



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.RECEPÇÃO UQR.CACON.001 Página 1/3	
Título do Documento	ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	Emissão: 12/08/2020 Versão: 2	Próxima revisão: 12/08/2021

1. OBJETIVO

Garantir a ordem e o controle no atendimento na Unidade de Quimioterapia e Radioterapia

2. RESPONSÁVEL

Recepcionistas contratados por empresas terceirizadas para trabalhar no Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA.

3. MATERIAL

- Computador com acesso a internet;
- Impressora;
- Telefone fixo;
- Sistema SEI.
- Birô com gavetas;
- Cadeiras;

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- 4.1 Organizar pacientes por ordem de chegada;
- 4.2 Realizar as chamadas e distribuir as senhas dos pacientes por médico;
- 4.3 Encaminhar os prontuários por ordem de chegada dos pacientes para os consultórios médicos;
- 4.4 Orientar os pacientes à acompanhar o painel de chamadas para realização do seu atendimento.
- 4.5 Fornecer informações aos pacientes diariamente;
- 4.6 Realizar as marcações de retorno conforme vaga disponível na agenda do médico.

5. RECOMENDAÇÕES

- 5.1 Para a entrega das senhas há uma tolerância de horário;
- 5.2 Pacientes só terão atendimento se estiverem com agendamento prévio ou autorização de encaixe pelo médico.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.RECEPÇÃO UQR.CACON.001 Página 2/3	
Título do Documento	ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	Emissão: 12/08/2020 Versão: 2	Próxima revisão: 12/08/2021

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

- 6.1** Caso paciente chegue fora da tolerância de horário para o atendimento, orientar e reagendar para a próxima data disponível;

7. REFERÊNCIAS

NA – Não Aplicável

8. FLUXOGRAMA

NA – Não Aplicável

9. ANEXOS

NA – Não Aplicável

10. APENDICES

NA – Não Aplicável

11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
1	18.11.2014	Mary C. P. Fernandes	Institui o Procedimento Operacional Padrão Organização do Atendimento.
2	12.08.2020	Adriana Santos T.da Silva	Atualização referente a norma operacional vigente



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.RECEPÇÃO UQR.CACON.001 Página 3/3	
Título do Documento	ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	Emissão: 12/08/2020 Versão: 2	Próxima revisão: 12/08/2021

Elaboração: Adriana Santos Timóteo da Silva Assistente Administrativo	Data: 12/08/2020
Análise: Thaísa Mirella da Silva Chefe da Unidade de Quimioterapia e Radioterpia	Data: 21/09/2020
Validação: Thaísa Mirella da Silva Chefe da Unidade de Quimioterapia e Radioterpia 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