



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO RECEPÇÃO E CONSULTÓRIOS

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. RESPONSABILIDADES:	3
4. DESCRIÇÃO	3
5. AGENDAMENTO DE CONSULTA DE 1ª VEZ	3
6. AGENDAMENTO VIA TELEFONE	5
7. AGENDAMENTO PRESENCIAL E VIA TELEFONE PARA PACIENTES FIDELIZADOS	6
8. CONFIRMAÇÃO AGENDAMENTO	7
9. ORGANIZAÇÃO DE CONSULTÓRIOS	7
10. NO DIA DA CONSULTA.....	7
11. CONTROLE DE VERSÕES	8

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

1. OBJETIVO

- Realizar um atendimento humanizado e atender as demandas e expectativas dos pacientes e médicos a fim de proporcionar o máximo de excelência no atendimento.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

- Recepção
- Corpo Clínico

3. RESPONSABILIDADES:

- Supervisor de Recepção e Recepcionistas.

4. DESCRIÇÃO:

Quando: Diariamente.

Executado por: Supervisora de Recepção e Recepcionistas.

Material necessário: Computador, telefone, papel e caneta.

Como:

5. AGENDAMENTO DE CONSULTA DE 1ª VEZ

Agendamentos presenciais

- A recepcionista deve receber cordialmente o paciente/responsável, que se apresente à recepção;

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

✓ ***Para agendar uma consulta com Oncologista ou Cirurgião***

- Conferir o médico de preferência;
- Pacientes que desejam atendimento com algum médico que não atende a especialidade desejada, a recepção indica para outro médico da mesma equipe;
- Atendimento somente para Pacientes com mais de 18 anos;
- Independente do Sexo, raça, cor, preferência sexual etc...
- Para Oncologia, verificar se o paciente possui diagnóstico fechado (biópsia), em caso negativo, pedir que o mesmo aguarde o resultado, caso positivo proceder com o agendamento;
- Para Cirurgião, verificar a indicação clínica (Somente patologias relacionadas ao Aparelho Digestivo);
- Verificar se o paciente possui algum tipo de convênio credenciado junto ao CGO, e em seguida fazer o procedimento de acordo com a política de cada um, caso negativo informar o valor da consulta e forma de pagamento, que deve ser feita antes do atendimento com o médico escolhido.
- Entrar no sistema Tasy (usando usuário e senha pessoal), abrir a aba "Agenda/Recepção", verificar a disponibilidade de horários e apresentar ao cliente as opções disponíveis de datas e horários com o profissional desejado;
- Após a escolha da melhor data e horário realizar o agendamento da consulta solicitada (Dar preferência para os dias mais próximos para não correremos o risco que o paciente procure outro serviço);
- Anotar o dia e horário no bloco de agendamento de consulta e informar ao paciente que um dia antes da data da consulta a recepcionista entrará em contato para lembrá-lo do horário agendado.
- Agradecer e colocar-se à disposição para eventuais esclarecimentos.

✓ **Sub - especialidade de cada médico:**

Dr. Luis Onofre:

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

- Câncer de Mama
- Câncer de Pulmão
- Câncer de Aparelho Digestivo (Esôfago; Estomago; Vesícula biliar/Vias Biliares; Pâncreas; Fígado e Intestino/Retos).

Dr. Dannillo Guimães:

- Atende todas as especialidades no tratamento do Câncer.

Dr. Omar Ali:

- Atende todas as especialidades no tratamento do Câncer.

Dr. Jales Benevides:

- Tratamento de todas as doenças benignas e malignas que afetam o trato gastrointestinal, desde o esôfago até o reto e ânus.

Dr. Alexandre Menezes:

- Tratamento de todas as doenças benignas e malignas que afetam o trato gastrointestinal, desde o esôfago até o reto e ânus.

Dr. Ivonildo Rios:

- Médico assistente.

✓ **6- Critérios para exclusão de pacientes na Clínica**

- Não atendemos pacientes Menores de 18 anos
- Sem diagnóstico confirmado (Biópsia)
- Câncer de pele não Melanoma

7. AGENDAMENTO VIA TELEFONE

- A recepcionista deve atender ao telefone cordialmente;

✓ **Para agendar uma consulta com Oncologista ou Cirurgião**

- Conferir o médico de preferência;

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

- Para Oncologia, verificar se o paciente possui diagnóstico fechado (biópsia), em caso negativo, pedir que o mesmo aguarde o resultado, caso positivo proceder com o agendamento;
- Para Cirurgião, verificar a indicação clínica (Somente patologias relacionadas ao Aparelho Digestivo);
- Verificar se o paciente possui algum tipo de convênio credenciado junto ao CGO, e em seguida fazer o procedimento de acordo com a política de cada um, caso negativo informar o valor da consulta e forma de pagamento, que deve ser feita antes do atendimento com o médico escolhido.
- Entrar no sistema Tasy (usando usuário e senha pessoal), abrir a aba “Agenda/Recepção”, verificar a disponibilidade de horários e apresentar ao cliente todas as opções disponíveis de datas e horários com o profissional desejado;
- Realizar o agendamento da consulta solicitada;
- Informar ao paciente que um dia antes da consulta a recepcionista irá entrar em contato para lembrá-lo do horário da consulta.
- Agradecer e colocar se a disposição para eventuais esclarecimentos.

8. AGENDAMENTO PRESENCIAL E VIA TELEFONE PARA PACIENTES FIDELIZADOS

- Conferir o médico de preferência;
- Perguntar nome e sobrenome;
- Conferir se o paciente já possui cadastro no sistema Tasy e se já é paciente do médico escolhido, caso seja paciente de outra especialidade, verificar a indicação e proceder ao agendamento;
- Entrar no sistema Tasy, abrir a aba “Agenda/Recepção” e verificar a disponibilidade de vagas no horário desejado da consulta;
- Realizar o agendamento da consulta solicitada;
- Informar ao paciente que um dia antes da consulta a recepcionista entrará em contato para lembrá-lo do horário da consulta.
- Agradecer e colocar se a disposição para eventuais esclarecimentos.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

9. CONFIRMAÇÃO AGENDAMENTO

- Verificar diariamente após as 09h00minh se existem consultas agendadas para o próximo dia e entrar em contato via telefone com os pacientes para confirmação dos horários pré-agendados;
- No momento da confirmação registrar no sistema Tasy o nome do paciente ou responsável que realizou a confirmação com a recepcionista.

10. ORGANIZAÇÃO DE CONSULTÓRIOS

- Verificar quais os médicos que irão atender no dia;
- Checar os convênios dos pacientes que estão na agenda e separar os formulários e deixar disponível ao médico;
- Verificar se os consultórios estão limpos, organizados e com todos os equipamentos e materiais disponíveis para o atendimento.

11. NO DIA DA CONSULTA

- Cumprimentar cordialmente o paciente e ou acompanhante;
- Perguntar o nome e sobrenome do paciente;
- Checar o agendamento no sistema Tasy;
- Solicitar documento pessoal e cartão do convênio, caso particular receber o valor da consulta e emitir recibo/nota e anotar no caderno de protocolo o valor recebido e o profissional a quem se destina;
- Caso seja um paciente de 1ª vez, realizar o cadastro no sistema Tasy;
- Solicitado que o paciente aguarde e alterado status no Tasy para que o médico entenda que o paciente já está disponível para a consulta.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024

NOTA 1: Em caso de esquecimento do cartão do convênio que possuem guias “on- line”, ou negativa do convênio a recepção entrará em contato para checar as informações.

NOTA 2: Em hipótese alguma é realizado atendimento sem a documentação pessoal.

NOTA 3: Sempre que necessário consultar o Guia de relacionamento convênios/médicos localizado na recepção.

OBSERVAÇÕES:

Horário de funcionamento:

- Segunda à Sexta: 8h às 18h;

Na hora do agendamento presencial, solicite sempre **NOME COMPLETO DO PACIENTE, DATA DE NASCIMENTO, CPF, CONVÊNIO e TELEFONE DE CONTATO.**

Na hora do agendamento por telefone, solicite sempre ao paciente/responsável que fale (e, se necessário, solete) **NOME COMPLETO DO PACIENTE, DATA DE NASCIMENTO, CPF, CONVÊNIO e TELEFONE DE CONTATO.**

12. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
02/08/2021	Criação	02/08/2021
15/09/2022	Atualização	15/09/2022

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	15/07/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	15/07/2024