

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO	MANUAL DE ORGANIZAÇÃO
	ROTINA: Agendamento Exames e Consultas Presenciais
	SETOR: Call Center
Manual de Procedimentos	

AGENTE	OPERAÇÃO
Paciente	<u>CONSULTAS</u> Paciente encaminha-se para o posto de agendamento, em geral após deixar a consulta médica para agendar o retorno. O Operador agenda a consulta pessoalmente através do sistema SI3 fazendo uso do sistema para verificar valores e particularidades dos médicos, assim como bloqueios - SI3, se convênio verifica cobertura/plano/autorização e já informa os procedimentos necessários para o retorno (prazo se consulta particular). O paciente leva a confirmação do agendamento impressa. Não havendo vagas próximas disponíveis o funcionário preenche o formulário SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE próprio para o Posto de Agendamento do 1º andar, e se for o caso o formulário de RECADO PARA O MÉDICO. O mesmo é encaminhado as encarregadas do consultório que por sua vez verificam a possibilidade do encaixe retornando a ligação ao paciente.
Operador de tele-atendimento	
Paciente	<u>EXAMES</u> Paciente encaminha-se para o posto de agendamentos, em geral após deixar a consulta médica. O funcionário verifica no pedido de exames se constam todas as informações necessárias para o agendamento como: nome legível do procedimento; diagnóstico; carimbo e assinatura do médico; data do pedido. Na falta de algum desses dados o paciente é orientado a se dirigir ao Balcão de informações para regularizar o pedido. ↳ O funcionário agenda os exames pessoalmente através do sistema SI3 fazendo uso também das Rotina Call Center (documento com informações extras) , se convênio, verifica cobertura/plano/autorização e já informa as datas, horários disponíveis e valores. O paciente leva as confirmações dos agendamentos impressas. ↳ O preparo dos exames é passado pela operadora de tele atendimento no término do seu agendamento.
Operador de tele-atendimento	