



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00004614/2025-29

Assunto: ATENDIMENTO E INTERNAÇÃO PARTICULAR

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-13

REVISÃO: 0

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o atendimento e internação de pacientes oftalmológicos particulares, garantindo agilidade, organização, clareza nas informações e respeito às normas institucionais do HCFAMEMA.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a Recepção do Pronto Socorro e Internação do Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade (DASAC), Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil (DASMI) e Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial (DASAMB), na especialidade de Oftalmologia.

3. RESPONSABILIDADE

Auxiliar de Faturamento;
Recepcionistas das Unidades DASAC, DASAMB e DASMI.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CADSUS - Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde;
CPF - Cadastro de Pessoa Física;
CNS – Cartão Nacional de Saúde;
CROSS - Central de regulação de Ofertas de Serviços de Saúde;
DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASAMB – Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia;
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DRS - Departamento Regional de Saúde;
FAMEMA - Faculdade de Medicina de Marília;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NGA - Núcleo de Gestão Ambulatorial;

NIR - Núcleo Interno de regulação;
RG - Registro Geral;
RN - Recém Nascido;
SIHOSP - Sistema de Indicadores Hospitalares;
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo;
SUS - Sistema Único de Saúde;
UTI - Unidade de Terapia Intensiva.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais

Não se aplica.

Equipamentos:

Computador (estabilizador, CPU, monitor, teclado e mouse);
Impressora de etiqueta para acompanhante;
Impressora de identificação do paciente;
Impressora.

Ferramentas:

CADSUS;
Famema Sistemas;
Sistema Sihosp 2.0.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

O atendimento hospitalar refere-se ao conjunto de ações e serviços prestados por uma instituição de saúde com o objetivo de promover, manter, recuperar ou reabilitar a saúde do paciente. Esse atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional e pode ocorrer em diferentes níveis de complexidade, abrangendo desde cuidados ambulatoriais até procedimentos de urgência, emergência, internações clínicas ou cirúrgicas. Envolve aspectos clínicos, administrativos, assistenciais e humanizados, garantindo acolhimento, diagnóstico, tratamento e acompanhamento do paciente, de acordo com protocolos técnicos, éticos e legais.

Enquanto isso, a internação hospitalar é o processo pelo qual um paciente é admitido em uma unidade hospitalar para receber cuidados médicos contínuos, em regime de permanência superior a 24 horas ou conforme a necessidade clínica. Ela pode ocorrer em diferentes modalidades — clínica, cirúrgica, obstétrica, psiquiátrica, entre outras — e tem como finalidade o diagnóstico, tratamento, monitoramento e/ou recuperação da saúde do paciente. Durante o período de internação, o paciente é acompanhado por uma equipe multiprofissional e recebe cuidados em ambiente controlado, com infraestrutura e recursos adequados para sua condição de saúde.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Acolher o paciente que chega para o atendimento ou para internação;
Confirmar se o atendimento/internação será por meio de convênio particular ou pelo SUS.
Solicitar os documentos necessários: RG, CPF, CNS e Comprovante de Residência;
Em casos de internação eletiva, conferir o contrato já preenchido previamente pelo faturamento, inserido junto ao mapa cirúrgico;
Dar orientações pertinentes em relação aos valores da Internação, do Atendimento médico, dos materiais, insumos, etc. (quando for por convênio particular);
Solicitar a assinatura do paciente e/ou responsável no contrato;

Entregar uma cópia do contrato para o paciente e/ou responsável.

Acessar o Famema Sistema;

Clicar em Internação ou Pronto Socorro e em Incluir;

Digitar o nome do paciente para fazer a pesquisa do registro Hospitalar;

SE O PACIENTE NÃO FOR REGISTRADO:

Gerar um número de prontuário, e indicando no registro do paciente, qual é o convênio, no particular, para poder incluir o atendimento ou a internação;

Clicar em incluir e digitar o número do prontuário;

Clicar no tipo de convênio: particular, depois no tipo de plano e gravar;

Inserir o número de leito e o número de pedido de internação.

Em caráter de internação, identificar se é Eletivo ou Urgência/Emergência.

Digitar o número da equipe requisitante;

Incluir o tipo de alojamento, se coletivo ou apartamento;

Inserir o nome do profissional solicitante;

Digitar o nome da Hipótese Diagnóstica, por exemplo: Gestação de 36 semanas;

Clicar em incluir movimentação;

Imprimir a capa da internação;

Preencher o controle de prontuário.

Imprimir a pulseira do paciente e a etiqueta do acompanhante entregar ao paciente e/ou ao seu responsável;

Orientar o paciente para aguardar ser chamado pela Enfermagem na recepção.

Ligar e avisar na Ala ou no Centro Cirúrgico, que o paciente está aguardando na recepção;

Solicitar o prontuário do paciente, quando solicitado pelo profissional, quando o paciente tiver atendimentos anteriores nos ambientes do HCFAMEMA.

Direcionar o contrato original, assinado, para o Setor de Faturamento.

INTERNAÇÃO DO RECÉM NASCIDO (RN):

Clicar em Internação e em Incluir;

Gerar um número de registro hospitalar como RN + nome da mãe;

Preencher os campos solicitados de acordo com os dados da mãe;

Em horário de internação, digitar o horário do nascimento;

O número de leito será sempre o ímpar do da mãe, por exemplo: 266 (mãe)/267 (RN);

Digitar o número da especialidade requisitante;

Em tipo de internação, clicar em Pediatria;

Em regime de internação, clicar em Hospitalar;

Clicar em incluir movimentação;

Imprimir e anexar ao prontuário da mãe.

OBS: Se o paciente RN precisar de atendimento em UTI ou Berçário Intermediário:

Fazer contato com o Setor de Faturamento para que o responsável seja orientado em relação aos valores do procedimento excepcional;

Se o Faturamento não firmou o contrato com o responsável, a recepção terá que incluir o paciente RN na Internação CROSS/SUS.

ALTA HOSPITALAR:

Após a Enfermagem devolver o prontuário na Recepção, junto ao paciente dar alta no Sistema, retirar o paciente do fichário da internação e do controle de prontuário da internação;

Conferir se a Epicrise e a capa de Internação estão devidamente preenchidas e assinadas pelo Médico,

condicionadas no prontuário do mesmo paciente;

Conferir se os exames médicos solicitados e realizados, encontram-se dentro do prontuário;

Se tiver pedido de Triagem Auditiva da Fonoaudiologia (Teste da Orelhinha) programar data de atendimento na Agenda 2109 às 13h30min;

Se tiver pedido de exame de Retina do RN (Teste do Olhinho) programar data de atendimento na Agenda 5323 às 08:00h;

Orientar corretamente o responsável, sobre o local e o horário do atendimento.

Após o atendimento, conferir e direcionar o contrato particular, devidamente preenchido e assinado pelo paciente e/ou responsável pelo pagamento, para o setor de Faturamento do DASMI (HCII).

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

Cumprir o Regulamento Institucional uniformizando ações em relação ao fluxo de Internação Particular, no Pronto Socorro e Internação do DASAC e DASMI;

Considerando Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, a recepção não deve fornecer informações do paciente.

9. REFERÊNCIAS

Resolução SS Nº 53 DE 13/04/2020. Criação, da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS. Assembleia Legislativa do Estado de SP. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=392925>, Acesso em: abril 2025.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	29/04/2025	-	Elaboração

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Fabiana Bonadio Franco

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Ricardo Zonta Peres



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 29/04/2025, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Zonta Peres, Diretor Técnico III**, em 07/05/2025, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evelyn Faria De Oliveira Sena, Diretor Técnico II**, em 08/05/2025, às 10:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando o código verificador **0065354777** e o código CRC **17A7B1F2**.
