



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE AGENDAMENTO - SETOR DE ENDOSCOPIA

POP NA **030** REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA CONVOCAR
PACIENTES, CONFIRMAR EXAMES.



POP NA **030** - PÁG.: **1/3** EMISSÃO: **25/09/2021** REVISÃO Nº : _____

1. OBJETIVO:

Realizar ligações telefônicas, remarcar exames, para convocar e orientar pacientes quanto ao preparo correto de exames.

2. ABRANGÊNCIA:

Setor Técnico de Endoscopia.

3. MATERIAIS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

3.1. Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): Não se aplica.

3.2. Materiais e Equipamentos: Computador com o sistema informatizado e acesso ao Sistema de Informação Hospitalar, telefone com acesso à linha externa.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Retirar do Sistema lista de pacientes que necessitem fazer contato;

4.2. Imprimir a lista de pacientes com telefone;

4.3. Realizar a ligação telefônica, iniciando com o número zero duas vezes para dar acesso a ligações externas;

4.4. Pedir pra falar direto com o paciente ou alguém que possa responder por ele;

4.5. Realizar as orientações conforme necessidade;

4.6. Anotar o nome da pessoa com quem falou.

5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica.

6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE AGENDAMENTO - SETOR DE ENDOSCOPIA

POP NA **030** REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA CONVOCAR
PACIENTES, CONFIRMAR EXAMES.



POP NA **030** - PÁG.: **2/3** EMISSÃO: **25/09/2021** REVISÃO N° :

7. AUTORES E REVISOR

7.1. Autores – Alessandra Mioni e Keila Inácio.

7.2. Revisor –

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE AGENDAMENTO - SETOR DE ENDOSCOPIA

POP NA **030** REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA CONVOCAR PACIENTES, CONFIRMAR EXAMES.



POP NA **030** - PÁG.: **3/3** EMISSÃO: **25/09/2021** 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) 3811-6215 - E-mail: qualidade.hcfmb@unesp.br	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO		
1.1. Título: POP NA 030 – REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA CONVOCAR PACIENTES, CONFIRMAR EXAMES.		
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE AGENDAMENTO – SETOR DE ENDOSCOPIA		
1.3. Data da Elaboração: <u>25/09/2021</u> Total de páginas: <u>02</u> 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
Alessandra Mioni	SETOR DE ENDOSCOPIA	<i>Alessandra Mioni</i>
Keila Inácio	SETOR DE ENDOSCOPIA	<i>Keila Inácio</i>
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 NA 030 – REALIZAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA CONVOCAR PACIENTES, CONFIRMAR EXAMES. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>26/10/21</u>	Assinatura: <i>[Assinatura]</i>	
	Gestor: Nereu Campagner Netto	
Data: <u>08/11/21</u>	Assinatura: <i>[Assinatura]</i> Enfª Me Janaina Cristina Celestino Santos Gerente de Relacionamento e Internação CAREU-301050	
	Gerente: Janaina Celestino	

Aprovação do Núcleo de Agendamento e Gerência de Relacionamento e Internação: Nereu Campagner Netto e Enf.ª Janaina Cristina Celestino Santos