INTRODUÇÃO

O Manual de Boas Práticas da Gestão de Acesso ao Cuidado na Clínica Odontológica da FOUSP tem como objetivo orientar os colaboradores e usuários responsáveis pelo acolhimento, recepção e encaminhamento dos pacientes para todos os setores da clínica.

Ao estabelecer diretrizes claras para cada etapa do fluxo de atendimento, o manual contribui para a integração das equipes, a prevenção de falhas e a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Este manual reúne os protocolos operacionais padronizados e orientações de conduta que visam garantir a organização, segurança e qualidade do atendimento, com ênfase no acolhimento humanizado, na ética profissional e na padronização de procedimentos devendo ser utilizado como referência permanente pelas equipes da recepção, controle de acesso e apoio ao usuário, sendo atualizado periodicamente conforme alterações em processos internos, sistemas institucionais ou normativas da Universidade.

DEFINIÇÕES

Cartão Nacional de Saúde: Documento de identificação do usuário do SUS, utilizado para integrar informações dos serviços de saúde.

Procedimentos Operacionais Padronizados: Documentos técnicos que descrevem, de forma detalhada, as etapas de um processo, com o objetivo de garantir padronização e qualidade.

Sistema Opera: Plataforma usada para gerenciamento de senhas e controle do fluxo de atendimento presencial.

Sistema Romeu: Sistema informatizado da FOUSP utilizado para gestão de pacientes, agendamento, cadastro e emissão de etiquetas.

Totem: é um equipamento eletrônico de autoatendimento, geralmente composto por uma tela sensível ao toque e um sistema de emissão de senhas. Ele é utilizado para organizar o fluxo de atendimento em diversos serviços, permitindo que os usuários retirem senhas de forma autônoma e sigam a ordem de chamada indicada em painéis eletrônicos.

SIGLAS E ABREVIATURAS

CAPE Centro de Atendimento a Pacientes Especiais

CME Central de Material e Esterilização

CNS Cartão Nacional de Saúde

LELO Laboratório Especial de Laser em Odontologia

SAAP Setor de Acolhimento e Acompanhamento de Pacientes

SGA Sistema de Gerenciamento de Atendimento

SUS Sistema Único de Saúde

ALBATROZ- empresa terceira - Limpeza

Empresa Nobre - empresa terceira Controlador de Acesso

1. APRESENTAÇÃO DA ÁREA

A Gestão de Acesso ao Cuidado na Clínica Odontológica da FOUSP é um setor essencial para o funcionamento pleno da instituição, atuando como ponto de conexão entre os diferentes públicos que compõem o cotidiano da clínica: pacientes, acompanhantes, discentes, docentes e servidores técnicos, colaboradores terceiros sendo responsável por garantir que os fluxos institucionais ocorram de forma acolhedora, segura e eficiente.

Ao integrar acolhimento, informação, organização de processos e suporte às atividades clínicas, acadêmicas e de pesquisa, a equipe de apoio contribui diretamente para a missão institucional da FOUSP de oferecer um serviço público de excelência em saúde, ensino e formação profissional.

A área física favorece o acesso da população a ser assistida - localizada próximo ao estacionamento gratuito bem como ao terminal de ônibus.

1.1. Objetivos

A Gestão de Acesso ao Cuidado na Clínica Odontológica da FOUSP tem como principal objetivo garantir que os fluxos institucionais de atendimento, ensino, pesquisa e extensão ocorram de maneira eficiente, segura e acolhedora cuja atuação visa promover a integração harmoniosa entre os diversos públicos que frequentam a clínica — pacientes, acompanhantes, estudantes, docentes e servidores —, assegurando que cada um seja atendido com respeito, clareza e responsabilidade.

Ao padronizar procedimentos e organizar rotinas, a área contribui para a qualidade do atendimento ao usuário, o bom funcionamento dos serviços e a experiência formativa

dos estudantes. Além disso, busca fortalecer a comunicação entre os setores, facilitar o acesso às informações e apoiar as atividades clínicas e acadêmicas de maneira proativa e colaborativa.

Mais do que um setor técnico, a Gestão de acesso ao Cuidado se constitui como um espaço de acolhimento e de cuidado com as relações humanas, fundamentando sua atuação em princípios éticos, na excelência institucional e no compromisso com o serviço público de qualidade.

1.2. Responsabilidades

1.2.1. As responsabilidades da área de apoio ao usuário são exercidas com base em valores institucionais de respeito, compromisso público e excelência. Cabe a essa equipe: **https://drive.google.com/drive/search?q=direitos**

1.2.1.1. Atuar com empatia e escuta ativa no acolhimento de todos os públicos da clínica, reconhecendo suas singularidades e necessidades;
https://docs.google.com/document/d/1Q8LP4ZKGr49STv_jlBpKPDiXUz2D1Dyn/edit

1.2.1.2. Garantir que a jornada do paciente — do ingresso ao término do atendimento — ocorra de forma organizada, segura e respeitosa;

1.2.1.3. Oferecer suporte ágil e eficaz aos docentes no desenvolvimento de suas atividades assistenciais, acadêmicas e de supervisão clínica;

1.2.1.4. Contribuir para a formação de discentes, orientando-os nos aspectos operacionais e colaborando para o aprendizado em ambientes clínicos reais;

1.2.1.5. Zelar pela integridade dos fluxos administrativos, da organização física dos espaços e da conformidade com os sistemas institucionais;

1.2.1.6. Ser agente facilitador da comunicação entre os setores, contribuindo para a fluidez das rotinas de ensino, pesquisa e extensão.

1.2.1.7. Aplica-se informações e orientações contidas neste manual a todos os responsáveis que atuam no acesso ao paciente: Colaboradores, controladores de acesso (Empresa Nobre)

1.3. Horário de atendimento

A Gestão de Acesso ao Cuidado na Clínica Odontológica da FOUSP funciona de segunda a sexta-feira, das 6h às 20h00, exceto em feriados, pontos facultativos e durante o período de recesso de final de ano, definido pela Reitoria da Universidade de São Paulo.

2. DESCRIÇÃO DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

A Clínica Odontológica da FOUSP é composta por dois andares, denominados Piso Térreo e Piso Inferior, organizados em setores que facilitam o fluxo de atendimento, o acolhimento dos pacientes e o suporte técnico às atividades assistenciais.

2.1. Piso Térreo

2.1.1. Recepção: Espaço de acolhimento e orientação dos pacientes, responsável pelo primeiro contato com o serviço;

2.1.2. Clínica da Urgência: Setor destinado ao atendimento de situações odontológicas de urgência;

2.1.3. SAAP: Setor responsável pela triagem e encaminhamento dos pacientes, bem como pelo agendamento e acompanhamento dos tratamentos;

2.1.4. Setor de Radiologia: Área equipada para a realização de exames de imagem, como radiografias panorâmicas e tomografias;

2.1.5. Setor de Psicologia:

2.1.6. Setor de Fonoaudiologia:

2.1.7. Clínica Azul: Bloco de 48 consultórios odontológicos destinados ao atendimento clínico de diferentes especialidades;

2.1.8. Clínica Verde: Bloco de 48 consultórios odontológicos destinados ao atendimento clínico de diferentes especialidades;

2.2. Piso Inferior

2.2.1. LELO: Unidade com entrada independente no Piso Inferior, voltada à aplicação de terapias a laser em procedimentos odontológicos e de pesquisa;

2.2.2. Clínica Amarela: Bloco de 48 consultórios odontológicos destinados ao atendimento clínico de diferentes especialidades;

2.2.3. Clínica Lilás: Bloco de 48 consultórios odontológicos destinados ao atendimento clínico de diferentes especialidades;

2.2.4. Corredor de Apoio Operacional: Área que concentra setores fundamentais para o funcionamento da clínica, incluindo:

2.2.4.1. CME: Responsável pela limpeza, esterilização e distribuição dos instrumentais odontológicos;

2.2.4.2. Almoxarifado: Área destinada ao armazenamento e controle de materiais de consumo da clínica;

2.2.4.3. Vestiários: Espaço reservado aos profissionais, estudantes e funcionários para troca de roupas e guarda de itens pessoais

2.2.4.4. Setor de Limpeza:

3. INÍCIO DO EXPEDIENTE NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Ao iniciar a jornada de trabalho, os colaboradores da recepção devem se preparar adequadamente para o atendimento.

3.1. Utilizar vestimenta adequada ao ambiente de trabalho, que se trata de clínica odontológica;

3.2. Usar crachá de identificação oficial de forma visível durante todo o expediente;

3.3. O primeiro colaborador a chegar na clínica para o dia de trabalho é o responsável por ligar todos os equipamentos e deixá-los adequados ao uso, isso inclui:

3.3.1. Ar-condicionados

3.3.2. Computadores (10 unidades)

3.3.3. Impressoras

3.3.4. Totem de retirada de senhas

3.4. O primeiro colaborador a chegar também é o responsável por acessar a área de agenda do Romeu imprimindo a agenda de cada área que atenderá pacientes naquele dia e período.

3.4.1. Imprimir 6 cópias de cada agenda e distribuir para cada um dos guichês;

3.4.2. Esta rotina deve ser repetida para cada início de período de atendimento (manhã, tarde e noite).

3.5. Uma vez na semana repor materiais de escritório e cópia através de solicitação no Romeu para o almoxarifado.

4. CHEGADA DO PACIENTE À CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Ao chegar à Clínica Odontológica da FOUSP, o paciente deve seguir os seguintes passos para iniciar seu atendimento:

4.1. Retirada de senha

4.1.1. O paciente deve dirigir-se ao totem de autoatendimento localizado na entrada da clínica, à direita;

4.1.2. No totem, há duas opções de senha disponíveis:

4.1.2.1. Senha convencional: utilizada para atendimentos gerais.

4.1.2.2. Senha preferencial: destinada a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e demais casos previstos na legislação vigente.

4.2. Aguardo na recepção

4.2.1. Após retirar a senha, o paciente deve aguardar o chamado no painel eletrônico;

4.2.2. Para conforto e organização, os pacientes devem permanecer sentados na área de espera da recepção;

4.2.3. O painel eletrônico indicará o guichê para o qual o paciente deve se dirigir;

4.2.4. A ordem de chamada nos guichês seguirá rigorosamente a ordem de chegada, conforme a numeração sequencial das senhas retiradas no totem, respeitando a prioridade de atendimento para pacientes preferenciais, conforme a legislação vigente.

4.3. Orientação e suporte

4.3.1. Pacientes que necessitem de assistência para utilizar o totem devem solicitar ajuda à equipe da recepção;

4.3.2. Caso um paciente com direito a atendimento prioritário tenha retirado uma senha convencional, ou o inverso, os controladores de acesso devem realizar a correção e garantir a prioridade no atendimento.

4.3.3. A equipe da recepção deve estar disponível para esclarecer dúvidas e fornecer orientações sobre o fluxo de atendimento.

5. ATENDIMENTO PRESENCIAL AO PACIENTE

O atendimento presencial na recepção da Clínica Odontológica da FOUSP deve seguir um padrão de acolhimento, identificação e orientação do paciente, garantindo um fluxo organizado e eficiente.

5.1. Chamada do paciente

5.1.1. O paciente será chamado por um colaborador da recepção assim que houver um guichê disponível para atendimento;

5.1.2. O colaborador disponível deve chamar a senha sequencialmente pelo *Sistema Opera*, de acordo com a ordem de chegada e considerando as prioridades estabelecidas;

5.2. Acolhimento e identificação do tipo de atendimento

5.2.1. Ao atender o paciente, cumprimentá-lo cordialmente e perguntar como pode ajudá-lo;

5.2.2. Identificar o motivo da visita à clínica, classificando-o em uma das seguintes categorias:

5.2.2.1. Consulta de urgência

5.2.2.2. Consulta agendada

5.2.2.3. Cadastramento

5.2.2.4. Solicitação de informações

5.3. Verificação de documentos

5.3.1. Solicitar um documento oficial com foto (obrigatório) e o Cartão Nacional de Saúde (CNS) (Cartão do SUS).

5.3.1.1. Caso o paciente não apresente o Cartão do SUS, orientá-lo sobre a obrigatoriedade de levá-lo na próxima consulta e registrar essa observação no sistema para visibilidade da equipe.

5.3.2. Pacientes menores de idade só podem ser atendidos se acompanhados de um responsável.

5.3.3. Para pacientes com consulta agendada (retorno), solicitar o cartão de agendamento.

5.3.3.1. Verificar se o nome do paciente consta na agenda da área para o período correspondente.

5.3.3.1.1. Caso o nome não esteja listado, confirmar o agendamento por meio do cartão do paciente ou diretamente com o docente responsável. Nessa situação, deve-se colar uma etiqueta de identificação na agenda do dia, indicando a presença.

5.3.4. Para pacientes novos, consultar a agenda enviada previamente pelas áreas ou projetos, disponível no e-mail institucional (contatotrigaemfo@usp.br), para confirmar o nome do paciente.

5.3.4.1. Caso o nome não esteja na lista, deve-se inserir manualmente uma etiqueta com a identificação da disciplina na agenda do dia, para fins de registro do atendimento.

5.4. Verificação do cadastro

5.4.1. Pesquisar no sistema Romeu o registro do paciente. A busca deve ser feita no campo “localizar” utilizando o CPF ou, na ausência deste, o primeiro nome e o último sobrenome, inseridos nos campos correspondentes.

5.4.2. Atualizar os dados cadastrais do paciente no sistema, especialmente o CPF, os números de telefone para contato, que devem ser dois, e o número do CNS.

5.4.2.1. Em caso de ausência do CNS, registrar essa pendência no campo de observação e orientar o paciente a apresentá-lo em uma próxima consulta

5.4.3. Verificar se o paciente já assinou os documentos obrigatórios, que devem estar digitalizados no sistema Romeu:

5.4.3.1. Declaração de Conformidade, para pacientes com histórico de atendimento registrado (RG/CR/LO);

5.4.3.2. Termo de Ciência, para pacientes cadastrados em lista de espera (LE).

5.4.3.3. Se os documentos não estiverem disponíveis no prontuário eletrônico, orientar o paciente a realizar a assinatura e providenciar o envio para digitalização.

5.4.4. Caso o paciente não tenha cadastro, proceder o registro no sistema Romeu. A maneira de realizar o cadastro do paciente está descrita no

Manual de Boas Práticas do Sistema Romeu. Devem ser preenchidos todos os campos obrigatórios, garantindo a inclusão dos seguintes dados:

5.4.4.1. Nome completo do paciente

5.4.4.2. Nome social, caso solicitado pelo paciente

5.4.4.3. Data de nascimento

5.4.4.4. Estado civil

5.4.4.5. Cor da pele (autodeclarada)

5.4.4.6. RG

5.4.4.7. CPF

5.4.4.8. CNS

5.4.4.9. Telefone(s) de contato

5.4.4.10. Endereço completo, incluindo CEP

5.4.4.11. Nacionalidade

5.4.4.12. Nome da mãe

5.5. Registro do atendimento

5.5.1. Localizar o nome do paciente na agenda e registrar a presença.

5.5.2. Acrescentar no campo “Observação” que o paciente esteve presente no atendimento da área em questão (Ex: Periodontia, Endodontia, Cirurgia) e do período (Integral ou Noturno).

5.5.3. A senha retirada no totem deve ser grampeada no cartão de agendamento, pois servirá como comprovação de horário de chegada para eventual emissão de declaração de comparecimento.

5.5.4. O cartão de agendamento do paciente deve ser retido no guichê, juntamente com a senha retirada no totem, que deve ser grampeada ao

cartão. Esses documentos serão entregues ao responsável pelo atendimento no momento da chamada.

5.5.4.1. Em casos de atendimento por pesquisa, o cartão não precisa ser retido.

5.6. Identificação do Paciente

5.6.1. Todos os pacientes em atendimento serão identificados por pulseiras fixadas no pulso direito;

5.6.2. A emissão da etiqueta da pulseira é feita pelo sistema Romeu;

5.6.3. A etiqueta deve ser colada em uma pulseira disponível nos guichês;

5.6.4. A cor da pulseira corresponde à clínica e que o paciente será atendido;

5.6.4.1. Vermelha: Urgência

5.6.4.2. Azul: Clínica Azul

5.6.4.3. Verde: Clínica Verde

5.6.4.4. Amarela: Clínica Amarela

5.6.4.5. Lilás: Clínica Lilás

5.6.4.6. Laranja: CAPE

5.6.4.7. Preto: LELO

5.6.4.8. Dourada: Clínica de Pós-Graduação

5.6.4.9. Rosa: CEPEC

5.6.4.10. Prata: Radiologia

5.6.5. Na ausência de pulseiras com as cores correspondentes, a etiqueta de identificação do paciente deve ser fixada diretamente na roupa, posicionada abaixo do ombro direito.

5.6.6. Para acompanhantes, utilizar uma pulseira branca.

5.6.6.1. Na ausência de pulseiras da cor branca, a etiqueta de identificação de acompanhante deve ser fixada diretamente na roupa, posicionada abaixo do ombro direito

5.6.6.2. Aos pacientes com risco de queda será oferecida a pulseira de cor vermelha a ser colocada em pulso do braço esquerdo https://docs.google.com/document/d/1E1MWAFtL3KeCgd19RFS1Rq0gmy73dfU5EMcnVMi8aHI/edit?tab=t.0

5.7. Encerramento do atendimento

5.7.1. Orientar o paciente a dirigir-se à porta de vidro que dá acesso ao corredor interno, entrar no ambiente da clínica e seguir a faixa colorida no piso correspondente à cor de sua pulseira e, assim, chegar à área de espera da clínica em que ocorrerá o seu atendimento. O paciente deve permanecer com o cartão de agendamento em mãos, aguardando o chamado pela equipe da área.

5.7.2. Informar que a declaração de comparecimento e o atestado de afastamento somente serão emitidos se o paciente for efetivamente atendido. Esses documentos são de responsabilidade do cirurgião-dentista.

5.7.3. Reforçar ao paciente a obrigatoriedade de apresentar o cartão de identificação em todas as consultas futuras.

5.7.4. Encerrar o atendimento de forma cordial, colocando-se à disposição para dúvidas ou orientações adicionais.

6. ATENDIMENTO DO PACIENTE QUE PROCURA O SETOR DE URGÊNCIA

Este protocolo se aplica aos pacientes que procuram atendimento odontológico de urgência espontaneamente, sem agendamento prévio. A triagem e o atendimento ocorrem no setor da Clínica da Urgência, no piso térreo da Clínica Odontológica da FOUSP.

6.1. O Setor de Urgência atende a um determinado número de pacientes por turno, definido pelo docente responsável pelo atendimento naquele dia e período. Qualquer alteração na quantidade de vagas será informada pelo responsável pelo setor, a fim de que os colaboradores da recepção possam ajustar seus atendimentos conforme necessário.

6.2. A chegada do paciente na Clínica Odontológica segue o fluxo normal, conforme descrito no item 4 deste manual.

6.3. Ao identificar que o motivo da visita é uma consulta no Setor de Urgência, a equipe da recepção deverá entregar ao paciente a senha correspondente a esse setor.

6.3.1. Explicar ao paciente que as vagas para o atendimento de urgência são distribuídas por ordem de chegada e que a quantidade de senhas disponíveis é determinada pelo docente responsável pelo atendimento naquele período.

6.3.2. Não há atendimento preferencial no Setor de Urgência. Os pacientes são atendidos por ordem de chegada, conforme a distribuição das senhas no momento do acolhimento pela recepção.

6.4. Distribuição de senhas provisórias (sem garantia de atendimento)

6.4.1. Quando o número de vagas disponíveis para o atendimento no Setor de Urgência for excedido, os pacientes poderão receber senhas provisórias, sem garantia de atendimento. Caso surjam vagas, esses pacientes poderão ser convocados.

6.4.2. Os pacientes excedentes do período da manhã receberão uma senha provisória e poderão aguardar até as 10h30, caso haja desistências ou disponibilidade de atendimento.

6.4.3. Se não houver vaga até esse horário e o paciente optar por permanecer para o período da tarde, deverá continuar aguardando. Às 11h30, a senha provisória da manhã será trocada por uma nova senha provisória para o período da tarde. As senhas regulares da tarde são distribuídas a partir das 13h. Caso não haja possibilidade de atendimento, o paciente será dispensado.

6.4.4. No período da tarde, também é possível aguardar liberação de vagas por meio de senha provisória, até às 15h. Após esse horário, caso não haja perspectiva de atendimento (conforme avaliação do docente plantonista), os pacientes serão dispensados.

6.4.5. Os pacientes devem ser orientados a buscar outros serviços de urgência, quando não for possível o atendimento.

6.4.6. Deve-se esclarecer que a declaração de comparecimento somente será emitida se o paciente for efetivamente atendido.

6.4.6.1. A declaração de comparecimento e o atestado de afastamento são emitidos exclusivamente pelo cirurgião-dentista responsável pelo atendimento.

6.5. Registro do atendimento do paciente do Setor de Urgência

6.5.1. O registro do atendimento do paciente segue o mesmo fluxo adotado para os demais atendimentos presenciais realizados na Clínica Odontológica, descritos no item 5 deste manual.

6.5.2. No campo "observações" do Sistema Romeu, inserir a seguinte informação: *"Presente no atendimento da Urgência"*.

6.5.3. Imprimir a etiqueta de identificação com o número gerado pelo sistema Opera com a seguinte identificação:

6.5.3.1. U (Urgência) + número (ex: U 10) ou

6.5.3.2. R (Retorno) + número (ex: R 3).

6.5.4. A etiqueta deve ser colada na pulseira de cor vermelha e colocada no pulso direito do paciente.

6.5.5. Imprimir duas etiquetas adicionais: uma para o livro de registros do Setor de Urgência e outra para a agenda do dia.

6.5.6. Casos evidentemente mais graves, como abscessos extraorais, ou pacientes com necessidades especiais, deverão ser priorizados. Nesses casos, o sistema exibirá a senha em vermelho e ela será automaticamente colocada à frente das demais. Essa senha deverá ser entregue ao paciente, acompanhada das duas etiquetas adicionais.

6.5.7. O paciente deve aguardar na sala de espera, atento ao painel eletrônico, para ser chamado à sala 7.

6.5.8. Para fins de contabilização no Sistema SGA, registrar corretamente o atendimento no setor de urgência, classificando-o como: “novo”, “retorno” ou “dispensado”.

6.5.9. A senha da urgência nunca deve ser direcionada ao Sistema Opera para fins de contabilização dos atendimentos. A contabilização deve ser feita exclusivamente pelo Sistema SGA.

7. Plano de contingência ao atendimento do usuário:

Em caso de greve tanto dos alunos como dos funcionários os pacientes são desmarcados.

Na falta de sistema o paciente é identificado em uma papeleta para que possa ser inserido no sistema no retorno.

8. Rotinas da Secretaria

Definição:

Definição de Secretaria

A **Secretaria** é o setor administrativo responsável por organizar, registrar e controlar as atividades operacionais, acadêmicas e clínicas da unidade. Atua como elo entre a equipe técnica, docentes, alunos, pacientes e demais setores, garantindo o bom funcionamento dos processos internos e externos.

Principais funções:

- Atendimento presencial, telefônico e eletrônico (e-mails, WhatsApp institucional);
- Controle de agendamentos e apoio logístico às clínicas e professores;
- Arquivamento e liberação de prontuários e documentos;
- Apoio à gestão acadêmica e administrativa da unidade;
- Registro de atendimentos, faltas, triagens e fluxo de pacientes;
- Emissão de declarações e documentos institucionais.

Principais atividades realizadas:

· **Agendamento dos pacientes** para as disciplinas, conforme fila de espera organizada pela triagem;

· **Suporte ao sistema Romeu**, responsável pelo gerenciamento eletrônico dos prontuários;

· Atendimento e **gestão do e-mail interno**: contatotriagemfo@usp.br (comunicação com docentes, técnicos e setores);

· Atendimento e **gestão do e-mail externo**: apoiopaciente@usp.br (comunicação com os pacientes);

· **Gerenciamento do WhatsApp institucional**, com envio de informações e orientações aos pacientes chamados;

- **Atendimento telefônico via URA (Unidade de Resposta Audível)**, prestando informações e orientações gerais;
- **Suporte presencial no balcão**, colaborando com o atendimento direto ao público e organização de demandas clínicas.

Chamados de Pacientes (Agendamento) – Disciplinas de Graduação

O processo de chamados de pacientes para atendimento nas disciplinas de graduação é realizado de forma organizada e contínua, com o objetivo de suprir a demanda de avaliação e tratamentos clínicos durante os ciclos letivos.

Equipe Responsável:

A atividade é coordenada por **duas funcionárias efetivas** com jornada diária de 8 horas, que atuam de forma rotativa. Elas:

- Executam os chamados de pacientes conforme solicitação das disciplinas;
- Fazem a manutenção da **lista de pacientes no Sistema Romeu**;
- Auxiliam no acolhimento sempre que necessário;
- Contam com o apoio dos demais funcionários da recepção quando há grande volume de chamados.

Composição da Lista de Pacientes:

- **Pacientes com sigla LE**: cadastrados por meio de encaminhamentos entregues presencialmente, são inscritos em lista para as especialidades com vagas disponíveis e aguardam chamada para **avaliação inicial**.
- **Pacientes com sigla RG** ou **siglas específicas** (PA, CR, LO, PB, etc.): já estão em tratamento e aguardam **continuidade de atendimento** conforme a evolução clínica.

Rotina de Chamadas:

- No **início de cada semestre letivo**, as disciplinas informam, por meio do e-mail institucional contatotriagemfo@usp.br, as **quantidades e perfis de pacientes** necessários para avaliação e atendimentos.
- Com base nessas solicitações, as funcionárias acessam a lista de pacientes de cada disciplina disponibilizadas no Sistema Romeu e realizam os chamados por meio de:
  - **WhatsApp institucional**
  - **E-mail de contato**
  - **Telefonemas diretos aos pacientes**

Este processo garante que os atendimentos sejam realizados de forma ordenada, transparente e conforme a capacidade de cada disciplina, promovendo o aproveitamento ideal das vagas disponíveis e assegurando um fluxo contínuo de pacientes em tratamento.

Suporte ao Sistema Romeu – Prontuário Eletrônico

O **Sistema Romeu** é o sistema oficial de **prontuário eletrônico** utilizado na Faculdade de Odontologia da USP desde 2007. Inicialmente utilizado de forma híbrida (papel e eletrônico), passou a operar **exclusivamente em formato digital a partir de março de 2020**, devido à pandemia da COVID-19.

Funções do Sistema:

O Romeu armazena de forma centralizada e segura as informações clínicas e administrativas dos pacientes, incluindo:

- Dados cadastrais;
- Anamneses;
- Documentação e formulários;
- Casos clínicos;
- Procedimentos realizados;
- Fotografias clínicas;
- Histórico de agendamentos e presenças.
- Solicitação de paciente pelos alunos

Atuação das Funcionárias no Suporte:

Às funcionárias do setor de Secretaria realizam o suporte contínuo ao sistema, assegurando a correta utilização da plataforma, especialmente nos seguintes aspectos:

- **Alimentação e manutenção da lista de paciente**, garantindo que os dados estejam atualizados conforme o contato com os pacientes.
- **Registro de ocorrências** como confirmações de consulta, faltas, ausências justificadas, desistências, entre outros, na ferramenta de **“observações”** presente na aba de cadastro do paciente.
- **Correção e organização de dados** visando clareza e acesso rápido por todos os usuários do sistema (professores, alunos, técnicos e demais profissionais).
- **Controle das faltas** dos pacientes, com inserção dessas informações no sistema para fins de monitoramento e gestão de vagas.

Esse suporte é essencial para o funcionamento eficaz da Clínica Odontológica, uma vez que o Romeu é a base de dados central para todas as decisões clínicas e operacionais relativas ao atendimento odontológico.

Siglas Utilizadas no Sistema Romeu

As siglas são utilizadas para classificar os pacientes conforme sua origem, tipo de atendimento ou estágio no processo de tratamento:

- **RG (Registro Geral)**: Sigla com **maior peso**, agrega os demais atendimentos e indica que o paciente está em **tratamento ativo**.
- **CR (Cirurgia)**: Pacientes vinculados à **disciplina de cirurgia**.
- **PB (Prótese Buco)**: Pacientes em atendimento na área de **prótese bucomaxilofacial**.
- **LO (Lelo)**: Pacientes atendidos nas clínicas do setor **Lelo**.
- **LA / LI (Ligas Acadêmicas)**: Pacientes vinculados a **ligas de extensão e pesquisa**.
- **PA (Pronto Atendimento)**: Pacientes oriundos do **setor de urgência** ou com **atendimentos pontuais**, como Radiologia e Pesquisas.
- **LE (paciente em espera)**: Pacientes **pré-cadastrados**, que aguardam chamado para **avaliação** e possível inclusão em tratamento.

O endereço de e-mail **contatotriagemfo@usp.br** foi criado com a finalidade de **centralizar a comunicação interna** da Faculdade de Odontologia no que diz respeito às atividades da Clínica Odontológica.

Finalidade:

Canal exclusivo para a troca de informações entre os setores internos da Instituição (Docente, técnicos Administrativos e Discente) e a Secretaria da Clínica, garantindo organização, rastreabilidade e agilidade na comunicação.

Atuação dos Funcionários:

- Realizam **o monitoramento diário** da caixa de entrada do e-mail institucional.
- **Recebem, organizam e imprimem** os comunicados, cronogramas e listas de pacientes enviados pelas disciplinas.
- **Mantêm registros atualizados** das solicitações recebidas, especialmente:
  - **Listas de pacientes a serem chamados** para avaliação ou tratamento;
  - **Avisos de cadastros de pacientes** vinculados a projetos de pesquisa, ligas acadêmicas e demais atividades específicas.

Esse trabalho assegura que a Secretaria esteja alinhada com as demandas clínicas, contribuindo para a fluidez do atendimento e a integração entre os setores da Faculdade.

Suporte ao E-mail Externo – apoiopacientefo@usp.br

O endereço de e-mail **apoiopacientefo@usp.br** foi criado como canal de comunicação entre a **Clínica Odontológica e os pacientes**, possibilitando uma interação direta, ágil e organizada.

Finalidade:

Canal oficial para o **atendimento ao público externo**, com foco em:

- **Solicitações de reagendamento de consultas (pacientes em tratamento)**;
- **Informações sobre tratamentos disponíveis**;
- **Recebimento de dúvidas e reclamações dos pacientes**.

Responsabilidades dos Funcionários:

- **Monitoramento e leitura diária** da caixa de entrada;
- **Resposta às mensagens** conforme o fluxo de entrada e prioridade:
  - As solicitações simples são respondidas prontamente;

- As mensagens que exigem verificação de prontuário ou parecer da Supervisão podem levar mais tempo, sendo tratadas com o devido cuidado.

Esse canal representa um **meio essencial de acolhimento e orientação** ao paciente, garantindo que suas demandas sejam acolhidas de forma empática, técnica e eficiente.

Suporte via WhatsApp

O **WhatsApp** é uma ferramenta complementar de comunicação adotada pela Clínica Odontológica para facilitar o contato com **pacientes** e **usuários internos**, promovendo agilidade e organização nos agendamentos e confirmações.

Finalidades do uso:

- **Agendamento de consultas (avaliações e tratamento)**;
- **Confirmação de presença dos pacientes**;
- **Orientações rápidas** sobre comparecimento e documentos;
- **Comunicação interna** entre técnicos, professores e secretários de departamento sobre demandas e organização dos atendimentos.

Canais disponíveis:

- **3 números de WhatsApp institucional na Secretaria**

  Utilizados exclusivamente para **contato direto com os pacientes**.

Responsáveis:

O manuseio dos canais é realizado pelos **funcionários da Secretaria e acolhimento**, que registram as interações relevantes no sistema Romeu, garantindo rastreabilidade e atualização do histórico de atendimento.

Suporte ao Atendimento Telefônico (URA)

O sistema **URA (Unidade de Resposta Audível)** é uma central telefônica que organiza e distribui as chamadas recebidas pela Faculdade de Odontologia, encaminhando os usuários de forma automática aos setores responsáveis, por meio de opções numéricas.

Opções disponíveis para a Clínica Odontológica:

- **Opção 4** – Informações sobre os **tratamentos disponíveis** para inscrição na **fila de espera**;
- **Opção 8** – Encaminhamento para **atendimento com a recepcionista**, que fornece:
  - Confirmação de consultas;
  - Esclarecimento de dúvidas sobre os serviços;

- Outras orientações pertinentes ao fluxo da clínica.

Responsáveis:

O atendimento telefônico é realizado pelos **funcionários da Secretaria**, que registram, quando necessário, os contatos no **Sistema Romeu**, garantindo rastreabilidade das interações e atualizações cadastrais.

Suporte da Recepção

O suporte da recepção abrange ações voltadas tanto para usuários **internos** quanto **externos**, promovendo a continuidade e a organização do atendimento dentro da Clínica Odontológica.

Usuários Internos:

- **Alunos**: Impressão de **etiquetas de identificação** dos pacientes.
- **Professores**: Apoio com **informações relacionadas aos prontuários** dos pacientes.
- **Funcionários e discentes**: Suporte no **uso do Sistema Romeu** e acesso às **listas de pacientes**.
- **Escaneamento de prontuários** antigos ou documentos físicos.

- **Direcionamento de senhas** geradas no totem de autoatendimento.
- **Apoio ao agendamento** dos pacientes atendidos na **Radiologia**.

Usuários Externos (Pacientes):

- **Escaneamento dos encaminhamentos** entregues presencialmente, para **inclusão na lista de pacientes do sistema de informação de prontuário (Romeu)**

ANEXOS

1. **POP INÍCIO DO EXPEDIENTE NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA (link)**
2. **POP CHEGADA DO PACIENTE À CLÍNICA ODONTOLÓGICA (link)**
3. **POP ATENDIMENTO PRESENCIAL DO PACIENTE EM PRIMEIRA CONSULTA (link)**
4. **POP SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO DO PACIENTE (link)**
5. **POP COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA ENTRE OS USUÁRIOS DA CLÍNICA (link)**
6. **POP FLUXO DO PACIENTE (link)**
7. **POP ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E PREFERENCIAL (link)**
8. **POP FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS (link)**
9. **POP REMOÇÃO DO PACIENTE (link)**
10. **POP SOLICITAÇÃO DE EXAMES RADIOLÓGICOS NA ORTODONTIA (link)**
11. **POP TRÂNSITOS PARA RADIOLOGIA (link)**
12. **POP TREINAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE PRONTUÁRIO (ROMEU) (link)**
13. **POP TREINAMENTO DE PESSOAL (link)**