



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: ACOLHIMENTO DE CASO NOVO DA DIVISÃO REGIONAL DE SAÚDE

CÓDIGO: HCF-DIL-PO-05

REVISÃO: 0

OBJETIVO:

Descrever o cadastramento do paciente no Sistema Hospitalar (FAMEMA SISTEMAS) de acordo com os critérios da DRS e da CROSS.

APLICAÇÃO:

Aplica-se à todos os Departamentos que recepcionam pacientes atendidos nas especialidades ambulatoriais do HCFAMEMA, sendo estes: DASAMB, DASAC, DASMI e DASHEMO.

RESPONSABILIDADE:

Recepcionistas do HCFAMEMA atuantes dos Departamentos: DASAMB, DASAC, DASMI e DASHEMO.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

CROSS - Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde.

DASAMB - Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial e Hospital Dia.

DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade.

DASMI- Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil.

DASHEMO - Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia.

DRS - Divisão Regional de Saúde.

HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília.

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Classif. documental

001.02.02.002



HCFAMEMANL202200190A

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

NGA - Núcleo de Gestão Ambulatorial.

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

FAMEMA SISTEMAS.

Sistema CROSS.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

Regulamento Institucional se refere ao fluxo de atendimentos ambulatoriais a ser seguido pelos profissionais, pacientes, familiares e ou representantes legais.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Acolher o paciente cordialmente e orientá-lo sempre que necessário;

Solicitar ao paciente o cartão de identificação e agendamento, encaminhamento da Unidade Requisitante ou a Guia de Referência, os documentos pessoais (RG, CPF e CARTÃO NACIONAL DO SUS);

Abrir cadastro do paciente no FAMEMA SISTEMA, na tela agendamento e clicar em "paciente";

Realizar a confirmação dos dados em cadastro, quando paciente já cadastrado;

Acolher o paciente no FAMEMA SISTEMA, liberando o acesso para o médico realizar o atendimento;

Entregar a etiqueta ou a pulseira de identificação ao paciente e acompanhante;

Preencher o cartão de identificação e agendamento;

Separar as fichas ou prontuários por ordem de chegada, idade, acamados, cadeirantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, crianças, e levar ao local específico para o atendimento médico;

Orientar o paciente a aguardar ser chamado para a consulta na recepção.



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

ORIENTAÇÕES GERAIS:

Considerando a LGPD, Lei nº13.709/2018, à recepção não é permitido fornecer informações de pacientes.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/lgpd>>. Acesso em: 20 set. 2022.

Elaborador: Rosangela Darodda Valenciano - Recepcionista Núcleo de Acolhimento ao Usuário

Marília, 21 de setembro de 2022.

Márcio Rogério de Oliveira de Freitas
Diretor
Departamento de Infraestrutura e Logística

Amanda Scombate Deodato Luizetti
Diretor Técnico I
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

