

RELACIONAMENTO MÉDICO

O Departamento de Relacionamento Médico é uma interface entre o médico e o hospital, cujo principal objetivo é ampliar a fidelização e a produtividade deste profissional, com estratégias comerciais e operacionais para garantir-lhe o acolhimento, a integração e, acima de tudo, o suporte para sua produção na unidade hospitalar.

ATIVIDADES GERAIS DO RELACIONAMENTO MÉDICO

- Rotinas previstas no POP e processos gerenciais -

- Networking estratégico para captação e contratualização de novos médicos (internos e externos).
- Acreditação médica interna (recolher, arquivar e manter atualizados os documentos pessoais e profissionais essenciais dos médicos internos e externos, para fins de organização, fiscalização e certificações).
- Acolhimento e integração de novos médicos.
- Planilhamento e disponibilização de dados essenciais dos médicos internos e externos.
- Mapeamento e disponibilização do atendimento médico (solicitar a criação de cadastro, usuário e agenda no sistema para cada novo médico; gerar e disponibilizar no sistema o seu escopo de atendimento).
- Acompanhamento da ocupação de consultórios e salas cirúrgicas (análise da produtividade das salas disponíveis e medição de ociosidade dos consultórios e CC).
- Divulgação interna do Corpo Clínico por Subespecialidades e por Convênios.
- Planejamento e execução do endomarketing médico para tratar:
 - os canais importantes da comunicação interna que envolvem o médico, seus pacientes e o corporativo;
 - as datas comemorativas e os acontecimentos de relevância para os médicos internos e externos.
- Fomento do marketing médico institucional (trabalhar a visibilidade dos profissionais nos canais de publicidade do Hospital).
- Envio diário aos médicos das agendas do dia seguinte.
- Envio diário à Copa da relação dos médicos que estarão atendendo nas unidades no dia seguinte para provisionamento dos lanches.
- Acompanhamento da entrega dos lanches.
- Provisionamento do almoço dos médicos que fazem parte do Programa de Fellowship - Departamento de Retina e Vítreo.
- Provisionamento de jalecos e carimbos para o Corpo Clínico.
- Provisionamento de controles dos estacionamento para os médicos internos e externos.
- Supervisão da comunicação interna para as demandas médicas.
- Suporte na gestão das agendas médicas junto à Supervisão de Consultórios.
- Suporte na marcação de consultas e exames junto ao Teleatendimento/Comercial.
- Suporte na marcação de procedimentos e cirurgias junto ao Relacionamento ao Cliente/Comercial.
- Suporte na criação de novos produtos e fluxos de novos produtos junto ao Comercial.

- Suporte à Experiência do Cliente e ao Marketing referente a demandas médicas.
- Realização de eventos médicos/científicos.
- Análise da Produção Médica / Receita Comercial (mensal).
- Pesquisa de satisfação médica interna (semestral).
- Planejamento Orçamentário (anual).

INOVAÇÕES 2023/2024

- **Novo Fluxograma do Relacionamento Médico**

A Diretoria de Negócios propôs um novo e otimizado Fluxograma para o Relacionamento Médico. Desenhado com o auxílio da LURE, o mesmo foi apresentado, ajustado e validado nas reuniões dos dias 09/10 e 13/11, pelo CEO e demais Diretores. O novo fluxo inclui um modelo mais maduro de Integração dos novos médicos e melhora a comunicação das áreas envolvidas na Jornada do Médico no Hospital, tendo o Relacionamento Médico como um agente intermediador ativo e estratégico. Como consequência desta implementação, surgiram os contratos entre os setores que se comunicam de forma responsiva dentro do novo Fluxograma. Os mesmos estão aguardando a validação final da Diretoria Médica e de Operações para serem oficialmente firmados. A Gerência Financeira já se posicionou favoravelmente ao contrato sugerido.

- **Novo Programa de Integração Médica**

Otimização do modelo anterior de acolhimento do médico entrante. O novo Programa foi desenvolvido para sistematizar e formalizar (entre todos os setores envolvidos) os diversos processos e ações que envolvem o ingresso do médico em nossos hospitais, desde sua captação até sua integração e adaptação.

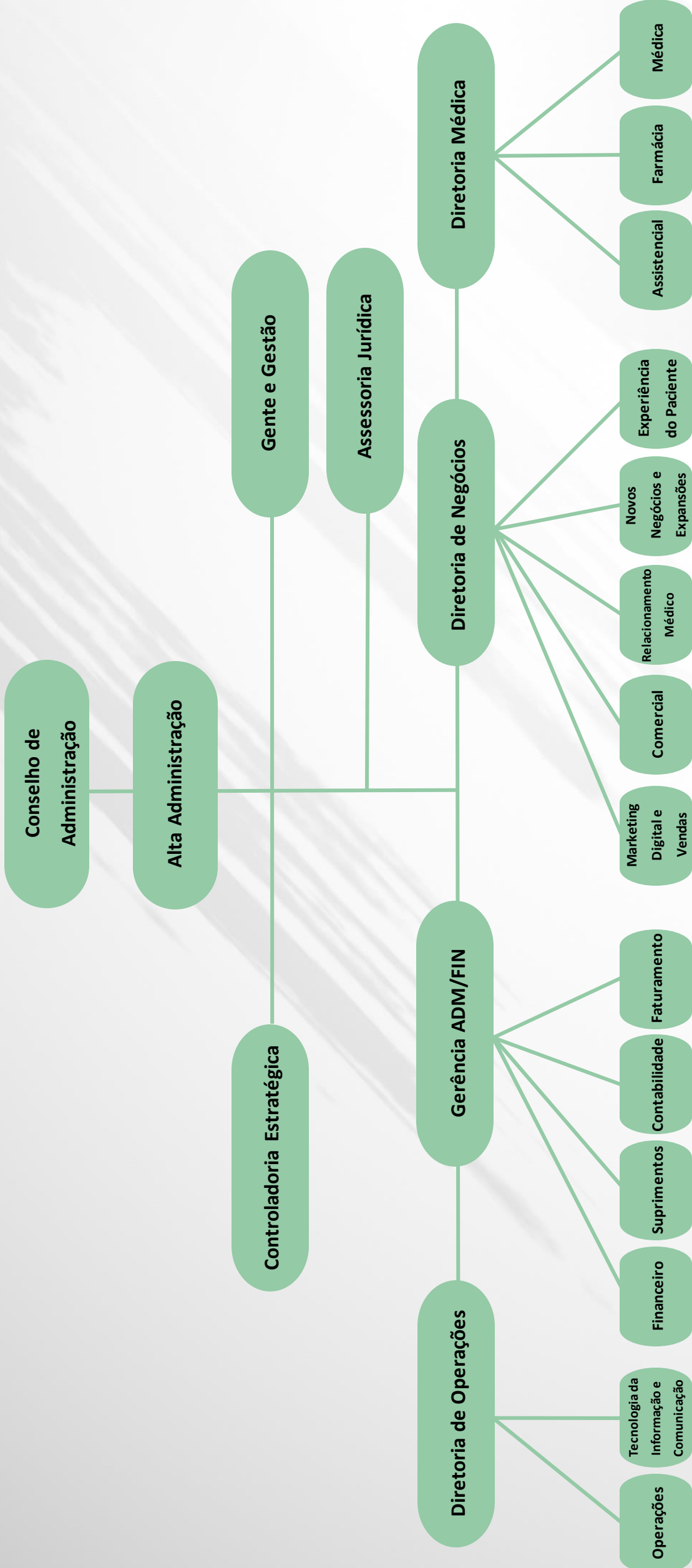
- **Novo Plano Anual de Endomarketing Médico**

O Departamento de Relacionamento Médico é uma interface entre o médico e o hospital, cujo principal objetivo é ampliar a fidelização e a produtividade deste profissional, com estratégias comerciais e operacionais para garantir-lhe o acolhimento, a integração e, acima de tudo, o suporte para sua produção na unidade hospitalar.

Vale ressaltar que já alcançamos – em âmbito Corporativo (CBCO / TOTUM / HOP) – mais de 160 médicos (dentre internos, externos e parceiros). Para nutrir esta rede, o Departamento de Relacionamento Médico desenvolveu um Novo Plano Anual de Endomarketing Médico, com as seguintes ações estratégicas:

1. organização de eventos médicos/científicos;
2. cotação, compra e entrega de presentes personalizados para os médicos internos e parceiros (aniversários e ocasiões especiais);
3. encomenda e entrega de presentes em datas comemorativas para os médicos internos e parceiros (Páscoa, Dia Internacional da Mulher, Dia do Oftalmologista, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Médico, Natal etc);
4. encomenda de itens (carimbos, controle do portão do estacionamento interno, jaleco e mimo personalizado) para montagem e entrega dos Kits de Boas Vindas (uma das etapas do no nosso programa de acolhimento e integração do médico entrante);
5. ações de cunho comercial (internas e externas) para networking, captação de novos médicos e criação de parcerias estratégicas;
6. desenvolvimento de ações (não previstas) a pedido da Presidência e/ou Diretoria do Grupo, conforme demanda.

ORGANOGRAMA CORPORATIVO



RELACIONAMENTO MÉDICO



MARCELA PAIVA
Diretora de Negócios



DR. RAFAEL CARDOSO
Diretor Médico



MALBA VALENTINA
Superv. de Rel. Médico



ISADORA FERREIRA
Assist. de Rel. Médico

Materiais:

- Mobiliário de escritório (mesas, cadeiras, armários).
- Material de escritório, computadores, impressora, scanner, telefones celulares, sistemas, material de papelaria padrão e personalizado.

Partes Interessadas/ Fornecedores:

- Diretoria Médica
- Supervisão de Consultórios
- Equipe de T.I.
- Equipe de Compras
- Equipe de Marketing

Requisitos/Entradas:

- Avaliação curricular
- Mapa de ocupação de consultórios
- Novos médicos
- Cadastro médico no sistema
- Materiais do kit de boas-vindas
- Marketing médico
- Lanche médico

Procedimentos/Requisitos Legais:

- POP RLM CORP 001
- Rotinas gerenciais
- Gerenciamento de riscos

MACROFLUXO DA INTERAÇÃO DOS PROCESSOS DO RELACIONAMENTO MÉDICO



Competência:

- Coordenadora de Relacionamento Médico
- Assistente de Relacionamento Médico

Partes Interessadas/ Clientes:


- Médicos internos
- Médicos externos
- Diretoria de Negócios
- Diretoria Médica

Produtos e Serviços:

- Captação e contratualização de novos médicos
- Integração de novos médicos
- Envio de agendas médicas
- Fidelização médica
- Satisfação médica
- Endomarketing médico
- Análise da produtividade médica / receita comercial hospitalar

Monitoramento:

- Análise de indicadores:
1. ocupação de consultórios
 2. produção médica
 3. satisfação médica

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

1. OBJETIVO

Padronizar as atividades do Setor de Relacionamento Médico nos hospitais do Grupo (CBCO, Totum Saúde e HOP) e definir fluxo, conduta e instruções para que os colaboradores do setor tenham clareza e objetividade no cumprimento de suas funções.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento operacional se aplica ao Relacionamento Médico para ampliar a eficácia e a eficiência dos seus processos, através dos quais, os colaboradores do Setor se tornam uma interface entre o médico e o hospital, de modo a ampliar a fidelização e a produtividade deste profissional, com estratégias voltadas para garantir-lhe o acolhimento, a integração e, acima de tudo, o suporte para sua produção na unidade hospitalar.

3. DEFINIÇÕES

3.1. REFERÊNCIAS

Este POP foi elaborado tendo por base o fluxograma desenvolvido pela Gestão do Setor e aprovado pela Diretoria responsável associado a informações (específicas da área) pesquisadas em materiais institucionais de outros hospitais da iniciativa privada de referência no país.

3.2. ABREVIATÓES

CC – Centro Cirúrgico

RM – Relacionamento Médico

DN – Diretoria de Negócios

DM – Diretoria Médica


3.3. CONCEITOS

Médicos internos: compõem o corpo clínico, atendem em consultório, podem solicitar e realizar exames e cirurgias.

Médicos externos: apenas utilizam o centro cirúrgico para atender seus pacientes.

3.4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Passo	Descrição da Atividade	Frequência	Método	Autoridade	Responsabilidade
1	Captação de novos médicos	Sempre que necessário	4.1	Coordenador do RM	Coordenador do RM

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

2	Contratualização de novos médicos	Sempre que um novo médico é captado	4.2	Coordenador do RM	Assistente / Analista do RM
3	Integração de novos médicos	Sempre que um novo médico é contratado	4.3	Coordenador do RM	Coordenador do RM
4	Rotinas	Diariamente	4.4	Coordenador do RM	Assistente / Analista / Coordenador do RM

4. DESCRIÇÃO

4.1. CAPTAÇÃO DE NOVOS MÉDICOS


É responsabilidade do Relacionamento Médico desenvolver networking para atrair médicos (internos e externos) de alto potencial para os hospitais do grupo. Ao identificar um médico de alto potencial, o RM:

- a) levanta o currículo do profissional;
- b) abre solicitação no EPA para a Diretoria Médica e anexa o currículo do médico à solicitação, requerendo a conferência do seu histórico profissional, de sua regularidade junto ao CREMEGO e de seus antecedentes éticos, de forma que ele esteja ou não apto a adentrar o corpo de médicos internos ou externos do hospital;
- c) somente considera válido o currículo devidamente aprovado pela Diretoria Médica;
- d) apresenta o currículo do possível novo médico para a Diretoria de Negócios;
- e) conforme demanda e orientação da Diretoria Médica e da Diretoria de Negócios, parte para a contratualização do mesmo ou o acrescenta na fila de espera – caso este seja candidato à vaga de médico interno e não haja disponibilidade e nem previsão de disponibilidade de consultório para início imediato.

4.2. CONTRATUALIZAÇÃO DE NOVOS MÉDICOS

É responsabilidade do Relacionamento Médico realizar a contratualização do médico que passou pelo processo interno de acreditação. Para isso:

- a) envia-lhe a relação de documentos a serem apresentados ao RM;
- b) acompanha a entrega da documentação, preenche checklist (documento padrão), cria pasta física (arquivo físico do RM) e pasta digital (armário virtual no EPA) com as cópias dos documentos do novo médico;

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

- c) em caso de médico interno: redige o Contrato de Prestação de Serviço Médico (documento padrão) com os dados do novo médico e o encaminha para assinaturas via Clicksing; em caso de médico externo: redige o Contrato de Cessão de Sala Cirúrgica (documento padrão) com os dados do novo médico, mas só encaminha para assinaturas via Clicksing após a visita de integração médica institucional;
- d) quando o contrato estiver assinado por todas as partes, arquiva-o no armário virtual do EPA junto com os demais documentos do médico.


4.3. INTEGRAÇÃO DE NOVOS MÉDICOS

É responsabilidade do Relacionamento Médico providenciar a integração do novo médico junto ao hospital.


4.3.1. INTEGRAÇÃO DE NOVOS MÉDICOS INTERNOS

Quando o médico entrante é interno, o RM:

- a) envia ao médico entrante o formulário eletrônico de Mapeamento do Atendimento Médico (documento padrão) e, após recebimento da resposta ao formulário, gera a impressão em PDF da mesma e hospeda o arquivo no armário virtual do EPA junto com os demais documentos do médico;
- b) cria o escopo de seu atendimento na unidade hospitalar;
- c) abre solicitação para o T.I. no EPA requerendo: 1) o cadastro do médico – conforme dados pessoais/profissionais e regra de repasse médico informados; 2) a criação do seu usuário médico no Medical; 3) a abertura da sua agenda médica no sistema conforme dias e horários de atendimento e tempo de duração da consulta informados;
- d) abre solicitação para o Marketing no EPA requerendo: a arte gráfica do cartão de visita do novo médico;
- e) abre solicitações de compra no Estoque requerendo a produção dos materiais do kit de boas-vindas para o novo médico: 2 carimbos (um para o consultório do médico e outro para o Departamento de Faturamento); 1 controle do portão do estacionamento do hospital; 1 jaleco médico; 250 cartões de visita;
- f) abre solicitação para o Marketing no EPA requerendo: 1) a inclusão do novo médico no site do hospital; 2) a divulgação nas redes sociais do ingresso do profissional no Corpo Clínico do hospital;

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

- g)** entra em contato com o profissional e verifica sua disponibilidade para comparecer à unidade hospitalar para o momento de integração institucional, envia o Manual de Integração Médica – Corpo Clínico CBCO / Totum Saúde / HOP (documento padrão, de acordo com a unidade em questão) e explica que em breve retornará o contato com a data oficial de sua integração;
- h)** abre solicitação para a Supervisão de Consultórios requerendo o agendamento (conforme disponibilidade do médico entrante) do momento de sua integração à rotina dos consultórios na unidade hospitalar e apresentação da equipe que lhe prestará apoio direto no fluxo de atendimento;
- i)** abre solicitação para a Diretoria Médica requerendo o agendamento (conforme disponibilidade do médico entrante) do momento de treinamento do profissional no Sistema Medical, de integração do mesmo à rotina do Centro Cirúrgico na unidade hospitalar e apresentação da equipe assistencial que lhe prestará apoio direto no fluxo cirúrgico;
- j)** retorna o contato com o novo médico e agenda oficialmente o dia de sua integração institucional (conforme data alinhada com a Supervisão de Consultórios e com a Diretoria Médica);
- k)** adiciona o escopo de atendimento do médico no espelho de sua agenda no Medical;
- l)** envia email institucional a todos os responsáveis por processos na Jornada do Médico anunciando o ingresso do novo médico no Corpo Clínico do hospital e a abertura da sua agenda de atendimentos e formalizando a data e o horário da integração do profissional na unidade hospitalar;
- m)** providencia o Acolhimento do Médico Entrante (atividade programada para o momento agendado de integração institucional do novo médico na unidade hospitalar): recebe o profissional na Recepção Principal ou no Estacionamento do hospital, lhe entrega seu kit de boas-vindas, o conduz em um tour pela unidade hospitalar apresentando toda a estrutura física e as rotinas/equipes envolvidas nas Jornadas do Médico e do Paciente, lhe serve um lanche acolhedor enquanto revisam juntos o Manual de Integração Médica através dos slides do Acolhimento do Médico Entrante, leva o profissional até a Diretoria Médica para realizar o treinamento no Medical, fazer o tour no CC e ser apresentado à equipe assistencial, depois o conduz até a Supervisão de Consultórios para que este seja apresentado ao seu consultório, ao fluxo e equipes do atendimento ambulatorial e, finalmente, o conduz até a saída do hospital, reforçando o dia do seu primeiro atendimento na unidade, colocando-se à disposição para esclarecimento de

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025


qualquer dúvida e solicitando que ele responda o formulário eletrônico de conclusão da Integração Médica (documento padrão) que lhe será enviado de imediato e cujo preenchimento é obrigatório para o seu início efetivo;

n) envia para o médico o formulário eletrônico de Conclusão da Integração Médica e, após recebimento da resposta ao formulário, gera a impressão em PDF da mesma e hospeda o arquivo no armário virtual do EPA junto com os demais documentos do médico.

4.3.2. INTEGRAÇÃO DE NOVOS MÉDICOS EXTERNOS

No caso de médico externo, o RM procede com a Integração Médica da seguinte forma:

- a) abre solicitação para o T.I. no EPA requerendo o cadastro do médico – conforme dados pessoais/profissionais informados;
- b) entra em contato com o profissional e verifica sua disponibilidade para comparecer à unidade hospitalar para o momento de integração institucional, envia o Manual de Integração Médica – Médicos Cessionários (documento padrão) e explica que em breve retornará o contato com a data oficial de sua integração;
- c) abre solicitação para a Diretoria Médica requerendo o agendamento (conforme disponibilidade do médico entrante) do momento de integração do mesmo à rotina do Centro Cirúrgico na unidade hospitalar e apresentação da equipe assistencial que lhe prestará apoio direto no fluxo cirúrgico;
- d) retorna o contato com o novo médico e agenda oficialmente o dia de sua integração institucional (conforme data alinhada com a Diretoria Médica);
- e) providencia o Acolhimento do Médico Entrante (atividade programada para o momento agendado de integração institucional do novo médico na unidade hospitalar): recebe o profissional na Recepção Principal ou no Estacionamento do hospital, lhe entrega seu presente de boas-vindas, o conduz em um tour pela unidade hospitalar apresentando toda a estrutura física e as rotinas/equipes envolvidas nas Jornadas do Médico e do Paciente, leva o profissional até a Diretoria Médica ou à Gestão da Assistência para realizar um tour no CC e ser apresentado à equipe assistencial e ao fluxo cirúrgico, depois finaliza a visita colocando-se à disposição para esclarecimento de qualquer dúvida e solicitando que ele assine o Contrato de Cessão de Sala Cirúrgica e responda o formulário eletrônico de conclusão da Integração Médica (documentos


	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

padrão) que lhe serão enviados de imediato e cujo preenchimento é obrigatório para o seu início efetivo;

f) envia para o médico o formulário eletrônico de Conclusão da Integração Médica e o Contrato de Cessão de Sala Cirúrgica, e após recebimento da resposta ao formulário e da assinatura no contrato, arquiva os dois documentos em formato digital no armário virtual do EPA junto com os demais documentos do médico.


4.4. ATIVIDADES DE ROTINA

- Planilhamento e disponibilização administrativa de dados essenciais dos médicos internos e externos.
- Acompanhamento da ocupação de consultórios e salas cirúrgicas (análise da produtividade das salas disponíveis e medição de ociosidade dos consultórios e CC) através:
 - a) do Mapa de Ocupação de Salas do mês anterior disponibilizado regularmente no EPA pela Supervisão de Consultórios;
 - b) de abertura de Solicitação no EPA para a Supervisão de Consultórios requerendo a atualização do Mapa de Ocupação de Salas referente ao mês vigente.
- Disponibilização no EPA da Relação do Corpo Clínico por Subespecialidades e por Convênios através (documentos padrão).
- Planejamento e execução do endomarketing médico para tratar:
 - a) os canais importantes da comunicação interna que envolvem o médico, seus pacientes e o corporativo;
 - b) as datas comemorativas e os acontecimentos de relevância para os médicos internos e externos.
- Fomento do marketing médico institucional (trabalhar a visibilidade dos profissionais nos canais de publicidade do Hospital).
- Envio diário aos médicos das agendas do dia seguinte (documento padrão gerado pelo Medical).
- Envio diário à Copa da relação dos médicos que estarão atendendo nas unidades no dia seguinte para provisionamento dos lanches (documento padrão).
- Acompanhamento da entrega dos lanches para os médicos.
- Supervisão da comunicação interna para as demandas médicas.
- Suporte na gestão das agendas médicas junto à Supervisão de Consultórios.

	Procedimento Operacional Padrão	POP RLM CORP 001
	RELACIONAMENTO MÉDICO	Versão: 1.0 Criação.: 09/02/2024 Revisão.: 09/02/2025

- Suporte na marcação de consultas e exames junto ao Teleatendimento/Comercial.
- Suporte na marcação de procedimentos e cirurgias junto ao Relacionamento ao Cliente/Comercial.
- Suporte na criação de novos produtos e fluxos de novos produtos junto ao Comercial.
- Suporte à Experiência do Cliente e ao Marketing referente a demandas médicas.
- Realização de eventos médicos/científicos, conforme Planejamento Anual do Endomarketing Médico.
- Análise da Produção Médica / Receita Comercial (indicador mensal).
- Pesquisa de satisfação médica interna (indicador semestral).
- Planejamento Orçamentário (anual).

5. ANEXOS

	Documento de Suporte	DS RM XX
	Acordo entre as áreas - Relacionamento médico	Versão: XX Data Criação: 02/10/2023 Data Revisão: XX/XX/XXXX


1. Objetivo

Descrever o processo de Interação entre os processos de gente e gestão com as demais áreas do CBCO a partir da Matriz SIPOC - Supplier (Fornecedor), Input (Entrada), Process (Processo), Output (Saída) e Customer (Cliente)

2. Matriz SIPOC


Fornecedor (Supplier)	Entrada (Input)	Processo (Process)	Saída (Output)	Cliente (Customer)
Dir. Médico	Avaliação do Médico Potencial	Conferir o histórico profissional e regularidade no CRM e entregar 7 dias após a data da solicitação.	Médico aprovado para a Fila de Esperar de ingresso no Corpo Clínico ou de Médicos Externos	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Supervisora dos consultórios	Mapa de ocupação de consultórios do mês anterior desatualizado	Disponibilizar no EPA o mapa de ocupação dos consultórios do mês anterior até o segundo dia útil do mês.	Mapa de ocupação de consultórios do mês anterior atualizado	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Supervisora relacionamento médico	Receita Comercial Médica lançada e analisada nos indicadores do EPA	Enviar para a diretoria médica e de negócios até o dia 15 o relatório de receita médica.	Receita Comercial Médica com análise crítica e estratégica em relatório	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Supervisora dos consultórios	Mapa de ocupação de consultórios do mês vigente desatualizado	Disponibilizar no EPA o mapa de ocupação dos consultórios atualizado do mês vigente até o segundo dia útil após a solicitação.	Mapa de ocupação de consultórios do mês vigente atualizado	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Equipe TI	Ausência do cadastro e do usuário (e agenda, quando médico interno) do profissional no sistema	Fazer cadastro, criar usuário médico e no caso de médico interno criar agenda até 7 dias após a solicitação	Cadastro, usuário (e agenda, quando médico interno) do profissional criados no sistema	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Equipe Compras	Necessidade de carimbos, jaleco e	Disponibilizar Materiais do Kit de boas-vindas até 20 dias após	Carimbos, jaleco e controle do portão	Relacionamento Médico

Identificação	Elaborado por	Revisado por	Aprovado para uso por	Página
PLT [SETOR] XX	[cargo]	[cargo]	[cargo]	1 de 3

	Documento de Suporte	DS RM XX
	Acordo entre as áreas - Relacionamento médico	Versão: XX Data Criação: 02/10/2023 Data Revisão: XX/XX/XXXX

	controle do portão do estacionamento para o novo médico interno e controle do portão do estacionamento para o novo médico externo	a solicitação	prontos para serem entregues ao médico	Médicos internos e externos Pacientes
Equipe Marketing	Ausência de divulgação (nas redes sociais e no site do Hospital) da entrada do novo médico no Corpo Clínico	Realizar a inclusão do novo médico nas redes sociais e no site até 20 dias após a solicitação	Divulgação (nas redes sociais e no site do Hospital) da entrada do novo médico no Corpo Clínico	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Diretoria médica	Médico sem conhecimento do Regimento Interno (do Corpo Clínico), sem conhecimento do uso do Sistema e sem conhecimento do fluxo do Centro Cirúrgico	Realizar integração com o novo médico conforme o agendamento	Médico devidamente ciente do Regimento Interno (do Corpo Clínico), tendo recebido treinamento do uso do Sistema e integrado ao fluxo do Centro Cirúrgico	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Gerente unidade	Médico sem conhecimento do fluxo do atendimento na Recepção, Consultórios e Oftalmodiagnóstico	Realizar integração com o novo médico conforme o agendamento	Médico devidamente integrado ao fluxo do atendimento na Recepção, Consultórios e Oftalmodiagnóstico	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes
Gerente unidade	Médicos sem lanche provisionado	Fornecer lanches conforme lista disponibilizada diariamente	Lanche entregue ao médico conforme lista dos médicos presentes na unidade disponibilizada pelo RM sempre no dia anterior	Relacionamento Médico Médicos internos e externos Pacientes

Identificação	Elaborado por	Revisado por	Aprovado para uso por	Página
PLT [SETOR] XX	[cargo]	[cargo]	[cargo]	2 de 3

	Documento de Suporte	DS RM XX
	Acordo entre as áreas - Relacionamento médico	Versão: XX Data Criação: 02/10/2023 Data Revisão: XX/XX/XXXX

Nº Cláusula do contrato	Responsável	Diretoria	Descrição da Regra
RM-001	Dir. Médico	Diretoria médica	Conferir o histórico profissional e regularidade no CRM e entregar 7 dias após a data da solicitação.
RM-002	Supervisora dos consultórios	Diretoria de operações	Disponibilizar no EPA o mapa de ocupação dos consultórios do mês anterior até o segundo dia útil do mês.
RM-003	Supervisora relacionamento médico	Diretoria de Negócios	Enviar para a diretoria médica e de negócios até o dia 15 o relatório de receita médica.
RM-004	Supervisora dos consultórios	Diretoria de operações	Disponibilizar no EPA o mapa de ocupação dos consultórios atualizado do mês vigente até o segundo dia útil após a solicitação.
RM-005	Equipe TI	Diretoria de operações	Fazer cadastro, criar usuário médico e no caso de médico interno criar agenda até 7 dias após a solicitação
RM-006	Equipe Compras	Gerência Financeira/SUP	Disponibilizar Materiais do Kit de boas-vindas até 20 dias após a solicitação
RM-007	Equipe Marketing	Diretoria de Negócios	Realizar a inclusão do novo médico nas redes sociais e no site até 20 dias após a solicitação
RM-008	Diretoria médica	Diretoria médica	Realizar integração com o novo médico conforme o agendamento
RM-009	Gerente unidade	Diretoria de operações	Realizar integração com o novo médico conforme o agendamento
RM-010	Gerente unidade	Diretoria de operações	Fornecer lanches conforme lista disponibilizada diariamente

Identificação	Elaborado por	Revisado por	Aprovado para uso por	Página
PLT [SETOR] XX	[cargo]	[cargo]	[cargo]	3 de 3