



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.CR.003 - Página 1/3	
Título do Documento	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 04/12/2021

1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado para padronizar as tarefas de agendamento de consultas iniciais nos guichês de atendimento do Centro de Reabilitação do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

2. DOCUMENTO RELACIONADO

Formulário de Encaminhamento

3. GLOSSÁRIO

AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários

CID – Classificação Internacional de Doenças

CNS – Cartão Nacional de Saúde

CR – Centro de Reabilitação

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

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

POP – Procedimento Operacional Padrão

RG/HC – Registro Geral Hospitalar

SUS – Sistema Único de Saúde

4. APLICAÇÃO

Centro de Reabilitação (CR) 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.
- As consultas iniciais no Centro de Reabilitação são agendadas mediante Formulário de Encaminhamento, elaborado e assinado por profissional habilitado nas especialidades atendidas no Centro de Reabilitação, fornecido por estabelecimento pertencente ao Sistema Único de Saúde (SUS), com especificação do diagnóstico, o CID (Classificação Internacional de Doenças) e a modalidade de consulta a ser agendada. O usuário deve também apresentar seus documentos pessoais e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Na consulta inicial o médico e a equipe multiprofissional definirão a necessidade do tratamento do paciente/usuário.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.CR.003 - Página 2/3	
Título do Documento	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 04/12/2021

6. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

- O recepcionista dos guichês de atendimento do Centro de Reabilitação, ao atender o usuário para agendamento de consultas iniciais, deve verificar se o Formulário de Encaminhamento contém os elementos descritos no 3º tópico do item 5.
- Os usuários com encaminhamentos divergentes serão orientados a procurar o profissional de origem e solicitar a adequação do pedido, de acordo com exigido pelo Centro de Reabilitação.
- Com o Formulário de Encaminhamento em mãos, o recepcionista deve localizar o registro geral hospitalar (RG/HC) do usuário no Sistema AGHU (Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) e atualizar os dados cadastrais, conferindo documento de identidade com foto, confirmando endereço completo e telefones para contato (residencial, celular e/ou para recados);
- Se necessário, fazer a correção daquele que estiver em desacordo;
- Caso o usuário não esteja com a documentação solicitada, mas foi possível ao recepcionista localizar seu cadastro no AGHU, o mesmo será orientado a apresentar a documentação no dia da consulta.
- Caso seja necessário cadastrar o usuário no Sistema AGHU para gerar um número de prontuário, será obrigatória a apresentação de documento com foto, cartão do SUS e comprovante de endereço, no momento do cadastro.
- Com o cadastro gerado ou o RG/HC localizado no AGHU, o recepcionista deverá agendar a consulta para o médico da especialidade indicada, na data mais próxima, disponível no sistema AGHU.
- Caso não haja vagas para a consulta solicitada, o usuário será colocado em fila de espera e será orientado a aguardar o surgimento da vaga.
- Após o agendamento da consulta o recepcionista deverá imprimir um *ticket* (comprovante do agendamento) e entregar ao usuário.
- O recepcionista ao entregar a comprovação do agendamento da consulta, deverá falar em voz alta e sinalizar no *ticket* a data e hora do atendimento, a quantidade de acompanhantes permitidos, demais normas pertinentes ao Centro de Reabilitação e orientar o usuário a comparecer no dia e hora agendados trazendo o *ticket* e o encaminhamento utilizado para o agendamento.
- Ao recepcionar o usuário no dia da consulta agendada, o recepcionista deverá registrar sua presença no Sistema AGHU, conferir documento de identidade, e encaminhá-lo para ao local da consulta informando o número da sala.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.CR.003 - Página 3/3	
Título do Documento	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	Emissão: 06/12/2019 Versão: 2	Próxima revisão: 04/12/2021

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, alterado o nome das cidades atendidas. Inserido a necessidade de documentos pessoais e CNS para agendamento da consulta e de apresentação do <i>ticket</i> e o encaminhamento utilizado para o agendamento da consulta.

<p>Versão 1 Elaboração Maria Catarina Cândido Arabe Revisão Tatiana Lopes e Laura Vendramini de Oliveira Mendes Validação Izabella Barberato Silva Antonelli, chefe da Unidade de Reabilitação Dener Donizetti Cunha Matos, chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, substituto Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento Aprovação Colegiado Executivo</p>	<p>Data: 25/02/2019</p>
<p>Versão 2 Revisão Cristina Ruiz Karen Karoline da Silva Registro, análise e revisão final Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento Validação Priscila Salge Mauad Rodrigues, chefe da Unidade de Reabilitação substituto Aprovação Marina Casteli Monteiro, chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico</p>	<p>Data: 16/09/2019</p> <p>Data: 04/12/2019</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