



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – NSSUP – ATENDIMENTO AO CLIENTE
POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE PRIVADO



POP NSSUP 001 – PÁG – 1 / 4 – EMISSÃO: 13/10/2021 – VERSÃO Nº 01 – 12/06/2025 – PRÓXIMA REVISÃO: 12/06/2027

1. **OBJETIVO:** Estabelecer os procedimentos para agendamento de consultas médicas a pacientes conveniados a planos de saúde privado, seja por atendimento telefônico ou presencial, garantindo eficiência e padronização no processo.

2. **ABRANGÊNCIA:** equipe de atendimento e agendamento ao Cliente do Núcleo de Saúde Suplementar – NSSU.

3. **MATERIAIS E MÉTODOS:**

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

3.2. **Materiais e Equipamentos Específicos para o Procedimento:** Aparelhos de Telefone Headset Telemarketing, Computador com acesso à Internet e ao Sistema de Informação Hospitalar, Número do Prontuário do paciente, Número da carteirinha do Convênio e Documento de identidade com foto.

4. **PROCEDIMENTO:**

4.1 **Agendamento**

1. Acessar o Sistema de Informação Hospitalar com o login e senhas pessoais;
2. Navegar até: Atendimentos > Central de Agendamento > Agendamento > Agendamento Por ordem de chegada;

Convênio do paciente (set to 47 - IANESPE) and **Especialidade médica** (set to 1329 - CLINICA MEDICA) are selected. The search results table shows appointments for 04/05/2021, 05/05/2021, and 06/05/2021. The patient information form is partially filled with details for JOAO PEZAVENTO.

Mês consultado	Agenda	Data	Dia	Horário	It. Agendamento	Serviço	Tipo	Atend.	Atend. M.	Enc. M.	Gr
04/2021	1769374	03/05/2021	SEG	14:00	CLINICA MEDICA	CLINICA GERAL	IANESPE/OUTROS	10	10	0	6
05/2021	1769375	04/05/2021	TER	15:30	CLINICA MEDICA	CLINICA GERAL	IANESPE/OUTROS	5	5	0	0
06/2021	1769376	05/05/2021	QUA	15:30	CLINICA MEDICA	CLINICA GERAL	IANESPE/OUTROS	7	2	7	7
	1769377	07/05/2021	SEX	09:00	CLINICA MEDICA	CLINICA GERAL	IANESPE/OUTROS	15	15	0	0

Nome do paciente (set to JOAO PEZAVENTO) and **Plano do convênio** (set to 55) are selected. The legend indicates: Agenda verde : horário livre, Agenda amarela : lotada, Agenda vermelha : bloqueada.

Aprovação do Gestor do Núcleo de Saúde Suplementar – NSSUP: Sílvia Helena Meneguim

Aprovação da Chefia de Gabinete: Dr. João Henrique Castro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – NSSUP – ATENDIMENTO AO CLIENTE
POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE PRIVADO



POP NSSUP 001 – PÁG – 2 / 4 – EMISSÃO: 13/10/2021 – VERSÃO Nº 01 – 12/06/2025 – PRÓXIMA REVISÃO: 12/06/2027

3. Antes de confirmar o agendamento verificar agendamentos anteriores em: Agendamento > Central de Agendamento > Consultas > Agendamento;

“Verificar se o paciente já possui consulta agendada na mesma especialidade e sempre respeitar o intervalo mínimo de 30 dias entre as consultas da mesma especialidade.”

Agenda	Data/hora	Paciente	Item de Agendamento	Status	Encalxe
1648849	05/11/2020 09:30	TESTE DE NOME SOCIAL	CONSULTA EM CIRURGIA PLASTICA		
1570475	03/11/2021 09:00	TESTE DE NOME SOCIAL	CONSULTA EM ORTOPEdia		

4. Verificar a disponibilidade da especialidade no sistema;
5. Inserir os dados do agendamento conforme instruções da etapa 4.1;
6. Confirmar o agendamento após validação da data com o paciente;
7. Informar a data, horário e profissional ao paciente;
8. Imprimir o comprovante de agendamento e entregar ao paciente.

5. CONTINGÊNCIA: Em caso de indisponibilidade do sistema, informar ao paciente e retomar o agendamento assim que o serviço for restabelecido.

Aprovação do Gestor do Núcleo de Saúde Suplementar – NSSUP: Sílvia Helena Meneguini

Aprovação da Chefia de Gabinete: Dr. João Henrique Castro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE
SUPLEMENTAR – NSSUP – ATENDIMENTO AO CLIENTE
POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE
SAÚDE PRIVADO**



POP NSSUP 001 – PÁG – 3 / 4 – EMISSÃO: 13/10/2021 – VERSÃO Nº 01 – 12/06/2025 – PRÓXIMA REVISÃO: 12/06/2027

6. OBSERVAÇÃO: Não se aplica.

7. AUTORES E REVISORES

7.1. Autores / Colaboradores – Márcia Gabriela Florêncio Pinheiro e Lais Paula Nascimento.

7.2. Revisores: Karen Cristina Marques Pereira, Ana Maria Camargo de Lima e Sílvia Helena Meneguim.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS: Não se aplica.



Aprovação do Gestor do Núcleo de Saúde Suplementar – NSSUP: Sílvia Helena Meneguim

Aprovação da Chefia de Gabinete: Dr. João Henrique Castro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025

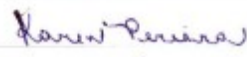
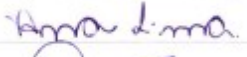
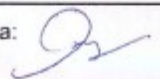
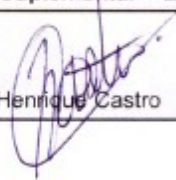


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – NSSUP – ATENDIMENTO AO CLIENTE
POP NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE PRIVADO



POP NSSUP 001 – PÁG – 4 / 4 – EMISSÃO: 13/10/2021 – VERSÃO Nº 01 – 12/06/2025 – PRÓXIMA REVISÃO: 12/06/2027

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO 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 NSSUP 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE PRIVADO.			
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE SAÚDE SUPLEMENTAR – NSSUP – ATENDIMENTO AO CLIENTE			
1.3. Data da Elaboração: 13/10/2021 Total de páginas: 04 – Versão Nº: 01 – Data da Versão: 12/06/2025 – Próxima Versão: 12/06/2027			
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dado (nome completo) 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	
Karen Cristina Marques Pereira	NSSUP		
Ana Maria Camargo de Lima	NSSUP		
Sílvia Helena Meneguini	NSSUP		
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 001 – AGENDAMENTO DE CONSULTAS A BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE PRIVADO.			
Também autorizo a exposição do meu nome completo.			
Data: 22/09/21	Assinatura:  Gestora do Núcleo de Saúde Suplementar – Enf. Silvia Helena Meneguini		
Data: 10/10/25	Assinatura:  Chefia de Gabinete: Dr. João Henrique Castro		

Aprovação do Gestor do Núcleo de Saúde Suplementar – NSSUP: Silvia Helena Meneguini

Aprovação da Chefia de Gabinete: Dr. João Henrique Castro

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025