



FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DO PANTANAL
HOSPITAL REGIONAL DE COXIM
Dr. ÁLVARO FONTOURA SILVA

FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DO PANTANAL HOSPITAL REGIONAL DE
COXIM "DR. ÁLVARO FONTOURA SILVA"

PORTARIA Nº 010/2026

Data: Coxim – MS, 17 de Abril de 2026

Ementa: Aprova e institui o Protocolo de Atendimento da Recepção no âmbito do Hospital Regional de Coxim, e dá outras providências.

O **Diretor-Geral da Fundação Estatal de Saúde do Pantanal (FESP)**, do Município de Coxim, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, especialmente com fulcro no art. 14 e seguintes do Estatuto da Fundação, e

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar os procedimentos da equipe de recepção para garantir um atendimento humanizado, eficiente e seguro aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS);

CONSIDERANDO a importância de estabelecer diretrizes claras e rigorosas em conformidade com os princípios da legalidade, sigilo profissional e proteção de dados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

CONSIDERANDO a finalização da elaboração do Protocolo de Atendimento da Recepção, documento que estabelece as normas e os procedimentos para o setor;

CONSIDERANDO a deliberação e aprovação do referido documento pela Diretoria Executiva, em conformidade com o item 6.2 do próprio Protocolo;

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado e instituído, na forma do Anexo Único desta Portaria, o **Protocolo de Atendimento da Recepção** do Hospital Regional de Coxim "Dr. Álvaro Fontoura Silva".

Art. 2º As diretrizes e os procedimentos constantes no Protocolo são de cumprimento obrigatório por todos os empregados públicos e colaboradores que atuam no setor de Recepção da unidade hospitalar.

Art. 3º O descumprimento das normas estabelecidas no referido Protocolo será considerado falta profissional e sujeitará o infrator às sanções disciplinares cabíveis, nos termos da Seção 4 do



FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DO PANTANAL
HOSPITAL REGIONAL DE COXIM
Dr. ÁLVARO FONTOURA SILVA

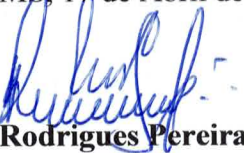
instrumento, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e das demais normas internas aplicáveis, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Publique-se. Cumpra-se.

Coxim – MS, 17 de Abril de 2026


Devanir Rodrigues Pereira Junior
Diretor Geral
Fundação Estatal de Saúde do Pantanal – FESP.



FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DO PANTANAL
HOSPITAL REGIONAL DE COXIM
Dr. ÁLVARO FONTOURA SILVA

FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DO PANTANAL
HOSPITAL REGIONAL DE COXIM
Dr. ÁLVARO FONTOURA SILVA

ANEXO I
Portaria 010/2026

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO

Objetivo: Padronizar os procedimentos da equipe de recepção, estabelecendo diretrizes claras e rigorosas para garantir um atendimento humanizado, eficiente e seguro

Princípios Norteadores (Art. 3º do Estatuto):

- **Humanização e Dignidade:** Prestar atendimento que respeite o paciente como indivíduo.
- **Eficiência e Celeridade:** Agilizar os processos para otimizar o fluxo de pacientes.
- **Qualidade e Segurança:** Garantir a máxima precisão das informações e a segurança dos dados.
- **Legalidade e Sigilo:** Atuar em estrita conformidade com as normas legais e o dever de sigilo.

Estrutura do Protocolo

1. Acolhimento Inicial

- Recepcionar todos os pacientes e acompanhantes com **cordialidade e profissionalismo**.
- Realizar escuta ativa para compreender a necessidade e direcionar o fluxo. Em casos de emergência aparente, acionar imediatamente a equipe de enfermagem.

2. Identificação e Cadastro

- **Diretriz Principal:** O cadastro do paciente é o ato primordial que estabelece o vínculo jurídico e assistencial com a Fundação. Exige-se, portanto, máxima atenção e rigor na conferência dos documentos de identificação para a realização ou atualização dos dados.

Avenida Gaspar Ries Coelho, 361. Bairro São Judas Tadeu – CEP: 79400-000 – Coxim/MS
Telefones: (67) 3291-1250/ 3291-1256
E-mail: licita.fesp@gmail.com



A precisão absoluta nesta etapa é um pilar inegociável para a segurança do paciente, sendo o único meio de prevenir erros, diagnóstico ou troca de pacientes. Cada registro, seja digital ou manuscrito, é um documento com valor legal, e sua integridade — clareza, correção e ausência de rasuras — é mandatória para garantir a rastreabilidade do cuidado e a validade jurídica do prontuário.

- **Passo 1: Solicitação e Conferência de Documentos:** Solicitar e conferir documento oficial com foto, CPF, Cartão Nacional de Saúde (CNS).

Passo 2: Inserção de Dados no Sistema e Registros Manuais:

- Inserir os dados no sistema olhando diretamente para os documentos, sem abreviaturas. Realizar **dupla checagem** obrigatória do nome completo do paciente, nome da mãe, data de nascimento, CPF e CNS antes de salvar.
- A ficha manuscrita do prontuário é o primeiro documento legal do atendimento e possui valor probatório. Sua **integridade** é crucial. Um preenchimento ilegível, incompleto ou com rasuras compromete diretamente a segurança do paciente, pois pode induzir a equipe médica a erros graves. Do ponto de vista jurídico, um documento rasurado perde a credibilidade e pode ser interpretado como negligência ou tentativa de adulteração em um processo judicial, fragilizando a defesa da instituição e do próprio funcionário. A jurisprudência demonstra que prontuários preenchidos de forma inadequada prejudicam a defesa hospitalar. **Portanto, é terminantemente proibido o uso de corretivos, o ato de rasurar ou deixar campos essenciais em branco.** A falha no cumprimento desta regra constitui falta profissional grave.
- **Passo 3: Coleta de Assinaturas e Consentimentos:** Coletar as assinaturas nos termos de consentimento e de ciência da política de privacidade (LGPD).

3. Gerenciamento de Informações e Sigilo (Dever de Sigilo Profissional e Proteção de Dados)

Diretriz Principal: A confidencialidade das informações do paciente é um direito fundamental garantido pela Constituição e um dever legal absoluto imposto a todos os colaboradores da Fundação. A violação do sigilo não é apenas uma falha de procedimento, mas um ato ilícito com graves consequências. Os dados de saúde são classificados como "**dados pessoais sensíveis**" pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), exigindo o mais alto nível de proteção.



- **Proibição Expressa:** É terminantemente proibido fornecer ou mesmo confirmar, por telefone ou pessoalmente, qualquer dado sobre o diagnóstico, estado de saúde, localização (nº do leito) ou a simples presença do paciente na instituição a **terceiros não autorizados**.
 - **Terceiros não autorizados incluem:** Imprensa, amigos, parentes (exceto os definidos como acompanhantes ou responsáveis legais pelo próprio paciente), empregadores, e até mesmo autoridades policiais que não apresentem mandado judicial específico.
- **Procedimento Padrão de Recusa:** Ao receber uma solicitação de informações por telefone, a resposta padrão deve ser: "**Para garantir a segurança e a privacidade de nossos pacientes, seguimos uma política rigorosa de não fornecer informações por telefone.**"
- Na dúvida, **NÃO INFORME**. A segurança do paciente e a proteção de sua privacidade prevalecem sobre qualquer insistência. A divulgação indevida de informações pode colocar pacientes em risco de violência doméstica, perseguições ou outros perigos.
- **Informações a Terceiros:** Informações só podem ser compartilhadas com autorização **expressa e documentada** do paciente ou de seu representante legal (pais de menores, tutores, curadores). Na ausência de tal autorização, nenhuma informação deve ser liberada.

4. Da Responsabilidade e da Responsabilização

Diretriz Principal: "O recepcionista que agir com negligência, imprudência ou imperícia estará sujeito à responsabilização administrativa."

- **4.1. Responsabilidade Individual:** Cada recepcionista é pessoalmente responsável por seus atos e omissões. A negligência, imprudência ou imperícia se caracteriza pelo descumprimento das regras deste protocolo.
- **4.2. Consequências:** O descumprimento das normas sujeita o funcionário às seguintes esferas de responsabilização:
 - **a) Esfera Administrativa (Trabalhista):** O descumprimento do protocolo é uma falta profissional grave. Conforme o Estatuto da Fundação e a CLT, a conduta pode levar a sanções disciplinares como **advertência, suspensão** e, a depender da gravidade, **demissão por justa causa**.





Prevenção de Fraudes:

- **Risco de Engenharia Social:** O telefone é um canal de alto risco para tentativas de fraude por "engenharia social", onde um terceiro mal-intencionado tenta manipular o recepcionista, simulando autoridade, urgência ou um vínculo com o paciente para obter dados confidenciais. O objetivo pode ser localizar uma vítima de violência, aplicar golpes financeiros, roubar identidade, entre outros crimes.
- **Política de Confirmação Zero por Telefone:** Para mitigar este risco, a política é de **confirmação zero**. É proibido não apenas fornecer dados, mas também **confirmar ou negar a presença de um paciente na instituição** por telefone ou qualquer outro meio não verificado. A única resposta permitida é a padrão: **"Para garantir a segurança e a privacidade de nossos pacientes, seguimos uma política rigorosa de não fornecer informações por telefone."**
- **Protocolo de Verificação Presencial:** A única via para um terceiro solicitar informações é **pessoalmente**, mediante a apresentação de documentos que comprovem, inequivocamente, o vínculo legal que lhe confere direito de acesso, como:
 - **Pais de paciente menor de idade:** Documento de identidade do genitor e certidão de nascimento/RG do paciente.
 - **Tutor ou Curador:** Documento de identidade e o Termo de Tutela/Curatela judicial.
- Qualquer outra pessoa (cônjuges, irmãos, etc.) só terá acesso a informações com uma **autorização prévia, expressa e por escrito do próprio paciente**, que deve ser verificada.

5. Fundamentação Jurídica Geral.

- A precisão no cadastro constitui um pilar da segurança jurídica e assistencial. Erros nessa etapa configuram "falha na prestação de serviço público", acarretando responsabilidade objetiva da Fundação (art. 37, §6º, CF). A instituição responde pelos atos de seus prepostos (art. 932, III, Código Civil), podendo, contudo, buscar o ressarcimento por meio de ação regressiva contra o funcionário responsável.



6. Disposições Finais e Termo de Compromisso

6.1. Natureza e Obrigatoriedade do Protocolo

Este protocolo é um **instrumento normativo** oficial da Fundação Estatal de Saúde do Pantanal - HRCOX. Suas diretrizes e procedimentos são de cumprimento obrigatório e complementam as obrigações do contrato de trabalho de cada colaborador do setor de Recepção. O descumprimento de qualquer item deste documento será considerado falta profissional grave, sujeitando o infrator às sanções administrativas detalhadas na Seção 4.

6.2. Vigência e Revisão

Este documento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva e permanecerá válido por tempo indeterminado, podendo ser revisado e atualizado periodicamente para se adequar a novas legislações ou necessidades institucionais.

6.3. Termo de Ciência e Compromisso

Eu, _____,
portador(a) do CPF nº _____, declaro para todos os fins de direito que recebi uma cópia do presente **Protocolo de Atendimento da Recepção**, li e fui devidamente orientado(a) sobre todo o seu conteúdo.

Declaro estar ciente de que o cumprimento integral destas normas é parte essencial de minhas obrigações profissionais e que a falha em observá-las, especialmente no que tange à identificação de pacientes e ao sigilo profissional, me sujeitará às sanções disciplinares cabíveis, incluindo advertência, suspensão e demissão por justa causa, sem prejuízo de minha responsabilização pessoal nas esferas cível e criminal.

Assumo, nesta data, o compromisso de seguir rigorosamente todas as diretrizes aqui estabelecidas.

Coxim/MS, _____ de _____ de _____.

Assinatura do(a) Empregado(a) Público(a)