

	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA				
	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM				
Proposto por: Área de Ambulatório		Verificado por: Núcleo Normativo/ NQS		Aprovado por: Coordenação Assistencial	
Tipo de documento: POP	Código do POP: POP.AMBADT.001	Início da vigência: 12/12/2023	Próxima revisão: 11/12/2025	Versão: 0	Página: 1 de 8

AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	2 de 8

1 OBJETIVO

Padronizar o fluxo de acolhimento e atendimento aos pacientes através do aplicativo de mensagem (tipo WhatsApp Business[®]) pela recepção e telefonia do ambulatório adulto para marcação de consultas e exames.

2 RESPONSABILIDADES

CARGOS	ATIVIDADE
Recepcionista ou Operador de <i>Call Center</i>	▪ Abrir o aplicativo de mensagem (tipo WhatsApp Business[®]) no início da jornada de trabalho; ▪ Responder as mensagens por ordem de chegada; ▪ Identificar a mensagem com a cor de etiqueta do recepcionista; ▪ Envia comprovante de agendamento da consulta ou exame;
Assistente de Logística Pleno	▪ Recebe os casos em que o Recepcionista ou Operador de <i>Call Center</i> sinalizaram precisar de ajuda; ▪ Envia comprovante de agendamento da consulta ou exame;
Chefe da marcação	▪ Recebe os casos em etiqueta de cor vermelha; ▪ Orienta na resolução da demanda e envia a resposta à (ao) Analista de Logística Pleno, ao Recepcionista ou Operador de <i>Call Center</i> responsável pelo caso ou, ainda, faz contato diretamente com o paciente.

3 ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO POR APLICATIVO DE MENSAGEM

3.1 O atendimento por aplicativo de mensagem será realizado exclusivamente por mensagem de texto. Não serão aceitos áudios.

3.1.1 O horário de atendimento é de segunda a sexta das 10h às 17h, exceto feriados;

3.1.2 O horário de atendimento será em dias uteis das 10h às 17h;

3.1.3 Fora do horário de atendimento o paciente que tentar contato receberá a mensagem automática: Agradecemos o seu contato, nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta das 10h as 17h, exceto feriados. Solicitamos que nos contate novamente.

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	3 de 8

3.1.4 No período de 17:01h às 9:59h em dias úteis e nas 24h de sábados, domingos e feriados, será emitida mensagem automática: “Agradecemos por sua mensagem e solicitamos que seja feito um novo contato em nosso horário de atendimento sendo das 10h às 17h de segunda à sexta-feira, exceto feriados.”;

3.1.5 Para atendimento telefônico ligue para (21) 3037-2197 (sem ser pelo whatsapp®) de segunda à sexta-feira das 07:00h às 18:30h, exceto feriados.

4 ATENDIMENTO DO PACIENTE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS OU EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM

4.1 O paciente envia mensagem de texto para o aplicativo de mensagem solicitando agendamento;

4.1.1 Ao receber a mensagem do paciente, o aplicativo enviará a mensagem automática: Olá! Você está em contato com o setor de marcação de consultas do Ambulatório Adulto do Instituto Nacional de Cardiologia. Este canal de atendimento é destinado para marcação de consultas e exames. Vamos nos comunicar somente por mensagens de texto. Não ouvimos áudios nem atendemos ligações pelo Whatsapp®. Por favor, informe o nome completo, data de nascimento e número de prontuário. Retornaremos sua mensagem assim que possível. Em que podemos ajudar?”

4.2 A **Recepcionista ou Operador de Call Center** deve abrir o aplicativo de mensagem no início da jornada de trabalho;

4.3 Verifica se possui mensagens para responder;

4.3.1 As mensagens devem ser respondidas por ordem de chegada, ou seja, de baixo para cima.

4.4 Etiqueta a mensagem com a cor definida para o recepcionista;

4.4.1 Cada recepcionista tem uma cor pré-definida para identificar a mensagem que cada um deve atender;

4.4.2 Cada atendimento iniciado será continuado e concluído pelo mesmo recepcionista;

4.4.3 Preferencialmente, o atendimento deve ser feito a partir do envio da imagem dos pedidos de exames e consultas;

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	4 de 8

4.4.4 Caso contrário, as informações devem ser consultadas no sistema informatizado para localizar o pedido. A partir disso, realizar a marcação solicitada;

4.4.5 Em caso de dúvida quanto à marcação, irá acrescentar a etiqueta de cor amarela correspondente à (ao) assistente de logística pleno; (Quadro 1)

4.4.6 Quando houver dificuldade na solução da solicitação do Paciente pela (o) Assistente de logística pleno, a (o) mesma (o) acrescenta a etiqueta de cor correspondente ao Chefe da marcação de consultas (vermelha) para auxiliar a resolver a questão;

4.4.7 O Chefe da marcação de consultas Orienta na resolução da demanda e envia a resposta à (ao) Analista de Logística Pleno, ao Recepcionista ou Operador de Call Center responsável pelo caso ou, ainda, faz contato diretamente com o paciente.

QUADRO 1 - COR DAS ETIQUETAS DE ACORDO COM O CARGO NO AMBULATÓRIO ADULTO

CARGO	COR DA ETIQUETA
Recepcionista ou Operador de <i>Call Center</i>	Cada um escolhe uma cor desde que não ocorra repetição.
Assistente de Logística Pleno	Etiqueta amarela
Chefe da marcação	Etiqueta vermelha

4.5 Realiza o agendamento da solicitação;

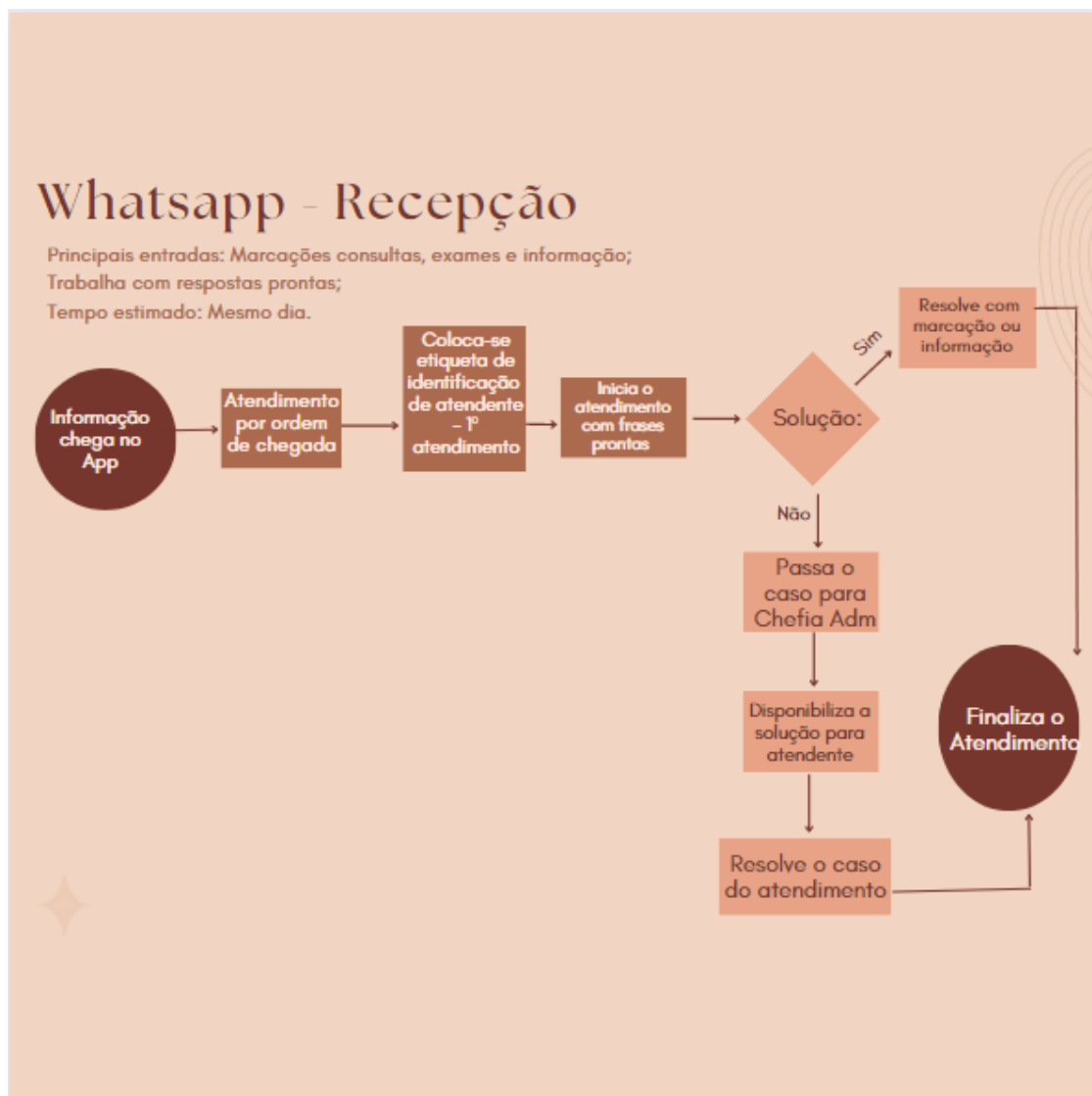
4.5.1 A Recepcionista ou Operador de Call Center deve utilizar frases prontas e padronizadas para manter o diálogo com o emissor da mensagem, conseguindo assim atender e resolver suas solicitações; (Anexo I)

4.6 Envia ao paciente, através do aplicativo de mensagem, o comprovante de agendamento da consulta ou exame;

4.6.1 Caso haja posteriormente um novo contato, qualquer atendente pode iniciar o novo atendimento.

5 FLUXOGRAMA

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	5 de 8



ANEXO I

FRASES PRONTAS UTILIZADAS E PADRONIZADAS PARA MANTER O DIÁLOGO COM O EMISSOR DA MENSAGEM

SAUDAÇÃO

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	6 de 8

1. MENSAGEM DE SAUDAÇÃO (AUTOMÁTICA) DURANTE O HORÁRIO DE ATENDIMENTO (10:00 – 17:00)

- Olá! Você está em contato com o setor de marcação de consultas do Ambulatório Adulto do Instituto Nacional de Cardiologia. Este canal de atendimento é destinado para marcação de consultas e exames.
- Vamos nos comunicar somente por mensagens de texto. Não ouvimos áudios nem atendemos ligações pelo WhatsApp®.
- Por favor, informe o nome completo, data de nascimento e número de prontuário.
- Retornaremos sua mensagem assim que possível. Em que podemos ajudar?

2. MENSAGEM FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO (AUTOMÁTICA)

- Agradecemos por sua mensagem. Esse é um canal exclusivo para atendimento por mensagens de texto. Estamos em fase de testes. Nosso horário de atendimento é das 10:00 às 17:00 de segunda à sexta-feira, exceto feriados. Para atendimento telefônico ligue para (21) 3037-2197 (sem ser pelo WhatsApp®) de segunda à sexta-feira das 07:00 às 18:30h, exceto feriados. Retornaremos sua mensagem assim que possível.

A PARTIR DESSE PONTO AS MENSAGENS SÃO “COPIA E COLA”

DESENVOLVIMENTO

3. MENSAGEM DE IDENTIFICAÇÃO

- Olá, aqui é do Instituto Nacional de Cardiologia. Meu nome é *Nome do recepcionista*, darei seguimento ao seu atendimento.

4. QUANDO O PACIENTE NÃO INFORMA OS DADOS

- Por favor, informe número de prontuário, nome completo e data de nascimento do paciente.

5. QUANDO O PACIENTE NÃO INFORMA O MOTIVO DO CONTATO

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	7 de 8

- Para que eu possa dar andamento ao seu atendimento, por favor, me informe o motivo do seu contato.

6. PARA MARCAÇÃO DE CONSULTA DE PEDIATRIA

- A marcação de consulta para a pediatria é realizada pelo telefone (21) 3037-2274, através de ligações telefônicas ou WhatsApp®.

7. QUANDO O PACIENTE ENVIA AUDIOS OU VIDEOS

- Esse canal é exclusivo de para atendimento através de mensagens escritas. Não baixamos áudio nem vídeos. Poderia, por favor, escrever a sua mensagem?

8. PARA SOLICITAR FOTO DOS PEDIDOS

- Poderia enviar fotos de todos os pedidos entregues pelo seu médico na última consulta?

9. QUANDO PERGUNTA OUTROS ASSUNTOS

- Por aqui fazemos agendamentos de consultas e exames. Para tentar ajudar, vou te informar o telefone geral do INC: 3037-2212.

10. MENSAGEM PARA QUANDO O AGENDAMENTO É REALIZADO:

- *Segue o comprovante do seu agendamento. Nele constam a data e horário do seu atendimento*
- As consultas e exames seguem o horário de agendamento informado (atendemos com hora marcada). Orientamos que chegue com 1 hora de antecedência, quando será permitida a sua entrada no salão de espera do ambulatório. É permitida a entrada de 1 acompanhante por paciente.
- Em caso de sintomas gripais, *NÃO* compareça ao INC. Busque atendimento de emergência mais próximo de sua casa.
- Caso não possa comparecer, entre em contato conosco para sua remarcação e liberação da vaga para outro paciente.

11. PARA QUANDO O PACIENTE NECESSITA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

- O Instituto Nacional de Cardiologia não possui Emergência. Para este tipo de atendimento (emergência) o (a) senhor (a) deve procurar a unidade mais próxima da sua residência que possua esse serviço ou entrar em contato com o SAMU (192).

	AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES POR APLICATIVO DE MENSAGEM DE TEXTO	Código da Norma:	POP.AMBAD.001
		Versão:	0
		Página:	8 de 8

ENCERRAMENTO

12. MENSAGEM APÓS SOLICITAÇÃO ATENDIDA

- Ajudo em algo mais?

13. MENSAGEM PARA ENCERRAR O ATENDIMENTO SEM PENDÊNCIAS

- O Instituto Nacional de Cardiologia agradece seu contato. Tenha um excelente dia!

SITUAÇÕES ESPECIAIS

14. CASOS DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES QUE NÃO TEMOS SOLUÇÃO NO MOMENTO

- Neste momento não tenho uma solução para seu pedido. Vou encaminhar para a minha chefia e retornaremos o contato em breve.

15. QUANDO O MÉDICO NÃO TEM AGENDA

- No momento não temos disponibilidade para agendar uma consulta para o (a) seu (a) médico (a). Por favor, retorne o seu contato a partir de *Data prevista de abertura da agenda* para que possamos verificar a disponibilidade.

16. QUANDO NÃO É PACIENTE

A forma de acesso ao Instituto Nacional de Cardiologia se dá pelo Sistema ESTADUAL de Regulação (SER). Para marcar a consulta, o paciente deve se dirigir à Unidade Básica de Saúde (Clínicas de Família, Postos de Saúde ou PAM...) mais próximo de sua casa. Lá ele passará por avaliação e será agendado, quando necessário. A marcação pelo SER também pode ser solicitada nas Secretarias Municipais de Saúde, em caso de impossibilidade em alguma unidade de Rede Pública.