

Sistema Automático de admissão da consulta externa do HSA



Tivemos a necessidade de reorganizar o sistema de atendimento na consulta externa do hospital para melhor o receber. Assim desde 2007 o HSA, E.P.E. implementou, o “Sistema de Gestão de Fluxo de Utentes no Serviço de Consulta Externa”.

É um sistema automático destinado ao registo da entrada dos utentes para as Consultas Externas e os Exames Especiais. Desde início temos vindo a aprender com as sugestões dos utentes, melhorando os acessos ao atendimento.

Existem dois lugares que pode aceder a este serviço, **junto à entrada** e **junto ao balcão central**.

Para ambos é necessário o **cartão do serviço nacional de saúde**. Se não o tiver consigo, o número **de utente de saúde** irá permitir que faça a sua admissão no quiosque junto ao balcão central.

Junto à entrada o sistema permite:

- Admissão Automática à Consulta;
- Pagamento de Taxas Moderadoras (através de Moedas, Notas e Cartão Multibanco) e emissão do recibo, **apenas se tiver consulta agendada**;
- Informações sobre a Consulta Agendada;
- Entrega de Senha Única para todo o Atendimento do **tipo M**. Esta senha tem um nº que o identifica durante todo o circuito da consulta;
- Entrega de Senha Única para todo o Atendimento do **tipo A**, que implica dirigir-se ao balcão.
- Após a emissão da senha deve dirigir-se para a sala de espera do sector onde se localiza a sua consulta e aguarde sentado pela chamada para a consulta – vai visualizar no ecrã, o nº da sua senha e o nº do gabinete para onde se deve dirigir.

Junto ao balcão central o sistema permite:

Emissão de Senhas do tipo:

Senha M – Admissão Automática à Consulta;

Senha A – Atendimento Administrativo;

Senha E – Realização de Exame;

Senha I – Informações

Senha L – Atendimento Administrativo, chegou 15 minutos depois da hora marcada

Estes quiosques não estão preparados para receber qualquer pagamento quer em dinheiro quer por cartão multibanco.

Os utentes só poderão efectivar admissão à consulta dentro do tempo de tolerância:

- Próximo da hora da consulta, 3 horas antes;
- Para além da hora da consulta: 15 minutos depois;

Exemplo: consulta marcada para as 12:00h, pode fazer admissão entre as 09:00h e as 12:15h.

Exames especiais

Inserido na área estrutural e funcional da consulta externa, os exames especiais englobam os exames complementares de diagnóstico ou terapêuticos realizados por médicos ou técnicos nas áreas de:

- Cardiologia
- Dermatologia,
- Gastrenterologia,
- Ginecologia/Obstetrícia,
- Neurologia,
- Oftalmologia,
- Otorrinolaringologia,
- Pneumologia
- Urologia

Se vem para uma consulta ou exame desta área deve da mesma forma realizar a sua admissão e seguir as instruções.