

**Procedimento Operacional Padrão
Unidade Ambulatorial/01/2019**

Agendamento de Consultas

Versão 1.0

Hospital de
Clínicas



**Procedimento Operacional Padrão
Unidade Ambulatorial/01/2019**

Agendamento de Consultas

Versão 1.0

© 2019, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.Ebserh.gov.br

Material produzido pela Unidade Ambulatorial do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Ebserh.

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

Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Ebserh – Ministério da Educação

POP: Agendamento de Consultas – versão 1.0

Unidade Ambulatorial – Divisão de Gestão do Cuidado - Uberaba – MG, 2019. 13p.

Palavras-chaves: 1 – Atendimento; 2 – Guichês; 3 – Agendamento; 4 - Consultas

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
ADMINISTRADO PELA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
(EBSERH)**

Avenida Getúlio Guaritá, nº 130
Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG
Telefone: (034) 3318-5200 | Sítio: www.uftm.edu.br

ABRAHAM WEINTRAUB
Ministro de Estado da Educação

OSVALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente da Ebserh

ANA LUCIA DE ASSIS SIMÕES
Superintendente do HC-UFTM

DALMO CORREIA FILHO
Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFTM

MARIA CRISTINA STRAMA
Gerente Administrativa do HC-UFTM

GEISA PEREZ MEDINA GOMIDE
Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFTM

IVONETE HELENA ROCHA
Chefe da Divisão de Gestão do Cuidado do HC-UFTM

HELIDA ROSA SILVA
Chefe da Unidade Ambulatorial do HC-UFTM

EXPEDIENTE
Unidade Ambulatorial
Produção

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Gestor do POP	Autores/revisores
24/06/2019	1.0	Trata da padronização do atendimento nos guichês para agendamento de consultas na Unidade Ambulatorial do HC-UFTM (Maria da Glória, Ambulatório de Pediatria e Ambulatório de Especialidades).	Hélida Rosa Silva	Maria Catarina Cândido Árabe – Autor Janna Talita Araújo Souza e Rafael Santana Seabra Colaboradores Registro, revisão e validação: Unidade de Planejamento Aprovação: Colegiado Executivo

SUMÁRIO

OBJETIVO	7
DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	7
GLOSSÁRIO	7
APLICAÇÃO.....	7
1. INFORMAÇÕES GERAIS	7
2. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS	8
REFERÊNCIAS.....	12

OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado para padronizar as tarefas de agendamento de consultas nos guichês de atendimento da Unidade Ambulatorial (Ambulatórios Maria da Glória, de Pediatria e de Especialidades) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formulário de Encaminhamento

GLOSSÁRIO

AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários

AMIGO - Ambulatório de Moléstias Infecto Contagiosas em Ginecologia e Obstetrícia

CID – Classificação Internacional de Doenças

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HC-UFTM - Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

PAMPO - Programa de Assistência Multidisciplinar ao Paciente Ostomizado

POP – Procedimento Operacional Padrão

RG/HC – Registro Geral Hospitalar

SUS – Sistema Único de Saúde

APLICAÇÃO

Ambulatório Maria da Glória, Ambulatório de Pediatria e Ambulatório de Especialidades do HC-UFTM.

1. 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.

2. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

2.1 Formulário de Encaminhamento

2.1.1. As consultas realizadas na Unidade Ambulatorial serão agendadas mediante formulário de encaminhamento, elaborado e assinado por profissional habilitado nas especialidades atendidas nos respectivos ambulatórios, fornecido por estabelecimento pertencente ao SUS, com especificação do diagnóstico, Classificação Internacional de Doenças (CID) e a modalidade de consulta a ser agendada.

2.1.2. Os formulários de encaminhamentos para consultas terão validade de dois anos para agendamento, a partir da data de sua emissão.

2.1.3. Encaminhamentos sem data de emissão não serão aceitos pelos recepcionistas dos guichês de atendimento.

2.2 Local de Agendamento

2.2.1. As consultas iniciais (primeiras consultas) dos usuários residentes em Uberaba serão agendadas pela Secretaria de Saúde de Uberaba.

Exceção: consultas da categoria “Demanda Espontânea” poderão ser agendadas nos guichês da Unidade Ambulatorial (Maria da Glória e Especialidades), na condição de atendimento “demanda espontânea” e somente nesta. As exceções devem ser autorizadas pelo profissional que atende na especialidade.

2.2.2. São consideradas consultas por demanda espontânea:

a) Ambulatório de Especialidades

- Profilaxia Pré – Exposição – grade 5095
- Enfermagem – Doenças Infecciosas e Parasitárias (DIP) – grade 4238
- Serviço Social – grade 5149, marcação apenas com a profissional que atende nesta grade.
- Doenças Infecto Parasitárias – Grades 4065, 4067, 4184, 4191, 4295, 4422 e 4577
- Ambulatório de Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST) – grade 4921 - suspenso
- Tratamento de Dengue – grade 4421, somente casos referenciados do serviço HC-UFTM pela equipe da DIP.

b) Ambulatório Maria da Glória – Guichê 2 – 1º Piso

- Assistência ao Usuário com Lesões de Pele e Anexos – grade 4142
- Prevenção de Doenças Renais e Cardiovasculares Enf – grade 4569
- Esclerose Múltipla – grade 4216

c) Ambulatório Maria da Glória – Guichê 4 – 2º Piso

- PAMPO - Programa de Assistência Multidisciplinar ao Paciente Ostromizado – grade 5119

- PAMPO – grade 5121

d) Ambulatório Maria da Glória – Guichê 5 – 2º Piso

- AMIGO Ambulatório de Moléstias Infecto Contagiosas em Ginecologia Obstetrícia – grade 4607

- AMIGO Gestante – grade 4380

- Ginecologia Didático – grade 5101

- Mastologia – grades 4245, 4493 e 4590

- Pré Natal – grades 4263, 4520 e 5349

e) Ambulatório Maria da Glória – Guichê 6 – 3º Piso

- Cirurgia Geral – grades 4646 e 4709

- Fisioterapia Diabetes tipo II e Obesidade – grade 4248

- Nutrição Diabetes tipo II e Obesidade – grade 4243

- Projeto Diabetes tipo II e Obesidade – grade 4241

f) Ambulatório Maria da Glória – Guichê 7 – 3º Piso

- Hepatites Virais e Coinfecções – grade 4287, somente no guichê da especialidade

- Hepatites Virais e Autoimunes – grade 4262, somente no guichê da especialidade

2.2.3. As consultas iniciais dos usuários residentes nos municípios pactuados com Uberaba (Macrorregião do Triângulo Sul) serão agendadas pela Unidade de Regulação Assistencial.

Observação 1: a Macrorregião do Triangulo Sul é dividida em:

- microrregião de Uberaba: Agua Comprida, Campo Florido, Conceição das Alagoas, Conquista, Delta, Sacramento, Veríssimo e Uberaba;

- microrregião de Frutal: Carneirinho, Comendador Gomes, Fronteira, Frutal, Itapagipe, Iturama, Limeira do Oeste, Planura, Pirajuba, São Francisco de Sales e União de Minas;

- microrregião de Araxá: Araxá, Campos Altos, Ibiá, Pedrinópolis, Perdizes, Pratinha, Santa Juliana e Tapira.

Observação 2. Quaisquer inconsistências nestes agendamentos serão resolvidas diretamente com a Unidade de Regulação Assistencial, ramal 5545, no setor de agendamento de consultas.

2.2.4. Os retornos dos atendimentos serão agendados pelos usuários diretamente nos guichês internos das alas das consultas, ao sair da consulta, e/ou no guichê central localizado no 1º piso.

2.3 Abertura de Cadastros

2.3.1 Quando houver necessidade de abertura de cadastros para os usuários, na modalidade 1ª consulta, nas especialidades de categoria “demanda espontânea”, ou quando for solicitado, por escrito, pelo médico, para atendimento em sua especialidade, o recepcionista deverá:

- solicitar os documentos necessários que comprovem a identificação pessoal do usuário (documentos com fotos, certidão de nascimento); cartão do SUS e comprovante de endereço;

Observação: o cadastro só será aberto com a apresentação dos documentos acima citados, sem exceção.

2.4 Agendamento de consultas no Guichê Central

2.4.1. O recepcionista do guichê central, ao atender o usuário para agendamento de consultas, deverá verificar se o formulário de encaminhamento e/ou de retorno contém os elementos descritos no item 2.1.1. Observação: os usuários com encaminhamentos divergentes serão orientados a procurar o profissional de origem e solicitar a adequação do pedido de consulta.

2.4.2. Com o formulário de encaminhamento em mãos, o recepcionista deverá localizar o registro geral hospitalar (RG/HC) do usuário no Sistema de Informações Hospitalares (AGHU - Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários) e atualizar os dados cadastrais, conferindo documento de identidade com foto e confirmando endereço completo e telefones para contato (residencial, celular e/ou para recados).

2.4.3. Se necessário, fazer a correção daquela informação que estiver em desacordo e anotar no campo observações do AGHU a data da atualização.

Observação: Caso o usuário esteja apenas com o encaminhamento para o agendamento da consulta e não esteja com a documentação pessoal ou RG/HC, o recepcionista pesquisará seu cadastro no AGHU, orientando-o a apresentar a documentação solicitada no dia da consulta.

2.4.4. Ao agendar a consulta, o recepcionista deverá verificar se houve atendimentos anteriores, com o objetivo de conferir o fluxo de atendimentos do usuário, com exceção para a categoria “demanda espontânea” e para aqueles em que o médico da especialidade a ser atendida, e apenas na sua especialidade, está solicitando o agendamento.

2.4.5. Após o agendamento da consulta, o recepcionista deverá imprimir um *ticket* (comprovante do agendamento) e entregará ao usuário.

2.4.6. O recepcionista ao entregar a comprovação do agendamento da consulta, deverá falar em voz alta e sinalizar no *ticket* a data e hora do atendimento, a quantidade de acompanhantes permitidos (01 por

usuário, salvo quando o paciente necessitar de mais de 01 acompanhante (idosos, crianças e pacientes com necessidades especiais), e demais normas pertinentes à Unidade Ambulatorial, bem como orientar o usuário a comparecer no dia e hora agendados.

2.5 Agendamento de consultas no Guichê Interno

2.5.1. Ao recepcionar o usuário no dia da consulta agendada, o recepcionista deverá registrar sua presença no Sistema AGHU e encaminhá-lo para ao local da consulta informando o número da sala ou a ala em que este deve aguardar pelo atendimento.

2.5.2 Agendamento de consultas extras somente com a autorização/solicitação do médico responsável pela grade de atendimento.

2.5.3. Em caso de encaixe, autorizado pelo médico, o recepcionista deverá orientar o usuário a aguardar até às 08 horas, no período matutino, e até às 13 horas, no período vespertino.

Observação: não havendo a possibilidade do encaixe, avisar o usuário e orientá-lo em relação à novas tentativas ou aguardar a abertura das agendas para a marcação da consulta.

2.5.4. Para o agendamento de retorno dos usuários, os recepcionistas deverão seguir as mesmas orientações de agendamento do guichê central (item 2.4), principalmente em relação à atualização do cadastro. Proceder também conforme os itens 2.4.5 e 2.4.6.

2.5.5. Ao final do expediente de cada turno o recepcionista deverá registrar no AGHU as ausências dos usuários que estavam agendados para aquele dia.

2.6 Agendamento de Consultas de Colaboradores

2.6.1. O recepcionista agendará consultas na categoria colaboradores, somente com a apresentação de documento de identidade e crachá de identificação profissional.

2.6.2 Os colaboradores poderão utilizar as vagas de consultas na modalidade “colaborador” para seus descendentes (filhos) ou ascendentes (pais), e somente para esses, com a apresentação de documento que comprove o parentesco.

2.6.3. O recepcionista do guichê, ao proceder a este tipo de agendamento deve seguir os passos descritos no item 2.4 (Agendamento de consultas no Guichê Central).

REFERÊNCIAS

01. Manual de Normas e Rotinas da Unidade Ambulatorial – acessado em 26/06/2019.
<http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/manualnormasrotinasuniamb/40254ca2-8442-4fab-8141-392253319824>



**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
TRIÂNGULO MINEIRO**

Unidade Ambulatorial

Rua da Constituição, nº 1009, Bairro Abadia, Uberaba, MG

Telefone: (34) 3318-5567

Sítio Eletrônico: www.ebserh.gov.br/web/hc-uftm