



<b>Procedimento Operacional Padrão</b>			
<b>ROTINA DA RECEPÇÃO</b>	<b>Código: POP 06</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Páginas: 4</b>

<b>Data de emissão:</b> 10/07/2021 <b>Elaborador:</b> Dra Vera Lúcia Ângelo Andrade (Médico do trabalho – RQE 22736)	<b>Revisor:</b> Engenheiro Gustavo J A Andrade <b>Aprovador:</b> Dra Vera Lúcia Ângelo Andrade CRM MG 22.2284 - RT <b>Data de aprovação:</b> 01/08/2021
<hr/> <b>ASSINATURA</b>	<hr/> <b>ASSINATURA</b>

## SUMÁRIO

1. Objetivo .....	2
2. Aplicabilidade .....	2
3. Material / Equipamento .....	2
4. Procedimentos .....	2
4.1 Na recepção .....	2
4.2 Atendimento do telefone .....	3
4.3 Agendamento de Exames .....	3
4.4 Orientações para recepcionar o cidadão que está com consulta ou exame agendado .....	4

<b>Procedimento Operacional Padrão</b>			
<b>ROTINA DA RECEPÇÃO</b>	<b>Código: POP 06</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Páginas: 4</b>

## 1. Objetivo

Oferecer um atendimento de qualidade aos usuários da Clínica NU.V.E.M (Núcleo Vera Ângelo e Eliane Basques e Medicina), mantendo boas relações de trabalho por meio de compreensão, cooperação, harmonia e respeito em todos os níveis, sempre considerando os direitos e os deveres de cada parte. Enfim, ao ser acionado por um cliente, é de responsabilidade do funcionário da recepção atendê-lo bem, procurando esclarecer suas dúvidas, atender suas solicitações e garantir maior grau de satisfação possível.

## 2. Aplicabilidade

Esse procedimento é aplicável a todos atendentes da Clínica NU.V.E.M (Núcleo Vera Ângelo e Eliane Basques e Medicina).

## 3. Material / Equipamento


Os materiais / equipamentos são os descritos a seguir:

- Mobiliário planejado ergonomicamente.
- Telefone, Computadores, impressoras.
- Material de papelaria em geral.
- Pastas com resultados de exames a serem entregue aos pacientes.

## 4. Procedimentos

### 4.1 Na recepção

- Usar o uniforme completo e limpo diariamente.
- Usar o seu crachá sempre que estiver no ambiente de trabalho.
- Cuidar bem de tudo o que a empresa lhe confiar, como máquinas, ferramentas, computadores, móveis, armários, telefones e materiais.

<b>Procedimento Operacional Padrão</b>			
<b>ROTINA DA RECEPÇÃO</b>	<b>Código: POP 06</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Páginas: 4</b>


- Lembrar que é de sua responsabilidade guardar seus equipamentos, instrumentos de trabalho, bem como desligá-los, quando for o caso, antes de sair do seu local de trabalho.

#### **4.2 Atendimento do telefone**

- Atenda o mais precocemente possível, com gentileza e presteza, fazendo identificação da clínica e do funcionário que atendeu.
- Fale somente o necessário, seja claro, breve e objetivo.
- Ofereça sempre as orientações solicitadas.
- Encerre a conversa cordialmente colocando-se sempre à disposição.
- Preservar o seu local de trabalho, mantendo limpo e não jogando papéis e objetos no chão.
- Manter somente sobre a mesa o que for utilizar naquele momento.
- Não deixar documentos, papéis e outros objetos auxiliares sobre a mesa ao encerrar o expediente.
- Nunca fazer comentários grotescos, preconceituosos e de deboche sobre os clientes e colegas.
- Não comer nas mediações da recepção e no horário de expediente.
- Abuse da educação e da cortesia, seja sempre gentil.
- Use bom dia, boa tarde, boa noite, por favor e obrigado.
- Trate sempre por senhor, senhora ou no máximo pelo nome.
- Fale com moderação, em tom adequado.
- Não desligue o telefone ou deixei-o na espera.
- Responda o mais prontamente as mensagens recebidas no telefone celular
- Evite conversas que não são referentes ao trabalho, na recepção.

#### **4.3 Agendamento de Exames**

- Se o agendamento for presencial, cumprimentar o cidadão.
- Solicitar pedido de exame, documento e carteira do convênio médico.

<b>Procedimento Operacional Padrão</b>			
<b>ROTINA DA RECEPÇÃO</b>	<b>Código: POP 06</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Páginas: 4</b>

- Acessar o sistema de agendamento.
- Oferecer ao paciente as datas disponíveis para realização do exame.
- Agendar de acordo com a preferência do solicitante.
- Passar as orientações de preparo para o exame verbalmente e esclarecer as eventuais dúvidas.
- Entregar impresso com dados do agendamento e orientações de preparo.
- Se o agendamento for por via telefônica, pedir ao cidadão que leia o pedido médico e informe o seu plano de saúde.
- Se este estabelecimento atender ao plano do cliente, proceder ao agendamento.
- Acesse o sistema de agendamento, dando as opções de data, horário e profissional.
- Agendar de acordo com a preferência do cliente.
- Em casos especiais (idosos, crianças, deficientes, diabéticos) agendar nos primeiros horários
- Passar as orientações de preparo para o exame verbalmente e orienta-lo a acessar o site [www.nuvenmedicina.com.br](http://www.nuvenmedicina.com.br) e clicar em preparos para encontrar o preparo para o seu tipo de exame.

#### **4.4 Orientações para recepcionar o cidadão que está com consulta ou exame agendado**

- Receber o paciente cordialmente, cumprimentando-o.
- Preencher a ficha de anamnese.
- Perguntar se realizou o preparo necessário para realização do exame, confirmando passo-a-passo.
- Pedir ao paciente para deixar seus pertences com o acompanhante.
- Encaminhar o paciente para a sala interna da clínica e orienta-lo que o funcionário irá chamá-lo.