



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UBCME.060 – Página 1/2	
Título do Documento	RETIRADA DE PACIENTES DA FILA DE ESPERA	Emissão: 18/12/2023	Próxima revisão: 18/12/2025
		Versão: 01	

1. OBJETIVO

- Realizar a retirada dos pacientes da fila de espera;
- Promover a organização e bom funcionamento do setor.

2. MATERIAL

- Computador.

3. DESCRIÇÃO DA ROTINA

O processo de retirada/ saída de pacientes das filas cirúrgicas podem ocorrer de três formas: Desistência, sem contato e procedimento realizado.

3.1. Desistência

1. Chegando a vez do paciente, a funcionária da recepção de marcação cirúrgica procederá a ligação telefônica para ele, havendo a sinalização de desistência, a colaboradora retirará os dados do paciente da lista corrente e o inserirá na parte de desistência junto a planilha com o nome do cirurgião.
2. Ao ser inserido na lista de desistência, o cliente será automaticamente retirado permanentemente da fila de espera.
3. Caso mais adiante o paciente entre em contato solicitando retorno a fila para cirurgia, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica explicará que o paciente terá que iniciar novamente todos os processos desde a nova consulta ambulatorial até inserção novamente no final da fila de espera.

3.2. Sem Contato

1. Ao chegar a vez do paciente, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica efetuará a ligação para o paciente.
2. Se não conseguir entrar em contato com o paciente, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica tentará contato em três outras ocasiões distintas, colocando ao lado da planilha em qual dia e qual horário foi feita a ligação.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UBCME.060 – Página 2/2	
Título do Documento	RETIRADA DE PACIENTES DA FILA DE ESPERA	Emissão: 18/12/2023	Próxima revisão: 18/12/2025
		Versão: 01	

- Na terceira ocasião sem sucesso, será retirado da lista corrente de espera e inserido na parte “sem contato”, não será mais tentado entrar em contato com o paciente e será passado para o próximo da lista.
- Caso o paciente entre em contato para ver como está a posição ou o agendamento. A funcionária da recepção da recepção de marcação cirúrgica explicará que em três ocasiões foi tentado entrar em contato sem sucesso, será atualizado os telefones para contato do paciente e comunicado que devido a isto ele retornará a fila de espera, mas como último da fila.

3.3. Procedimento Realizado

- Após o paciente comparecer a recepção de marcação cirúrgica e ter seu procedimento agendado.
- A recepção de marcação cirúrgica alimentará a planilha “agenda cirúrgica” a qual a administração do Centro Cirúrgico extrairá os dados para lançar no mapa diário de cirurgia.
- A recepcionista da marcação cirúrgica colocará os dados do paciente na parte “realizada” junto a planilha com o nome do cirurgião.

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	05/05/2021	Elaboração da Rotina

Elaboração Daniel Silva Santos	Data: 05/05/2021
Análise Fernanda Raquel Ritz Araujo Alencar – Chefe da DENF	Data: 29/12/2022
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 15/12/2023
Aprovação Mara Lourenço Vermieiro – Chefe da UBCME Tiago Amador Correia – Gerente de Atenção à Saúde	Data: 15/12/2023 Data: 18/12/2023

Assinado eletronicamente no Processo SEI nº23529.008064/2022-19.