	Procedimento Operacional Padrão APOIO AO USUÁRIO PLANO DE CONTINGÊNCIA – GESTÃO DE ACESSO	Código POP-APOIO-015 VERSÃO 1.0	
Elaborado por:	Gilmara Aparecida Garcia dos Santos Ribeiro, Anne Evelyn Oliveira Moura	Data:	05/04/2025
Revisado por:	Igor Studart Medeiros	Data:	16/05/2025
Aprovado por:	Escritório de Qualidade	Data:	08/08/2025
Próxima revisão:	Anualmente ou quando necessário	Página **1** de **4**	
Assinatura:			

Plano de Contingência – Gestão de Acesso

Objetivo: Garantir a continuidade do atendimento dos pacientes da Clínica Odontológica da FOUSP em situações de falhas operacionais ou técnicas, assegurando organização, rastreabilidade e sigilo das informações.

1) Sistema Inoperante (Romeu indisponível)

Descrição: Impossibilidade de cadastrar, identificar ou registrar procedimentos no sistema.

Ações:

- Utilizar **papeleta física de contingência** com os seguintes dados:
  - Nome completo
  - Data de nascimento
  - Documento de identificação (RG/CPF)
  - Cartão SUS
  - Curso/Clínica/Disciplina responsável
  - Data e horário do atendimento
  - Procedimentos realizados
- Armazenar papeletas em **pasta própria e identificada**.
- Inserir os dados no Romeu assim que o sistema for restabelecido.

- Realizar o **descarte seguro** das papeletas (fragmentação/trituração) após conferência.

2) Falta de Energia Elétrica

Descrição: Impossibilidade de uso de computadores, impressoras, sistema de senha

Ações:

- Realizar **cadastro manual** em papeleta.
- Entregar senha física escrita à mão, mantendo a ordem de chegada.
- Utilizar iluminação de emergência (quando disponível)

3) Falha em Equipamentos de Identificação (Impressoras, Etiquetas, Senha)

Descrição: Falha técnica que impede impressão de senhas ou etiquetas de pacientes.

Ações:

- Utilizar **etiquetas manuais** (pré-impressas em branco para emergências).
- Registrar manualmente o número de senha no protocolo de atendimento.
- Garantir rastreabilidade para posterior registro no sistema

4) Ausência de Colaborador na Triagem/Guichê

Descrição: Falta inesperada de funcionário responsável pelo cadastro/identificação.

Ações:

- Redistribuir a função entre os atendentes disponíveis.
- Em caso de falta de equipe mínima, informar imediatamente a **supervisão** para reposição emergencial.

5) Paciente sem Documentação

Descrição: Paciente chega sem documento oficial com foto ou sem Cartão SUS.

Ações:

- Solicitar que paciente apresente documento digital (Gov.br ou equivalente).
- Se já for paciente cadastrado, conferimos a foto disponível no sistema e orientamos que é necessário na próxima consulta apresentar o documento e o cartão de consulta.
- Paciente que procura o Setor de Urgência, fazemos o cadastro provisório sem o documento e anotamos no prontuário a necessidade de cobrar o documento da próxima vez. (Não dispensamos paciente de urgência sem documento).

	Procedimento Operacional Padrão **APOIO AO USUÁRIO** **PLANO DE CONTINGÊNCIA – GESTÃO DE ACESSO**	Código POP-APOIO-015	
		VERSÃO 1.0	
Elaborado por:	Gilmara Aparecida Garcia dos Santos Ribeiro, Anne Evelyn Oliveira Moura	Data:	05/04/2025
Revisado por:	Igor Studart Medeiros	Data:	16/05/2025
Aprovado por:	Escritório de Qualidade	Data:	08/08/2025
Próxima revisão:	Anualmente ou quando necessário	Página **4** de **4**	
Assinatura:			

.