****

Sumário

[1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS 5](#_Toc50112710)

[1.1. Agendamento de consultas 5](#_Toc50112711)

[1.1.1. Pacientes antigos 5](#_Toc50112712)

[1.1.2. Pacientes novos 7](#_Toc50112713)

[1.2. Retorno 9](#_Toc50112714)

[2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS 12](#_Toc50112715)

[2.1. Agendamento de procedimentos 12](#_Toc50112716)

[2.1.1. Pacientes antigos 12](#_Toc50112717)

[2.1.2. Pacientes novos 13](#_Toc50112718)

[2.2. Paciente possui o pedido médico 14](#_Toc50112719)

[2.3. Paciente não possui o pedido médico 16](#_Toc50112720)

[3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE EXAMES 18](#_Toc50112721)

[3.1. Agendamento de exames 18](#_Toc50112722)

[3.1.1. Pacientes antigos 18](#_Toc50112723)

[3.1.2. Pacientes novos 19](#_Toc50112724)

[3.2. Paciente possui o pedido médico 20](#_Toc50112725)

[3.3. Paciente não possui o pedido médico 22](#_Toc50112726)

[4. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE TERAPIAS 24](#_Toc50112727)

[4.1. Agendamento de terapias 24](#_Toc50112728)

[4.1.1. Pacientes antigos 24](#_Toc50112729)

[4.1.2. Pacientes novos 26](#_Toc50112730)

[4.2. Paciente possui o encaminhamento médico 26](#_Toc50112731)

[4.3. Paciente não possui o encaminhamento médico 27](#_Toc50112732)

[5. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA 30](#_Toc50112733)

[5.1. Confirmação de agenda para pacientes adultos 30](#_Toc50112734)

[5.2. Confirmação de agenda para pacientes pediátricos 31](#_Toc50112735)

[5.3. Ajuste de agenda médica 32](#_Toc50112736)

[5.4. Desistência de consulta 33](#_Toc50112737)

[5.5. Reagendamento de consulta 34](#_Toc50112738)

[5.6. Bloqueio de agenda médica 35](#_Toc50112739)

[5.7. Falha no contato telefônico com paciente 35](#_Toc50112740)

[6. ATENDIMENTO PRESENCIAL – PACIENTE VEM PARA CONSULTA 37](#_Toc50112741)

[6.1. Encaixe 38](#_Toc50112742)

[6.2. Exame de sangue – CLAC 40](#_Toc50112743)

[7. ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE CONSULTAS 42](#_Toc50112744)

[7.1. Agendamento de consultas 42](#_Toc50112745)

[7.1.1. Pacientes antigos 42](#_Toc50112746)

[7.1.2. Pacientes novos 44](#_Toc50112747)

[7.2. Retorno 46](#_Toc50112748)

[8. ATENDIMENTO WHATSAPP – CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS 49](#_Toc50112749)

[8.1. Confirmação de consultas 49](#_Toc50112750)

[8.2. Ajuste de agenda médica 49](#_Toc50112751)

[8.3. Desistência de consulta 51](#_Toc50112752)

[8.4. Reagendamento de consulta 52](#_Toc50112753)

[8.5. Bloqueio de agenda médica 54](#_Toc50112754)

[9. ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS 56](#_Toc50112755)

[9.1. Agendamento de procedimentos 56](#_Toc50112756)

[9.1.1. Pacientes antigos 56](#_Toc50112757)

[9.1.2. Pacientes novos 57](#_Toc50112758)

[9.2. Paciente possui o pedido médico 58](#_Toc50112759)

[9.3. Paciente não possui o pedido médico 60](#_Toc50112760)

[10. ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE EXAMES 62](#_Toc50112761)

[10.1. Agendamento de exames 62](#_Toc50112762)

[10.1.1. Pacientes antigos 62](#_Toc50112763)

[10.1.2. Pacientes novos 63](#_Toc50112764)

[10.2. Paciente possui o pedido médico 64](#_Toc50112765)

[10.3. Paciente não possui o pedido médico 66](#_Toc50112766)

[11. ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE TERAPIAS 69](#_Toc50112767)

[11.1. Agendamento de terapias 69](#_Toc50112768)

[11.1.1. Pacientes antigos 69](#_Toc50112769)

[11.1.2. Pacientes novos 70](#_Toc50112770)

[11.2. Paciente possui o encaminhamento médico 71](#_Toc50112771)

[11.3. Paciente não possui o encaminhamento médico 72](#_Toc50112772)

[12. ATENDIMENTO WHATSAPP – INFORMAÇÕES 75](#_Toc50112773)

[12.1. Horário de funcionamento – Whatsapp 75](#_Toc50112774)

[12.2. Envio de currículos e propostas comerciais 75](#_Toc50112775)

[13. Controle de Revisões 76](#_Toc50112776)

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

## Agendamento de consultas

**Atendente:** Clínica Adventista, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar uma consulta com o Clínico geral;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****,**solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios******Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 2:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 1.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 1.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Atendente:** Por gentileza, informe sua data de nascimento (ou, como opcional, nome completo);

**Paciente:** 20/05/1980;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo?

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** (retornar à ligação) Só um momento enquanto verifico seu cadastro (telefone mudo);

**Atendente:** Obrigada por aguardar, seus telefones para contato são: 3333-3333 e 99999-9197 e o seu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com)?

**Nota 2:**

* *Neste momento deverá ser feita a leitura dos telefones e e-mail em cadastro. Se os contatos de telefone e e-mail estiverem desatualizados, fazer a atualização no cadastro do paciente neste momento.*

**Paciente:** Exatamente;

**Atendente:** A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Um instante, vou verificar o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 3:**

* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra;*
* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Nota 4:**

* *Tomar cuidado para não deixar o paciente muito tempo em espera durante o atendimento telefônico.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua consulta foi agendada para o dia 12 de dezembro, às 15h, com o Dr. Helnio, Clínico geral;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 5:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Pacientes novos

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, para o cadastro, seu nome completo?

**Paciente:** Meu nome é Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Data de nascimento?

**Paciente:** 20/06/1981;

**Atendente:** Seus telefones para contato e e-mail, por gentileza?

**Paciente:** Meu telefone é 3333-3333 e 99999-9197 e meu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com);

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu cadastro (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 1:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua consulta está agendada para o dia 12 de dezembro, às 15h, com o Dr. Hélnio, Clínico geral;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Retorno

**Atendente:** Clínica Adventista, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar uma consulta de retorno com o clínico geral;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****.**Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****,**solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios******Bradesco e Amil****;*
* *Neste momento,* ***verificar no sistema para ver se está dentro do prazo*** *para agendar a consulta de retorno;*
* *Caso o próximo horário disponível na agenda médica ultrapasse a data limite para o retorno, informar o paciente e perguntar se o mesmo deseja prosseguir com o agendamento de consulta normal.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** Por gentileza, informe sua data de nascimento (ou, como opcional, nome completo);

**Nota 2:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Paciente:** 20/05/1980;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** (retornar à ligação) Só um momento enquanto verifico seu cadastro (telefone mudo);

**Atendente:** Obrigada por aguardar, seus telefones para contato são: 3333-3333 e 99999-9197 e o seu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com)?

**Nota 3:**

* *Neste momento deverá ser feita a leitura dos telefones e e-mail em cadastro. Se os contatos de telefone e e-mail estiverem desatualizados, fazer a atualização no cadastro do paciente neste momento.*

**Paciente:** Exatamente;

**Atendente:** Um instante, vou verificar o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Nota 4:**

* *Consultar os prazos para retorno de cada convênio no* ***FO-FAT 001 - Informações Operacionais – Convênios;***
* *Neste momento,* ***verificar no sistema o prazo*** *para agendar a consulta de retorno;*
* *Caso o próximo horário disponível na agenda médica ultrapasse a data limite para o retorno, informar o paciente e perguntar se o mesmo deseja prosseguir com o agendamento de consulta normal.*

**Atendente:** (retornar à ligação) O próximo horário disponível será no dia 11 de janeiro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo o agendamento para sua consulta de retorno (telefone mudo);

**Nota 5:**

* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra;*
* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua consulta de retorno foi agendada para o dia 11 de janeiro, às 15h, com o Dr. Hélnio, clínico geral;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 6:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS

## Agendamento de procedimentos

**Atendente:** Clínica Adventista, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar um procedimento com a dermatologista;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****.**Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****,**solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios******Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 2:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome.*

**Atendente:** Por gentileza, informe sua data de nascimento (ou, como opcional, nome completo);

**Paciente:** 20/05/1980;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico seu cadastro (telefone mudo);

**Nota 2:**

* *Se for declaração de acompanhante solicitar o nome completo do (a) acompanhante, para providenciar a declaração;*
* *Após a entrega da declaração ao paciente informar ao mesmo que deverá solicitar a assinatura do médico na declaração.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar, seus telefones para contato são: 3333-3333 e 99999-9197 e o seu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com)?

**Nota 2:**

* *Neste momento deverá ser feita a leitura dos telefones e e-mail em cadastro. Se os contatos de telefone e e-mail estiverem desatualizados, fazer a atualização no cadastro do paciente neste momento.*

**Paciente:** Exatamente;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o agendamento);

**Nota 3:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para o agendamento do* ***procedimento****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, para o cadastro, seu nome completo?

**Paciente:** Meu nome é Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Data de nascimento?

**Paciente:** 20/06/1981;

**Atendente:** Seus telefones para contato e e-mail, por gentileza?

**Paciente:** 3333-3333 e 99999-9197 e meu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com);

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu cadastro (telefone mudo);

**Nota 2:**

* *Se for declaração de acompanhante solicitar o nome completo do (a) acompanhante, para providenciar a declaração;*
* *Após a entrega da declaração ao paciente informar ao mesmo que deverá solicitar a assinatura do médico na declaração.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o agendamento);

**Nota 1:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***procedimento****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 2.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Paciente possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o procedimento?

**Paciente:** Sim (prosseguir o agendamento);

**Atendente:** Qual é o seu convênio?

**Paciente:** Amil;

**Nota 1:**

* *Verificar nos formulários* ***FO-FAT 001, FO-FAT 008 e FO-FAT 009;***
* ***CLAC:*** *Identificar qual é o convênio e o plano 🡪 solicitar o número da carteirinha do convênio* ***Voam, Bradesco, Amil*** *e colocar no campo de observação no final do agendamento (Bradesco e Amil verificar elegibilidade no site);*
* ***Unimed, SulAmérica, Particular e Preferencial Estilo Saúde*** *têm uma* ***taxa de sala*** *para o procedimento;*
* *Se for* ***responsabilidade do paciente fazer a liberação****: informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* *Se for* ***responsabilidade da clínica fazer a liberação:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, é necessário o envio da guia original e da numeração da carteirinha aos seguintes canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *É muito importante deixar o paciente ciente de que a* ***falta do envio*** *da guia e do número da carteirinha o* ***impedirão de realizar o atendimento****;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Atendente:** O procedimento foi solicitado por um médico que atende na Clínica Adventista (telefone mudo)?

**Paciente:** Sim (providenciar o agendamento);

**Atendente:** Senhora, poderia, por gentileza, informar qual foi o médico solicitante do procedimento?

**Paciente:** Sim, a Dra. Andrea;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Nota 3:**

* *Tomar cuidado para não deixar o paciente muito tempo em espera durante o atendimento telefônico.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, seu procedimento foi agendado para o dia 12 de dezembro, às 15h, com a Dra. Andrea, dermatologista;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 4:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o procedimento?

**Paciente:** Não;

**Nota 1:**

* *Nesse caso deve-se avisar o paciente que ele deverá passar por uma consulta com um especialista antes de realizar o exame. Se for consulta com dermatologista, será necessário realizar previamente uma avaliação.*

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar, a senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não / Sim, prefiro a Dra. Andrea;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra;*
* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Nota 3:**

* *Tomar cuidado para não deixar o paciente muito tempo em espera durante o atendimento telefônico.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua consulta de avaliação foi agendada para o dia 12 de dezembro, às 15h, com a Dra. Andrea, dermatologista;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 4:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Nota 5:**

* *Importante avisar sobre os valores de* ***taxa de sala FO-FAT 009 – Tabela de valores de procedimentos,*** *para os pacientes do atendimento* ***particular*** *e para os pacientes dos convênios* ***Unimed e SulAmérica****.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE EXAMES

## Agendamento de exames

**Atendente:** Clínica Adventista, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar um exame;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****.**Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****,**solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios******Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** Sra. Maria, qual exame deseja agendar?

**Paciente:** Teste ergométrico;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 2:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome.*

**Atendente:** Por gentileza, informe sua data de nascimento (ou, como opcional, nome completo);

**Paciente:** 20/05/1980;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico seu cadastro (telefone mudo);

**Nota 2:**

* *Se for declaração de acompanhante solicitar o nome completo do (a) acompanhante, para providenciar a declaração;*
* *Após a entrega da declaração ao paciente informar ao mesmo que deverá solicitar a assinatura do médico na declaração.*

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar, seus telefones para contato são: 3333-3333 e 99999-9197 e o seu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com)?

**Nota 2:**

* *Neste momento deverá ser feita a leitura dos telefones e e-mail em cadastro. Se os contatos de telefone e e-mail estiverem desatualizados, fazer a atualização no cadastro do paciente neste momento.*

**Paciente:** Exatamente;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 3:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***exame****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, para o cadastro, seu nome completo?

**Paciente:** Meu nome é Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Data de nascimento?

**Paciente:** 20/06/1981;

**Atendente:** Seus telefones para contato e e-mail, por gentileza?

**Paciente:** 3333-3333 e 99999-9197 e meu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com);

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu cadastro (telefone mudo);

**Nota 2:**

* *Se for declaração de acompanhante solicitar o nome completo do (a) acompanhante, para providenciar a declaração;*
* *Após a entrega da declaração ao paciente informar ao mesmo que deverá solicitar a assinatura do médico na declaração.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 1:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***exame****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 3.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Paciente possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o exame?

**Paciente:** Sim (prosseguir o agendamento);

**Atendente:** Qual é o seu convênio?

**Nota 1:**

* *Verificar no formulário* ***FO-FAT 001 – Informações operacionais convênio*** *;*
* ***CLAC:*** *Identificar qual é o convênio e o plano 🡪 solicitar o número da carteirinha do convênio Voam, Bradesco, Amil e colocar no campo de observação no final do agendamento (Bradesco e Amil verificar elegibilidade no site);*
* *Se for* ***responsabilidade do paciente fazer a liberação****: informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* *Se for* ***responsabilidade da clínica fazer a liberação:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, é necessário o envio da guia original e da numeração da carteirinha aos seguintes canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *É muito importante deixar o paciente ciente de que a* ***falta do envio*** *da guia e do número da carteirinha o* ***impedirão de realizar o atendimento****;*
* *Informar ao paciente que no dia da realização do exame o mesmo deverá trazer a guia original, mesmo sendo particular;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*
* *Se o atendimento for particular, uma verificação deverá ser feita nas tabelas de valores antes de passar a informação definitiva ao paciente. O procedimento correto é solicitar ao paciente que faça o envio do pedido médico por e-mail* ***(CLAC ou CLAPA);***
* *Avisar o paciente que além do envio por e-mail ele também tem a opção de levar o pedido médico pessoalmente até a clínica, se assim preferir;*

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) O próximo horário disponível para a realização do exame com a Dra. Nadya Rocumback é no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo o agendamento de seu exame (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, seu exame foi agendado para o dia 12 de dezembro, às 15h, com a Dra. Nadya Rocumback;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447 /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Sra. Maria, para este exame a senhora deverá fazer a seguinte preparação;

**Nota 4:**

* *Consultar arquivo no computador com as* ***orientações de preparo****. Cada exame tem um preparo específico e o paciente deve ser instruído de acordo com o exame a ser realizado. Segue exemplos de exames oferecidos pela clínica: teste ergométrico, ecografia abdômen total, bioimpedanciometria, exame de sangue, exame de urina, etc.*
* ***Para exames de sangue:*** *não é necessário agendar horário, deve-se apenas informar ao paciente que o mesmo deverá chegar no horário de funcionamento do laboratório com a(s) guia(s) de solicitação do(s) exame(s), carteirinha do convênio e documento de identificação;*
* ***CLAC - Lanac:*** *O horário de funcionamento é de Segunda à Sexta das* ***7h15 às 13h;***
* ***CLAPA - Senhor dos Passos****: O horário de funcionamento é de Segunda à Quinta das 7h10 às 11h – 13:10 às 15h30 e na sexta-feira o atendimento é até às 15h00;*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** OK;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o exame?

**Paciente:** Não;

**Nota 1:**

* *Nesse caso deve-se avisar o paciente que ele deverá passar por uma consulta com um especialista antes do exame para obtenção da guia.*

**Atendente:** Qual exame a senhora deseja realizar?

**Paciente:** Preciso fazer teste ergométrico;

**Atendente:** Senhora, neste caso será necessário passar por uma consulta com um médico especialista, gostaria de agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar, a senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não / Sim, prefiro a Dra. Elaine;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, tem interesse?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do especialista para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Verificar se o paciente tem mais de uma consulta no mesmo dia. Se tiver, respeitar o intervalo mínimo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, seu exame foi agendado para o dia 12 de dezembro, às 15h, com a Dra. Elaine, cardiologista;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO – AGENDAMENTO DE TERAPIAS

## Agendamento de terapias

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar uma consulta com nutricionista;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o convênio e o* ***plano médico.*** *Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil,*** *solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a elegibilidade no site dos convênios* ***Bradesco e Amil.***

**Paciente:** Convênio Proasa;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 2:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Atendente:** Por gentileza, informe sua data de nascimento;

**Paciente:** 20/05/1980;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto verifico seu cadastro (telefone mudo);

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** (retornar à ligação) Certo, já localizei seu cadastro;

**Atendente:** Seus telefones para contato são: 3333-3333 e 99999-9197 e o seu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com)?

**Nota 2:**

* *Neste momento deverá ser feita a leitura dos telefones e e-mail em cadastro. Se os contatos de telefone e e-mail estiverem desatualizados, fazer a atualização no cadastro do paciente neste momento.*

**Atendente:** A senhora já possui encaminhamento médico?

**Nota 3:**

* *Neste momento deverá ser verificado se é avaliação ou sessão através dos agendamentos;*
* ***Se for responsabilidade do paciente******fazer a******liberação da guia:*** *informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* ***Se for responsabilidade da clínica******fazer a******liberação da guia:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, será necessário o* ***envio da guia e a numeração da carteirinha*** *aos seguintes canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *É muito importante deixar o paciente ciente de que a* ***falta do envio*** *da guia e do número da carteirinha o* ***impedirão de realizar o atendimento****;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o agendamento);

**Nota 4:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o encaminhamento médico para realizar o agendamento da* ***avaliação/sessão****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.2 – Paciente possui o encaminhamento médico****;*
* ***Se não****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.3 – Paciente não possui o encaminhamento médico****.*

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, para o cadastro, informe sua data de nascimento (ou, como opcional, nome completo);

**Paciente:** 20/06/1981;

**Atendente:** Por favor, seu nome completo;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva;

**Atendente:** Seus telefones para contato e e-mail, por gentileza?

**Paciente:** 3333-3333 e 99999-9197 e meu e-mail é [maria.silva@gmail.com](mailto:maria.silva@gmail.com);

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu cadastro (telefone mudo);

**Nota 2:**

* *Se for declaração de acompanhante solicitar o nome completo do (a) acompanhante, para providenciar a declaração;*
* *Após a entrega da declaração ao paciente informar ao mesmo que deverá solicitar a assinatura do médico na declaração.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o agendamento);

**Nota 1:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o encaminhamento médico para realizar o agendamento da* ***avaliação/sessão****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.2 – Paciente possui o encaminhamento médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 4.3 – Paciente não possui o encaminhamento médico****.*

## Paciente possui o encaminhamento médico

**Atendente:** A senhora possui encaminhamento médico?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Um momento enquanto verifico o próximo horário disponível para consulta (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 06 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, tem interesse?

**Nota 1:**

* *Verificar como está a agenda do especialista para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos);*
* *Verificar se o paciente tem mais de uma consulta no mesmo dia. Se tiver, respeitar o intervalo mínimo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Atendente:** (retorna ligação)Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua avaliação está agendada para o dia 06 de dezembro, às 15h, com a Dra. Lisley, nutricionista;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o encaminhamento médico

**Atendente:** A senhora já possui o encaminhamento médico para realizar a avaliação?

**Paciente:** Não;

**Nota 1:**

* *Nesse caso deve-se avisar o paciente que ele deverá passar por uma consulta com um especialista antes da avaliação, para obtenção da guia;*
* *Verificar cobertura no formulário* ***FO-FAT 001*** *– Informações operacionais convênios;*
* ***CLAC:*** *Identificar qual o convênio e o plano médico. Se for convênio* ***voam ou Bradesco****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site do convênio Bradesco****;*
* *Neste momento, deverá ser verificado se é avaliação ou sessão através dos agendamentos;*
* ***Se for responsabilidade do paciente******fazer a******liberação da guia:*** *informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* ***Se for responsabilidade da clínica******fazer a******liberação da guia:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e para que a liberação ocorra, será necessário o* ***envio da guia e a numeração da carteirinha*** *aos seguintes canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *É muito importante deixar o paciente ciente de que a* ***falta do envio*** *da guia e do número da carteirinha o* ***impedirão de realizar o atendimento****;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Atendente:** Senhora, neste caso será necessário passar por uma consulta com um especialista. Gostaria de agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar, a senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não / Sim, prefiro o Dr. Helnio;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento (telefone mudo);

**Atendente:** (retornar à ligação) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Sra. Maria, sua consulta foi agendada para o dia 12 de dezembro, às 15h, com Dr. Helnio, clínico geral;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO – CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA

## Confirmação de agenda para pacientes adultos

**Atendente:** Olá,bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de confirmar sua consulta amanhã, dia 12 de dezembro, às 14h30, com o Dr. Rômulo, cardiologista, Posso confirmar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Nota 2:**

* ***CLAC:*** *Quando a consulta for com oftalmologista, reforçar ao paciente que o mesmo deverá trazer óculos escuros e chegar com 20 minutos de antecedência, pois o Dr. Deoclécio não abre exceções para pacientes atrasados.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Confirmação de agenda para pacientes pediátricos

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Gostaria de falar com o responsável por Julia da Silva?

**Paciente:** Sim, eu sou a mãe dela;

**Atendente:** Com quem eu falo?

**Paciente:** Maria Silva;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de confirmar a consulta da Julia da Silva amanhã, dia 20 de setembro, às 14h30, com a Dra. Regine, pediatra, Posso confirmar?

**Paciente:** Sim, pode confirmar;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

**Atendente:** (para casos de confirmação de exames e procedimentos, seguir as seguintes instruções):

**Nota 2:**

* *No momento da* ***confirmação de exames e procedimentos****, passar as orientações de preparo para a realização do exame/procedimento e* ***lembrar o paciente de comparecer à clínica com a guia original****.*

## Ajuste de agenda médica

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, referente à consulta agendada para amanhã com o Dr. Caoê, foi preciso alterar a agenda do médico. Desta forma será necessário alterar o horário de sua consulta, os próximos horários disponíveis são às 10h ou 10h30;

**Paciente:** Pode ser às 10h;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de confirmar sua consulta amanhã, dia 12 de dezembro, às 10h, com o Dr. Caoê, endocrinologista, Posso confirmar?

**Paciente:** Sim, pode confirmar;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Desistência de consulta

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de confirmar sua consulta amanhã, dia 12 de dezembro, às 14h30, com o Dr. Deoclécio, oftalmologista. Posso confirmar?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** A senhora gostaria de transferir sua consulta para outra data ou apenas cancelar?

**Paciente:** Cancelar;

**Atendente:** Senhora, sua consulta de amanhã com o Dr. Deoclécio, oftalmologista, foi cancelada;

**Nota 1:**

* *Anotar no caderno o cancelamento, em seguida excluir o agendamento com a* ***justificativa 38****.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Reagendamento de consulta

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de confirmar sua consulta amanhã, dia 12 de dezembro, às 14h30, com o Dr. Deoclécio, oftalmologista. Posso confirmar?

**Paciente:** Não, gostaria de mudar a data para outro dia;

**Atendente:** Senhora, só um momento, vou conferir a agenda do Dr. Deoclécio para verificar as próximas datas disponíveis (telefone mudo);

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** (retornar à ligação)Senhora, temos horário disponível para o dia 17 de dezembro, às 15h. Posso agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Senhora, confirmando, sua consulta foi transferida para o dia 17 de dezembro, às 15h, com o Dr. Deoclécio;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Bloqueio de agenda médica

Diariamente é entregue pelo departamento administrativo as solicitações de bloqueio das agendas médicas. Neste caso, seguir as seguintes orientações:

**Nota 1:**

* *Após recebimento da solicitação de bloqueios médicos realizada pelo administrativo, a responsável por realizar os bloqueios deverá entrar em contato com todos os pacientes mencionados na agenda de bloqueios para avisar o cancelamento da consulta;*
* ***Importante:*** *a solicitação de bloqueio só poderá vir do setor administrativo. Se o médico fizer a solicitação para a atendente, a mesma deve instruí-lo de que essa solicitação deverá ser feita formalmente ao setor responsável, no caso o administrativo.*

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, gostaria de informar que sua consulta que estava agendada para o dia 12 de dezembro, às 14h30, com o Dr. Deoclécio, oftalmologista, foi cancelada por motivo de alteração na agenda do médico. A senhora gostaria de transferir sua consulta para outra data?

**Nota 2:**

* *Se o paciente quiser fazer o reagendamento da consulta, seguir instruções do subtítulo* ***5.5 Reagendamento de consulta****;*
* *Se o paciente quiser cancelar a consulta, seguir instruções do subtítulo* ***5.4 Desistência de consulta****.*

## Falha no contato telefônico com paciente

Diariamente é feito o contato telefônico com os pacientes para confirmação, cancelamento, transferência de consultas ou retorno para informações.

Em alguns casos, o contato telefônico não é possível por falta de atendimento do próprio paciente. Quando isso acontece, para garantir o contato com o cliente, as seguintes orientações devem ser seguidas:

**Nota 1:**

* ***Para confirmação de consulta:******primeiramente tentar o contato por WhatsApp****, se o número de cadastro do paciente não for o número de cadastro do WhatsApp,* ***fazer o envio de SMS para o telefone de contato do mesmo****, com informações de data e horário da consulta e o nome do especialista que irá atendê-lo* ***(sistema PAPO)****;*
* ***Para cancelamento de consulta:******primeiramente tentar o contato por WhatsApp****, se o número de cadastro do paciente não for o número do WhatsApp dele, fazer* ***o envio de SMS para o telefone de contato do paciente****, informando que a consulta foi* ***cancelada (sistema PAPO)****;*
* ***Para confirmação/cancelamento de consultas agendadas pelo WhatsApp:*** *quando a* ***consulta foi agendada através do WhatsApp****, informar que a consulta foi* ***cancelada*** *e enviar no corpo da mensagem a opção de o paciente entrar em contato para esclarecimento do cancelamento e possível transferência de consulta.*
* *Para retorno ao paciente referente a algum assunto específico primeiramente tentar o contato por telefone, se após várias tentativas não conseguir falar com o paciente, verificar se o mesmo possui número do Whatsapp no cadastro, se sim enviar a mensagem no mesmo dia informando que tentou o contato por telefone e que precisa conversar com o mesmo.*

# ATENDIMENTO PRESENCIAL – PACIENTE VEM PARA CONSULTA

**Após chamar a senha**

**Atendente:** (com sorriso no rosto) Bom dia / Boa tarde, em que posso ajudar?

**Paciente:** Tenho uma consulta marcada;

**Atendente:** Por gentileza, preciso de seu documento de identificação e cartão do convênio;

**Paciente:** Aqui está;

**Atendente:** Obrigada, vou verificar seus dados em nosso sistema;

**Nota 1:**

* *Verificar no sistema o horário e o médico agendado;*
* *Verificar se o paciente* ***chegou no horário agendado para sua consulta****. Caso o paciente tenha se atrasado, é necessário informar o médico sobre o atraso do mesmo para saber se o médico fará o atendimento do paciente atrasado ou se fará o atendimento do próximo paciente agendado;*
* *Verificar se o paciente já possui o cadastro.* ***Se não,******realizar o cadastro com atenção****;*
* *Colocar no cadastro* ***endereço correto****,* ***e-mail do paciente, CPF e confirmar os telefones****.*

**Atendente:** Sua consulta será com o Dr. Deoclécio, oftalmologista, às 10h30;

**Atendente:** Vou fazer o preenchimento de sua guia; PAREI AQUI

**Nota 2:**

* *Imprimir e preencher a guia de consulta. Campos obrigatórios: nº da carteirinha, data de validade, nome completo, assinatura do paciente;*
* *Para* ***procedimentos dermatológicos da Unimed****, ligar no convênio para verificar a liberação;*
* *Se a guia for pelo portal do convênio, anotar o número do atendimento;*
* *Verificar os valores de exames particulares antes da cobrança;*
* ***Para procedimentos****, cobrar taxa de sala referente aos seguintes convênios:* ***SulAmérica, Unimed e Particular****;*
* *Em guias de procedimento e exames, colocar número de atendimento;*
* ***Não esquecer de solicitar a assinatura do paciente****;*
* ***Anexar guia de anatomopatológico, papanicolau e guia de coleta para ginecologista****, mesmo se for retorno;*
* *Consultas com oftalmologista enviar guia SADT com assinatura do paciente, mesmo quando for retorno de consulta;*
* *Consultas com oftalmologistas enviar guia SADT em branco assinada;*
* *Consultas com pediatra enviar guia SADT (puericultura), nestes casos consultar tabela vigente no computador (processos especiais);*
* *Consultas ginecológicas – verificar resultado do preventivo.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Sra. Maria, vai precisar de declaração de comparecimento ou de acompanhante?

**Paciente:** Sim, de comparecimento;

**Atendente:** Ok, por gentileza, quando sair de sua consulta passe aqui na recepção para que eu faça a impressão de sua declaração;

**Nota 3:**

* *Se for declaração de acompanhante, solicitar o nome completo do acompanhante para providenciar a declaração;*
* *Perguntar ao paciente se é necessário o carimbo e assinatura do médico na declaração de comparecimento/acompanhante. Se for necessário, fazer a solicitação ao médico; se não for necessário, providenciar a declaração e entregar ao paciente.*

**Atendente:** Está tudo pronto, peço que a senhora aguarde na sala de espera que o doutor irá lhe chamar pelo nome;

**Paciente:** Obrigada.

## Encaixe

É feito no sistema na **opção não agendado**. Essa opção é utilizada quando o paciente não está na **programação de agenda do médico e para exames de sangue realizados na CLAC.**

**Após chamar a senha**

**Atendente:** (com sorriso no rosto) Bom dia / Boa tarde, em que posso ajudar?

**Paciente:** Gostaria de fazer um encaixe com a Dra. Andrea, dermatologista;

**Atendente:** Por gentileza, peço que aguarde um momento enquanto verifico com a Dra. Andrea se ela autoriza o encaixe na data de hoje.

**Nota 1:**

* *Verificar com o médico em questão se ele autoriza o encaixe;*
* *Se sim, perguntar em qual momento o paciente poderá ser atendido:* ***logo em seguida? Entre os atendimentos da agenda, ou apenas ao final da agenda?***
* *Avisar o paciente que por ser um encaixe ele deverá aguardar a disponibilidade do médico e que a espera pode ser demorada.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Obrigada, vou verificar em nosso sistema os seus dados;

**Nota 2:**

* *Imprimir a guia de consulta, preenchimento da guia, campos obrigatórios: nº da carteirinha, data de validade, nome completo, assinatura do paciente;*
* *Se a guia for pelo portal do convênio, anotar o número do atendimento;*
* *Verificar os valores de exames particulares antes da cobrança;*
* ***Para procedimentos****, cobrar taxa de sala referente aos seguintes convênios:* ***SulAmérica, Unimed e Particular****;*
* *Guias de procedimento e exames, colocar número de atendimento;*
* *Não esquecer de solicitar a assinatura do paciente;*
* *Anexar guia de anatomopatológico, papanicolau e guia de coleta para ginecologista, mesmo se for retorno;*
* *Consultas com Dr. Deoclécio enviar guia SADT com assinatura do paciente, mesmo quando for retorno de consulta;*
* *Consultas ginecológicas – verificar resultado do preventivo.*

**Atendente:** Sra. Maria, vai precisar de declaração de comparecimento ou de acompanhante?

**Paciente:** Sim, de comparecimento;

**Atendente:** Ok, por gentileza, quando sair de sua consulta passe aqui na recepção para que eu faça a impressão de sua declaração;

**Nota 3:**

* *Se for declaração de acompanhante, solicitar o nome completo do acompanhante para providenciar a declaração;*
* *Perguntar ao paciente se é necessário o carimbo e assinatura do médico na declaração de comparecimento/acompanhante. Se for necessário, fazer a solicitação ao médico; se não for necessário, providenciar a declaração e entregar ao paciente.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Como a sua consulta se trata de um encaixe, pode ser que o doutor demore um pouco mais para lhe chamar;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Está tudo pronto, peço que a senhora aguarde na sala de espera que o doutor irá lhe chamar pelo nome;

**Paciente:** Ok, obrigada.

## Exame de sangue – CLAC

**Após chamar a senha**

**Atendente:** (com sorriso no rosto) Bom dia / Boa tarde, em que posso ajudar?

**Paciente:** Gostaria de fazer exame de sangue;

**Atendente:** Senhora, por gentileza, preciso da sua guia de solicitação do exame, documento de identificação e carteirinha do convênio;

**Nota 1:**

* *Observar se a guia possui carimbo, assinatura do médico, se está dentro do prazo de validade e se foi preenchida adequadamente;*
* ***CLAC:*** *O* ***atendimento de exame de sangue*** *é feito no sistema na opção “****Não agendado”****,**o número do atendimento deve ser colocado na guia.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Só um momento enquanto faço o preenchimento da sua guia. A senhora poderia, por gentileza, assinar a guia nesse local? (Indicar o local da assinatura ao paciente);

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Senhora, seu documento de identificação juntamente com a carteirinha lhe serão devolvidos no laboratório;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Está tudo pronto, peço que a senhora aguarde na sala de espera que irão lhe chamar pelo nome.

**Nota 2:**

* *Após cadastro no sistema,* ***encaminhar ao laboratório a guia com documento do paciente, carteirinha do convênio e a ficha do cadastro.***

**Paciente:** Obrigada!

Obs: Na **CLAPA** quando o paciente vai até a clínica apenas para realizar o exame de sangue ele se dirige ao laboratório onde o seu cadastro é realizado, por este motivo não há necessidade de passar pela recepção.

# ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

## Agendamento de consultas

**Paciente:** Olá, bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Meu nome é Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Quero agendar uma consulta com ginecologista;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 1:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 7.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 7.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 2:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o convênio e o plano médico. Se for* ***convênio Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade*** *no site dos convênios* ***Bradesco e Amil.***

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora tem preferência por algum especialista que atende na clínica?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Só um momento, vou verificar a data mais próxima;

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 07 de novembro. Temos os horários de 13h30, 14h30 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 3:**

* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra;*
* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos.*

**Paciente:** Sim, às 14h30;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento: (mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente).

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 07/11/2019*

*Horário: 14:30*

*Prestador: Stephanie Hanchar*

*Serviço: Ginecologia e Obstetrícia*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 4:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, para o cadastro, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o convênio e o plano médico. Se for* ***convênio Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade*** *no site dos convênios* ***Bradesco e Amil.***

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** (retornar o contato) A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** (retornar o contato) O próximo horário disponível será no dia 20 de março. Temos os horários de 14h, 14h30 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 14h30;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** (retornar o contato) segue o protocolo do agendamento:(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente).

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 20/03/2020*

*Horário: 14:30*

*Prestador: Stephanie Hanchar*

*Serviço: Ginecologia e Obstetrícia*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Retorno

**Paciente:** Olá, bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Meu nome é Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar uma consulta de retorno com a ginecologista;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o convênio e o plano médico. Se for* ***convênio Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade*** *no site dos convênios* ***Bradesco e Amil.***
* *Consultar os prazos para retorno de cada convênio no* ***FO-FAT 001 - Informações Operacionais – Convênios;***
* *Neste momento,* ***verificar no sistema para ver se está dentro do prazo*** *para agendar a consulta de retorno;*
* *Caso o próximo horário disponível na agenda médica ultrapasse a data limite para o retorno, informar o paciente e perguntar se o mesmo deseja prosseguir com o agendamento de consulta normal.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** Um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** (retornar o contato) O próximo horário disponível será no dia 11 de janeiro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo o agendamento para sua consulta de retorno;

**Atendente:** (retornar o contato) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento: (mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente);

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 11/01/2020*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Stephanie Hanchar*

*Serviço: Ginecologia e Obstetrícia*

*Tipo de atendimento: Retorno*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO WHATSAPP – CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS

## Confirmação de consultas

Para confirmação de consultas segue texto padrão a ser enviado ao paciente antes da data da consulta:

**Atendente:** Bom dia / Boa tarde! Confirmamos a consulta de **Maria da Silva Ribeiro** para segunda-feira, **09/12/2020**, **às 16h30**,com **Dra. Keila – Ginecologista**.

**CLAC – Unidade 01:** Endereço:Alameda Júlia da Costa, nº 1447 – Bigorrilho.

**CLAC – Unidade 02:** Rua Alferes Ângelo Sampaio, n° 2585 – Bigorrilho.

**CLAPA:**R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.

Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

A Clínica Adventista agradece!

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Quando a consulta for com* ***oftalmologista****, reforçar ao paciente que o mesmo deverá trazer óculos escuros e chegar com* ***20 minutos de antecedência****, pois o* ***Dr. Deoclécio*** *não abre exceções para pacientes atrasados;*
* *Para* ***consultas cardiológicas + eletrocardiograma****, informar ao paciente que o mesmo deverá comparecer com* ***30 minutos de antecedência*** *para a realização do exame;*
* *Para* ***exames/procedimentos e terapias*** *lembrar ao paciente que o mesmo deverá trazer a guia original.*

## Ajuste de agenda médica

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista;

**Paciente:** Olá;

**Atendente:** Sra. Maria, referente à consulta agendada para amanhã, dia 25 de março, com o Dr. Caoê, será necessário alterar o horário de sua consulta. Os próximos horários disponíveis são às 10h ou 10h30, tem preferência por algum destes horários?

**Paciente:** Pode ser às 10h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento:(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente);

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 25/03/2020*

*Horário: 10:00*

*Prestador: Caoê*

*Serviço: Endocrinologista*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Por gentileza, solicitamos que a senhora compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação e a carteirinha do convênio;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde.

## Desistência de consulta

**Atendente:** Bom dia / Boa tarde! Confirmamos a consulta de **Maria da Silva Ribeiro** para segunda-feira, **07/05/2018**, **às 16h30**,com **Dra. Keila – Ginecologista.**

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *Rua Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

A Clínica Adventista agradece!

**Paciente:** Não poderei comparecer nesta data, gostaria de cancelar;

**Atendente:** A senhora gostaria de transferir sua consulta para outra data?

**Paciente:** Não, gostaria de cancelar;

**Atendente:** Senhora, sua consulta do dia 12 de março, às 14h30, com a Dra. Keila, ginecologista, foi cancelada;

**Nota 1:**

* *Anotar no caderno o cancelamento, em seguida excluir o agendamento com a* ***justificativa 38****.*

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Reagendamento de consulta

**Atendente:** Bom dia / Boa tarde! Confirmamos a consulta de **Maria da Silva Ribeiro** para segunda-feira, **06/03/2020**, **às 16h30**,com **Dra. Keila – ginecologista**.

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

A Clínica Adventista agradece!

**Paciente:** Olá, eu gostaria de mudar a data para outro dia;

**Atendente:** Ok, só um momento enquanto verifico a disponibilidade da agenda médica para as próximas datas;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Temos horário disponível para o dia 25 de março, às 15h, posso agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento: (mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente);

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 25/03/2020*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Keila*

*Serviço: Ginecologista*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 1:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Por gentileza, solicitamos que a senhora compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação e a carteirinha do convênio;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Bloqueio de agenda médica

Diariamente é entregue pelo departamento administrativo as solicitações de bloqueio das agendas médicas. Neste caso, seguir as seguintes orientações:

**Nota 1:**

* *Após recebimento da solicitação de bloqueios médicos realizada pelo administrativo, a responsável na recepção por realizar os bloqueios deverá entrar em contato com todos os pacientes mencionados na agenda de bloqueios para avisar o* ***cancelamento da consulta****;*
* ***Importante:*** *a solicitação de bloqueio só poderá vir do setor administrativo. Se o médico fizer a solicitação para a atendente, a mesma deve instruí-lo de que essa solicitação deverá ser feita formalmente ao setor responsável, no caso o administrativo.*

**Atendente:** Olá, bom dia / boa tarde! Falo com a Sra. Maria Silva?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Sra. Maria, sou a (seu nome), da Clínica Adventista, e gostaria de informar que sua consulta que estava agendada para o dia 24 de março, às 14h30, com o Dr. Deoclécio, oftalmologista, foi cancelada, pois o mesmo não poderá atendê-la nesta data. A senhora gostaria de transferir sua consulta para outra data?

**Paciente:** Sim, qual a data mais próxima;

**Atendente:** Ok, só um momento enquanto verifico a disponibilidade da agenda médica para as próximas datas;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Temos horário disponível para o dia 25 de março, às 15h, posso agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 25/03/2020*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Deoclécio*

*Serviço: Oftalmologista*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Por gentileza, solicitamos que a senhora compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação e a carteirinha do convênio;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS

## Agendamento de procedimentos

**Paciente:** Olá, bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar um procedimento com a dermatologista;

**Atendente:** Sra. Maria, é por convênio ou particular?

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Convênio Amil;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 2:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 8.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 8.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o procedimento?

**Paciente:** Sim / não;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 2:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***procedimento****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 8.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 8.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o procedimento?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 1:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***procedimento****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 9.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 9.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Paciente possui o pedido médico

**Paciente:** Sim (prosseguir o agendamento);

**Nota 1:**

* *Verificar nos formulários* ***FO-FAT 001, FO-FAT 008 e FO-FAT 009;***
* ***CLAC:*** *Identificar qual é o convênio e o plano 🡪 solicitar o número da carteirinha do convênio* ***Voam, Bradesco, Amil*** *e colocar no campo de observação no final do agendamento (Bradesco e Amil verificar elegibilidade no site);*
* ***Unimed, SulAmérica, Particular e Preferencial Estilo Saúde*** *têm uma* ***taxa de sala*** *para o procedimento;*
* *Se for* ***responsabilidade do paciente fazer a liberação****: informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* *Se for* ***responsabilidade da clínica fazer a liberação:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, é necessário o envio da guia original e da numeração da carteirinha aos seguintes canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *É muito importante deixar o paciente ciente de que a* ***falta do envio*** *da guia e do número da carteirinha o* ***impedirão de realizar o atendimento****;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Atendente:** O procedimento foi solicitado por um médico que atende na Clínica Adventista? Se sim, poderia, por gentileza, informar qual foi o médico solicitante do procedimento?

**Paciente:** Sim, a Dra. Andrea;

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** (retornar o contato) O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** (retornar o contato) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 12/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Andreia Fabre*

*Serviço: Dermatologista*

*Tipo de atendimento: Procedimento*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o procedimento?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Sra. Maria, neste caso teremos que marcar uma consulta com um especialista antes da realização do seu exame, pois nossos médicos só realizam exames após prévia avaliação.

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** A senhora gostaria de agendar uma consulta com o dermatologista, para avaliação?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Sim, prefiro a Dra. Andrea;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 1:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** segue o protocolo do agendamento(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 12/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Andreia Fabre*

*Serviço: Dermatologista*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Algo mais em que eu possa ajudar?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE EXAMES

## Agendamento de exames

**Paciente:** Olá, bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar um exame;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 1:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.
* ***Para exames de sangue:*** *não é necessário agendar horário, deve-se apenas informar ao paciente que o mesmo deverá chegar no horário de funcionamento do laboratório com a(s) guia(s) de solicitação do(s) exame(s), carteirinha do convênio e documento de identificação;*
* ***CLAC - Lanac:*** *O horário de funcionamento é de Segunda à Sexta das* ***7h15 às 13h;***
* ***CLAPA - Senhor dos Passos****: O horário de funcionamento é de Segunda à Quinta das* ***7h10 às 11h – 13:10 às 15h30*** *e na sexta-feira o atendimento é das* ***7h10 às 11h – 13:10 às 15h00****;*

**Atendente:** Sra. Maria, qual exame gostaria de agendar?

**Paciente:** Teste ergométrico;

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 2:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, (41) 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o exame?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 2:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***exame****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.3 – Paciente não possui o pedido médico.***

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, (41) 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o exame?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 2:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o pedido médico para realizar o agendamento do* ***exame****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 9.2 – Paciente possui o pedido médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 9.3 – Paciente não possui o pedido médico****.*

## Paciente possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realização do exame?

**Paciente:** Sim (prosseguir o agendamento);

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Nota 1:**

* *Verificar nos formulários* ***FO-FAT 001, FO-FAT 008 e FO-FAT 009;***
* ***CLAC:*** *Identificar qual é o convênio e o plano 🡪 solicitar o número da carteirinha do convênio* ***Voam, Bradesco, Amil*** *e colocar no campo de observação no final do agendamento (Bradesco e Amil verificar elegibilidade no site);*
* *Se o atendimento for particular, uma verificação deverá ser feita nas tabelas de valores antes de passar a informação definitiva ao paciente. O procedimento correto é solicitar ao paciente que faça o envio do pedido médico aos canais de comunicação:*

***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*

***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*

* *Informe ao paciente que o mesmo poderá levar o pedido médico pessoalmente até a clínica, se assim preferir;*
* *Se for* ***responsabilidade do paciente fazer a liberação****: informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* *Se for* ***responsabilidade da clínica fazer a liberação:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, é necessário o envio da guia original e da numeração da carteirinha aos canais de comunicação:*
* *Informar ao paciente que no dia da realização do exame o mesmo deverá trazer a guia original, mesmo sendo particular;*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Atendente:** (retornar o contato) O próximo horário disponível para a realização do teste ergométrico com a Dra. Nadya, é para o dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo o agendamento de seu exame;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 12/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Nadya Rocumback*

*Serviço: Cardiologista*

*Tipo de atendimento: Teste ergométrico*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** Sra. Maria, para este exame a senhora deverá fazer a seguinte preparação;

**Nota 3:**

* *Consultar arquivo no computador com as orientações de preparo. Cada exame tem um preparo específico e o paciente deve ser instruído de acordo com o exame a ser realizado. Segue exemplos de exames oferecidos pela clínica: teste ergométrico, ecografia abdômen total, bioimpedanciometria, exame de sangue, exame de urina, etc.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 4:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada!

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o pedido médico

**Atendente:** A senhora já possui o pedido médico para realizar o exame?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Sra. Maria, neste caso teremos que marcar uma consulta com um especialista antes da realização do seu exame, pois nossos médicos só realizam exames após prévia avaliação;

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** A senhora gostaria de agendar consulta com o cardiologista, para avaliação?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Sim, prefiro a Dra. Elaine;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 1:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento (mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 12/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Elaine Cristina P. Machado*

*Serviço: Cardiologista*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO WHATSAPP – AGENDAMENTO DE TERAPIAS

## Agendamento de terapias

**Paciente:** Olá, bom dia / boa tarde!

**Atendente:** Agendamento, (seu nome), bom dia / boa tarde! Por gentileza, com quem eu falo?

**Paciente:** Maria;

**Atendente:** Sra. Maria, em que posso lhe ajudar?

**Paciente:** Eu preciso agendar uma consulta com nutricionista;

**Atendente:** A senhora já esteve em atendimento na clínica?

**Nota 1:**

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.1.1 – Pacientes antigos****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.1.2 – Pacientes novos****.*

## Pacientes antigos

**Paciente:** Sim (vincular o prontuário – paciente antigo);

**Nota 1:**

* *Dê preferência por vincular o prontuário pela data de nascimento;*
* *Se não encontrar, faça uso dos outros campos de pesquisa: nome e sobrenome*.

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 2:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, (41) 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui encaminhamento médico?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 3:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o encaminhamento médico para realizar a* ***avaliação/sessão****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.2 – Paciente possui o encaminhamento médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.3 – Paciente não possui o encaminhamento médico****.*

## Pacientes novos

**Paciente:** Não (fazer o pré-cadastro);

**Atendente:** Por gentileza, precisamos dos seguintes dados do paciente: nome completo, data de nascimento, convênio e telefone para contato;

**Nota 1:**

* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****. Se for convênio* ***Voam, Bradesco ou Amil****, solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site dos convênios Bradesco e Amil****.*

**Paciente:** Maria Ribeiro da Silva, data de nascimento 20/06/1980, (41) 99998-5745, meu convênio é Amil;

**Atendente:** A senhora já possui o encaminhamento médico para realizar a avaliação?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** (neste momento verificar instrução de nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 2:**

*- Perguntar ao paciente se ele possui o encaminhamento médico para realizar a* ***avaliação/sessão****:*

* ***Se sim****, seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.2 – Paciente possui o encaminhamento médico****;*
* ***Se não****,**seguir as instruções de acordo com o* ***subtítulo 10.3 – Paciente não possui o encaminhamento médico****.*

## Paciente possui o encaminhamento médico

**Atendente:** A senhora já possui encaminhamento médico?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** Um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** (retornar o contato) Obrigada por aguardar;

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 06 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, tem interesse?

**Nota 1:**

* *Verificar como está a agenda do especialista para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Verificar se o paciente tem mais de uma consulta no mesmo dia. Se tiver, respeitar o intervalo mínimo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento (mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 06/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Alexandre Scardoelli*

*Serviço: Nutricionista*

*Tipo de atendimento: Avaliação de Nutrição*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 2:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

## Paciente não possui o encaminhamento médico

**Atendente:** A senhora já possui o encaminhamento médico para realizar a avaliação?

**Paciente:** Não;

**Atendente:** Senhora, neste caso será necessário passar por uma consulta com um especialista, para solicitar uma guia ou encaminhamento para a terapia. Gostaria de agendar?

**Paciente:** Sim;

**Atendente:** (neste momento, verificar instrução contida na nota explicativa e prosseguir com o atendimento);

**Nota 1:**

* *Verificar cobertura na tabela* ***FO-FAT 001 – Informações Operacionais convênios****;*
* ***CLAC:*** *Identificar qual o* ***convênio*** *e o* ***plano médico****.**Se for convênio* ***Voam ou Bradesco****,**solicitar o número da carteirinha e colocar no campo de observação no final do agendamento;*
* ***CLAC:*** *Verificar a* ***elegibilidade no site do convênio******Bradesco****;*
* ***Para os casos de consultas com nutricionistas:*** *verificar se é avaliação ou sessão através dos agendamentos;*
* ***Se for responsabilidade do paciente******fazer a******liberação:*** *informar que ele deve entrar em contato com o convênio para fazer a liberação;*
* ***Se for responsabilidade da clínica******fazer a******liberação:*** *informar ao paciente que a liberação da guia deverá ser feita pela clínica e, para que a liberação ocorra, é necessário o envio da guia e da numeração da carteirinha aos seguintes canais de comunicação:*
* ***CLAC -*** *e-mail:* [*atendimento@clinicaadventista.org.br*](mailto:atendimento@clinicaadventista.org.br) *ou Whatsapp (41) 99511-5455;*
* ***CLAPA -*** *e-mail:* [*autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br*](mailto:autorizacao.rs@clinicaadventista.org.br) *e Whatsapp (51) 98137-2517 e (51) 98282-2700 (Terapias);*
* *Registrar no* ***campo de observação do agendamento*** *que o paciente foi instruído sobre o envio da guia.*

**Atendente:** Só um momento enquanto verifico o próximo horário disponível;

**Atendente:** A senhora tem preferência por algum de nossos especialistas?

**Paciente:** Não / Sim, prefiro o Dr. Helnio;

[Título da barra lateral]

[Barras laterais são excelentes para chamar a atenção para pontos importantes do seu texto ou adicionar mais informações para referência rápida, como um cronograma.

Elas geralmente são posicionadas à esquerda, à direita, acima ou abaixo da página. Mas você pode arrastá-las facilmente para qualquer posição que preferir.

Quando estiver pronto para adicionar conteúdo, basta clicar aqui e começar a digitar.]

**Atendente:** O próximo horário disponível será no dia 12 de dezembro. Temos os horários de 14h, 14h20 ou 15h, gostaria de agendar?

**Nota 2:**

* *Verificar como está a agenda do médico para esta data em “Manutenção de agendas”, para evitar horários vagos;*
* *Quando for mais de uma consulta no mesmo dia para o mesmo paciente, ter o cuidado de agendar com um intervalo de 50 minutos entre uma consulta e outra.*

**Paciente:** Sim, gostaria de agendar às 15h;

**Atendente:** Um momento, por favor, enquanto finalizo seu agendamento;

**Atendente:** Segue o protocolo do agendamento(mensagem gerada no sistema Soul MV, o procedimento é copiar e colar no corpo de texto do WhatsApp e enviar para o paciente):

*Paciente: Maria Ribeiro da Silva*

*Dt.nascimento: 20/06/1980*

*Idade: 39*

*Convênio: Amil*

*Plano: Amil*

*Data: 12/12/2019*

*Horário: 15:00*

*Prestador: Helnio Judson Nogueira*

*Serviço: Clínica Médica*

*Tipo de atendimento: Consulta*

*Unidade de atendimento: Clinica Unidade 1*

**Atendente:** A senhora já possui o endereço?

**Nota 3:**

* ***CLAC:******Unidade 01:*** *Alameda Júlia da Costa – 1447, Bigorrilho /* ***Unidade 02:*** *Rua Alferes Ângelo Sampaio – 2585, Bigorrilho;*
* ***CLAPA:*** *R. Matias José Bins, 581, Três Figueiras.*

**Paciente:** Ok, anotado;

**Atendente:** Pedimos que compareça para a consulta com 20 minutos de antecedência, portando seu documento de identificação, carteirinha do convênio e a guia original *autorizada\** com assinatura e carimbo do médico;

\*caso seja necessário

**Paciente:** Ok;

**Atendente:** Deseja alguma informação adicional?

**Paciente:** Não, obrigada;

**Atendente:** Agradecemos sua atenção, tenha um bom dia / uma boa tarde!

# ATENDIMENTO WHATSAPP – INFORMAÇÕES

## Horário de funcionamento – Whatsapp

Alguns pacientes entram em contato pelo WhatsApp após o horário de funcionamento do mesmo, neste caso informar ao paciente sobre o nosso horário de atendimento. Segue mensagem:

**Atendente:** Olá! No momento não estamos disponíveis.

Para melhor atendê-lo segue informações sobre nosso horário de atendimento:

**CLAC / CLAPA - Whatsapp**

Segunda a quinta – 08h às 18h

Sexta – 08h às 15h30

**CLAC: Central Telefônica – Telefone: (41) 3240-2900**

**CLAPA: Central Telefônica – Telefone: (51) 3382-1200**

Segunda a quinta – 07h15 às 19h

Sexta – 07h15 às 15h50

## Envio de currículos e propostas comerciais

Frequentemente diversas pessoas entram em contato através da central telefônica e WhatsApp para realizar o envio de currículos e o envio de propostas comerciais, apresentação corporativa e apresentação de produtos e serviços.

Nestes casos, fazer o envio das seguintes mensagens:

***Para o envio de currículos***

**Atendente:** Olá! Pedimos que acesse o site da Clínica Adventista e faça o cadastro do seu currículo através do link:

CLAC: adv.st/clac

CLAPA: adv.st/clapa

Agradecemos seu contato!

***Para o envio de proposta comercial ou apresentação corporativa***

**Atendente:** Olá! Pedimos que faça o envio de sua apresentação para o endereço de e-mail a seguir:

CLAC: [compras@clinicaadventista.org.br](mailto:compras@clinicaadventista.org.br)

Agradecemos o seu contato!

# Controle de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Data** | **Solicitante** | **Item Revisado** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |