

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

RECEPÇÃO

1. OBJETIVOS	Receber e ouvir o usuário para entender suas necessidades, respeitando seus direitos e assegurando a acessibilidade das pessoas com deficiência conforme as legislações vigentes, buscando sempre o propósito desta Secretaria, "em cada atendimento, saúde, acolhimento e bem estar".	
2. Setor	UBS: Recepção	3. Responsável: Gerente/Enfermeiro

4. Materiais: Cadeira, computador, impressora, impressos padronizados, envelope, borracha, caneta, armário para arquivo de exames e prontuários

5. Bibliografia: RDC 63/2011. Portaria 1820/MS/2009 - Direitos e deveres dos usuários da saúde.

- Para o responsável da recepção necessário ter os acessos: login de rede (DTI), SAMS, CADWEB, Ipplan, Site laboratório
- cadastro do profissional no CNES
- Anexo I - Tabela de Resultados de Exames
- Fluxograma da Escuta Inicial da Recepção
- Fluxograma Rotina de Agendamento de Consulta
- Portaria 17/SS/SG/2019
- Circular 001/DAB/19
- Circular 003/SS/SG/2019

CONTROLE DE EMISSÃO

Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

6. Orientações

- É direito da pessoa, na rede de serviços de saúde, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência, garantindo-lhe identificação pelo nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário um campo para se registrar o nome social, independente do registro civil sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas;
- As informações prestadas à população devem ser claras, a fim de propiciar a compreensão por toda e qualquer pessoa;
- O usuário tem direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames;
- O usuário tem direito a não limitação de acesso aos serviços de saúde por barreiras físicas, tecnológicas e de comunicação;
- O usuário tem o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade;

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

- Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção, portanto deverão prestar informações apropriadas nos atendimentos;
- Toda pessoa deve assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;
- As pessoas deverão ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- A pessoa tem direito a informação sobre a rede SUS mediante os diversos meios de comunicação e nos serviços de saúde, em relação a endereços, telefone, horários de funcionamento, ações e procedimentos disponíveis.

ROTINA DE ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

PROCESSO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
1. Ligar os equipamentos.	Computador, impressora, painel de senhas
2. Fazer login no SAMS.	Ao ausentar-se do setor, fechar o login
3. Atender a todos que se dirijam a recepção com cordialidade.	Iniciar o atendimento com bom dia, boa tarde, em que posso ajudar, sempre mantendo contato visual.

CONTROLE DE EMISSÃO

Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

4. Solicitar cartão SUS e documento original com foto ou documento digital em site oficial.	Confirmar se cadastro no SAMS está atualizado (Endereço, telefone e documentos)
5. Procuração: registrar o representante para obtenção de dados ou providências assistenciais.	O paciente deve preencher procuração e o documento deve ser arquivado em seu prontuário. É necessário registrar no SAMS o nome do “outorgado” em campo específico do cadastro do paciente. <i>Verifique Circular 3/SS/SG/2019</i>
6. Atender os pacientes por ordem estabelecidas , respeitando as prioridades, verificando sua abrangência.	Priorizar pacientes com consulta agendada, idosos, gestante e pessoas com deficiência.
7. No caso de consulta agendada: registrar no SAMS presença ou falta dos pacientes.	Abrir agenda do respectivo profissional, selecionar nome do paciente e clicar no ícone “presença”ou “falta”.
8. Criação e registro de prontuário.	Em caso de primeiro atendimento, é necessário criar prontuário e registro seu número no cadastro do paciente no SAMS.

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

9. Gerar cartão SUS no CADSUS WEB caso o paciente não o possua e após, realizar o cadastro/cartão SUS no SAMS, seguindo a Portaria nº 17/SS/SG/2019 .	Nota 1: Realizar busca no SAMS para verificar se paciente não tem cadastro antes de gerar novo registro.
10. Orientar o paciente aguardar a chamada pelo seu nome no painel eletrônico.	Unidades sem painel eletrônico, orientar que a chamada será pelo nome.
11. Tolerância de 10 minutos para atraso em consultas.	Se necessário encaminhar para a escuta inicial/qualificada para avaliação.
12. Separar e entregar os prontuários para os devidos profissionais por ocasião de consultas e/ou demais anotações que se fizerem necessárias.	Em caso de consultas agendadas, os prontuários devem ser retirados do arquivo e disponibilizados nos consultórios em horário antecipado ao atendimento. Por se tratar de um documento sigiloso, em hipótese alguma entregar na mão do paciente.
13. Encaminhar pacientes não agendados e que necessitem de avaliação para escuta inicial/qualificada de acordo com o protocolo.	Encaminhar para escuta inicial/qualificada com Enfermeiro/Técnico de enfermagem. Realizar o lançamento na agenda.

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

<p>14. Verificar, durante o atendimento, se todos os resultados de exames (preventivo, biópsia, laboratoriais e raio-X) se encontram liberados no SAMS. Por questão ambiental recomenda-se a não impressão de exames disponíveis no SAMS, exceto quando o paciente necessita levar resultado de exame a um serviço externo como por exemplo AME, Hospital Regional (onde o profissional não terá acesso ao SAMS). Neste caso, imprimir e entregar o exame ao paciente. O município poderá ter acesso aos exames disponíveis no aplicativo Saúde SJC e no site do laboratório.</p>	<p>Nota 1: Exames de DST's deverão ser entregues no acolhimento somente pelo Enfermeiro ou médico.</p> <p>Nota 2: Caso o paciente exija o resultado impresso do exame, o mesmo deverá ser atendido.</p> <p>Nota 3: Anotar no cadastro de contato a entrega dos exames ao paciente.</p> <p>Nota 4: Atentar à Circular 001/DAB/19 sobre proibição de entrega de exames para pacientes que não para o próprio usuário.</p> <p>Nota 5: Vide tabela detalhada com tipos de exames em anexo II.</p>
<p>15. Preencher declaração de atendimento/comparecimento do</p>	<p>Utilizar impresso próprio do SAMS. Não deve constar endereço.</p>

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

paciente na unidade quando solicitado.	
16. Acolher toda solicitação de urgência odontológica e encaminhá-lo ao acolhimento com o enfermeiro.	Emergência para o dentista: Enfermeiro/Dentista fará o encaminhamento e agendamento no COIFE (serviço externo).
17. Orientar e direcionar o paciente ao setor responsável pela assistência (hipodermia, curativo, vacina, etc.).	Orientá-lo aguardar seu nome e número da sala/setor no painel eletrônico ou aguardar chamada verbal. Seguir <i>Fluxograma da Escuta Inicial da Recepção</i>
18. Agendamento.	Seguir Protocolo Atendimento à Demanda Espontânea; <i>Fluxograma de Rotina de Agendamento de Consulta</i> Ginecologista Externo, o prazo de retorno é de 90 dias. Caso todos os exames não estejam prontos, encaminhar paciente para acolhimento do enfermeiro.
19. Agendamento de coleta de exame preventivo e solicitação de mamografia.	Conforme Protocolo <i>Saúde da Mulher - Protocolo CA de Colo 2012:</i>

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

		<p>Agendar preventivo no SAMS em vaga de “consulta ginecológica” na agenda do enfermeiro.</p> <p>Para paciente fora da faixa etária acima de 64 anos encaminhar para acolhimento do enfermeiro.</p> <p>A solicitação de mamografia pode ser feita durante consulta com o enfermeiro (para pacientes a partir de 40 anos).</p>
20. Agendamento de eletrocardiograma.		<p>Eletrocardiograma: realizar agendamento no SAMS desde que haja pedido deste exame no cadastro do paciente.</p> <p>Manual de agendamento no link abaixo: http://cdnsaude.sjc.sp.gov.br/publications/SAMS/docs/03%20-%20Manual_Agenda_Eleto.pdf</p>
21. Agendamento de oftalmologista.		Encaminhar para acolhimento do enfermeiro para solicitação de primeira consulta
22. Reagendamento da coleta de exames laboratoriais.		No caso de paciente com falta, caso não tenha sido registrada no SAMS, realizar o reagendamento.

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

23. Orientar quanto ao preparo de exames e locais de referência.	Entrar na solicitação de exames no SAMS e verificar preparo.
24. Confirmação de agendamentos futuros com especialistas.	Anotar data/local/horário e entregar ao paciente. Orientar que as informações podem ser encontradas no aplicativo “Saúde SJC” ou ligar 156.
25. Solicitação de retorno com especialista.	Retorno com prioridade: o paciente deve apresentar os resultados de todos os exames solicitados ou justificativa médica (neste último caso, encaminhar pedido para gerência). Retorno com prioridade para medicamento de Alto Custo: é possível solicitar na recepção, caso necessário. Retorno sem prioridade: registrar “agenda solicitada” no SAMS (caso não tenha sido registrada pelo próprio médico).
26. Declaração de cadastramento UBS	Quando solicitado, preencher a declaração de cadastramento, consultando as informações no SAMS, observando o(s) período(s) de utilização, podendo ser preenchido mais de um período, por ex.,

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

	utilizou de janeiro 2010 a fevereiro 2014 e de março de 2018 até presente data. Declaração de cadastramento UBS
27. Pacientes fora da área de abrangência ou fora do município que necessitem de atendimento de urgência.	Encaminhar para acolhimento com enfermeiro ou gerente, que avalia a necessidade do atendimento e realiza a impressão da FAA (Ficha de Atendimento Ambulatorial), quando necessário.
28. Não utilizar o celular e nem alimentar-se na recepção, evitar conversas paralelas durante o atendimento ao usuário.	Durante o expediente.
29. Manter o setor organizado e limpo para atendimento.	Realizar diariamente a organização e limpeza no local.

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

ANEXO I

TABELA DE EXAMES		
EXAME	LOCAL	RESULTADOS
Raio-X	Plani	SAMS (Laudo) Imagem(Site)
	Tomoserv	SAMS (Laudo +imagem)
Laboratoriais	UBS Laboratórios Valeclin/ Central	SAMS ou http://resultadoslab.com.br/valeclin/
Citopatológico (preventivo)	Laboratório ACTA	SAMS
Teste do pezinho (PKU)	Instituto Jô Clemente	testedopezinho.ijc.org.br https://testedopezinho.ijc.org.br:8443/LaboratorioWeb/indexLaboratorio.jsp
Espirometria	Hospital Municipal	Retirar com o prestador
Holter	Hospital Municipal	Retirar com o prestador
Audiometria	Prestador Contratado	Resultado liberado no mesmo dia
Densimetria	AME	Retirar com o prestador
Ecocardiograma / Ecodoppler	Prestador Contratado	Resultado liberado no mesmo dia
Nasofibrosopia/ Videolaringoscopia	Clinica Mario Sergio	Retirar com o prestador
Ressonância, tomografia,	Prestador	Retirar com o prestador

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Glauca Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP	POP nº: 16	Seção: ENF
		Elaboração: Junho/2020	
		1ª revisão:	

mamografia, endoscopia, colonoscopia, teste ergométrico, eletroencefalografia, angiogramaf ia, angiorressonância, EEG, PAAF, mamotomia, histeroscopia diagnóstica, biópsia Core e urodinâmica Adulto	Contratado	
--	------------	--

OBS: Resultado não disponível no prazo determinado, orientação com a Gerência/Enfermeiro

CONTROLE DE EMISSÃO			
Elaborado por:	Aprovado por:	Validado por:	Revisado por
Gláucia Regina Telles Negrão- COREN 53542 Enfermeira supervisora/-DAB	Alcione Diretora DAB	Dr Danilo Stanzani Junior Secretário Municipal de Saúde	Supervisores Gerentes