



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.003 - Página 1/4	
Título do Documento	ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS NA UNIDADE AMBULATORIAL	Emissão: 08/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 08/10/2021

1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado para padronizar as condutas de acolhimento aos usuários que utilizam os serviços oferecidos pela Unidade Ambulatorial (UAMB) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

2. APLICAÇÃO/UNIDADES ENVOLVIDAS

- Unidade Ambulatorial (Ambulatório Maria da Glória, Ambulatório de Pediatria e Ambulatório de Especialidades).

3. INFORMAÇÕES GERAIS

A Unidade Ambulatorial tem por missão promover atendimento ambulatorial de atenção secundária e terciária, de forma humanizada, em âmbito macrorregional, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme demanda da regulação assistencial de vagas e/ou hospitalar, bem como das equipes multiprofissionais.

A diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) /HumanizaSUS preconiza que “acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações.”

Ainda de acordo com o Ministério da Saúde (MS), o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socioafetiva. É o acolhimento não só entendido para dentro dos estabelecimentos, mas também ultrapassando seus limites institucionais, constituído como elemento de fortalecimento da rede de atenção à saúde.

Nesse sentido entende-se que os usuários de saúde possuem direitos garantidos por lei e os serviços de saúde devem incentivar o conhecimento desses direitos e assegurar que eles sejam cumpridos em todas as fases do cuidado, desde a recepção até a alta (MS/BRASIL).

O acolhimento deve ser pensado, também para o cliente interno, ou seja, para todos os profissionais que atuam nas dependências da Unidade Ambulatorial.

Desta forma o HumanizaSUS entende que promover a valorização e saúde nos locais de trabalho é aprimorar a capacidade de compreender e analisar o trabalho de forma a fazer circular a palavra, criando espaços para debates coletivos, buscando novos modos de fazer e se relacionar no trabalho (MS/BRASIL).

Assim, a gestão coletiva das situações de trabalho é critério fundamental para a promoção de saúde e a prevenção de adoecimento. Trata-se de compreender as situações nas quais os sujeitos trabalhadores afirmam a sua capacidade de criação e de avaliação das regras de funcionamento coletivo instituídas nas organizações de saúde (MS/BRASIL).

4. NORMAS GERAIS

O acolhimento deve possuir uma postura capaz de receber, de escutar e de dar respostas mais adequadas aos usuários internos e externos, orientando quando for o caso.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.003 - Página 2/4	
Título do Documento	ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS NA UNIDADE AMBULATORIAL	Emissão: 08/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 08/10/2021

O profissional deve escutar a queixa, identificar riscos e vulnerabilidades e se responsabilizar para dar uma resposta ao problema ou pelo encaminhamento do usuário ao responsável pela resposta.

Os usuários da Unidade Ambulatorial devem ser recebidos e devidamente direcionados, evitando esperas desnecessárias e possíveis confusões na recepção;

Entende-se por usuários da Unidade Ambulatorial as pessoas que possuem atendimentos agendados (consultas, exames e procedimentos), seus acompanhantes e as pessoas que necessitam de informações ou serviços da Unidade, tanto externas como internas.

Situações imprevistas são inerentes à vida e, nesse caso, requerem certa organização da Unidade e do processo de trabalho da equipe, tanto para compreendê-las quanto para intervir, sempre que necessário.

5. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

5.1 Serviço de Portaria e Recepção

- Acolher o usuário externo e interno em suas necessidades;
- Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;
- Fazer a triagem das filas na recepção e orientar o fluxo;
- Encaminhar ou conduzir o usuário para o setor requisitado;
- Prestar informações acerca de agendamentos e dos formulários de encaminhamento de consultas ambulatoriais.

5.2 Serviços Assistenciais/enfermeiros

- Supervisionar o cumprimento da rotina estabelecida;
- Acolher o usuário externo e interno, com respeito e cortesia;
- Fazer a triagem das filas nas unidades internas e orientar o fluxo;
- Encaminhar ou conduzir o usuário para o setor requisitado;
- Prestar informações acerca de agendamentos e dos formulários de encaminhamento de consultas ambulatoriais;
- Auxiliar nas necessidades de transporte intra-ambatório ou hospitalar;
- Auxiliar em casos de urgência (intercorrência ambulatorial);
- Verificar as necessidades dos usuários (suporte de oxigênio, maca ou cadeira) e, se necessário, providenciar a prioridade no atendimento.

5.3 Serviços Assistenciais/Técnicos de Enfermagem

- Acolher o usuário externo e interno, com respeito e cortesia;
- Fazer a triagem das filas nas unidades internas e orientar o fluxo;
- Encaminhar ou conduzir o usuário para o setor requisitado;
- Prestar informações acerca de agendamentos e dos formulários de encaminhamento de consultas ambulatoriais;
- Auxiliar nas necessidades de transporte intra-ambatório ou hospitalar;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.003 - Página 3/4	
Título do Documento	ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS NA UNIDADE AMBULATORIAL	Emissão: 08/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 08/10/2021

- Auxiliar em casos de urgência (intercorrência ambulatorial);
- Verificar as necessidades dos usuários (suporte de oxigênio, maca ou cadeira) e, se necessário, providenciar a prioridade no atendimento;
- Fazer a busca ativa de macas e cadeiras de roda;
- Realizar diariamente a limpeza e desinfecção concorrente das macas e das cadeiras de roda;
- Realizar semanalmente ou quando necessário a limpeza e desinfecção terminal das macas e das cadeiras de roda.

5.4 Administração da Unidade Ambulatorial

- Acolher o usuário externo e interno em suas necessidades;
- Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;
- Orientar os colaboradores em relação aos fluxos de atendimento e às rotinas de trabalho;
- Prestar informações acerca de agendamentos e dos formulários de encaminhamento de consultas ambulatoriais, quando necessário;
- Promover a integração entre os colaboradores, propiciando espaços de escuta e trocas de experiências para construção de processos mais efetivos.
- Estabelecer relações colaborativas entre as unidades que compõem os serviços prestados na Unidade Ambulatorial;
- Minimizar conflitos externos e internos;
- Colaborar para a gestão participativa, visando o cumprimento das diretrizes preconizadas pelo HumanizaSUS.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.003 - Página 4/4	
Título do Documento	ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS NA UNIDADE AMBULATORIAL	Emissão: 08/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 08/10/2021

6. REFERÊNCIAS

01. HumanizaSUS – acessado em 28/08/2019 <http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/humanizasus/diretrizes>
02. Carta de Serviços ao Cidadão – acessado 28/08/2019 <http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/Carta+de+servi%C3%A7os+ao+cidad%C3%A3o+16.pdf/a2e43f07-0482-44ff-9bcf-3f3a91585e2a>
03. Manual de Normas e Rotinas da Unidade Ambulatorial – acessado em 28/08/2019. <http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/manualnormasrotinasuniamb/40254ca2-8442-4fab-8141-392253319824>

7. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	16/09/2019	Elaboração das normas para acolhimentos dos usuários da Unidade Ambulatorial

Elaboração Maria Catarina C. Árabe Janna Talita A. Souza Raphael Seabra Santana Colaboração: Paulo Estevão Pereira	Data: 16/09/2019
Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes – chefe da Unidade de Planejamento	Data: 02/10/2019
Validação Helida Rosa Silva, chefe da Unidade Ambulatorial Ivonete Helena Rocha, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado	Data: 03/10/2019 Data: 04/10/2019
Aprovação final Geisa Perez Medina Gomide, Gerente de Atenção à Saúde	Data: 07/10/2019

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.

© 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados

www.Ebserh.gov.br