	<b>TOMMASI LABORATÓRIO</b>	Código: ITA 008
	<b>Instrução de Trabalho</b>	Versão: 2.0
	<b>Atendimento ao cliente</b>	Página: 1 de 2

## 1. SITUAÇÃO DE REVISÃO:

Versão	Data	Alteração
2.0	01/08/2014	Atualização

## 2. OBJETIVO:

Definir o padrão de atendimento aos clientes em todas as unidades do **TOMMASI LABORATÓRIO**, atendendo assim o requisito 5.3 e 5.4 da lista de requisitos do DICQ/SBAC e requisito MA 2/1 – Processos Pré-Analíticos ONA para acreditação de laboratórios clínicos.

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

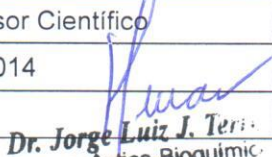
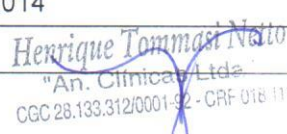
- 3.1. Diretoria
- 3.2. Unidade da Garantia da Qualidade
- 3.3. Unidades de negócios ambulatoriais


## 4. REFERÊNCIA:

- 4.1. MQ 001 – Manual da qualidade
- 4.2. PQ 024 – Identificação e rastreabilidade do produto
- 4.3. PQ 025 – Critério de Rejeição de Amostras

## 5. DESCRIÇÃO:

- Acolha cordialmente os clientes/pacientes;
  - Verifique as necessidades dos clientes/pacientes;
  - Solicite requisição médica, documentos pessoais e do convênio;
  - Cadastre a OS corretamente conforme dados do sistema e requisição médica;
  - Autorize junto aos convênios, quando necessário;
  - Solicite ao paciente ou seu responsável a assinatura das guias;
  - Identifique e entregue os materiais de coleta aos clientes/pacientes.
- ❖ No caso de coletas seriadas apenas o 1º tubo é entregue ao paciente, e os demais são identificados no ato da coleta pelo flebotomista, conforme os tempos cadastrados, sendo estas coletas ticadas na ordem de serviço.

<b>Elaboração</b>	Nome: Jorge Luiz Joaquim Terrão	<b>Aprovação e Liberação</b>	Nome: Henrique Tommasi Netto
	Cargo: Assessor Científico		Cargo: Diretor Geral
	Data: 01/08/2014		Data: 01/08/2014
	Assinatura: 		Assinatura: 
	Dr. Jorge Luiz J. Terrão Farmacêutico-Bioquímico CRF-ES 510 CPF 489.241.647-0		Henrique Tommasi Netto "An. Clínica" Ltda CGC 28.133.312/0001-92 - CRF 018/111

	<b>TOMMASI LABORATÓRIO</b>	Código: ITA 008
	<b>Instrução de Trabalho</b>	Versão: 2.0
	<b>Atendimento ao cliente</b>	Página: 2 de 2

- ❖ No caso de amostras coletadas pelos pacientes: receba, verifique se estão nas condições necessárias para a realização do exame conforme o “PQ 025 – Critério de Rejeição de Amostras” identifique e armazene conforme o tipo de amostra e de exame até o envio ao setor técnico.

- Encaminhe o paciente para a coleta.

#### 6. CONTROLE DE REGISTROS:

Identificação do registro	Responsável pela coleta	Responsável pelo acesso	Local do arquivamento	Forma de armazenamento	Tempo de guarda
Cadastro do paciente	Recepcionista	Recepcionista, Secretária, CPD	e-lis Operacional	Eletrônico	Indeterminado

#### 7. ANEXOS: NA