 15/10/2021

Obs. AUTORIZADO 1 ACOMPANHANTE MAIOR DE 18 ANOS MUNIDO DE DOCUMENTO COM FOTO. AUTORIZAÇÃO DE ACOMPANHANTE EXTRA PARA PACIENTES COM

Legenda Status(Sts):
 Aguardando Bloqueado
 Atendido Falta
 Cancelado Presença
 Falta Médica Conf. Contato
 Encabe

Anestesiista: _____ Desconto: _____ Novo val.: _____

1-Paciente 2-Confirmar 3-Cancelar/Reverter 4-Excluir 5-Encabe Contato Comp. Email Confirmar/Retirar Presença Confirmar/Retirar Falta
6-Transferir 7-Falta Médica/Reverter 8 - Pedido de Exame 9-Pedido Rapido Atendimento Rapido Conta Convenio Conta Particular 0-Detalhes Guia

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 Lençóis 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



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** 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

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.



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 Nº :

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.



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 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 6218 / (14) 3811 6214 e-mail: qualidade.hcfmb@unesp.br	
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	
Lais Paula Nascimento	Convênios Assistenciais	
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:	
	Diretor do Núcleo: Mônica de Mattos Pinheiro	
Data: 30/11/21	Assinatura:	
	Chefe de Gabinete: Prof. Dr. José Carlos 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 Benvenuto