O papel da recepção em uma Unidade Básica de Saúde informatizada.

Maria Daniela do Carmo
Sanitarista e especialista em Saúde da Família pela FESF-SUS E Fiocruz.

Objetivos

- Apresentar os módulos do e-SUS APS que fazem parte da rotina da recepção em uma Unidade Básica de Saúde.

- Explorar como a utilização do e-SUS APS na rotina da recepção pode otimizar o fluxo de informações, facilitar o atendimento aos pacientes e aprimorar a gestão de dados na Unidade Básica de Saúde.

Quais são as responsabilidades e funções desempenhadas por uma recepcionista em um ambiente de serviços de saúde?

- **Atendimento ao Cliente:**
  - Recepcionar e cumprimentar pacientes, visitantes e outros membros da comunidade.
  - Fornecer informações básicas sobre os serviços oferecidos pela instituição de saúde.
- **Agendamento de Consultas:**
  - Marcar consultas e procedimentos conforme a disponibilidade.
  - Gerenciar o calendário de compromissos para garantir uma programação eficiente.
- **Registro de Pacientes:**
  - Coletar informações básicas dos pacientes, como dados de contato, histórico médico básico e informações do plano de saúde.
  - Manter registros precisos e atualizados.
- **Orientação e Encaminhamento:**
  - Direcionar os pacientes para as áreas apropriadas dentro da instituição de saúde.
  - Fornecer orientações sobre procedimentos e políticas.

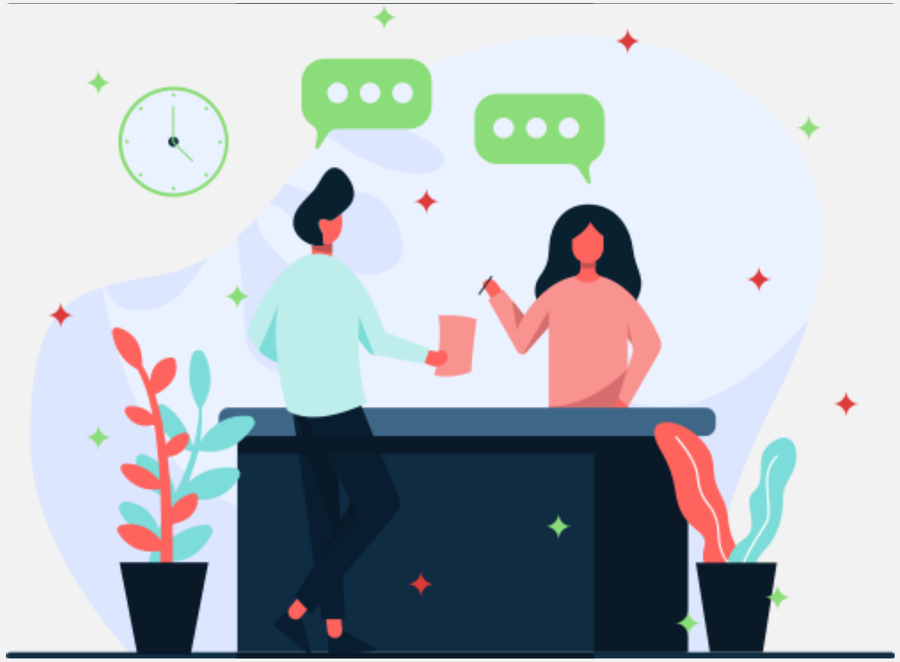
Quais são as responsabilidades e funções desempenhadas por uma recepcionista em um ambiente de serviços de saúde?

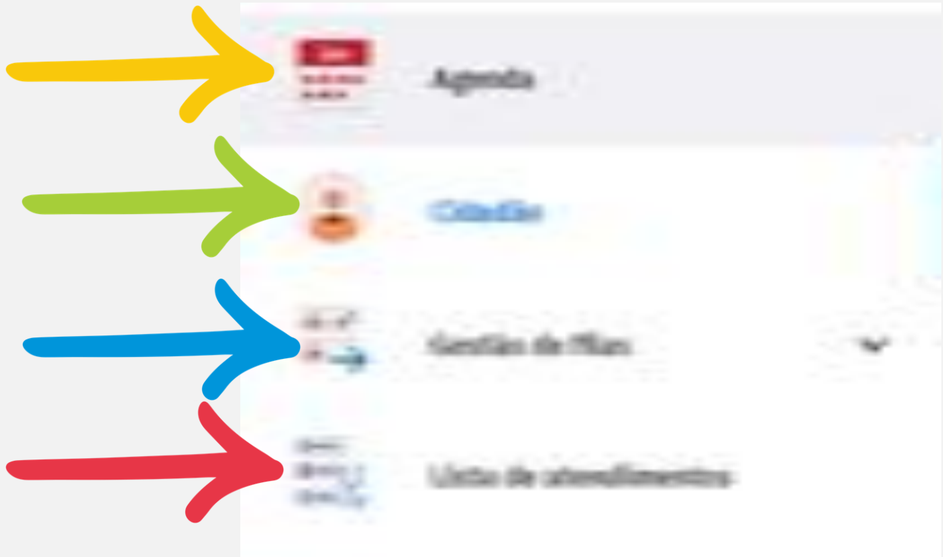
- **Atendimento Telefônico:**
  - Atender chamadas telefônicas, responder a perguntas e direcionar chamadas para os departamentos adequados.
- **Verificação de Seguro:**
  - Coletar informações de seguro dos pacientes e verificar a elegibilidade do plano para determinados serviços.
- **Colaboração com a Equipe de Saúde:**
  - Coordenar informações entre os pacientes e a equipe médica, garantindo uma comunicação eficiente.
- **Confidencialidade e Ética:**
  - Manter a confidencialidade das informações dos pacientes e seguir os padrões éticos e regulamentações da área da saúde.

Quais são as responsabilidades e funções desempenhadas por uma recepcionista em um ambiente de serviços de saúde?

Em resumo, a recepcionista desempenha um papel fundamental na experiência do paciente, ajudando a facilitar o fluxo de pessoas no ambiente de saúde e contribuindo para o bom funcionamento administrativo da instituição.

Principais Módulos que Compõem o Processo de Trabalho da Recepcionista em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) no e-SUS APS.



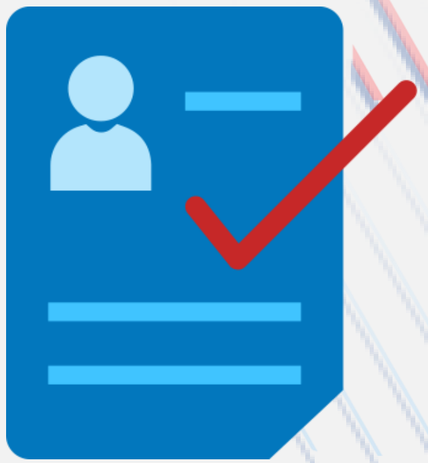


Cadastro na Atenção Primária à Saúde

Para receber atendimento na UBS por meio do Sistema com PEC e ter um prontuário eletrônico ativo, é necessário que o cidadão tenha um cadastro ativo no sistema. Esse cadastro pode ser identificado tanto pelo número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) quanto pelo Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), sendo ambos válidos para o registro eletrônico.

Cadastro do Cidadão e Cadastro do Território

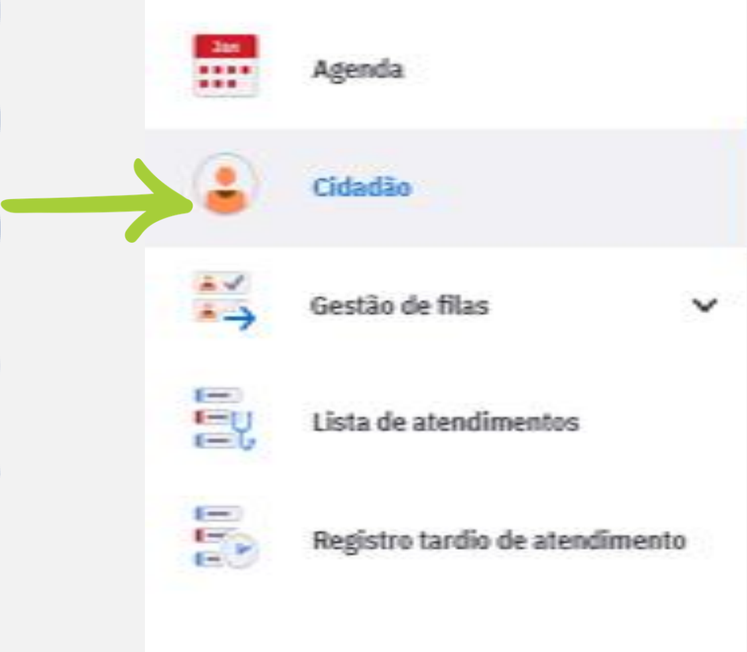
Cadastro simplificado



Apesar de se tratar de duas formas de cadastrar, os dados de ambas estão disponíveis para que a equipe de saúde possa obter informações de seus usuários da forma mais integrada possível.

Individualização e Identificação dos Registros

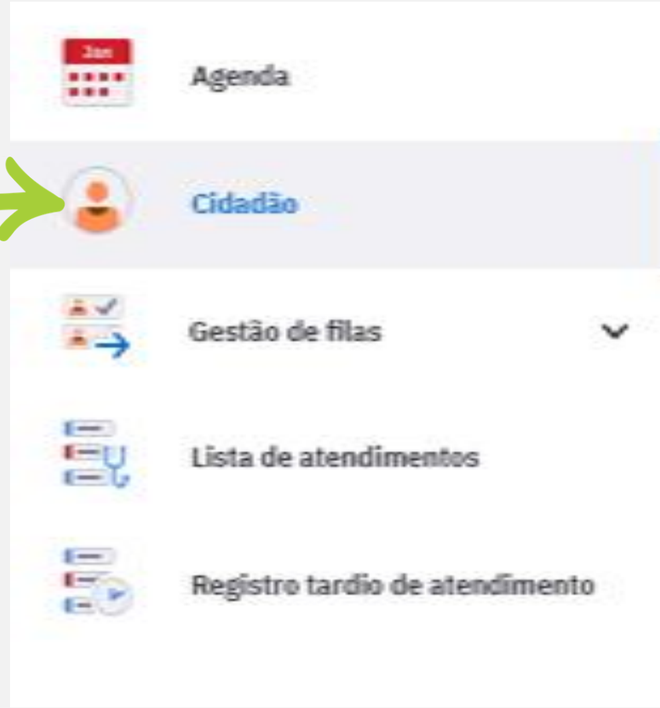
Módulo Cidadão



O objetivo do módulo é descomplicar a busca e o controle de dados dos cidadãos dentro do sistema, melhorando a organização das informações.

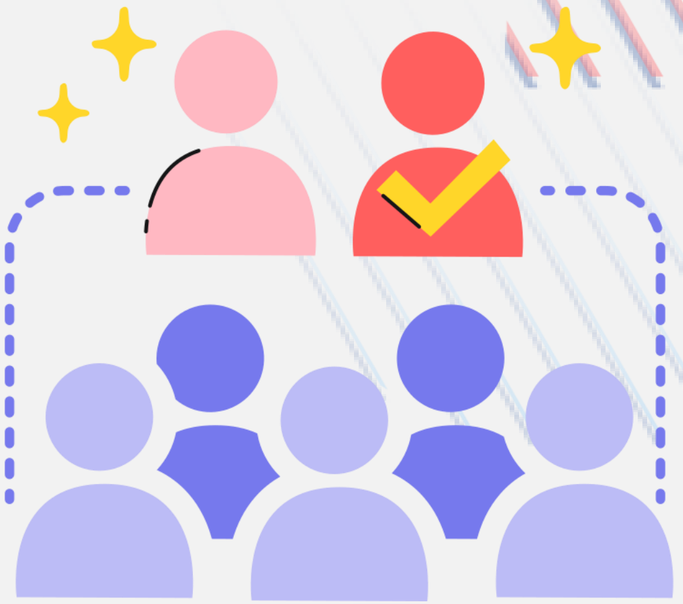
Antes de executar qualquer ação no cadastro de um cidadão, como consultar, alterar dados ou cadastrar um novo, o sistema requer que o usuário conduza uma busca na base local ou na base do CNS, caso haja conectividade. Os registros feitos por meio deste módulo são enviados para a base nacional do SISAB, sendo assim, incorporados ao cadastro do território.

Módulo Cidadão



As opções de busca incluem:

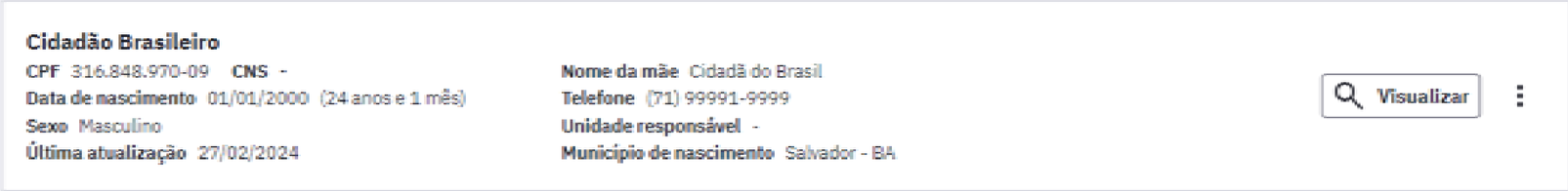
- **Nome do cidadão;**
- **Número do CNS do cidadão;**
- **Número do CPF;**
- **Data de nascimento;**
- **Nome da mãe;**
- **Município de nascimento**



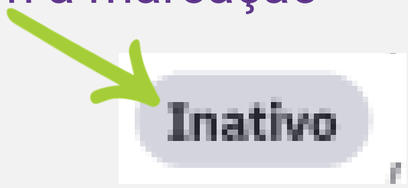
Importante: Para aprimorar a busca, comece pesquisando pelo nome, permitindo assim a identificação de possíveis cadastros duplicados.

Módulo Cidadão

- Se a busca pelo cidadão for bem-sucedida, o sistema exibirá um cartão contendo informações detalhadas, incluindo nome, data de nascimento, número do CNS, CPF, sexo, nome da mãe, unidade de saúde responsável, número de telefone, município de nascimento e a data da última atualização do cadastro.



Destacamos que a busca pode incluir registros 'inativos' de versões anteriores do PEC, os quais serão identificados no sistema com a marcação



Se a busca for demasiadamente genérica, o sistema indicará a localização de vários cadastros e solicitará ao usuário que refine os critérios para obter resultados mais precisos conforme a expectativa do profissional.

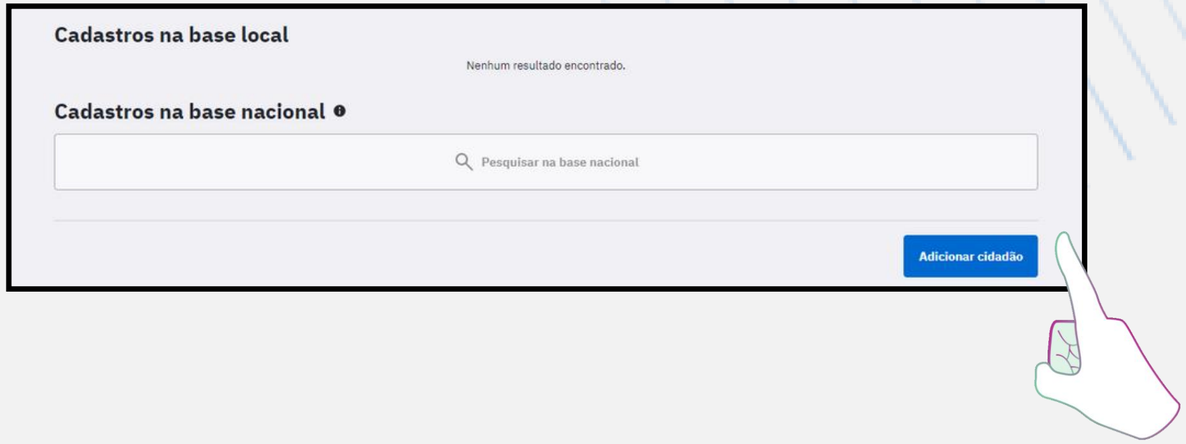
Busca do Cidadão

Busca na Base de Cadastro Local:

- Ao iniciar qualquer consulta, o sistema realizará automaticamente uma busca na base de cadastro local.

Verificação na Base Nacional do CADSUS:

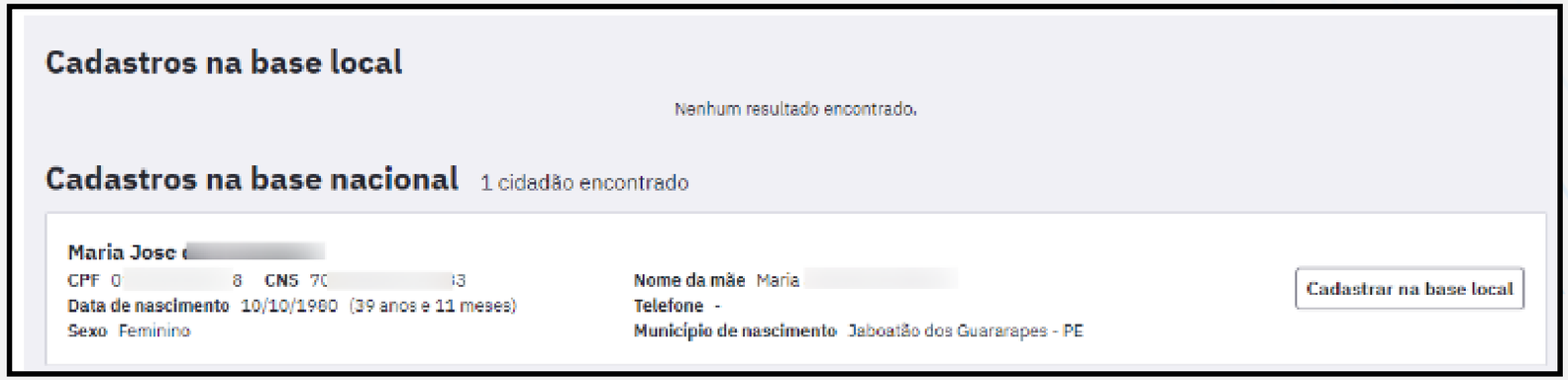
Se a consulta à base nacional do CADSUS não apresentar resultados, será necessário a criação de um Cadastro Simplificado



Módulos Cidadão

Busca na base nacional (CADSUS)

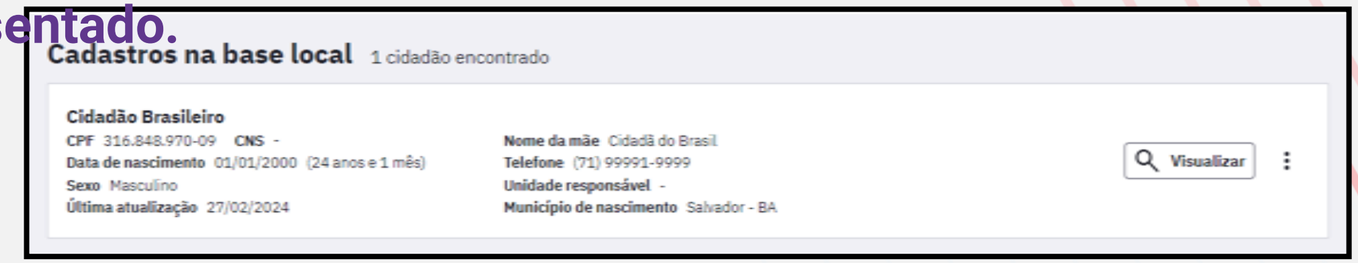
- Durante a busca por um cidadão, caso não seja encontrado na Base Local, o sistema realizará automaticamente uma busca online na base nacional do CADSUS, requerendo conectividade com a internet. O resultado indicará que a pesquisa foi realizada na 'Base nacional



A pesquisa expandida apresentará uma lista de resultados da base local seguida pelos resultados da base nacional

Visualização dos Dados do Cidadão - Resultado da Busca

Após uma busca bem-sucedida, um cartão contendo os dados do cidadão será apresentado.



Opções Disponíveis:

- Visualizar: Exibição dos dados do cidadão.
- Atualizar Cadastro: Possibilidade de alterar informações, sincronizando com a base do CADSUS.
- Ver Prontuário: Acesso ao prontuário, com registro obrigatório de justificativa (Perfil com acesso)

Ver Agendamentos: Visualização da lista de agendamentos com detalhes.

Adição do Cidadão à Base Local

Em situações em que a pesquisa pelo cidadão não obtém sucesso, é necessário adicionar manualmente o cidadão à base local. Conforme destacado anteriormente, para realizar qualquer ação, como agendar ou registrar atendimento, o cidadão deve estar disponível na base local. Existem três métodos para adicionar um cidadão

Módulo Cidadão

Adição do Cidadão via Cadastro da Atenção Básica

Processo de Importação:

- Todo cidadão cadastrado nas fichas de cadastro da atenção básica é automaticamente importado para o módulo Cidadão do PEC.

Integração ocorre após a inclusão do processo no módulo CDS e envio das fichas.

- Dados também são integrados pelo transmissor de dados no Sistema PEC.

Processamento Automático: Cidadão é importado após o processamento automático das fichas na transmissão de dados.

- Servidor do sistema deve estar ligado e conectado à internet entre 0h e 6h para o processamento noturno (ou em horario programado pelo Administrador da Instalçao)

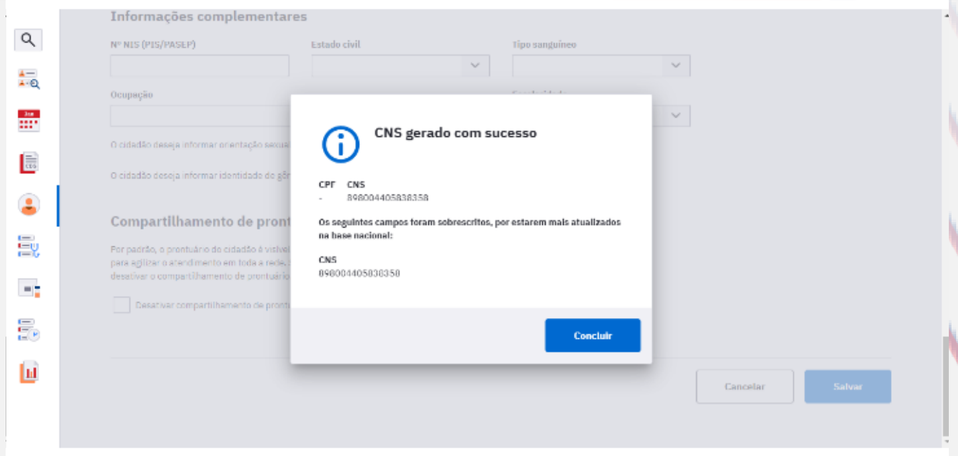
Módulo Cidadão

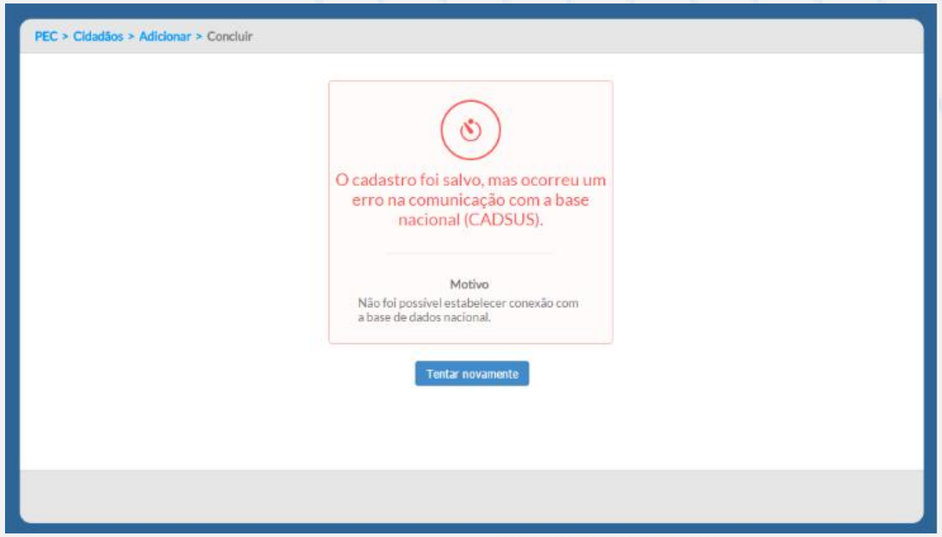
Adição ou Alteração na Base Nacional (CADSUS)

Conectividade com CADSUS - (Disponibilizada na nova versão e-SUS APS Ver.5.1.16 permitindo a consulta e sincronização dos dados)

Ao alterar o cadastro, a confirmação será exibida em caso de conectividade com a base nacional.
Adição de Novo Cidadão: Após preenchimento, sucesso resultará em confirmação com o número do CNS criado.

Problemas de Conectividade: Em caso de falta de conectividade, cadastro será salvo localmente, mas não criado na base nacional. Processo pode ser repetido até aceitação na base nacional.





Módulo Cidadão

Adição de Novo Cidadão na Base Local

Após Busca Sem Sucesso:

Se a busca não localizar o cidadão, será necessário incluí-lo manualmente na base.
Passos para Adicionar Novo Cidadão:

- **Clicar em "Adicionar Cidadão"**
- **Preenchimento do Formulário:**
- **Página de cadastro exibirá campos a serem preenchidos.**
- **Ao finalizar, clicar em "Salvar" para processamento automático.**

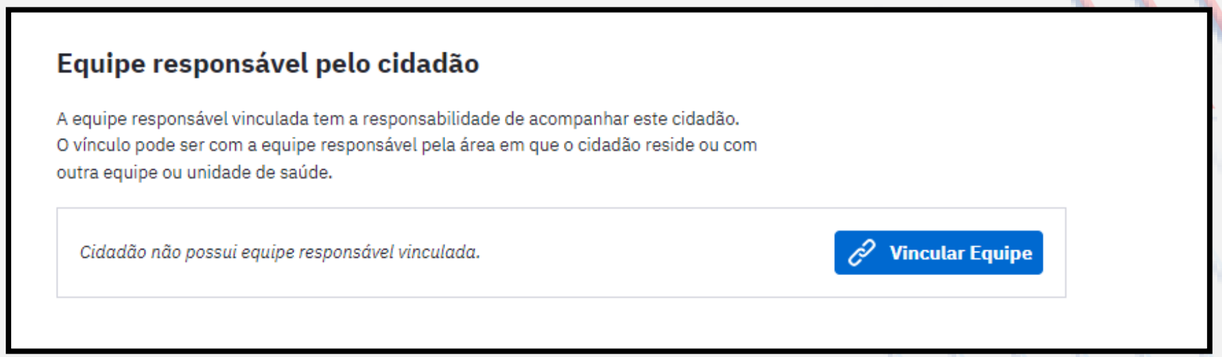
Módulo Cidadão

Preenchimento do Formulário de Cadastro Simplificado:

Extensão e integração dos dados do CADSUS ao Sistema e-SUS APS via CNS ou CPF.

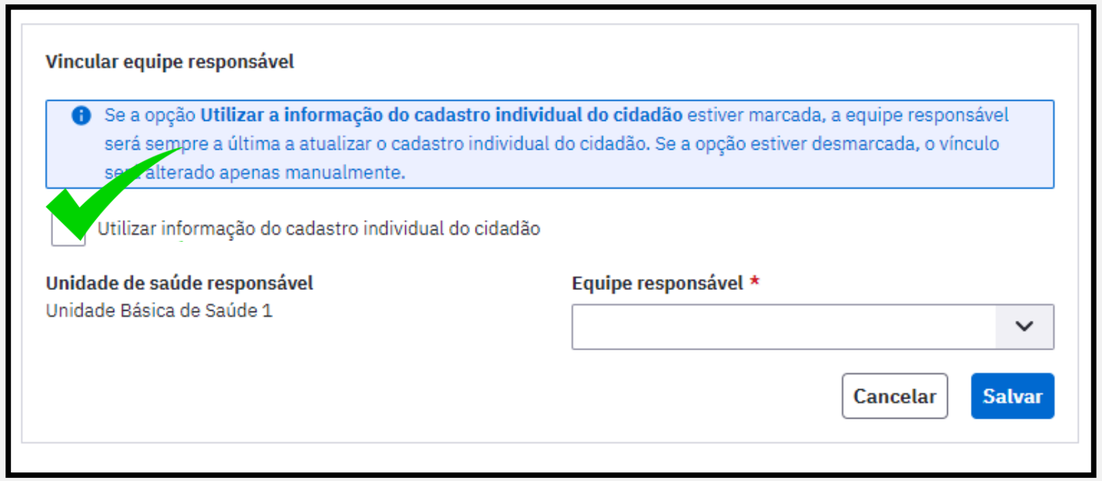
Quatro Blocos de Informações:

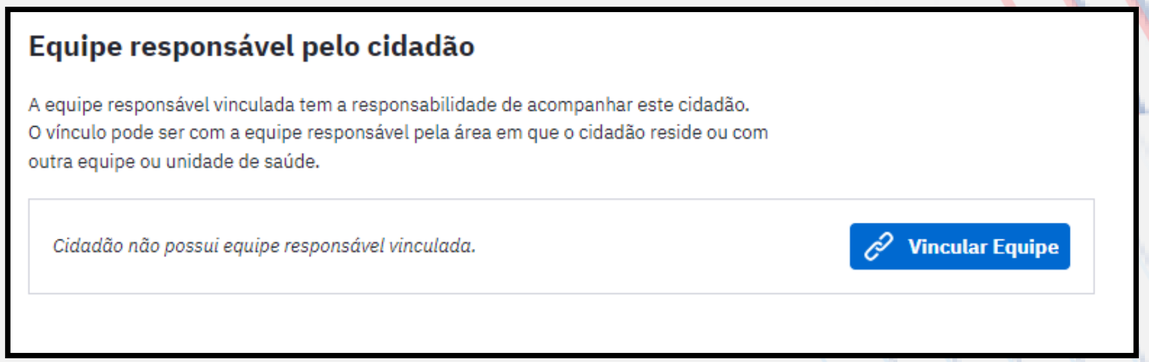
- ☐ Dados Pessoais
- ☐ Contatos
- ☐ Equipe Responsável pelo Cidadão
- ☐ Endereço
- ☐ Informações Complementares
- ☐ Compartilhamento de Prontuário

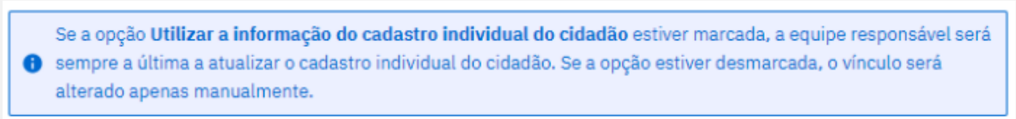


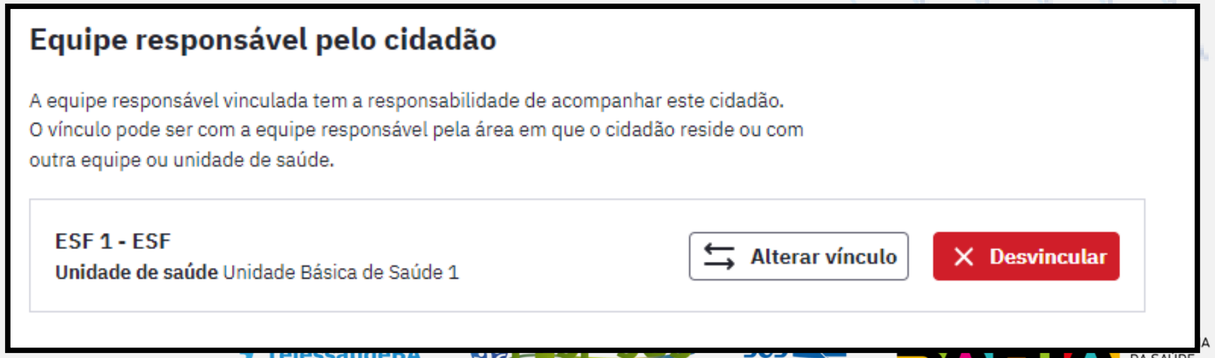
Módulo Cidadão

Este recurso possibilita a vinculação dos cidadãos às equipes de saúde, independentemente do território de residência. Ao realizar essa vinculação, a equipe assume a responsabilidade pelo acompanhamento do cidadão.









Módulo Cidadão

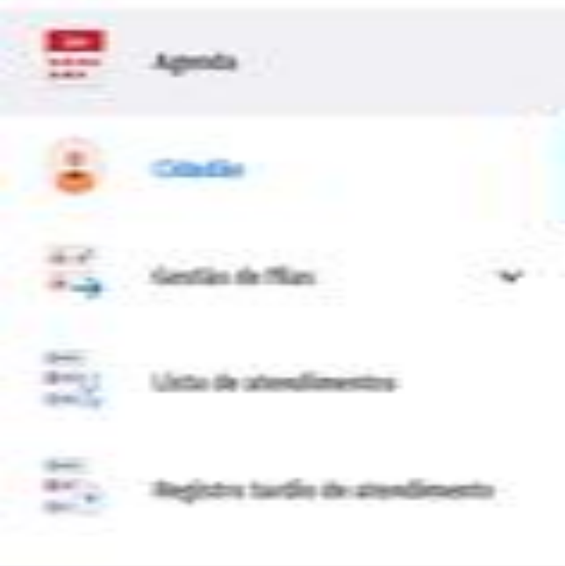
Este recurso concede ao cidadão a possibilidade de escolher como seus dados clínicos serão disponibilizados para a rede de saúde. Por padrão, seus dados são visíveis a todas as UBS de uma mesma instalação, facilitando a recuperação de informações clínicas essenciais para o cuidado. No entanto, se o cidadão não concordar com essa prática, pode optar por desativar o compartilhamento de prontuário marcando a opção correspondente.

Compartilhamento de prontuário

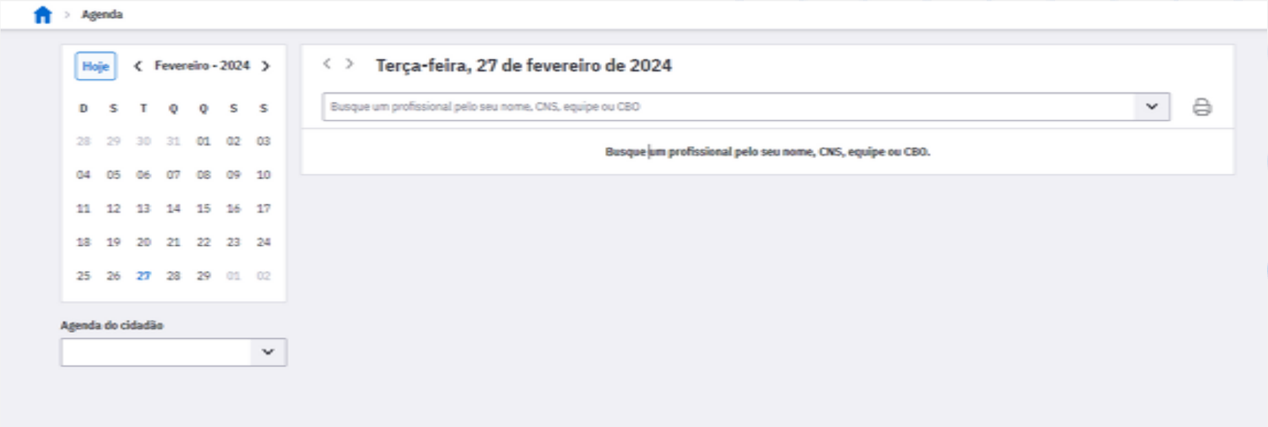
Por padrão, o prontuário do cidadão é visível por todas as unidades de saúde de uma mesma instalação do e-SUS APS, para agilizar o atendimento em toda a rede. Se o cidadão não concorda com essa condição, marque a opção abaixo para desativar o compartilhamento de prontuário.

☐ Desativar compartilhamento de prontuário para este cidadão

Módulo Agenda



Neste espaço, os profissionais das UBS têm a capacidade, de acordo com seu perfil de acesso, de consultar e editar as agendas dos colegas da unidade. Além disso, é possível adicionar cidadãos às agendas dos profissionais e reservar horários para reuniões ou outras atividades

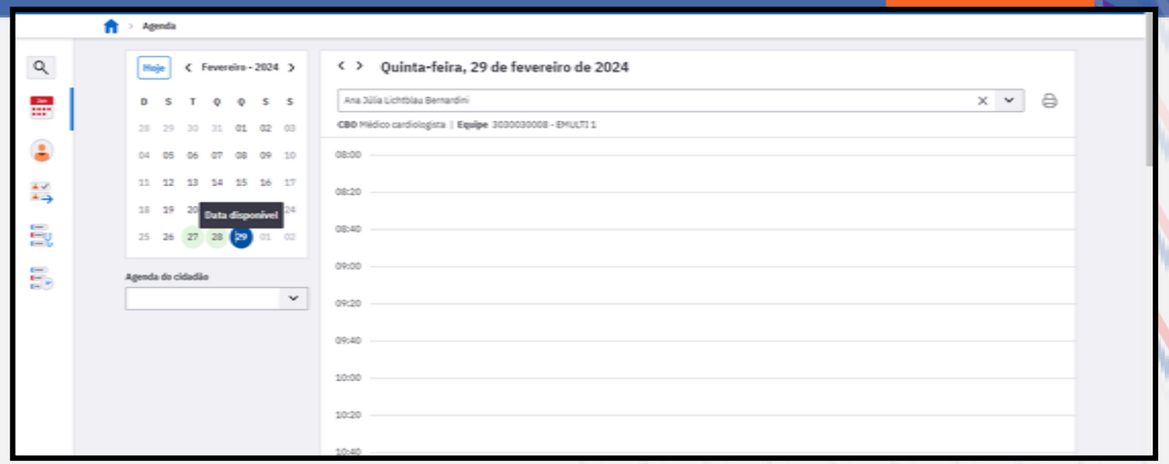


- Inicie clicando na opção "Agenda"
- O sistema exibirá a tela da agenda, na data atual do acesso.
- Para visualizar os horários disponíveis, clique na data desejada na agenda.

Módulo Agenda

Agendamento de Consulta

- Seleção do Profissional: Inicie o processo selecionando o "Profissional" para o qual deseja agendar a consulta.
- Escolha da Data: Selecione a data desejada para o agendamento. Utilize as setas para trocar o mês, se necessário.
- Seleção do Horário: Clique no horário desejado na agenda para realizar o agendamento.
- Tipo de Agendamento: Escolha o tipo de agendamento, clicando na opção "Consulta" ou "Reserva".

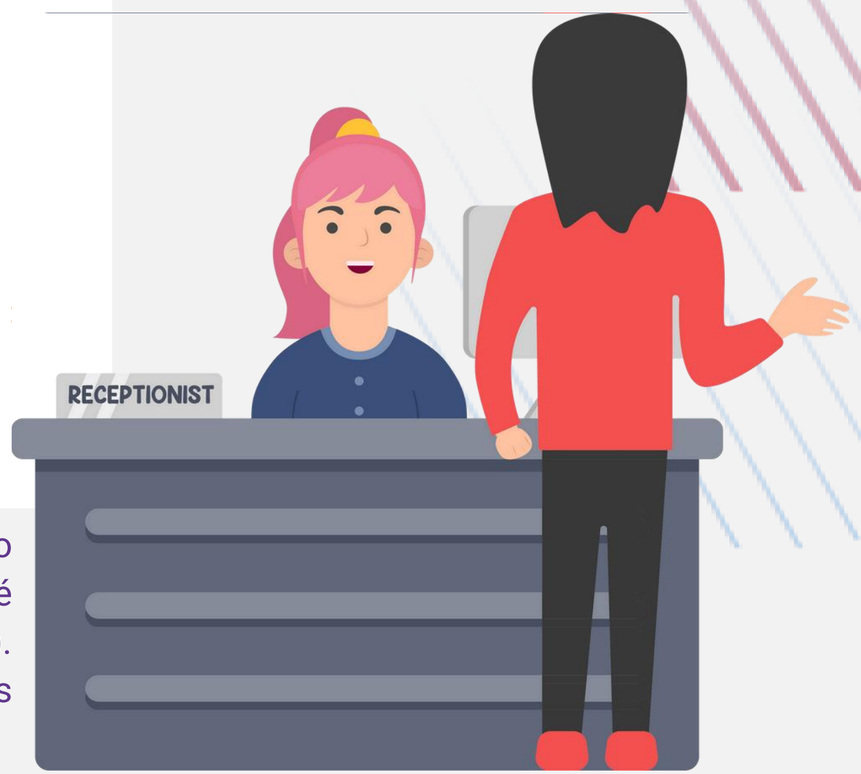


TelessaúdeBA
FESF-SUS FUNDAÇÃO ESTATAL SAÚDE DA FAMÍLIA
SUS
GOVERNO DO ESTADO BAHIA SECRETARIA DA SAÚDE

Módulo Agenda

A partir do agendamento, o sistema oferece algumas opções para fazer o controle do agendamento:

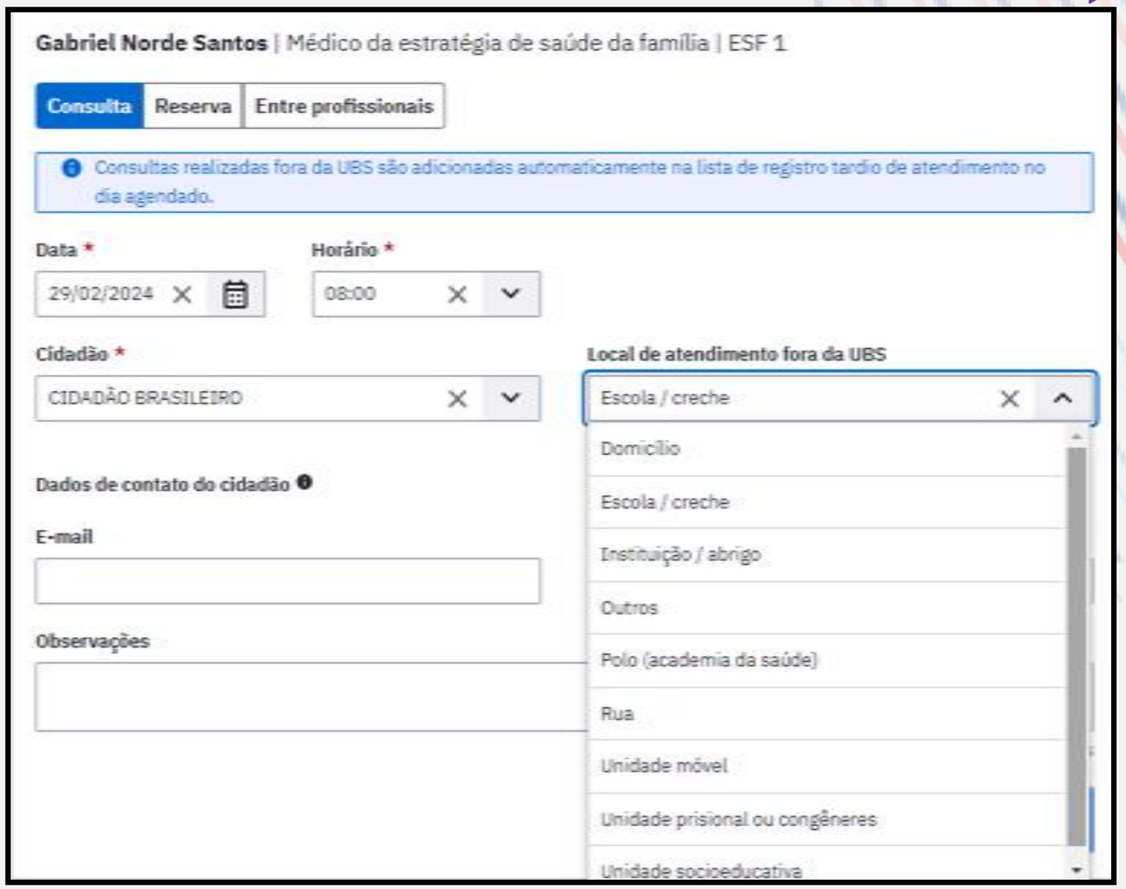
- "Visualizar prontuário"
- "Adicionar cidadão na lista de atendimentos"
- "Informar falta do cidadão"
- "Cancelar agendamento"
- Visualizar agendamento e dados do cidadão (clicando sobre o nome do cidadão)



O sistema permite agendar consultas ou reservas apenas para horários posteriores ao momento atual, fortalecendo o planejamento da equipe. Por exemplo, se um agendamento é criado às 14h27, só é possível programar consultas a partir desse horário (14h40, 15h00, etc.). Essa restrição busca otimizar a organização da agenda, alinhando-a eficientemente com as demandas dos cidadãos no território.

Agendar atendimento fora da UBS

- Para agendar atendimentos a serem realizados fora da UBS, siga o passo a passo de agendar uma consulta
- No entanto, para essa funcionalidade específica, clique na opção "Atendimento fora da UBS" e escolha o local de atendimento, c
- Após salvar o agendamento, uma mensagem será exibida com a hora, o nome do cidadão e a indicação "AGENDAMENTO FORA DA UBS.



Módulo Agenda

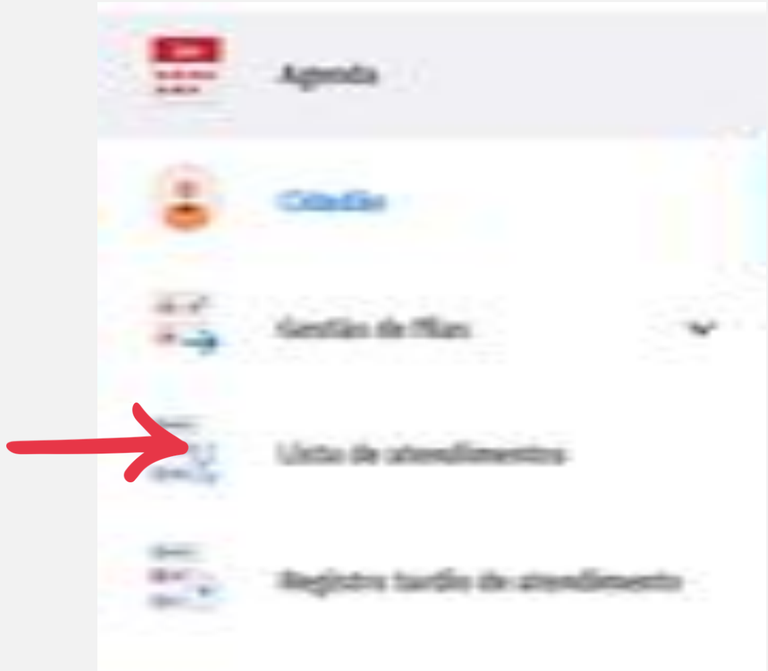
- Para incluir o cidadão na lista de atendimentos, clique no ícone “Adicionar cidadão na lista de atendimentos

Através da agenda, é possível identificar diferentes situações de agendamento:

- Agendado: Indica que o cidadão tem um agendamento confirmado.
- Cidadão presente na unidade: Sinaliza que o cidadão foi registrado como presente na unidade.
- Atendimento realizado: Informa que o cidadão já recebeu o atendimento.
- Não aguardou: Refere-se ao caso em que o cidadão esteve na unidade, mas não aguardou pelo atendimento.
- Não compareceu: Indica que o horário do agendamento passou, e o cidadão não compareceu ao atendimento.

Cancelado: Revela que o agendamento foi cancelado.

Módulo Lista de Atendimento



A lista de atendimentos proporciona uma variedade de recursos para facilitar a organização das ações direcionadas aos cidadãos que estão no fluxo de atendimento, seja por agendamento ou demanda espontânea

Para buscar um cidadão específico na Lista de Atendimentos, basta inserir o nome, CPF ou CNS na caixa de busca

Módulo Lista de Atendimento

Utilização dos Recursos na Lista de Atendimentos:

FILTRO

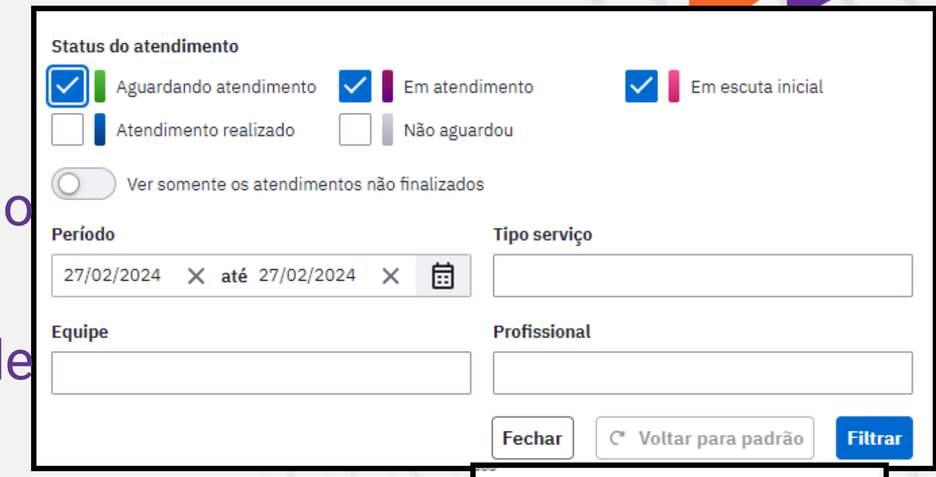
Status de Atendimento: lista de acordo com a situação do cidadão no fluxo de atendimento.

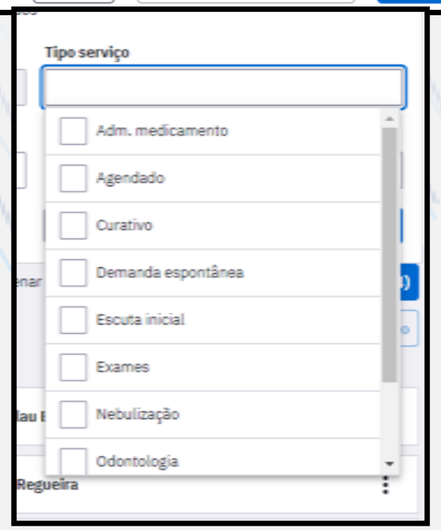
Período: para filtrar e pesquisar atendimentos em um espaço de tempo específico.

Tipo de Serviço: lista com base no tipo de serviço associado ao cidadão, seja agendado ou não, dependendo do estágio do fluxo de atendimento na unidade de saúde.

Equipe: visualizar apenas os atendimentos vinculados a uma equipe específica.

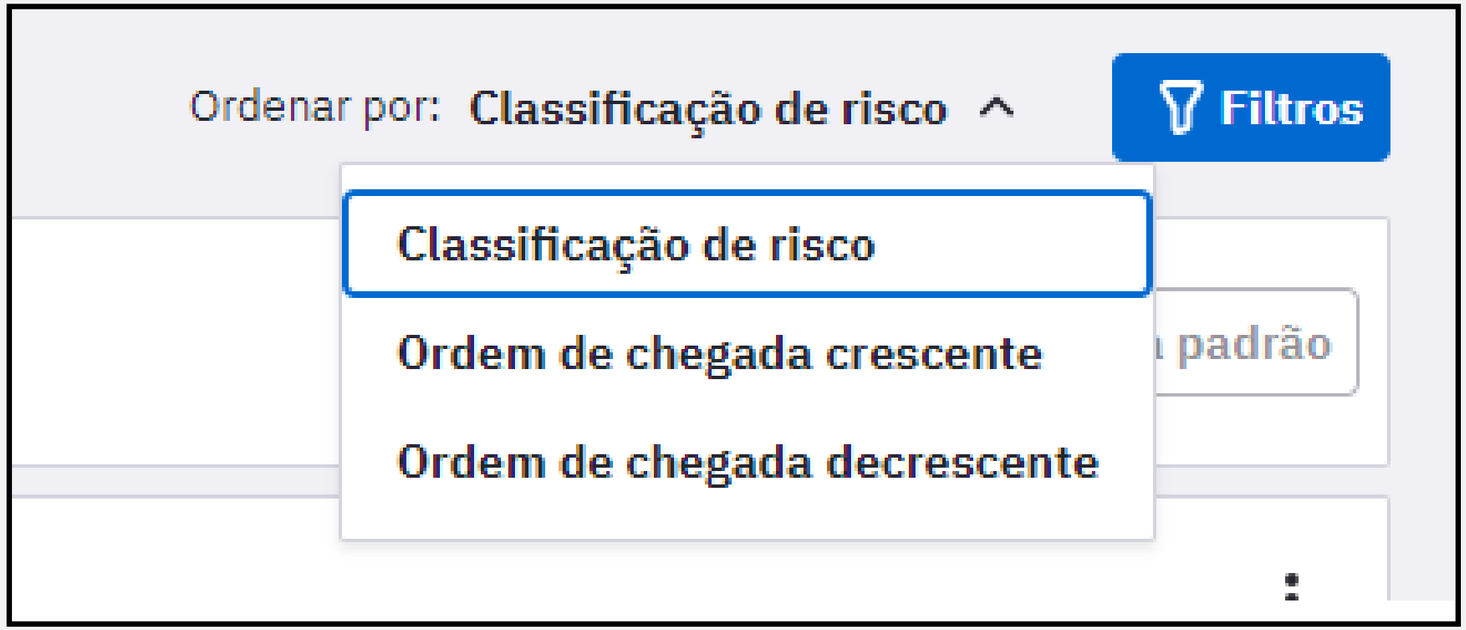
Profissional: listar os atendimentos associados ao nome de um profissional específico.





Módulo Lista de Atendimento

Uma ferramenta adicional para otimizar a organização do atendimento é o recurso "Ordenar por", que capacita o usuário a personalizar a ordem dos registros na lista



TelessaúdeBA
FESF+SUS FUNDAÇÃO ESTATAL SAÚDE DA FAMÍLIA
SUS
GOVERNO DO ESTADO BAHIA SECRETARIA DA SAÚDE

Módulo Lista de Atendimento

Ações e visualizações da Lista de Atendimento

atender: inicia-se o atendimento de um cidadão;

realizar vacinação: realizar o registro de vacinação para este cidadão;

Cidadão não aguardou: permite indicar no sistema que um cidadão estava na lista de atendimentos, mas, por algum motivo, não aguardou o atendimento;

Cidadão retornou: permite desfazer a ação "Cidadão não aguardou";

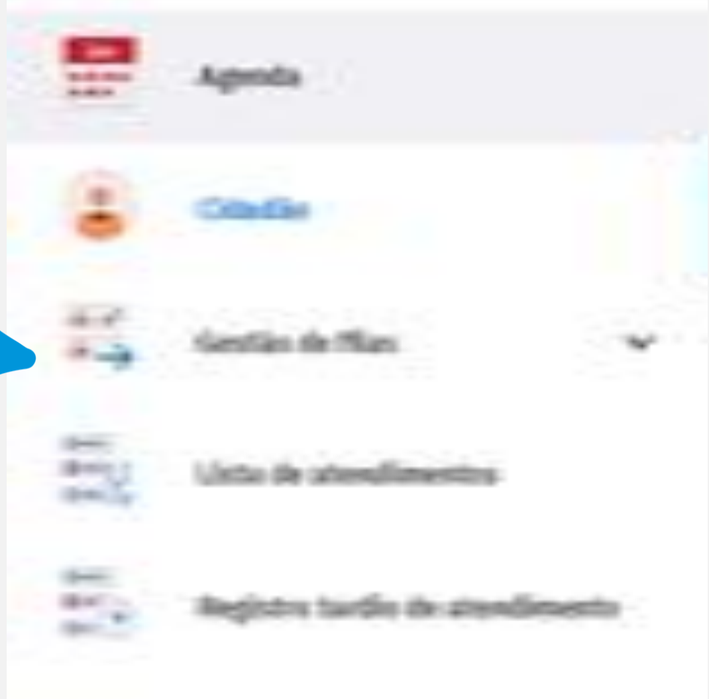
Visualizar prontuário: visualização do prontuário completo do cidadão (caso o cidadão já tenha um registro anterior neste prontuário);

Visualizar atendimentos do dia: visualização dos atendimentos ou escuta inicial. Disponível somente se o cidadão tiver algum atendimento no dia;

Editar: edição do dados referentes às demandas daquele cidadão que aguarda na Lista de Atendimento. É possível editar o profissional, equipe de referência que irá atendê- lo ou o tipo de serviço oferecido pela UBS em que o cidadão será atendido;

Excluir: excluir cidadão da lista de atendimento. Esta opção estará habilitada apenas se o registro não possuir referências, ou seja, se o atendimento já tiver sido iniciado, não será possível realizar a exclusão.

Módulos Gestão de filas

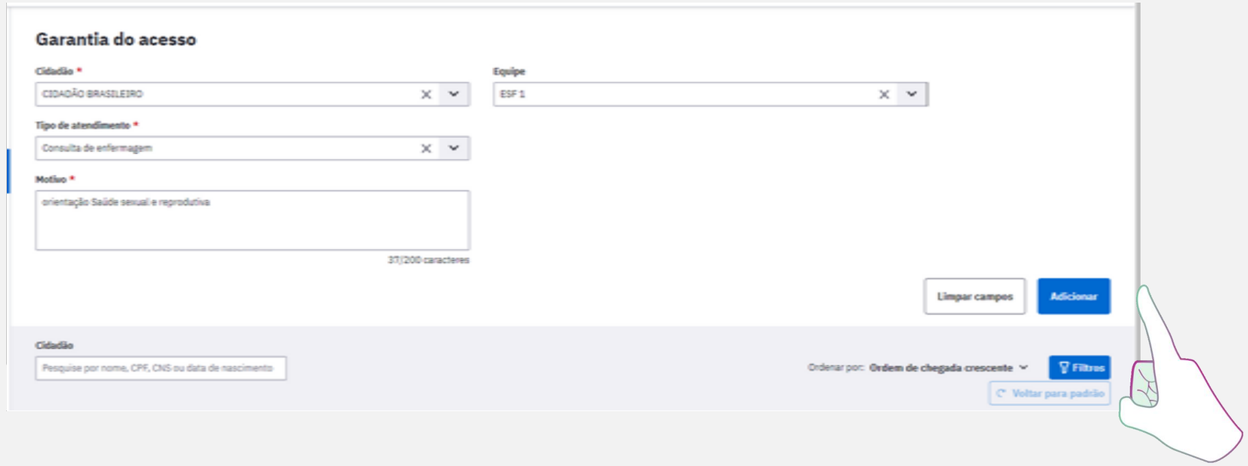


Gestão da Garantia do Acesso:

Objetivo: Instrumentalizar os gestores locais e municipais para gerir o acesso do cidadão na Unidade Básica de Saúde.

Realizada durante o acolhimento do cidadão sem demanda urgente.

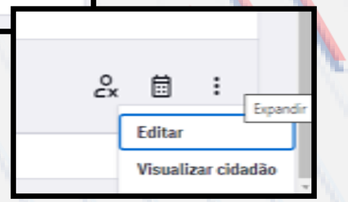
Módulos Gestão de filas



Critérios para Inclusão na Lista:

- Realizada por qualquer profissional da Unidade Básica.
- Dados necessários: Nome completo, CPF ou CNS (Cadastro Nacional de Saúde).
- "Tipo de Atendimento": Consulta de enfermagem, médica ou odontológica.
- "Motivo da Consulta": Descrição do motivo.
- Campo "Equipe" é opcional.

Módulos Gestão de filas



Visualização da Lista:

- Exibição de informações: Data, Cidadão (Nome, idade, CPF/CNS), telefone, equipe e tipo de atendimento.
- Possível visualizar quantas vezes ele foi inserido na listagem e o último motivo da procura.

Opções de Remoção:

- Atendido em outro estabelecimento.
- Atendimento agendado.
- Não respondeu à tentativas de contato.
- Mudou-se do território.
- Outros (campo "Observações" obrigatório).

Referencia:

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde.
e-SUS Atenção Primária à Saúde: Manual do Sistema com Prontuário Eletrônico do Cidadão PEC – Versão 5.2 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Secretaria Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2023.

ISBN Versão Preliminar
Modo de acesso: https://aps.saude.gov.br/ape/esus
CDU 614

APS DIGITAL NOVIDADES

GOV.BR/SAUDE

minsaude

Educação Permanente

educa e-SUS APS

SCANEIE O QR COD AO LADO E GARANTA A SUA INSCRIÇÃO.

Trilhas formativas que ofertamos para você

e-SUS APS
Profissionais de Saúde
Em breve
Acesse

e-SUS APS
Profissionais de Saúde Bucal
Em breve
Acesse

e-SUS APS
Profissionais de TI
Em breve
Acesse

e-SUS APS
Gestores de Saúde
Em breve
Acesse

e-SUS APS
Agentes da APS
Em breve
Acesse

e-SUS APS
Técnicos da APS
Em breve
Acesse

Ativar o Windows

SUS MINISTÉRIO DA SAÚDE GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

educa e-SUS APS

SCANEIE O QR COD AO LADO E GARANTA A SUA INSCRIÇÃO.

web PALESTRA

NÚCLEO TELESSAUDE BAHIA

Secretaria da Saúde, 4ª Avenida, 400, Centro Administrativo da Bahia/CAB, 1º andar - Salvador/BA. Tel.: 3115-9650

TelessaúdeBA · FESF-SUS FUNDAÇÃO ESTATAL SAÚDE DA FAMÍLIA · SUS · GOVERNO DO ESTADO BAHIA SECRETARIA DA SAÚDE