



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SISTEMA SGA.CACON.001 Página 1/5	
Título do Documento	SISTEMA SGA – PAINEL DE CHAMADAS DE PACIENTES	Emissão: 17/08/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 17/08/2021

1. OBJETIVOS

Organizar os atendimentos por ordem de chegada, garantindo que não haverá equívoco na chamada ou troca de ordem dos pacientes, gerando confusão em meio ao não comparecimento ou demais situações adversas inerentes ao cotidiano do setor.

Automatizar o processo de atendimento aos pacientes, agilizando de forma prática, sem precisar esperar que um colaborador faça o acompanhamento manual das consultas do dia.

Obter maior organização, considerando a forma de anunciar o próximo atendimento, com o profissional realizando a chamada mesmo dentro do consultório.

2. RESPONSÁVEIS

- Recepcionistas
- Médicos / Profissionais da Saúde
- Assistentes Administrativos

3. MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Computador completo com acesso a internet;
- TV, como monitor, instalada na parede da recepção;
- Impressora específica (ítem compartilhado para impressão de senhas);
- Cadeiras;
- Materiais para escritório (canetas, lápis, papéis, etc)

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- 4.1** O processo inicia com a chegada dos pacientes;
- 4.2** Os pacientes são organizados em filas de acordo com o profissional de saúde que irá atendê-lo;
- 4.3** Recepção chama os pacientes e registra no sistema as informações necessárias, gera em seguida uma senha, incluindo o nome do paciente;
- 4.4** A senha é impressa e entregue ao paciente, solicitando que o mesmo espere a chamada na recepção;
- 4.5** O profissional de saúde, ao iniciar o expediente, entra no sistema e faz a chamada do paciente pelo sistema SGA;

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SISTEMA SGA.CACON.001 Página 2/5	
Título do Documento	SISTEMA SGA – PAINEL DE CHAMADAS DE PACIENTES	Emissão: 17/08/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 17/08/2021

- 4.6 O paciente visualiza a chamada no painel e entra para a sala correspondente indicada no painel;
- 4.7 O profissional de saúde recebe o paciente e registra o início do atendimento no sistema;
- 4.8 Finalizando a prestação da assistência, o profissional encerra o atendimento no sistema para poder chamar o próximo (se houver);
- 4.9 O processo finaliza.

5. RECOMENDAÇÕES

- 5.1 O paciente não poderá entrar para o consultório sem a geração das senhas emitidas pela recepção;
- 5.2 A chamada obedece rigorosamente aos critérios de prioridade estabelecidos no sistema SGA;
- 5.3 O sistema SGA não funciona no provedor Internet Explorer, utilizar no Google Chrome ou Mozilla Firefox;
- 5.4 O sistema só libera a próxima chamada, após o encerramento do atendimento na ferramenta;

6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE (EVENTO ADVERSO)

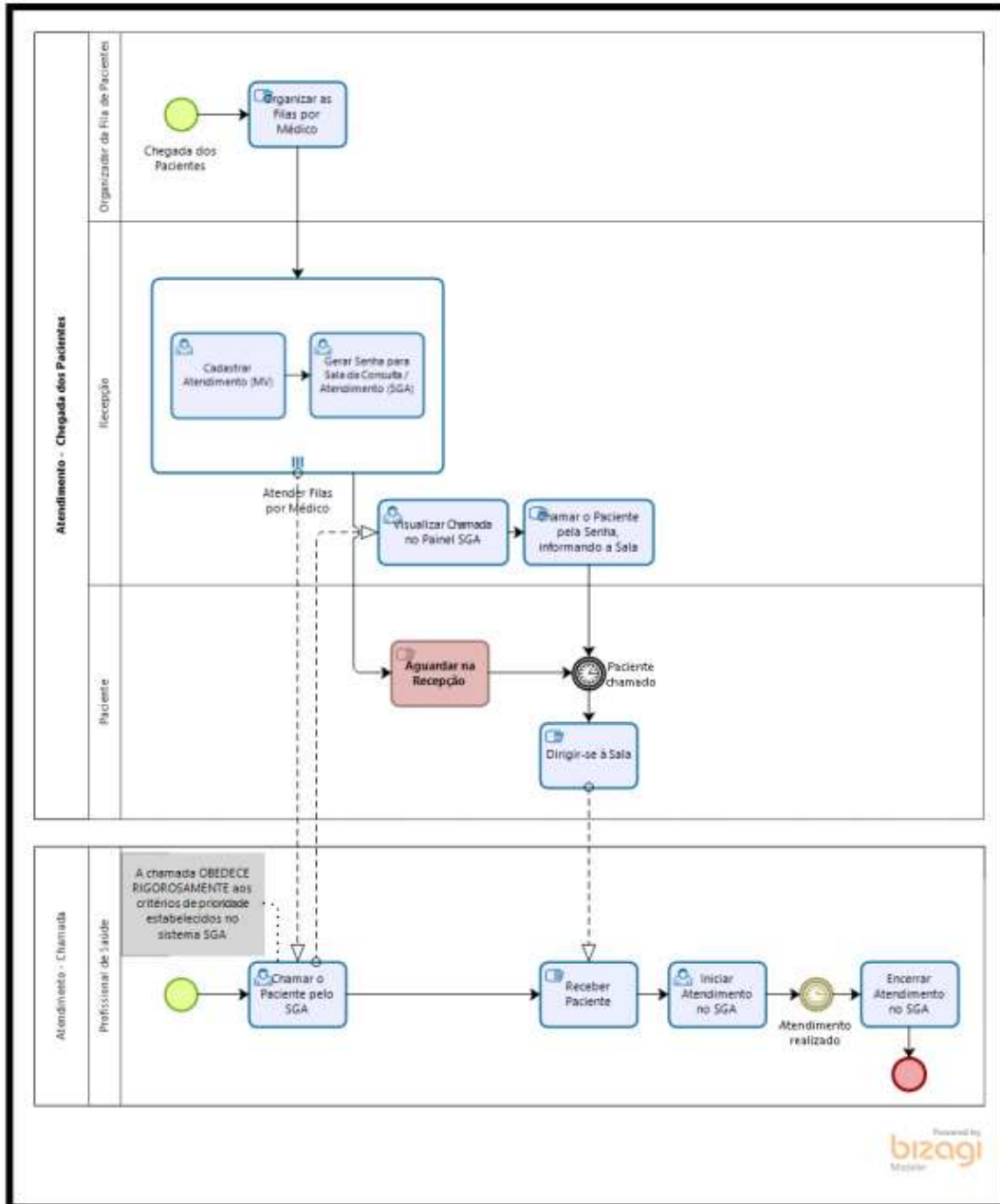
- 6.1 Se a TV com o painel não estiver funcionando, verificar a opção HDMI no controle remoto do aparelho e confirmar se os cabos estão ligados ao computador indicado na recepção;
- 6.2 Se a senha não estiver imprimindo, verificar a configuração da impressora específica e se há bobina de papel suficiente para os impressos;
- 6.3 Se houver demora nas chamadas, a recepção deve verificar com o profissional de saúde se está realizando o encerramento dos atendimentos para a liberação da próxima chamada.

7 FLUXOGRAMA

Figura 1. Fluxograma de Atendimento de chegada e chamada dos pacientes

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SISTEMA SGA.CACON.001 Página 3/5	
Título do Documento	SISTEMA SGA – PAINEL DE CHAMADAS DE PACIENTES	Emissão: 17/08/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 17/08/2021

Figura 1. Fluxograma de Atendimento de chegada e chamada dos pacientes



Fonte: Centro de Alta Complexidade em Oncologia (Cacon), Hupaa-Ufal/Ebserh, 2020.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SISTEMA SGA.CACON.001 Página 4/5	
Título do Documento	SISTEMA SGA – PAINEL DE CHAMADAS DE PACIENTES	Emissão: 17/08/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 17/08/2021

8 REFERÊNCIAS

Manual de Uso Sistema Novo SGA para implantação no CACON. (SGPTI)

9 APENDICES

NA – Não Aplicável

10 ANEXO

NA – Não Aplicável

11 HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	ELABORAÇÃO/REVISÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	17/08/2020	Adriana Santos T.da Silva	Institui o Procedimento / Rotina do painel de chamadas de pacientes através do sistema SGA.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SISTEMA SGA.CACON.001 Página 5/5	
Título do Documento	SISTEMA SGA – PAINEL DE CHAMADAS DE PACIENTES	Emissão: 17/08/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 17/08/2021

Elaboração: Adriana Santos Timóteo da Silva Assistente Administrativo	Data: 17/08/2020
Análise: Tháisa Mirella da Silva Chefe da Unidade de Quimioterapia e Radioterapia	Data: 21/09/2020
Validação: Tháisa Mirella da Silva Chefe da Unidade de Quimioterapia e Radioterapia Celina de Azevedo Dias Chefe do Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	Data: 21/09/2020
Aprovação: Erisvaldo Ferreira Cavalcante Júnior Chefe do setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Data: 21/09/2020

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte