

 HOSPITAL MÃE DE DEUS	POLÍTICA AGENDAMENTO CIRÚRGICO	Edição: 22/02/2021 Versão: 001
	NO DRMC 001	Data Versão: Página: 1/4
DE: Diretoria de Relacionamento com Médicos e Clientes		PARA: Hospital Mãe de Deus e Unidade Carlos Gomes do Hospital Mãe de Deus

1- OBJETIVO

Garantir um planejamento cirúrgico com qualidade e segurança através dos recursos disponíveis para Hospital Mãe de Deus (HMD) e Unidade Carlos Gomes do Hospital Mãe de Deus (UCG).

2- DEFINIÇÕES

2.1- Call Center – Agendamento Cirúrgico

Setor responsável por realizar os agendamentos cirúrgicos para HMD e UCG, através das seguintes vias de contato: telefônico, e-mail, presencial e plataforma online.

2.2- Call Center - Núcleos de Agendamento Presencial

Núcleo responsável por realizar agendamentos cirúrgicos presenciais, localizados:

2.2.1- Central Relacionamento com Médicos e Clientes – Subsolo do HMD;

2.2.2- Centro de Terapia Endovascular – Térreo do HMD.

2.3- Urgência

É a ocorrência imprevista, de agravo a saúde com ou sem risco potencial;

2.4- Emergência

Situações que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso;

3- NORMA

3.1- Agendamento Cirúrgico

3.1.1- A agenda estará aberta com 90 dias de antecedência;

3.1.2- As solicitações de agendamento devem ser realizadas pelo médico ou sua secretária através do Call Center, dos Núcleos de Agendamento Presenciais e Plataforma On line;

3.1.3- Para a realização do agendamento devem ser solicitadas informações como:

3.1.3.1- Nome Completo;

3.1.3.2- Data de Nascimento;

3.1.3.3- Convênio;

3.1.3.4- Matrícula;

3.1.3.5- Telefone de contato atualizado do paciente;

3.1.3.6- Códigos do procedimento (principal e complementar);

3.1.3.7- Relação de OPME (órtese, prótese e material especial) conforme CFM e determinações das operadoras;

3.1.3.8- Relação de Equipamentos Necessários;

3.1.3.9- Indicação do órgão/membro e sua lateralidade;

3.1.3.10- Necessidade de Reserva de Hemocomponentes (quais e quantidade);

3.1.3.11- Necessidade de Recuperação Pós Operatória em CTI (não excedendo 5 reservas diárias);

3.1.3.12- Acompanhamento de Profissionais Complementares: Patologista, Ecografista;

 HOSPITAL MÃE DE DEUS	POLÍTICA AGENDAMENTO CIRÚRGICO	Edição: 22/02/2021 Versão: 001 Data Versão: Página: 2/4
	NO DRMC 001	
DE: Diretoria de Relacionamento com Médicos e Clientes		PARA: Hospital Mãe de Deus e Unidade Carlos Gomes do Hospital Mãe de Deus

3.1.3.13- Informação de condições especiais do paciente: alergias, limitações físicas/religiosas;

3.1.3.14- Necessidade de internação de véspera.

3.1.4- A efetivação do agendamento se dará com a entrega de toda a documentação (guias de procedimento, guia de OPME, laudos de exame e justificativa) em até 48 horas após a solicitação. Caso a documentação não seja enviada nesse prazo, a equipe das autorizações deve acionar o agendamento para direcionamento do agendamento para a lista de espera, até que a pendência seja resolvida.

3.1.4.1- A entrega da documentação poderá ser realizada através das urnas localizadas no bloco e recepções do Hospital Mãe de Deus e da Unidade Carlos Gomes, dos e-mails abaixo ou pela plataforma de agendamento online.

- agendamentocirurgico.crc@maededeus.com.br;
- agendamentocirurgico.ucg@maededeus.com.br;
- preautorizacao.outrosconvenios@maededeus.com.br;
- preautorizacao.unimed@maededeus.com.br;
- preautorizacao.ucg@maededeus.com.br;

3.1.4.2- Para os agendamentos eletivos deve ser respeitado o prazo de autorização de cada convênio mais 2 dias úteis, visando o processo de autorização interno e externo.

3.1.5- Alterações no plano terapêutico que necessitem de inclusão/remoção de códigos ou OPME'S nas solicitações previamente realizadas, devem ser informadas ao agendamento e requerem a entrega de nova documentação. Após o recebimento dessa documentação, o agendamento deve ser revisado para garantir o prazo de autorização informado no item 3.1.4.2

3.1.6- Reservas de Sala

3.1.6.1- Os procedimentos cirúrgicos deverão ser efetivados conforme prazo de liberação das reservas conforme Política de Reservas;

3.1.6.2- Na ausência de agendamento dentro deste período, as reservas devem ser automaticamente liberadas.

3.2- Agendamento Cirúrgico Particular

3.2.1- Para o agendamento de cirurgia particular é necessário, além das informações definidas no item 3.1.3, o plano terapêutico, tempo de sala cirúrgica e quantidades de diárias.

3.2.2- O setor de agendamento cirúrgico deve enviar notificação para setor de orçamento particular informando o agendamento realizado. Os procedimentos particulares devem ser revisados por ambos setores 48h antes da sua realização.

 HOSPITAL MÃE DE DEUS	POLÍTICA AGENDAMENTO CIRÚRGICO	Edição: 22/02/2021
	NO DRMC 001	Versão: 001 Data Versão: Página: 3/4
DE: Diretoria de Relacionamento com Médicos e Clientes		PARA: Hospital Mãe de Deus e Unidade Carlos Gomes do Hospital Mãe de Deus

3.3- Agendamento de Urgências e Emergências

- 3.3.1- Os procedimentos de urgência e emergência devem ser agendados de acordo com os conceitos de urgência e emergência descritos respectivamente nos itens: 2.3 e 2.4;
- 3.3.2- A validação do agendamento ocorrerá de acordo com as regras abaixo:
 - 3.3.2.1- Procedimentos para o mesmo dia ou para a primeira hora do dia seguinte devem ser validados pelo Serviço Cirúrgico;
 - 3.3.2.2- Demais procedimentos devem ser agendados com a equipe do agendamento cirúrgico seguindo as regras de validação do Serviço Cirúrgico.
- 3.3.3- Para o agendamento do procedimento é obrigatório a entrega de toda a documentação descrita no item 3.1.4.

3.4- Agendamento de Pacientes Internados

- 3.4.1- Os agendamentos de pacientes internados não seguem o prazo padrão de cada operadora visando reduzir o tempo de internação.
- 3.4.2- Para o agendamento do procedimento deve ser obrigatório a entrega de toda a documentação descrita no item 3.1.4.
- 3.4.3- O setor de agendamento cirúrgico deve enviar notificação para setor de autorizações e faturamento informando o agendamento realizado.

3.5- Transferências e Cancelamentos de Agendamentos

- 3.5.1- A solicitação de transferência ou cancelamento deve ser realizada através dos canais Call Center, dos Núcleos de Agendamento Presenciais ou da Plataforma Online;
- 3.5.2- A transferência ou cancelamento do procedimento pode ocorrer por necessidade do paciente, médico ou processo de autorização;
- 3.5.3) O procedimento poderá ser antecipado somente se já autorizado, salvo convênio Bradesco que não permite antecipações.

4- EFEITOS DO NÃO CUMPRIMENTO DA NORMA

O não cumprimento desta norma poderá ocasionar ônus aos clientes e médicos prejudicando a imagem da instituição;

O não cumprimento desta norma poderá ocasionar prejuízos financeiros à instituição por perda de cirurgias ou morosidade no processo de faturamento.

5- CONTROLES

Acompanhamento Contínuo pela Diretoria de Médicos e Clientes.

Acompanhamento de indicadores de processos para controle do agendamento cirúrgico

6- AÇÕES DE CONTRAMEDIDA

6.1- Direcionamento do Agendamento para Lista de Espera

Na falta da entrega da documentação completa em até 48h, a equipe das autorizações deve acionar o agendamento para direcionamento do agendamento à lista de espera, até que a pendência seja resolvida.

 HOSPITAL MÃE DE DEUS	POLÍTICA AGENDAMENTO CIRÚRGICO	Edição: 22/02/2021
	NO DRMC 001	Versão: 001 Data Versão: Página: 4/4
DE: Diretoria de Relacionamento com Médicos e Clientes		PARA: Hospital Mãe de Deus e Unidade Carlos Gomes do Hospital Mãe de Deus

6.2- Transferência automática do agendamento cirúrgica

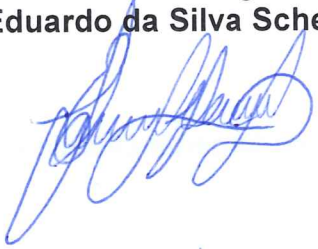
Caso o procedimento não tenha autorização 24h. antes da sua realização deve ser notificado pelas autorizações ao agendamento para realização de transferência. O agendamento contatará o médico ou secretária para a efetivação da transferência.

7- REFERÊNCIAS

Não se aplica.

8- ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO

Data	Revisão Nº	Descrição da Alteração	Editado por	Revisado por
22/01/2021	0	Emissão do documento	Roberta Ramos Gonçalves e Diego Trasel Pizzio	Não se aplica

Aprovação		
Qualidade e Segurança Eduardo da Silva Schenini 	Agendamento Cirúrgico Diego Trasel Pizzio 	Diretoria de Relacionamento Com Médicos e Clientes Mariele Chrischon de Almeida 
Data Aprovação: 22/02/2021	Data Aprovação: 22/02/2021	Data Aprovação: 22/2/21