	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		
	NORMA E CONDUTA RECEPÇÃO		
	POP.HC.REC.001	Versão: 002	Página: 1 de 8

FINALIDADE:

Demonstrar a rotina de atendimento da recepção.

JUSTIFICATIVA:

Esclarecer as funções que competem aos colaboradores da recepção central.

DEFINIÇÕES E SIGLAS:

D.O-Declaração de Óbito

GSUS-Sistema de Gestão da Assistência de Saúde do SUS

NIR-Núcleo Interno de Regulação

SUS-Sistema Único de Saúde

UPA-Unidade de Pronto Atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:

Auxiliares Administrativos da Recepção

MATERIAL NECESSÁRIO:

- Computadores;
- Materiais de papelaria;
- Impressoras;
- Telefone;

PROCEDIMENTO:

- Prestar informação correta ao paciente ou familiar de forma clara, objetiva, cordial e respeitosa;
- Manter sigilo sobre as informações pertinentes a instituição bem como dos pacientes;
- Atender o telefone, com a frase “Hospital do Centro Bom dia/boa tarde ou boa noite” no máximo no terceiro toque;
- Respeitar a Hierarquia do setor, comunicando o responsável imediato sobre atrasos, faltas ou qualquer intercorrência;
- Orientar aonde o paciente deve aguardar para ser chamado;
- Conferir no ato do internamento a pulseira de identificação;
- Ao liberar a alta do paciente deve ser retirada a pulseira de identificação e dado a baixa na alta no sistema Tasy e Gsus;

INTERNAMENTO ELETIVO CIRÚRGICO

Quando paciente chegar com encaminhamento de cirurgia deve ser confirmado se o nome consta no mapa cirúrgico, se sim entregar uma senha e pedir para aguardar sentado na recepção, sempre usando termos corteses, tom de voz moderado, chamando de senhor(a), caso a guia não seja de internamento encaminhar ao setor correto. Chamar a senha e efetuar o internamento no tasy seguindo os passos abaixo:

lateral da ambulância;

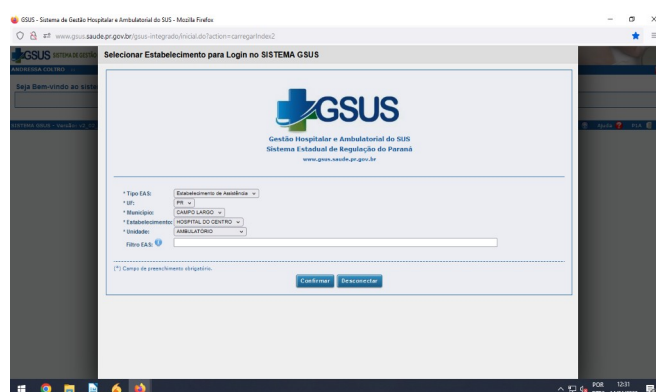
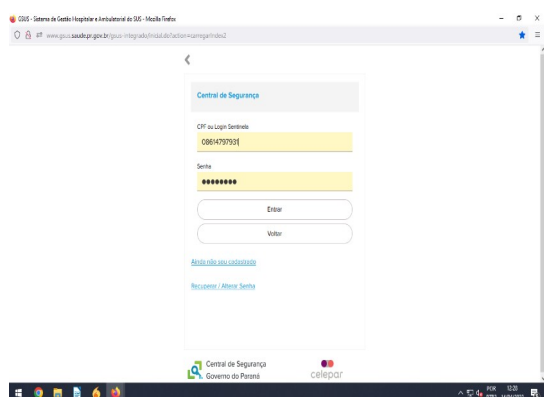
- Confirma na tela do GSUS e na Lista se o paciente está regulado e aceito para nosso Hospital pelo NIR

Após confirmar na lista, realizar o internamento priorizando a agilidade principalmente quando for vaga direcionada a UTI, tirar cópia dos documentos, atualizar no cadastro e realizar o internamento da seguinte forma:

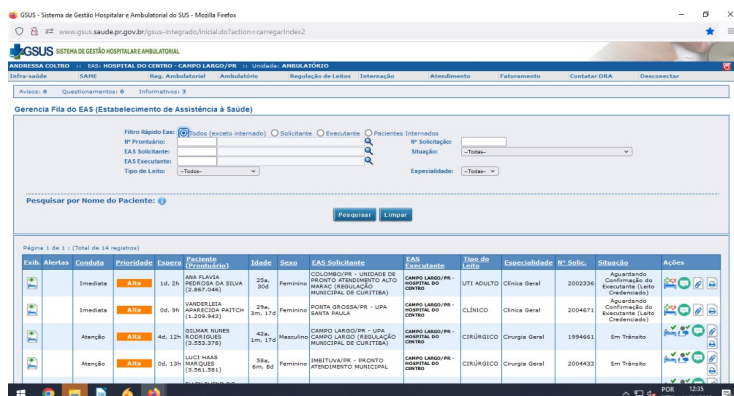
1. **Motivo atendimento:** Dores>**Tipo de atendimento:** Internado>**Clínica de Atendimento:** Médica>**Procedência:** Outro Hospital>**Médico:** clica na lupa e coloca: Carlos **Muller**>**Tipo:** SUS>**Caráter:** urgência>**Setor:** sala de espera>Coloca diagnostico e médico;
 2. Imprime 10 etiquetas e a pulseira de identificação>Monta o prontuário e deixa no balcão;
- Pacientes egressos, devem estar no prazo de 30 dias e retornar pelo mesmo motivo, recepção deve conferir a data da alta e passar para a equipe da sala multi verificar (enfermeiros e médicos)
 - Após internamento no sistema Tasy confirmar o paciente em trânsito na tela, caso esteja aguardando remoção ligar na central Clic 41 3360 49 40 pedir para colocar em trânsito e aceitar o paciente.

ORIENTAÇÃO GSUS

Tem como objetivo, realizar internamentos e consultar os pacientes que estão regulados para a nossa instituição.

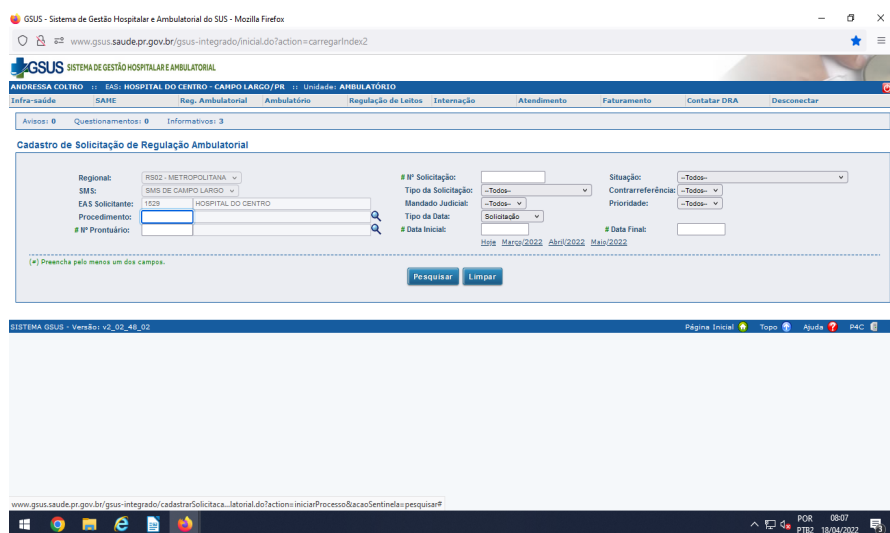


- Quando for os internamentos da Central (NIR), deve-se ir em Regulação de Leitos>Gerenciar fila do EAS> vai abrir a tela abaixo, clica em cima da situação e se estiverem em trânsito, coloca o segundo Cid e confirma o internamento.

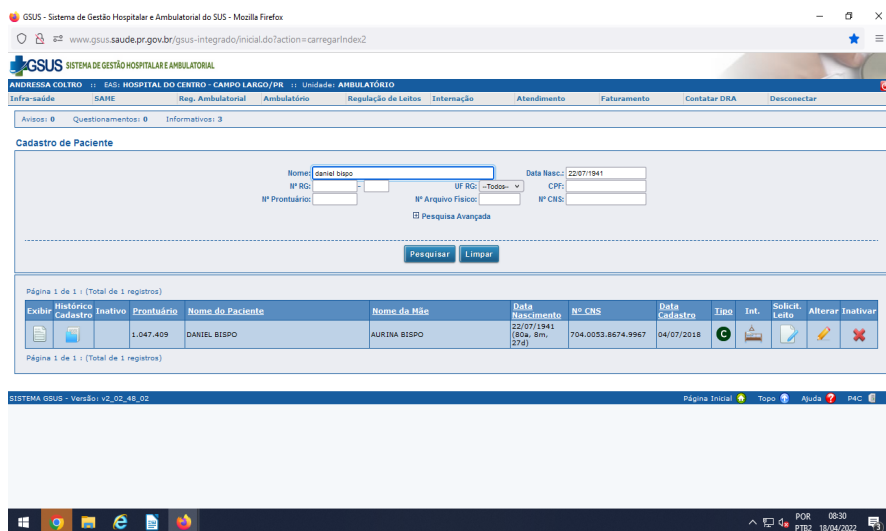


- Quando for paciente eletivo, tem que pesquisar a solicitação no perfil do Hospital do Rocio, pois é referente ao atendimento no ambulatório, vai em Reg Ambulatorial>pesquisar: solicitação>na lupa do lado do prontuário

pesquisa pelo nome do paciente>vai abrir a tela com o último atendimento anota o número.

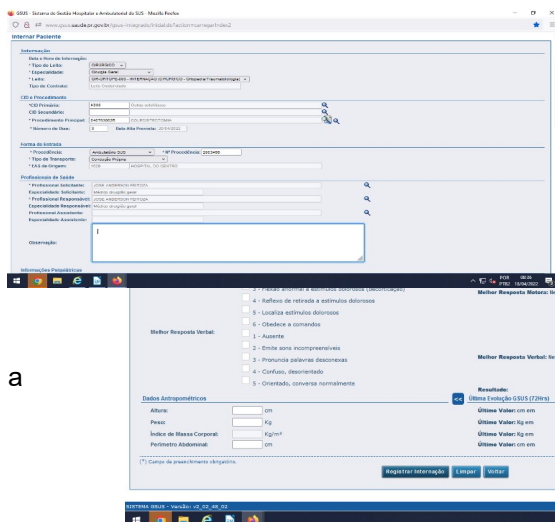


- Sai do login do Rocio e abre o do centro>Vai em SAME>cadastro de paciente> pesquisa pelo nome/cartão SUS ou nome da mãe e vai abrir a tela abaixo

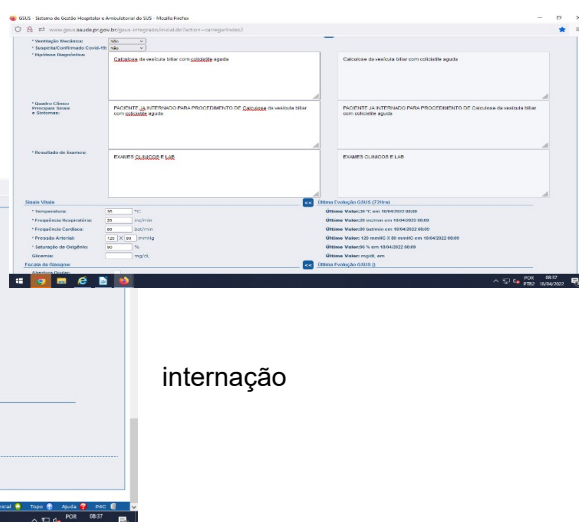


Exibir	Historico	Cadastro	Inativo	Prontuário	Nome do Paciente	Nome da Mãe	Data Nascimento	Nº CNS	Data Cadastro	Tipo	Int.	Solicit. Leito	Alterar	Inativar
				1.047.409	DANIEL BISPO	AURINA BISPO	22/07/1941 (91a, 04m, 27d)	704.003.8674.9967	04/07/2018	C				

Vai no campo INT (icone cama) preenche os campos conforme abaixo

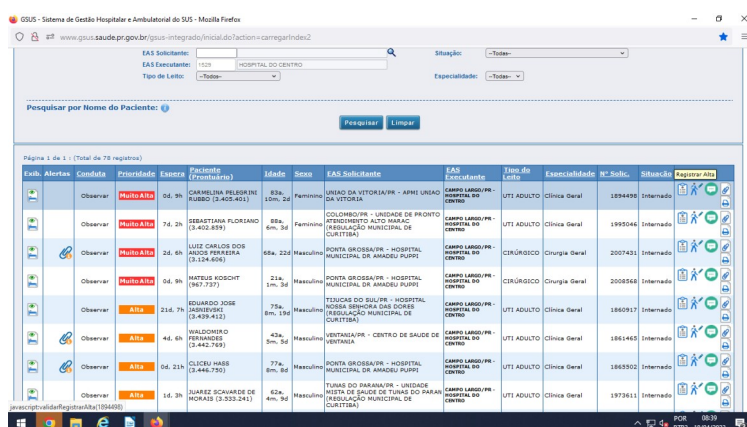


e registra a



internação

- Quando precisar dar alta no gsus vai em gerenciar fila EAS>pacientes internados>vai no bonequinho>registrar alta;



Excl.	Alertas	Conduta	Prioridade	Excl.	Paciente (Prestador)	Idade	Sexo	EAS Solicitante	EAS Executante	Tipo de Leito	Especialidade	Nº. Boleto	Situação	Registrar Alta
		Observar	Alta	96	CARMELO REIS (3.402.859)	83a	Feminino	UNIO DA VITORIA/PR - AFNÍ UNIO DA VITORIA	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1894498	Internado	
		Observar	Alta	74	SEBASTIANA FLOREANO (3.402.859)	88a	Feminino	COLOMBIO/PR - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ALTO MARAC (REGULACAO MUNICIPAL DE CURITIBA)	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1995046	Internado	
		Observar	Alta	66	LUZ CARLOS DOS ANJOS PEREIRA (3.124.406)	68a	22a	MONTA GROSSA/PR - HOSPITAL MUNICIPAL DE ANAGEU PUPPI	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	CIRURGICO	Chirurgia Geral	2007423	Internado	
		Observar	Alta	96	MATEUS KOSSCH (967.727)	21a	21a	MONTA GROSSA/PR - HOSPITAL MUNICIPAL DE ANAGEU PUPPI	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	CIRURGICO	Chirurgia Geral	2008368	Internado	
		Observar	Alta	74	EDUARDO JOSE (3.409.412)	78a	8m	TUNAS DO PARANA/PR - HOSPITAL HOSER BETHORA DAS SOARES (REGULACAO MUNICIPAL DE CURITIBA)	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1860917	Internado	
		Observar	Alta	44	WILSONERIO FERNANDES (3.442.793)	42a	5m	VENTANAL/PR - CENTRO DE SAUDE DE VENTANA	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1861465	Internado	
		Observar	Alta	96	OLIVEIRA HASS (3.446.793)	77a	8m	MONTA GROSSA/PR - HOSPITAL MUNICIPAL DE ANAGEU PUPPI	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1865502	Internado	
		Observar	Alta	16	JUAREZ SCHWARDE DE MORAIS (3.333.241)	62a	4m	TUNAS DO PARANA/PR - UNIDADE HETEA DE SAUDE DE TUNAS DO PARANA (REGULACAO MUNICIPAL DE CURITIBA)	CAMPUS LARGO/PR - HOSPITAL DO CENTRO	UTI ADULTO	Clinica Geral	1973611	Internado	

Coloca data>horário> motivo: alta melhorada, e registra;

- Quando for óbito coloca: motivo óbito o número da D.O e o horário que foi;
- Check list de movimentação interna ou externa do Gsus, nele deve conter a história (motivo da transferência), horário, assinatura do responsável, tanto dos pacientes que subiram quanto dos que desceram para UTI ou foram transferidas;


CADASTRO DE VISITA E ACOMPANHANTE

Todos os cadastros devem ser realizados mediante apresentação de documento de identificação nos dias e horários estipulados pela instituição, conforme tabela abaixo, lembrando que a mesma pode sofrer alteração.

HORÁRIO VISITA QUARTOS	11:00 às 12:00 (todos os dias)
HORÁRIO DE VISITA UTI's	15:00 às 16:00 (todos os dias)
HORÁRIO DE VISITA CONVÊNIO E PARTICULAR	07:00 às 21:00 (todos os dias)
TROCA DE ACOMPANHANTE	08:00 às 09:00 e 20:00 às 21:00(todos os dias)

ACOMPANHANTES:

O cadastro deve ser realizado no tasy no ícone: Funções>Ocupação Hospitalar>Alfabética>Localiza o paciente>Clica com

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		
	NORMA E CONDUTA RECEPÇÃO		
	POP.HC.REC.001	Versão: 002	Página: 6 de 8

botão direito do mouse>Acompanhantes>

Preenche Nome/RG/Telefone e grau de parentesco e salva;

Em seguida fornecer etiqueta de identificação ao acompanhante.

VISITA UTI E ENFERMARIA:

Funções>Ocupação Hospitalar>Alfabética>Localiza o paciente>Clica em cima>No canto superior esquerdo clica nos 3 riscos>Controle de Visitas>Adicionar>Fecha o cadastro e preenche Nome/RG/Telefone e grau de parentesco e salva.

Em seguida fornecer etiqueta da identificação de visitante;

FLUXO DE ALTAS FIM DE SEMANA

Nos finais de semana e feriados ou na ausência do Serviço Social, é de responsabilidade da recepção, conforme acordado com a Direção e Gerência do Hospital, fazer as solicitações de alta para familiar ou município vir buscar o paciente sendo necessário que o Enfermeiro comunique sobre a alta trazendo o formulário de alta preenchido de forma correta e somente nesse padrão

GERENCIAMENTO DE LEITOS

Responsabilidade da recepção na ausência da responsável do setor, acompanhar as visitas e verificar com o enfermeiro as altas para que possa ser redirecionada aos pacientes na lista do NIR e os egressos, salvo que isso deve ser feito nos feriados e finais de semana.

EM CASO DE ÓBITO


É responsabilidade da recepção, entregar as declarações de óbito (D.O) quando solicitadas pelo enfermeiro, assim como é de responsabilidade do enfermeiro devolver no prazo de 30 minutos a declaração para que possa ser dado a alta no sistema Tasy e no Gsus. Em seguida o colaborador(a) deverá preencher o livro de óbito, colando uma etiqueta de identificação do paciente e preenchendo o número da Declaração de óbito:

1. D.O;
2. Data;
3. Hora;
4. Sexo;
5. Médico;
6. CRM;
7. Local;
8. Nome do familiar;
9. Grau de parentesco;
10. Colaborador;
11. Nome da funerária – RG – Assinatura do motorista.

Assim que o responsável pelo paciente chegar, verificar se o mesmo é familiar de primeiro grau, se sim, solicitar seus documentos, os do paciente e o comprovante de residência, para que seja preenchida a D.O em todos os campos que não são de competência médica;

Verificar se o médico que atestou o óbito assinou e carimbou.

A guia branca fica retida no hospital e é encaminhada ao faturamento, a guia rosa fica no prontuário e a guia amarela é

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		
	NORMA E CONDUTA RECEPÇÃO		
	POP.HC.REC.001	Versão: 002	Página: 7 de 8

entregue ao familiar para que seja registrado o óbito em cartório, em seguida o colaborador deve preencher a ficha com os dados do familiar qual liberou o óbito e comprovando o endereço do paciente conforme lei municipal 13484 Art 5 (suprimido pela lei 1753/2004 e reestabelecido posteriormente pela lei 1761/2004) lei 2.848 de 01/12/1940, Art 299 Código Penal, *in verbis*, que deve ser assinado pelo responsável e anexado junto a uma cópia do documento e outra da D.O, arquivado na pasta para que seja entregue a Comissão de Óbitos para que seja avaliado com os membros Lembrando que o colaborador deve ter empatia e respeito com cada liberação priorizando e respeitando o momento do familiar, esclarecendo e orientando o mesmo sobre como proceder, usando termos cautelosos e oferecendo todo o suporte que podemos oferecer naquele momento.

EXAMES DE ENDOSCOPIA

A recepção é responsável por agendar os exames de endoscopia conforme disponibilidade do médico.

Usando o perfil do Tasy>**Centro de Imagens>Endoscopia**>imprimir o protocolo e a consulta para anexar aos termos que ficam na pasta azul de Endoscopia.

- Dores
- Atendimento Ambulatorial
- Exames
- Doutor Fábio Zama
- Eletivo e Exames
- Setor Sala de Espera
- Prescrições add muda o médico para 388 – Paulo Nassif,
- Add Endoscopia e Anestesia – libera e imprime a prescrição e as etiquetas, anexa junto aos termos e deixa na sala de endoscopia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS


- Responsabilidade da recepção atender e direcionar as ligações;
- Distribuir as senhas conforme necessidade do paciente;
- Solicitar materiais de expediente e de uso dos pacientes e visitantes como álcool, copo e mascara;
- Em casos autorizados pela direção abrir consultas via Pronto Socorro (SUS Convênio ou Particular);
- Atender Protocolo de Egresso quando se enquadrar nos nossos protocolos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Conteúdo extraído do livro Procedimentos Operacionais Padrão em Enfermagem (STACCIARINI; CUNHA, 2014)

1. **BRASIL. Resolução COFEN** nº 0569, de 19 de fevereiro de 2018. Aprova o Regulamento Técnico: Atuação dos Profissionais de Enfermagem em Quimioterapia Antineoplásica. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/pops>
2. **BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária.** Medidas de prevenção de infecção relacionada à assistência à saúde. Série Segurança do Cliente e Qualidade em Serviços de Saúde. 2017. 126p.

HISTÓRICO DE REVISÕES:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		
	NORMA E CONDUTA RECEPÇÃO		
	POP.HC.REC.001	Versão: 002	Página: 8 de 8

21/02/2024 - Atualizado e Revisado

