	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Nº DOCUMENTO	DATA
		POP.DOP.006	04/2024
		REVISÃO	PÁGINAS
		04/2026	1/6
SERVIÇO DE RECEPÇÃO			

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. REFERÊNCIAS
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS
6. EXIGÊNCIAS
7. RESPONSABILIDADES
 - 7.1. Cabe a Recepção
 - 7.2. É vedado ao Recepcionista
8. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
9. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS

RESUMO DE REVISÕES

MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓX. REVISÃO
04/2024	Emissão inicial	04/2026
00	Primeira revisão	

APROVAÇÕES

ELABORAÇÃO	CHEFIA/DIVISÃO	QUALIDADE	PRESIDÊNCIA/DIREÇÃO
Carlos Eduardo Gomes Fernanda Bittencourt Luana Xavier Michelle Pereira	Carlos Alberto da Silva Rodrigues	Zorahyde Pires Cristiane Pacheco	Carlos Alberto da Silva Rodrigues

SERVIÇO DE RECEPÇÃO

1. INTRODUÇÃO

O serviço de recepção é fundamental para organização do acesso do usuário ao serviço de saúde, sendo necessário uma escuta ativa, qualificada e humanizada. O presente documento visa a padronização do serviço de forma contínua, 07 (sete) dias por semana, 24h (vinte e quatro horas) por dia.

2. OBJETIVOS

- Padronizar o processo de atendimento na recepção das unidades geridas pela RioSaúde;
- Prestar um atendimento humanizado aos usuários e acompanhantes desde o contato inicial quando é gerado o boletim de atendimento até o momento de sua saída da unidade;
- Esclarecer dúvidas dos fluxos relacionados ao acesso ao serviço de saúde ofertado na unidade;
- Encaminhar para os profissionais responsáveis as demandas que venham a ser apresentadas pelos usuários e seus acompanhantes;
- Orientar o fluxo caso algum usuário ou familiar solicite documentação gerada na unidade de saúde;
- Padronizar as responsabilidades do serviço de recepção nas unidades geridas pela RioSaúde.

3. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades de saúde geridas pela RioSaúde.

4. REFERÊNCIAS

MANUAL ACCR 2022 – Manual para organização das unidades de urgência e emergência em conformidade com o dispositivo acolhimento com classificação de risco - Assessoria Técnica do Humaniza SES.

SERVIÇO DE RECEPÇÃO

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

5.1. Definições

Não se aplica.

5.2. Siglas

ACCR - Acolhimento Com Classificação de Risco

EPI – Equipamento de Proteção Individual

6. EXIGÊNCIAS

Decreto nº 8727 de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.


7. RESPONSABILIDADES

7.1. Cabe a Recepção:

- Seguir os Procedimentos Operacionais Padrões estabelecidos;
- Comunicar ao Gerente e ao Coordenador Administrativo da unidade as intercorrências no setor de Recepção;
- Registrar no livro de ordens e ocorrências as intercorrências que venham a acontecer no setor de Recepção;
- Cumprir a escala de serviço apresentada pela gestão local da unidade;
- Ser assíduo e pontual;

SERVIÇO DE RECEPÇÃO

- Organizar os horários das refeições e descanso para que não ocorra descontinuidade do serviço e informar ao Gerente e ao Coordenador Administrativo como será a organização desses horários;
- Permanecer no setor para exercício de suas atribuições, não se afastando deste local, salvo em situações de absoluta necessidade ou a pedido da gestão local;
- Realizar tarefas conforme os prazos determinados;
- Assumir o plantão devidamente uniformizado e identificado com crachá;
- Participar de treinamentos realizados pela unidade;
- Realizar o cadastro (entrada) e a também a saída dos pacientes no sistema utilizado pela unidade de saúde;
- Identificar o paciente com pulseira branca etiquetada com nome completo, sem abreviações e data de nascimento do paciente, no momento da entrada do paciente na unidade conforme POP.DEA.002.
- Realizar cadastro de entrada e saída de acompanhantes e visitantes no sistema utilizado pela unidade. Observar POP.MULTI.012 – Fluxo de visitas.
- Operar o sistema de cadastramento de usuários do Sistema Único de Saúde (CADWEB) gerando pesquisa do cadastro dos usuários, assim como realização de cadastro para gerar o cartão do Sistema Único de Saúde;
- Realizar registro em livros ou planilhas, caso sejam instituídos pela gestão local;
- Realizar articulação com os demais setores da unidade quando necessário desde que dentro de suas competências;
- Apoiar o controle do fluxo de acompanhantes e visitantes conforme POP.MULTI.012;
- Receber solicitações de cópias de prontuários, boletins de atendimentos e atestado de veracidade, direcionando as solicitações para o Gerente da unidade para autorização da liberação dos documentos;
- Realizar, atender e redirecionar chamadas telefônicas, anotar e direcionar os recados;
- Acionar o maqueiro em apoio à assistência, quando necessário;
- Recepcionar e orientar o público em geral, prestando-lhes as informações e orientações pertinentes;

 Rio PREFEITURA RIOSAUDE	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Nº DOCUMENTO POP.DOP.006	DATA 04/2024
		REVISÃO 04/2026	PÁGINAS 5/6
SERVIÇO DE RECEPÇÃO			

- Manter a discricção em relação a qualquer informação que venha a ter acesso estando proibido de registrar quaisquer imagens de pacientes com celulares, câmeras e etc.);
- Receber correspondências e documentos, encaminhando para o Coordenador Administrativo ou assistente administrativo diarista por ele designado;
- Protocolar em livro de protocolo próprio para o setor a entrega e o recebimento de documentos;
- Registrar no sistema e distribuir as identificações dos visitantes, quando necessário;
- Manter a descrição em relação a qualquer informação que venha ter acesso, estando proibido o registro não autorizado de qualquer imagem de acompanhantes ou usuários do serviço de saúde, em observância ao princípio da inviolabilidade à privacidade (Art 5º, inciso X da Constituição da República Federativa do Brasil e a Lei nº13.709/2018 da Lei Geral de Proteção dos Dados).

7.2. É vedado ao Recepcionista:

- Realizar pesquisa de satisfação, podendo apenas solicitar que o usuário participe da mesma;
- Dispensar usuários do atendimento ou promover sua retirada da unidade de saúde;
- Fornecer informação incorreta de forma deliberada;
- Substituir os materiais e equipamentos existentes no posto de serviço sem autorização da gestão local;
- Utilizar as dependências da unidade para outros fins que não os estabelecidos em contrato.

9. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

SERVIÇO DE RECEPÇÃO**10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR**

Não se aplica.

11. ANEXOS

Não se aplica.