



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

“Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos das recepções das Unidades de Saúde do Município, estabelecendo POP - Procedimento Operacional Padrão.”

ERNANE BILOTTE PRIMAZZI, Prefeito de São Sebastião, no exercício de suas atribuições legais que são conferidas pelo artigo 69, inciso III da Lei Orgânica do Município de São Sebastião.

DECRETA:

Artigo 1º– Fica aprovado, na forma dos anexos deste Decreto, o POP – Procedimento Operacional Padrão, no âmbito das ações, procedimentos e rotinas internas de funcionamento das Recepções das Unidades de Saúde do Município, estabelecendo também uniformização dos atendimentos dispensados aos usuários do Sistema de Saúde do Município.

Parágrafo Único – O POP das recepções será executado seguindo as características e vocação de cada Unidade de Saúde do Município.

Artigo 2º– Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

São Sebastião, 16 de setembro de 2013.

ERNANE BILOTTE PRIMAZZI
Prefeito

Registrado em livro próprio e publicado por afixação na data supra

SESAU/nncs/acnps/nsa



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP UNIDADE DE SAÚDE - RECEPÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Acolher é receber bem, ouvir a demanda, buscar formas de compreendê-la e solidarizar-se com ela. Desenvolver maneiras adequadas de receber os distintos modos como a população busca ajuda nos serviços de saúde, respeitando o momento existencial de cada um (Campos, 2003).

O acolhimento na saúde é a construção de uma nova postura de todos os profissionais e do serviço, que visa à ampliação do acesso com abordagem de risco e vulnerabilidade, como responsabilidade social, a construção de novos valores de solidariedade, compromisso e construção da cidadania.

A Secretaria Municipal da Saúde de São Sebastião, em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde e do Pacto pela Saúde, buscando garantir a universalidade e a oportunidade de acesso dos cidadãos a todas as ações e serviços, estabelece a padronização das ações desenvolvidas pela recepção dos serviços de saúde, coerentes com as diretrizes da Política Nacional de Humanização.

Para o cumprimento destes princípios, a Secretaria Municipal da Saúde estabelece a padronização das ações desenvolvidas por todos os profissionais que atuam na recepção das unidades de saúde, com base no planejamento do trabalho de forma a adequá-lo, visando contribuir para a melhor qualidade da assistência.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade.

Para tanto, tem o objetivo de padronizar as ações ofertadas pelo serviço de saúde, minimizando a ocorrência de variações indesejáveis destas ações, causadas pela falta de habilidade ou de conhecimento do profissional, propiciando a melhoria na qualidade da assistência prestada por este setor das unidades de saúde.

Esta primeira versão servirá de ponto de apoio para as novas versões e atualizações, necessitando da participação ativa de todos os profissionais envolvidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

2. OBJETIVOS

2.1 O objetivo geral é o desenvolvimento de competências e habilidades dos profissionais da Recepção de Unidades de Saúde como contribuição na melhoria da qualidade à Assistência a Saúde.

Por desenvolvimento entendemos aqui, principalmente, o desenvolvimento de competências comportamentais e não apenas os conhecimentos adquiridos pelos Recursos Humanos em âmbito profissional, técnico ou em âmbito intelectual.

2.2 Como objetivos específicos:

- Obedecer às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no atendimento das necessidades do cliente, bem como as demais legislações (Constituição Federal, Códigos Civil, Penal, CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas, Estatutos, Códigos de Ética e Disciplina, Leis Administrativas);
- Organizar os serviços prestados pela Recepção;
- Padronizar a execução das tarefas, dando continuidade ao serviço, independente de quem o faça;
- Otimizar o serviço ofertado.

A recepção é muito importante na percepção da qualidade dos serviços e esta percepção poderá se confirmar ou não na continuidade do atendimento, que a partir deste momento será feito por profissionais médicos, enfermagem e outros. O relacionamento de toda a equipe com os profissionais de recepção precisa estar harmonizado, refletindo o conjunto de valores no atendimento que se deseja apresentar aos clientes.

Os usuários dos serviços de saúde apenas serão dispensados após receber orientação adequada à sua solicitação, com informações e encaminhamentos corretos.

O atendimento na recepção deve estar pautado por:

- Acolher o usuário respeitando seus direitos e necessidades;
- Garantir agilidade no atendimento e eficácia nas ações;
- Manter os arquivos atualizados e organizados.

3. OBRIGAÇÕES FUNCIONAIS

3.1 - PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE

A pontualidade e assiduidade são sinônimos de compromisso e responsabilidade, além de



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

serem fatores importantes para a avaliação de desempenho.

- Ser freqüente, não faltar;
- Ser pontual;
- Registrar seu ponto com veracidade;
- Dirigir-se ao seu posto de trabalho de imediato.

IMPORTANTE:

Prorrogação de horas, horas extras, descontos de horas, horário de banco, falta abonada, declaração, **SOMENTE com a prévia autorização** da chefia imediata.

Na iminência de ausência, entrar em contato com sua chefia imediatamente para que possa organizar o serviço em sua ausência.

3.2 - POSTURA / COMPORTAMENTO

- Apresentar-se adequadamente trajado no seu posto de trabalho, não usar decotes, roupas curtas e justas;
- Uso de perfumes suaves se usar, maquiagem discreta;
- Aparência agradável;
- Manter-se em postura acolhedora;
- Sentar-se confortavelmente, de forma ergonômica;
- Não mascar chiclete;
- Não comer no local de trabalho (para tal encaminhar-se ao local adequado);
- Não usar óculos de sol ou fone de ouvidos;
- Celular desligado ou no modo de vibração (NUNCA atender celular durante o atendimento ao cliente. Ao término do atendimento, responder a ligação);
- Não acessar e-mail, redes sociais e outros similares para uso pessoal;
- Se houver música ambiente presente, deve ser suave e em volume baixo;
- Manter postura profissional, evitando piadas, riso alto, etc;
- Primar pela ética, não comentando sobre a vida alheia;
- Não julgar, comparar, rotular ou atribuir às pessoas designação ou denominação de maneira redutora que o defina (“aquela mala”, “o sabe tudo”, etc.);
- Ao cometer falhas, notificar ao seu superior hierárquico.

ORIENTAÇÃO: uso de calçados fechados (proteção – acidentes de trabalho).

3.3 - IDENTIFICAÇÃO

Uso de crachá de identificação (fornecido pelo empregador).



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

3.4 - ROTINAS/ ORGANIZAÇÃO

- Antes de iniciar o trabalho, organizar o setor;
- Limpar sua área de trabalho (superfícies, bancadas, mesas, aparelhos de telefone, etc);
- Ligar e checar o funcionamento dos equipamentos (micro computador, impressora, ventilador, telefone, outros);
- Organizar objetos (identificação de prontuários, caneta, lápis, outros);
- Controlar, carimbar e distribuir impressos;
- Levantar necessidade de material de escritório/impressos;
- Digitar documentos gerais da Unidade;
- Levantar produção de atendimentos para consolidado do SIAB e/ou outros;
- Ao término do seu horário de trabalho, passe o plantão (quando necessário) para permanecer com as rotinas estabelecidas, ou verifique se as tarefas estão cumpridas e organizadas para o dia seguinte;
- Recomponha sua área de trabalho.

IMPORTANTE:

Lembrar que a prioridade em suas atividades é o atendimento humanizado ao cliente.

3.5 - RECEPCIONAR O CLIENTE – ACOLHIMENTO

Recepcionar é receber as pessoas com atitude pró-ativa (iniciativa) e acolhedora. Ao recepcionar devemos estar aptos a: informar, orientar, “filtrar” as necessidades do cliente, amenizar os ânimos exaltados e agilizar o atendimento.

Para tanto deve:

- Manter-se em postura adequada, receptiva, acolhedora;
- Ser cordial, respeitoso e gentil;
- Olhar para o cliente;
- Saudá-lo (bom dia, boa tarde, boa noite ou, pois não? Em que posso ajudá-lo?);
- Perguntar ao cliente o seu nome e anotar para não esquecer;
- Despedir-se (até logo; posso ajudá-lo em algo mais?; etc);
- Ouvi-lo sempre antes de falar;
- **Informá-lo e orientá-lo**, por escrito quando necessário, orientações gerais quanto o funcionamento dos serviços;
- Quando em atendimento a um cliente e outro chegar: sinalizar que percebeu sua presença e solicitar gentilmente que aguarde (sugestão: em alguns minutos já vou atendê-lo, tão logo encerre este atendimento);



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

- Ser educado;
- Usar tom de voz baixo, porém audível;
- Manter a equidade no atendimento;
- Estar atento às urgências e emergências (atenção às queixas, comportamento e fisionomia dos clientes);
- Estar atento ao seu atendimento e à pessoa que está atendendo;
- Manter-se calmo em situações conflituosas que surjam durante o seu atendimento, demonstrando paciência e não revidando a agressões.

IMPORTANTE:

JAMAIS deixar a recepção sozinha. Ao ausentar-se por curtos períodos, solicitar para que alguém permaneça lá até o seu retorno.

3.6 - ATENDIMENTO AO TELEFONE

É um contato muito importante para que o cliente se sinta acolhido e bem atendido. Para tanto devemos estar atentos:

- Procurar atender ao 1º toque;
- Caso esteja em atendimento, pedir licença ao cliente;
- **Atender dizendo o nome do local, seu nome, seguido do cumprimento oportuno** (ex: Unidade de Saúde da Família do Olaria, João, bom dia!);
- **Pergunte o nome da pessoa que está ligando e anote para não esquecer;**
- Entender o objetivo da ligação;
- Caso seja para transferir a ligação, transfira e oriente qual o ramal do setor desejado;
- Caso seja para a própria recepção, solicitar que aguarde um momento para que possa concluir o atendimento anterior, e ao concluí-lo, retorne ao atendimento telefônico;
- **Usar tom de voz baixo, porém audível;**
- **Ser gentil;**
- **Concentre-se na ligação, solicitando explicação quantas vezes for necessária para o seu entendimento;**
- Fale compassadamente e claramente;
- Evite expressões confusas e de má interpretação;
- Anote os pontos principais ou dados fornecidos;
- Evite termos técnicos;
- Tenha cautela, não cometa exageros;
- Evite expressões como “meu bem”, “meu anjo”, “minha querida”, etc; fale chamando pelo nome da pessoa que ligou;
- Retorne sempre as ligações que prometeu fazer;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

- **Encerre a conversa com cortesia** (Ex: obrigado!, boa tarde, posso ajuda-lo em algo mais?!)
- Não deixe o telefone fora do gancho;
- Seja breve e eficiente nas ligações;
- Ao chamar o colega dirija-se pelo nome em tom de voz agradável, sem gritos.

IMPORTANTE:

Não esqueça: o telefone é de uso **EXCLUSIVO** do serviço.

3.7 - ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Solicitar documento de identificação, como RG, certidão de nascimento ou outros, comprovante de endereço no primeiro atendimento e Cartão SUS;
- Efetuar o cadastramento na unidade;
- **Em caso de falta de documentações, cadastrar para o atendimento emergencial, orientando sobre as documentações necessárias (RG ou certidão de nascimento ou casamento, comprovante de endereço e telefone), reforçando quanto à necessidade de cadastro atualizado;**
- Checar agendamentos do cliente;
- Solicitar ao cliente para aguardar, direcionando-o para a sala de espera;
- Encaminhar o prontuário para o setor indicado;
- Ao final do período encaminhar a FAA e ou FAO ao profissional para assinatura.

RECEPÇÃO COM ATRASO

Quando paciente estiver com atraso maior que **30 minutos** em relação ao horário agendado, **encaminhar para o acolhimento.**

IMPORTANTE: NÃO CABE À RECEPÇÃO DISPENSAR O PACIENTE.

3.8 - AGENDAMENTO DE CONSULTAS

Refere-se à inserção do cliente em agenda da Unidade ou a uma disponibilizada em outra Unidade ou Central de Regulação de acordo com a área e o profissional solicitado.

- Agendar as consultas solicitadas como rotina, **se houver alguma necessidade, o cliente**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

deverá ser encaminhado para profissional de enfermagem que procederá o acolhimento/agendamento;

- Agendar consultas em outra Unidade/Central de Regulação através de guia de encaminhamento (via malote), ou via Telefone (outra Unidade/ Emergencias/ Exceções), conforme fluxo estabelecido pelo setor;
- Orientar o cliente sobre procedimento de agendamento;
- Ao receber o encaminhamento, verificar se todos os dados necessários estão preenchidos (identificação);
- **Confirmar os dados do cliente, como número de cadastro da unidade, cartão SUS, endereço e telefone;**
- Anotar no livro controle da unidade, informando a data do encaminhamento, o número de matrícula do paciente, o nome do paciente, a especialidade solicitada para o agendamento, o médico solicitante. Encaminhar à central de agendamentos diariamente com guia de remessa específica e os encaminhamentos por especialidade.

OBS:- Para as unidades participantes do PMAQ os registros dos encaminhamentos devem ser diferenciados por cores.

IMPORTANTE: Não fornecer os telefones do complexo regulador ao usuário, nem orientá-lo a procurar a Regulação pessoalmente. Em caso de necessidade, o contato deverá ser feito pelo gerente ou responsável pela unidade de saúde.

3.9 - ENVIO DE ENCAMINHAMENTO

Anotar no livro controle da unidade, informando a data do encaminhamento, o número de matrícula do paciente, o nome do paciente, a especialidade solicitada para o agendamento, o médico solicitante, a data do agendamento solicitado.

IMPORTANTE:

No caso de consulta ou exames próximos, manter contato por telefone ou por ACS em sua área de atuação;

Quando o cliente, ou seu representante estiver retirando a guia agendada, orientar sobre o agendamento e solicitar a assinatura no livro de controle.

Caso o encaminhamento ou exame seja retirado por terceiros, deverá apresentar autorização e cópia de documento com foto do interessado e da pessoa que está autorizada; anotar em livro controle e deixar a autorização no prontuário do cliente.

IMPORTANTE: orientar o cliente que em caso de impossibilidade de comparecer a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

consulta agendada que entre em contato com a unidade para que a vaga seja disponibilizada para outro cliente.

3.10 - ARQUIVAMENTO E DESARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIOS

O prontuário do paciente é constituído de um conjunto de documentos padronizados, contendo informações geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e, a assistência prestada a ele, é de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

• DESARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIOS

Ao ser solicitado um prontuário, por consulta ou outro motivo, recorrer ao arquivo e desarquivar o prontuário anotando em caderno próprio a data, número do prontuário, nome do usuário e motivo do desarquivamento e nome do funcionário responsável.

• ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIOS

Os prontuários deverão ser arquivados considerando a organização da unidade.

IMPORTANTE: O arquivamento incorreto dificulta a localização do prontuário, causando prejuízos ao serviço e ao cliente.

A folha rosto (identificação do cliente) deve ser mantida sempre **atualizada**.

3.11 - ORGANIZAÇÃO DE PRONTUÁRIO NOVO

Os novos prontuários deverão ser organizados conforme padrão das unidades de saúde. Atenção para a folha rosto (identificação do cliente) para que seja preenchida completamente.

3.12 – MALOTE

• RECEBIMENTO DE MALOTE

- Ao receber o malote, assinar recebimento, conferindo antecipadamente;
- Encaminhar o malote para o gerente;

• ENVIO DE MALOTE

- Registrar em livro destinado para tal: a data do envio, o número da guia de remessa, o assunto e o destinatário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO

ESTÂNCIA BALNEÁRIA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO

Nº 5855/2013

- Confeccionar relação de remessa em duas vias, encaminhar junto ao documento;
- Colocar na pasta de malote para o envio ao destino.

IMPORTANTE: O livro de registro de movimento de malote é o mesmo tanto para envio quanto para recebimento.

Listar quinzenalmente e enviar à Central de Regulação, exames que não chegaram e agendamentos que não retornaram da Regulação.

Para as regras existentes neste POP, é possível existir exceção, e para tanto, quando ocorrer, deve ser registrado, justificado e acordado entre equipe, gerência e Diretoria responsável.