



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.CR.004- Página 1/4	
Título do Documento	<b>REMARCAÇÃO DE ATENDIMENTOS</b>	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 06/12/2021

## 1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado para padronizar as condutas a serem tomadas pelos profissionais do Centro de Reabilitação (CR) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) quando da necessidade de remarcação dos atendimentos dos usuários, devido a ausências não previstas antecipadamente.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formulário de Comunicação Interna

## 3. GLOSSÁRIO

AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HC-UFTM - Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

POP – Procedimento Operacional Padrão

RT – Responsável Técnico

## 4. APLICAÇÃO

Centro de Reabilitação do HC-UFTM

## 5. INFORMAÇÕES GERAIS

- O Centro de Reabilitação “Prof. Dr. Fausto da Cunha Oliveira” do HC-UFTM é referência em Medicina Física e Reabilitação, caracterizado pelo atendimento multiprofissional e interdisciplinar, visando propiciar maior independência física e funcional do paciente, de acordo com as características individuais de cada usuário e o grau de deficiência apresentada.
- Atende alta e média complexidade e recebe pacientes das cidades: Água Comprida, Campo Florido, Carneirinho, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Conquista, Delta, Fronteira, Frutal, Itapagipe, Iturama, Limeira do Oeste, Pirajuba, Planura, Sacramento, São Francisco de Sales, Uberaba, União de Minas, Veríssimo.
- Os atendimentos da equipe multiprofissional (médicos, docentes e demais profissionais assistenciais) no Centro de Reabilitação que não puderem ser prestados no dia do agendamento necessitam ser remarcados, de preferência, com antecedência mínima razoável, para que o usuário se reorganize e não compareça ao estabelecimento sem necessidade.
- Estas ausências referem-se a situações não previstas, como reuniões extraordinárias, convocações superiores sem aviso prévio, Licença Saúde etc. Para aquelas situações em que as ausências são previstas, como folgas, férias, congressos, afastamentos para capacitação, onde a data do afastamento é conhecida antecipadamente, o profissional deve comunicar o Responsável Técnico (RT) de sua especialidade com antecedência, este fecha a agenda do atendimento e informa à Administração do Centro de Reabilitação.
- A responsabilidade pela informação da ausência não prevista, bem com a sua necessidade, é de inteira responsabilidade do profissional prestador do atendimento que deve comunicar a sua ausência, assim que tiver ciência da necessidade, para que a Administração, juntamente com os

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.CR.004- Página 2/4	
Título do Documento	<b>REMARCAÇÃO DE ATENDIMENTOS</b>	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 06/12/2021

receptionistas e demais envolvidos, possa tomar as providências necessárias, evitando assim, prejuízos aos usuários.

## 6. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Seguem abaixo, as condutas que cada profissional deverá tomar em relação à remarcação de atendimentos agendados.

### 6.1 Docentes, Médicos e Profissionais Assistenciais

- Nas ausências com prazo superior a 24 horas do agendamento

O profissional que necessitar se ausentar deverá enviar à Administração do Centro de Reabilitação um Formulário de Comunicação Interna, e/ou comunicado para o e-mail institucional (creabilitacao.hctm@ebserh.gov.br), informando as datas em que não estará presente para o atendimento com a justificativa para a ausência.

- ✓ Observação 1:

Se a comunicação da ausência for providenciada no Formulário de Comunicação Interna, este deverá ser entregue ao RT da especialidade que repassará a informação à Administração do Centro de Reabilitação.

- ✓ Observação 2:

Sendo o comunicado feito por e-mail, o profissional deverá informar no item “Assunto”: Comunicação para Remarcação de Atendimentos. Os e-mails deverão ser encaminhados sempre com cópia para o e-mail dos RTs das especialidades, pois estes são os responsáveis pela confecção das agendas de atendimento no Sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários). Os e-mails dos RTs são de conhecimento de todos os profissionais do Centro de Reabilitação.

- Ausências com prazo inferior a 24 horas do agendamento.

O profissional deverá entrar em contato por telefone com a Administração do Centro de Reabilitação ou com o recepcionista do guichê de atendimento, em caso de ausência de funcionário da Administração no momento da ligação, e informar a ausência. Posteriormente, deverá encaminhar a comunicação, por e-mail, com a justificativa para a sua ausência.

- ✓ Observação:

Se a comunicação verbal, via telefone, foi com o recepcionista do guichê de atendimento, esta deverá estar mencionada no e-mail à Administração, informando o nome, dia e hora da ligação.

### 6.2 Funcionário da Administração

- O funcionário da administração, de posse da informação sobre a ausência do profissional assistencial, deverá comunicar por escrito aos recepcionistas dos guichês de atendimento, responsáveis pelo agendamento no Sistema AGHU, o nome do profissional e as datas que deverão ser desmarcadas.

- ✓ Observação:

Os funcionários da administração devem ficar atentos e acompanhar o e-mail institucional, durante o horário de trabalho, para que os comunicados sejam imediatamente processados e tomadas as devidas providências.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.CR.004- Página 3/4	
Título do Documento	<b>REMARCAÇÃO DE ATENDIMENTOS</b>	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 06/12/2021

### 6.3 Recepcionista do Guichê de Atendimento

- Ao receber a informação da Administração para o cancelamento de um atendimento, o recepcionista deverá verificar se o usuário possui atendimentos em outras especialidades na mesma data antes de entrar em contato para desmarcar o atendimento.

✓ Observação:

Caso recebam contato telefônico, diretamente do profissional que está comunicando a ausência, os recepcionistas dos guichês de atendimento devem anotar o nome do profissional solicitante, a data e o horário da ligação.

- Na sequência, o recepcionista entra em contato com o usuário, via telefone, informando o cancelamento do atendimento e a próxima data em que este deverá retornar para dar continuidade ao tratamento.

✓ Observação 1:

Caso haja atendimento para outros profissionais, deve-se reforçar que os demais atendimentos não estão cancelados.

✓ Observação 2:

No caso de insucesso no contato com o usuário, devido a problemas com o número cadastrado, o recepcionista deverá fazer uma anotação no campo "Observação" da Ficha de Atendimento do mesmo, constando a data e o horário das ligações.

✓ Observação 3:

No caso de insucesso no contato com o usuário ou quando a comunicação para o cancelamento do atendimento não tenha sido recebida em tempo hábil, o recepcionista, ao verificar a presença do usuário no Centro de Reabilitação, deve informá-lo de imediato, explicando as circunstâncias do não atendimento e pedindo desculpas pelo acontecido em nome de toda a equipe.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.CR.004- Página 4/4	
Título do Documento	<b>REMARCAÇÃO DE ATENDIMENTOS</b>	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 06/12/2021

## 7. REFERÊNCIAS

01. Manual de Normas e Rotinas do Centro de Reabilitação; acesso em 10.01.2019

<http://www.ebserh.gov.br/web/hc-uftm/centro-de-reabilitacao>

## 8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1.0	18/12/2018	Elaboração do documento
2	16/09/2019	Revisado o POP e alterada a relação de cidades atendidas pelo Centro de Reabilitação.

<p><b>Versão 1</b>  <b>Elaboração</b>                      Maria Catarina Cândido Árabe – Autor                      Izabella Barberato Silva Antonelli – Chefe da Unidade de Reabilitação                      Karen Karoline Silva – Responsável Técnica (RT) da Terapia Ocupacional                      Ana Carolina Ribeiro Terra – RT da Fisioterapia                      Alessandra Cavalcanti – Docente da Terapia Ocupacional                      Luciana Novaes – Docente da Fisioterapia</p> <p><b>Registro, análise e revisão</b>                      Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p><b>Validação</b>                      Izabella Barberato Silva Antonelli, chefe da Unidade de Reabilitação                      Dener Donizeti Cunha Matos, chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico substituto</p> <p><b>Aprovação</b>                      Colegiado Executivo</p>	<p>Data: 25/02/2019</p>
<p><b>Versão 2</b>  <b>Revisão</b>                      Cristina Ruiz                      Karen Karoline Silva</p> <p><b>Registro, análise e revisão final</b>                      Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p><b>Validação</b>                      Priscila Salge Mauad Rodrigues, chefe da Unidade de Reabilitação substituta</p> <p><b>Aprovação</b>                      Marina Casteli Monteiro, chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico</p>	<p>Data: 16/09/2019</p> <p>Data: 05/12/2019</p> <p>Data: 05/12/2019</p> <p>Data: 06/12/2019</p>

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.*

© 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados

[www.Ebserh.gov.br](http://www.Ebserh.gov.br)