**DOCUMENTO CONTROLADO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Descrição da Alteração** | **Data** |
| 0 | Liberação de Documento | 00/00/0000 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| A AUTENTICIDADE E INTEGRIDADE DESTE DOCUMENTO ESTÃO GARANTIDAS PELO ORIGINAL DO DOCUMENTO FÍSICO ASSINADO OU CÓPIA CONTROLADA MANTIDOS NO ESCRITÓRIO DA QUALIDADE | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboração** | Rossicleia da Silva Carvalho |  | **Data**  13/03/2018 |
| **Verificação** |  |  |
| **Verificação** |  |  |
| **Aprovação** |  |  |

|  |
| --- |
| **OBJETIVO** |

Informar e orientar os clientes a respeito dos procedimentos relativos a valores, forma de pagamentos e termos contratuais. Podendo ser presencial, através de e-mail ou telefone.

|  |
| --- |
| **SIGLAS E DEFINIÇÕES** |

POP – Procedimento Operacional Padrão

HPU – Hospital Prontocord Unimed

PAU – Pronto Atendimento de Urgência

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rede Própria – Recurso físico de propriedade da operadora, ou de sociedade controlada pela operadora, ou ainda, de sociedade controladora da operadora conforme a Resolução Normativa ANS nº 275, 1º de novembro de 2011.

|  |
| --- |
| **RECURSOS** |

Material de expediente, Computador, Sistema UP, Internet, Telefone, E-mail, Maquineta de Cartão de Crédito, Tabelas de Preços, Contratos e Formulários Impressos.

|  |
| --- |
| **PROCEDIMENTO** |

1. **PRIMEIRO ATENDIMENTO DO PACIENTE NO PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA**
2. Recepção recebe o paciente imprime ficha de observação, Boletim de atendimento de urgência, Contrato (O paciente assina o contrato?) informa o valor inicial da consulta (A recepção que informa o valor da consulta ao paciente? Com base em que?) encaminha ao pronto atendimento e comunica ao setor de tesouraria via telefone.

(Oque a recepção informa a tesouraria? Nomes, dados do paciente? E oque a tesouraria faz com essas informações?)

1. Enfermagem comunica alta do paciente ao faturamento e tesouraria via telefone.
2. Tesouraria efetua a cobrança e emissão da nota fiscal via site prefeitura.

(Acho que a letra “b” e “c” não se aplicam a esse POP, pois é uma atividade futura)

1. **PACIENTES PARA INTERNAÇÃO CLINICA E CIRÚRGICA**
   1. **CIRURGICO**
2. Receber o paciente /responsável encaminhado pela recepção;
3. Confirmar com o paciente/responsável o valor informado do procedimento.
4. Informar as formas de pagamentos (cartão débito/ crédito e espécie);
5. Entregar a prévia das despesas diária. (De onde vem essa prévia de despesas?)
6. Informar ao paciente /responsável que ele irá efetuar o pagamento do procedimento no momento da sua alta hospitalar.
7. Encaminho a recepção para providenciar internação preenchimento dos contratos e termos de responsabilidade;
   1. **CLINICO**
8. Receber o paciente /responsável encaminhado pela recepção;
9. Perguntar ao paciente/responsável qual o tipo de atendimento;
10. Informar ao paciente/responsável os valores das diárias, honorário médico e taxas:
11. Informar as formas de pagamento (cartão débito/ crédito e espécie).
12. Entregar a prévia das despesas diária.
13. Informar ao paciente /responsável que ele irá efetuar o pagamento do procedimento no momento da sua alta hospitalar.
14. Após passar todas as informações encaminhar o paciente/responsável novamente para recepção providenciar internação preenchimento dos contratos e termos de responsabilidade.

Ao final do processo, o cliente é encaminhado para internação com ficha impressa e preenchida e com cópia do contrato, onde a mesma sinaliza o particular internado em questão.

Inserir o subtítulo “Orçamentos”, para explicar o passo a passo de orçamentos dados aos clientes que desejam, por exemplo, fazer uma cirurgia e vem ao hospital apenas em busca de informações e valores, nesse tópico, deverá de falar também sobre a escolha entre conta aberta e fechada (nos casos em que se aplicam).

|  |
| --- |
| **REGISTRO** |

Ficha de observação (Onde é utilizado essa ficha nesse pop?)

Boletim de Atendimento de Urgência (Onde é utilizado essa ficha nesse pop?)

Contrato de Prestação de Atendimento de Urgência

Orientação ao paciente (Onde é utilizado essa ficha nesse pop? É um documento?)

Contrato de Internação

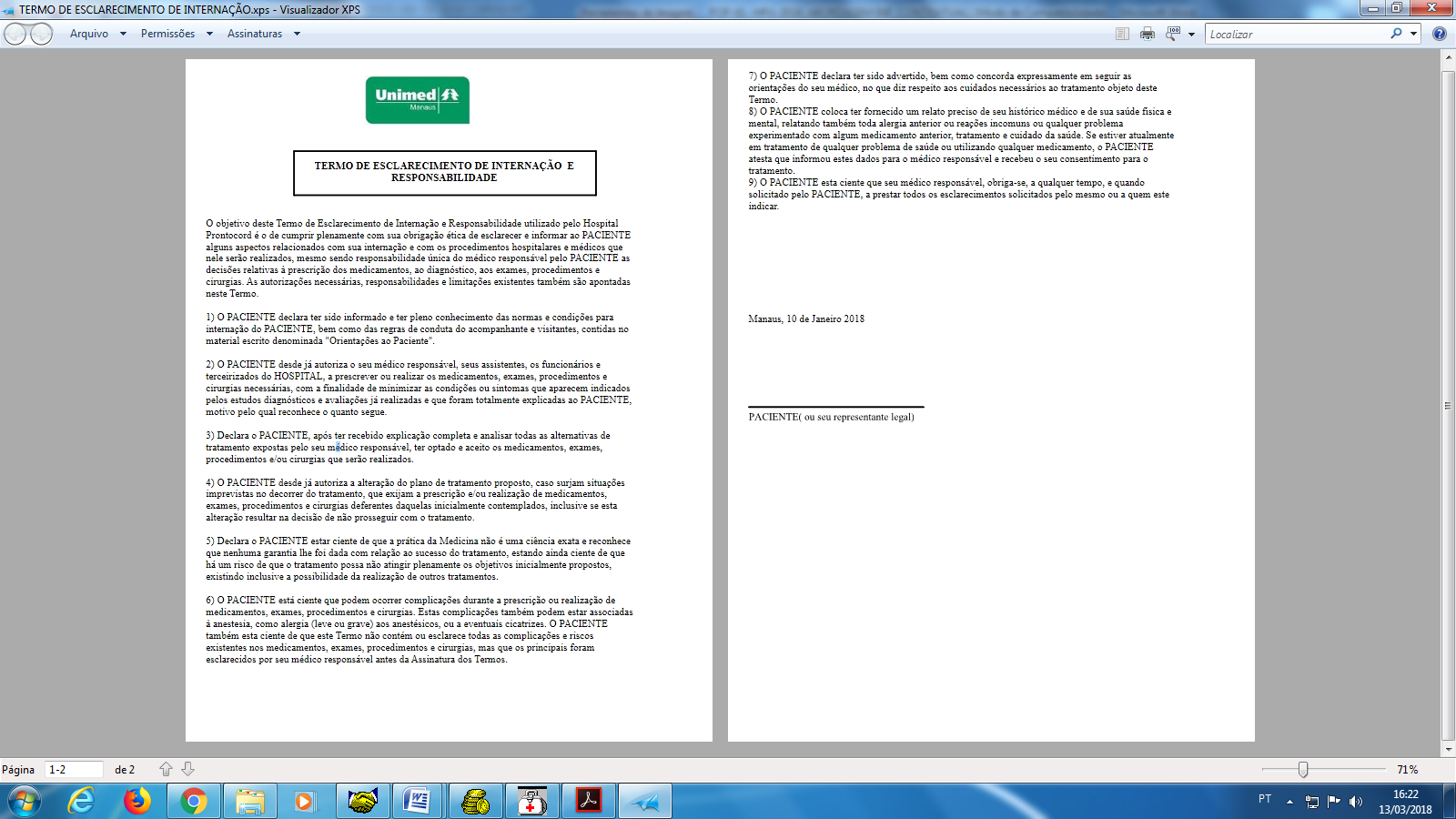
Termo de Esclarecimento de Internação e Responsabilidade

|  |
| --- |
| **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS** |

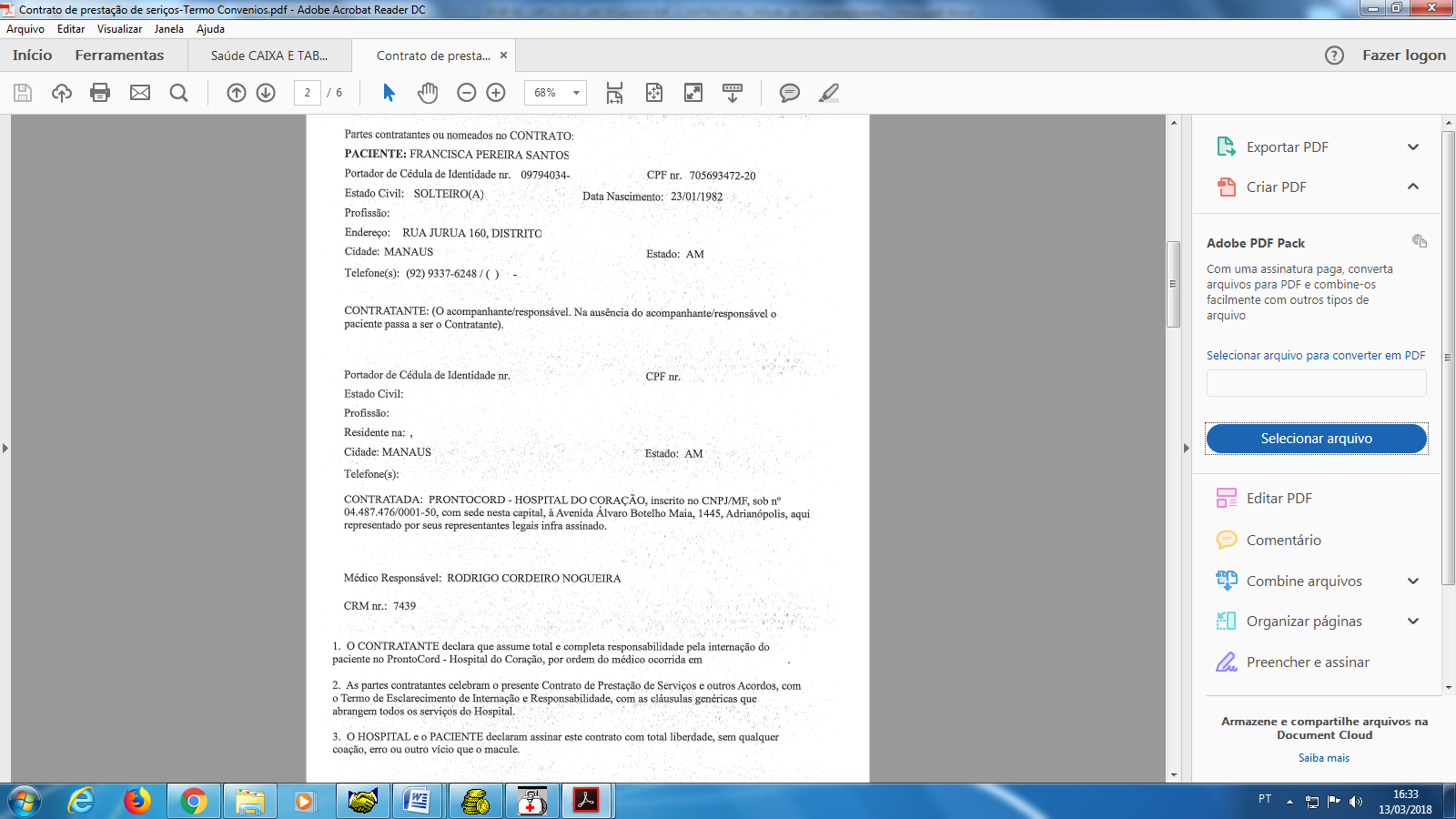
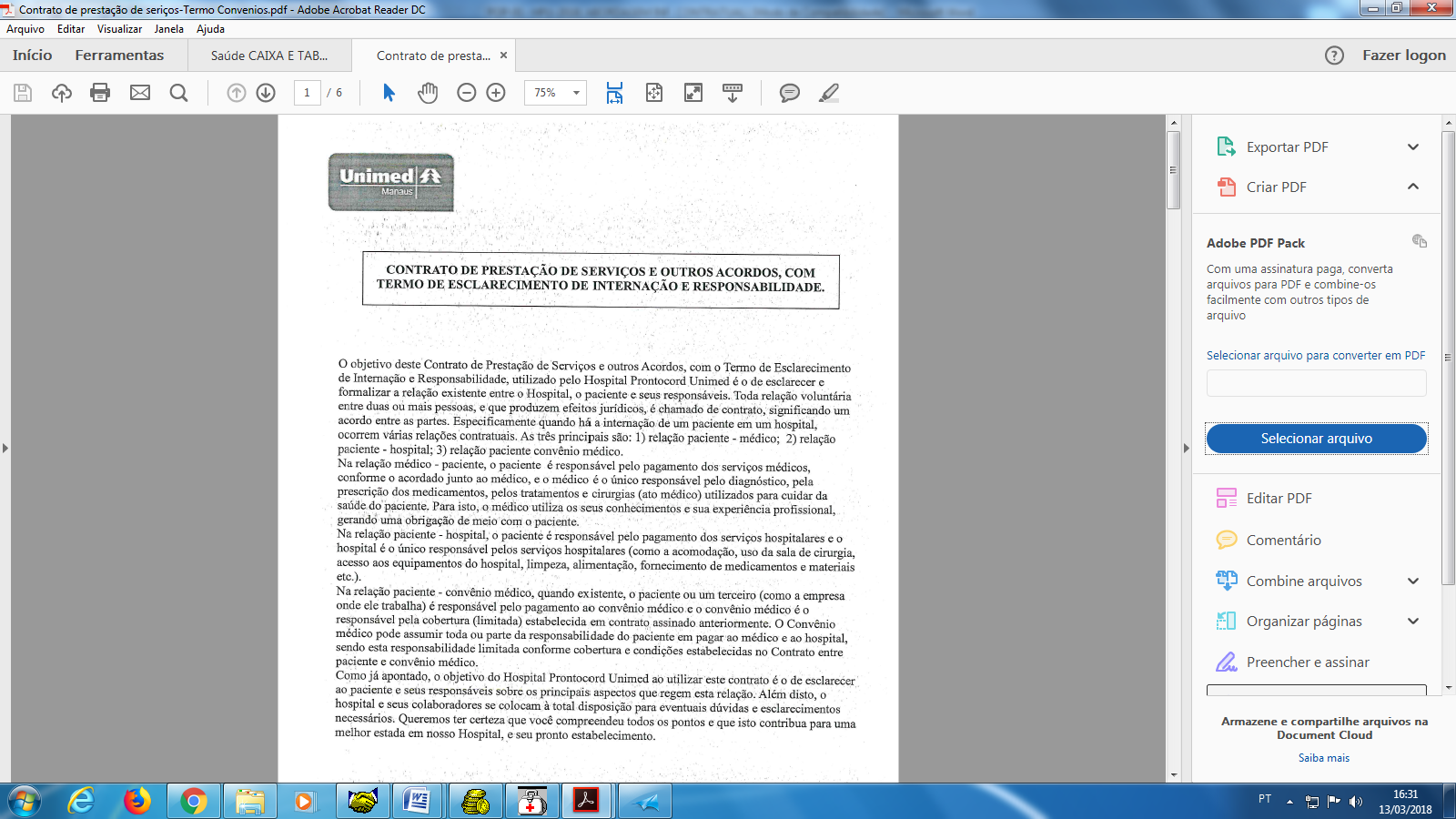
1. Lei cheque caução; Código Penal Brasileiro 135ª – Lei nº 12653/12 (<https://penalemresumo.blogspot.com.br/2010/06/art-135a-condicionamento-de-atendimento.html>)
2. Código defeso do consumidor; - Lei nº 8.078 (<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>)
3. Lei da emissão da nota fiscal eletrônica - Lei nº 9.144 (<http://nfse.manaus.am.gov.br/MA0101/arquivos/Decreto%209144.htm>)
4. Lei de cancelamento da nota fiscal eletrônica - Lei nº 9.144 (Fonte: <http://www.sefaz.am.gov.br/noticias/exibenoticia.asp?codnoticia=7284>)
5. Brasil. Ministério da Saúde. Glossário temático: saúde suplementar / Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar – 2. Ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 122 p.

|  |
| --- |
| **ANEXOS** |

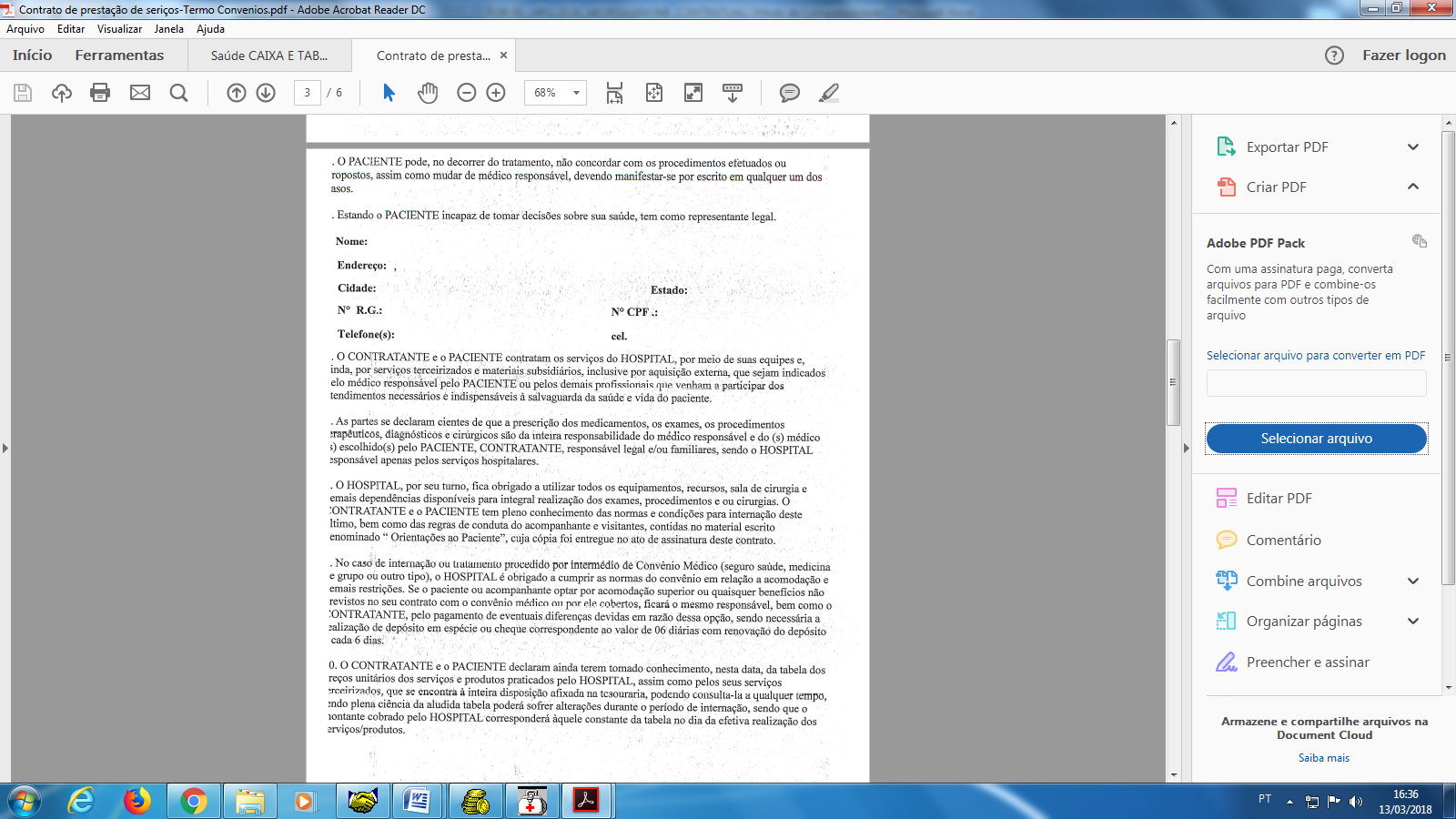
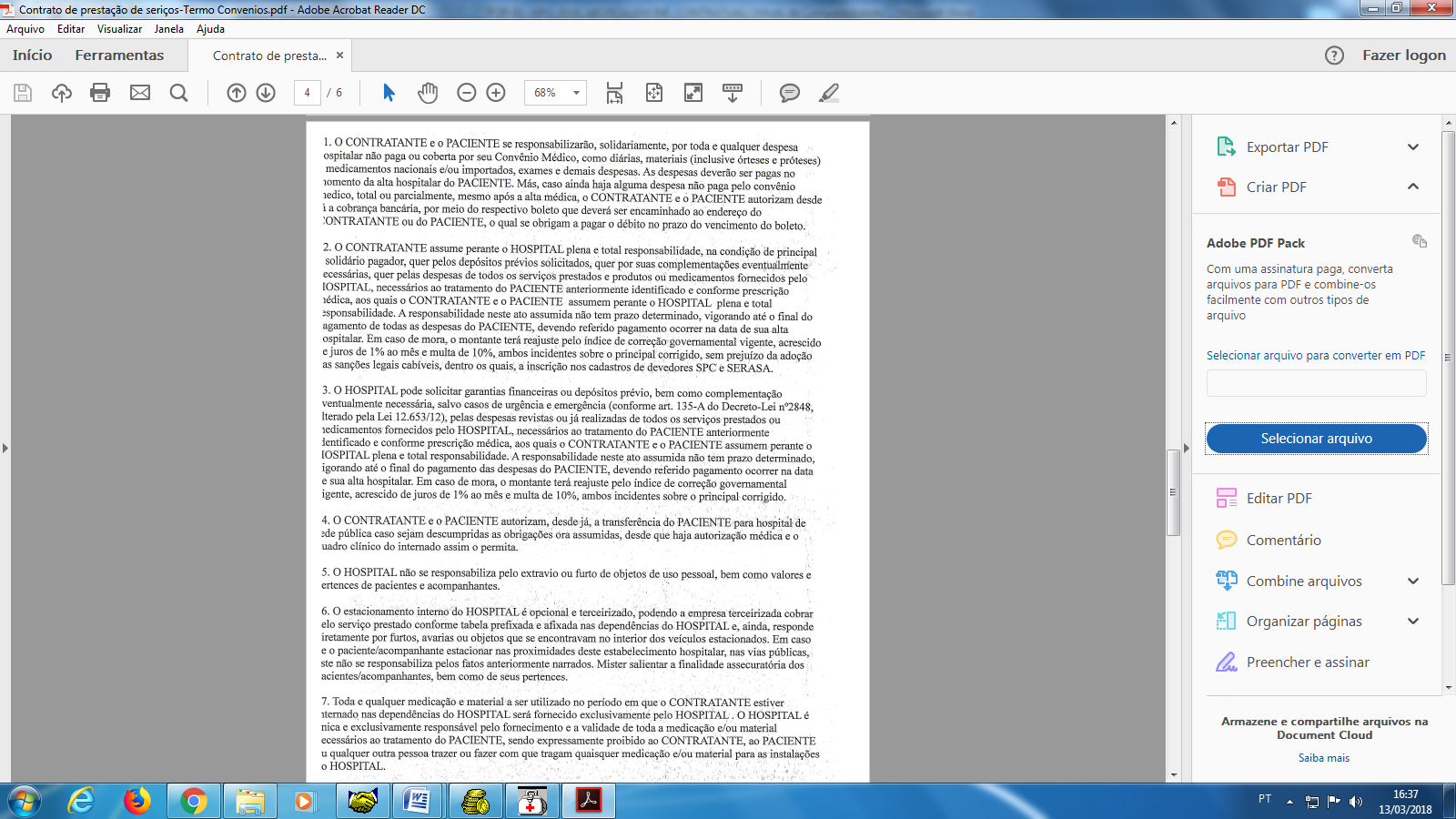
Anexo: A



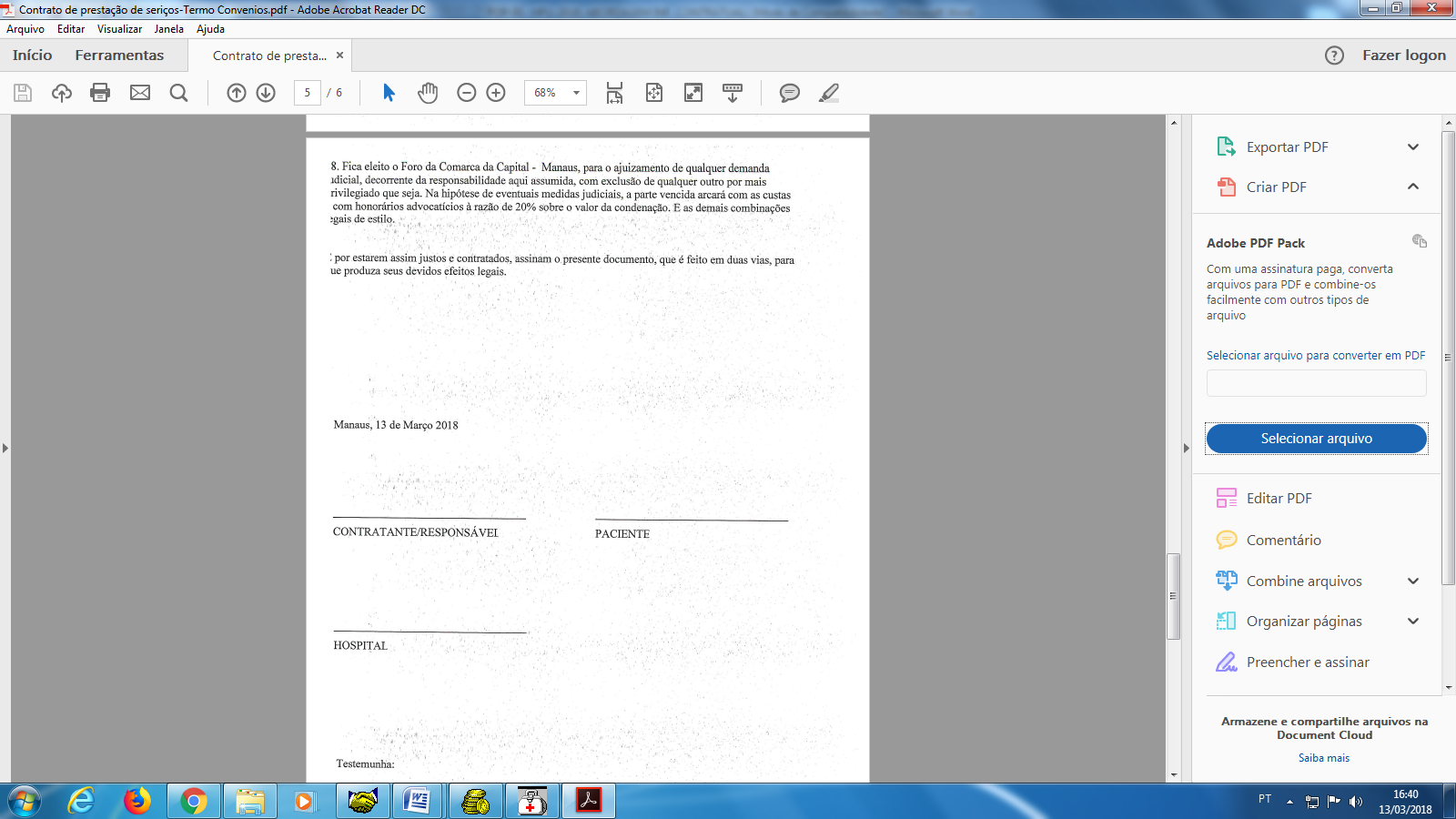
Anexo: B



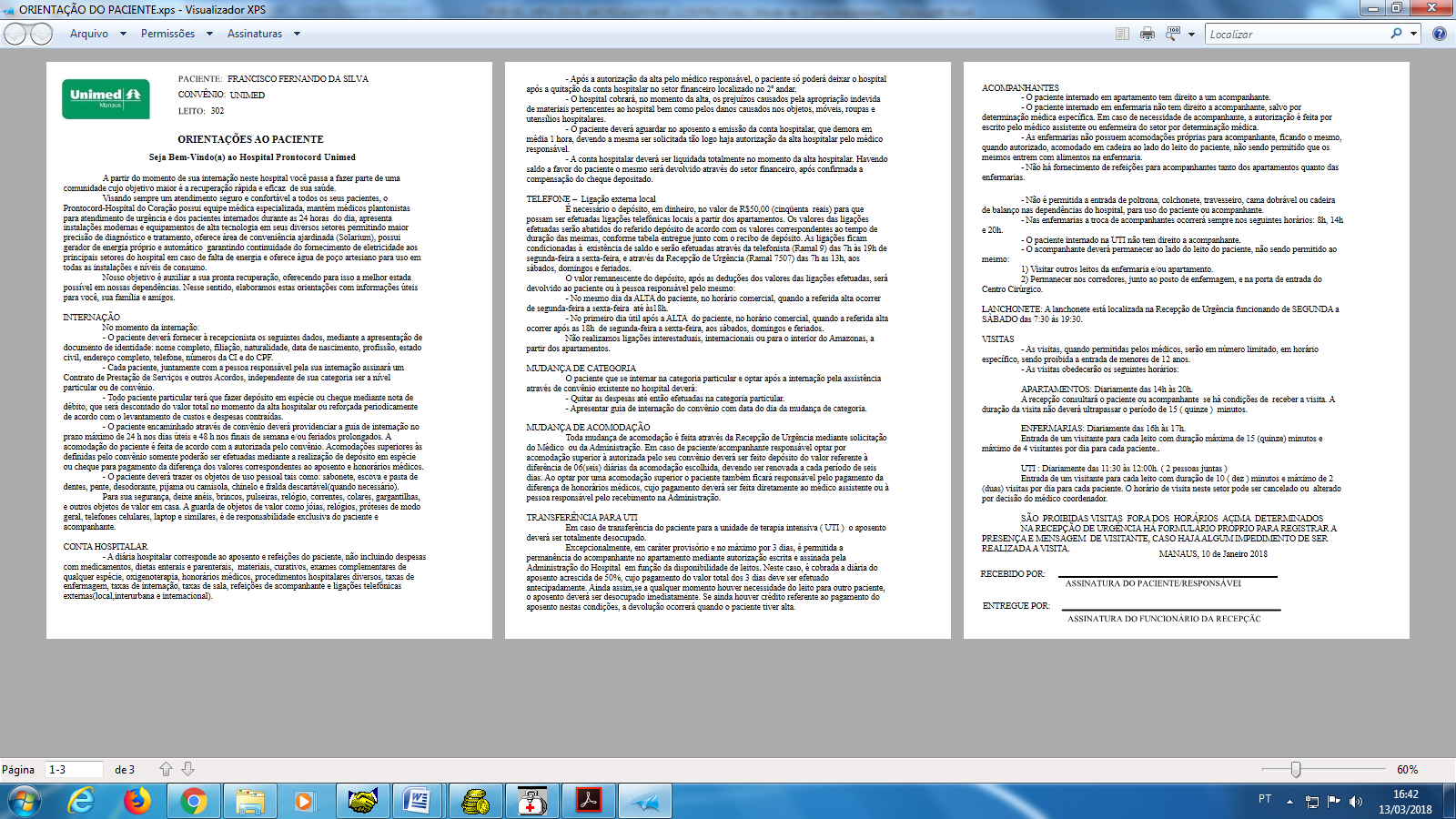
Anexo: B

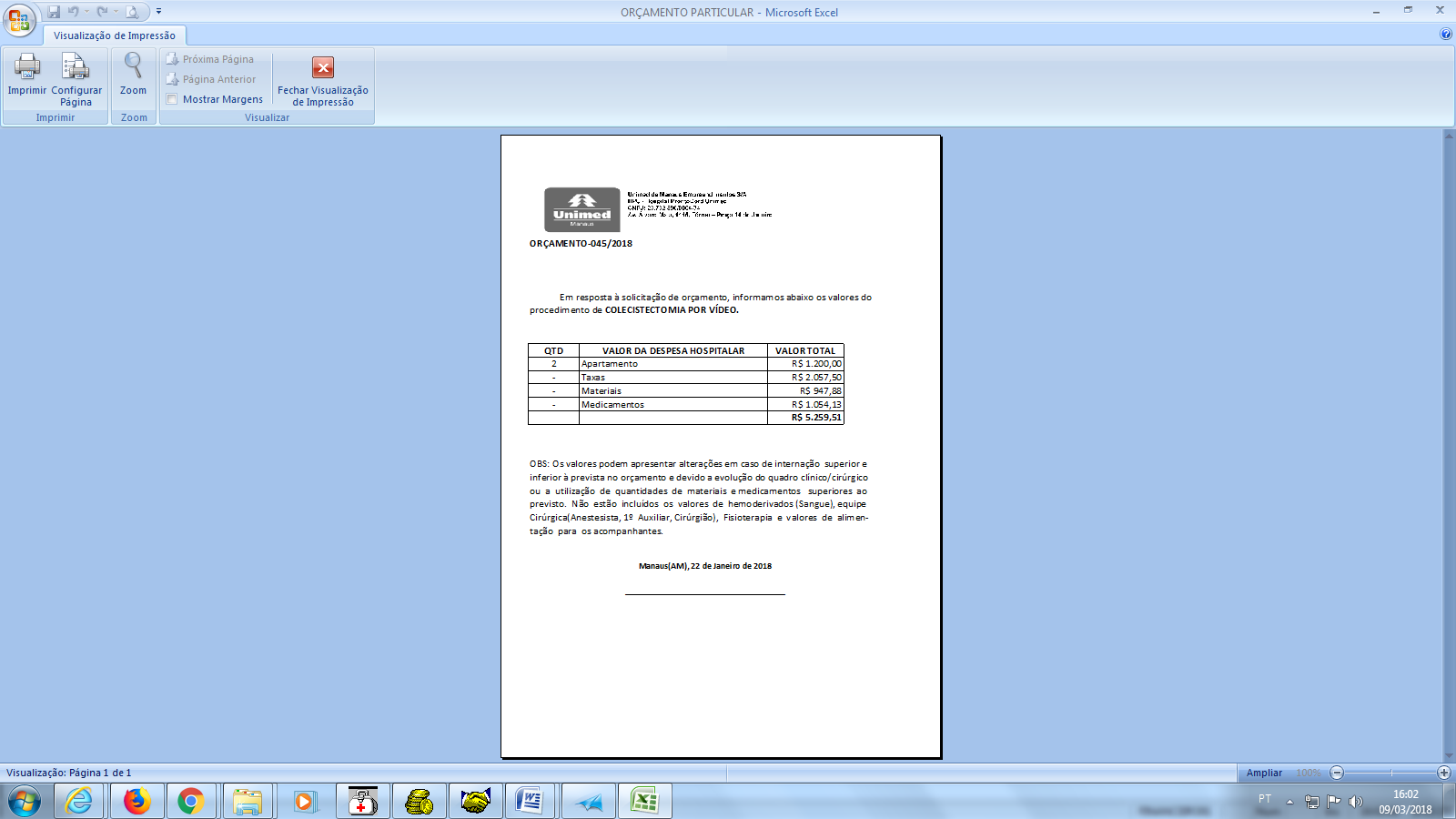
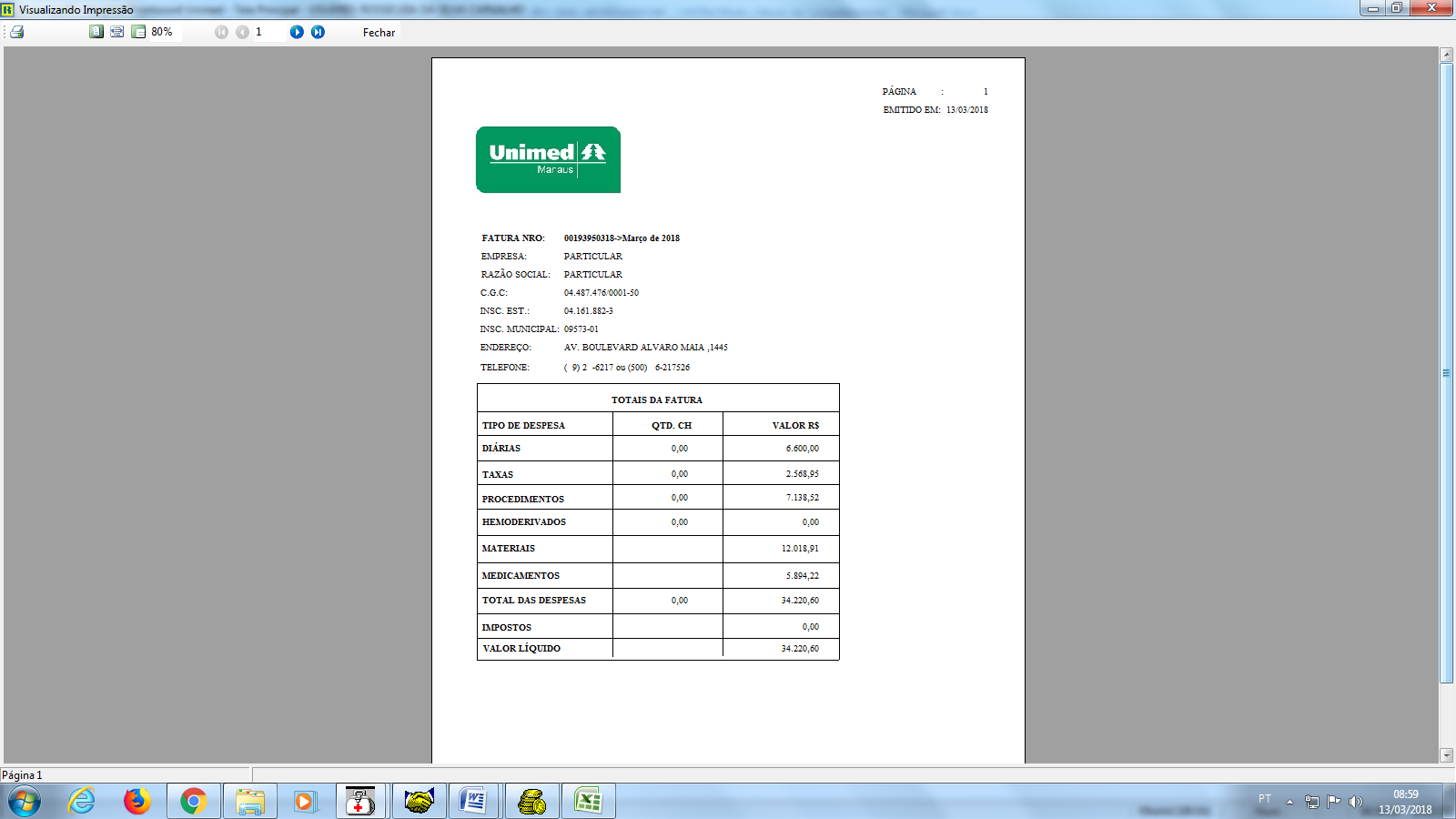
Anexo: B



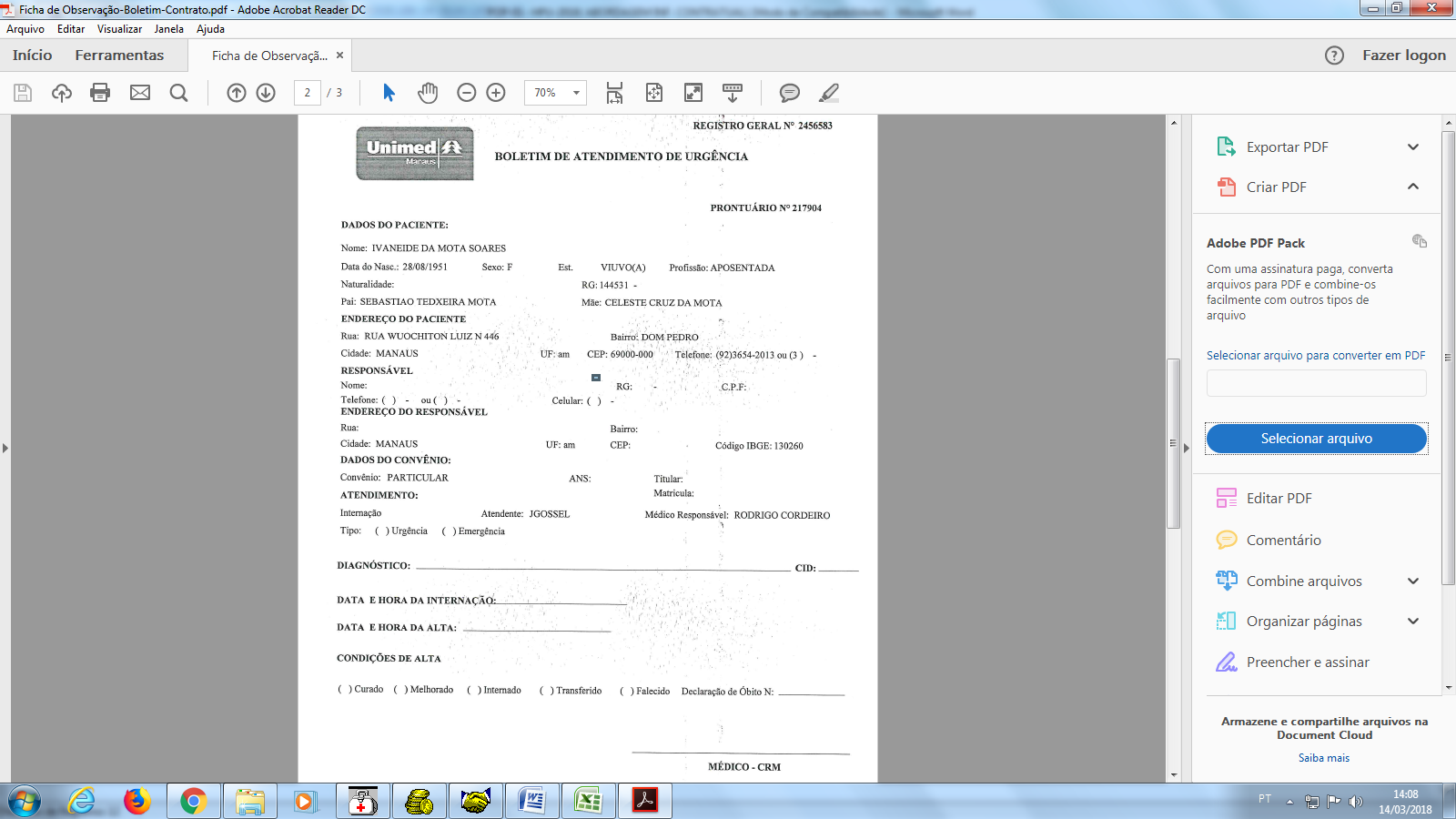
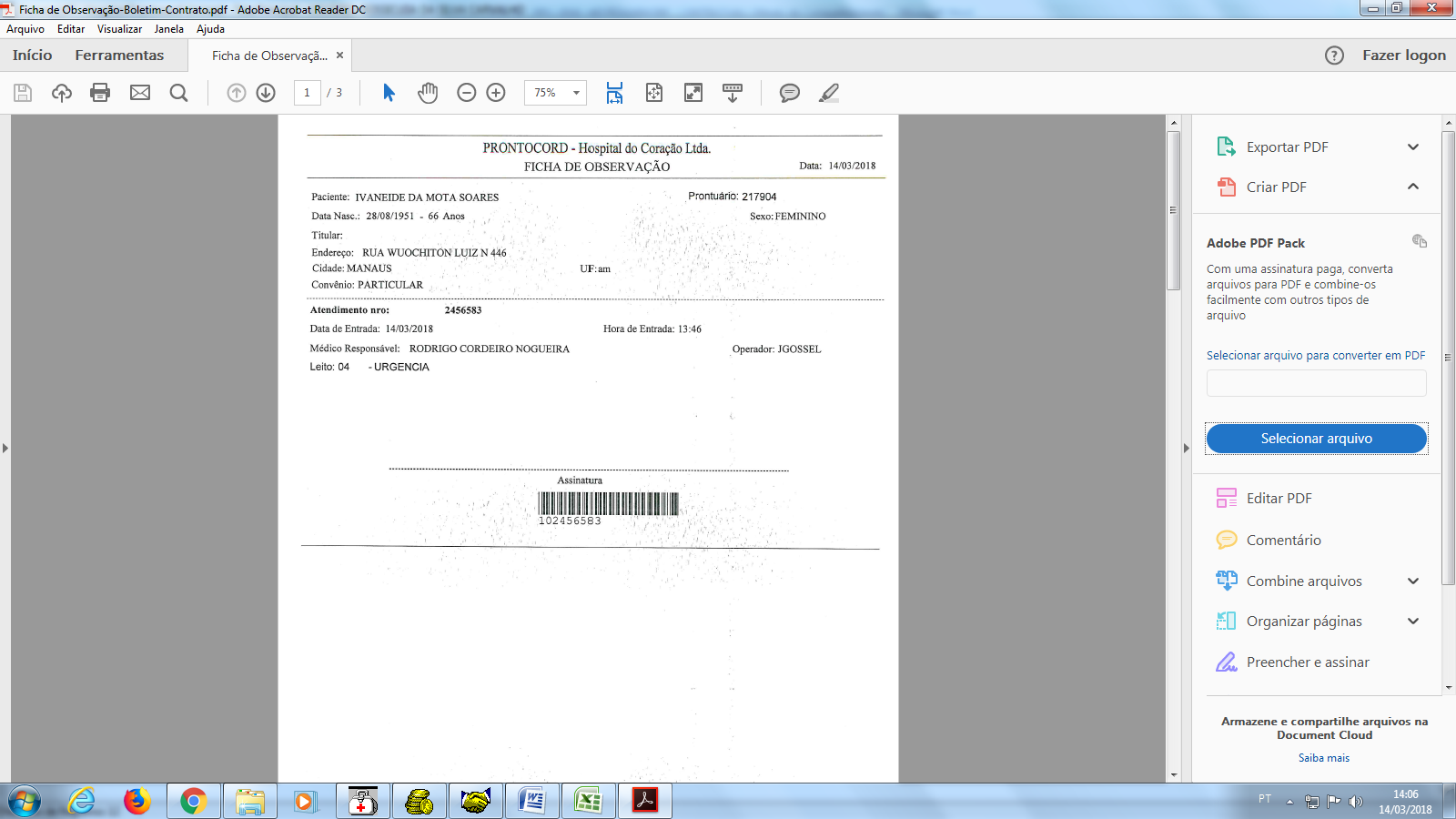
Anexo: C



Anexo: D Anexo: E



Anexo: F Anexo: G



Anexo: H

