



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 1/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

## 1. OBJETIVOS

Prestar atendimento inicial, resolutivo e humanizado, em casos de intercorrência ambulatorial e padronizar o fluxo do encaminhamento de pacientes aos prestadores de assistência do Sistema Único de Saúde, quando necessário, atendendo às normas pactuadas entre o Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM) e Secretaria de Saúde de Uberaba.

## 2. APLICAÇÃO/UNIDADES ENVOLVIDAS

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

## 3. CLIENTES

- Gestores, equipes e usuários internos e externos da Unidade Ambulatorial (pacientes, acompanhantes, alunos, professores, pessoas em circulação na Unidade).

## 4. ENTRADA

- Intercorrência com o paciente em espera para atendimento, em consulta, exames ou em procedimento;
- Intercorrência com os trabalhadores da Unidade Ambulatorial, trabalhadores do HC em circulação na Unidade, alunos e professores;
- Intercorrência com os acompanhantes dos pacientes, usuários em atendimento geral na Unidade e pessoas em circulação na Unidade que possuem autorização prévia de entrada.

## 5. PRODUTO

- Usuário encaminhado para o SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) ou Corpo de Bombeiro, caso o SAMU não possa atender em tempo hábil da especificidade da intercorrência;
- Usuário liberado, sem necessidade de encaminhamento para Unidades de Pronto Atendimento;

## 6. INDICADORES

- Número de intercorrências atendidas/mês;
- Tempo médio da chegada do SAMU/Corpo de Bombeiros;
- Especialidade de atendimento da intercorrência (evento adverso).

## 7. SIGLAS E CONCEITOS

AGHU – Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários

CFM – Conselho Federal de Medicina

DIP – Doenças Infecciosas e Parasitárias

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Evento Adverso – Ocorrência imprevista, indesejável ou potencialmente perigosa na instituição de saúde

FC – Frequência Cardíaca

FR – Frequência Respiratória



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 2/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

GCAP – Glicemia Capilar

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

Intercorrência – Ocorrência de um evento inesperado que não poderia ser, em geral, previsto.

PA – Pressão Arterial

PS – Pronto Socorro

SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

UPA – Unidade de Pronto Atendimento

## 8. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 8.1 Dos atendimentos iniciais/avaliação primária

- Nos casos de intercorrências dentro das dependências dos ambulatórios, seja em salas de espera, corredores, consultórios, salas de exames ou de procedimentos, a equipe assistencial que for acionada deverá realizar uma avaliação primária no usuário no local da ocorrência, que consiste na verificação dos sinais vitais;
- Em seguida deverá transportar o paciente para sala de emergência mais próxima e realizar uma avaliação clínica (relação de salas no item 10);
- A equipe assistencial é composta pelo médico da especialidade na qual o paciente estava agendado, enfermeiro do setor e sua equipe de técnicos de enfermagem;
- Caso as intercorrências ocorram em horário de almoço e/ou horário em que não há mais a presença do médico da especialidade agendada para o paciente, com pacientes em circulação fora da sua ala de consulta, com acompanhantes dos pacientes, funcionários, alunos, e demais pessoas que atuam ou circulam no âmbito da Unidade Ambulatorial, o atendimento será prestado pela equipe assistencial de resposta mais próxima do local da intercorrência (médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem do setor).

#### 8.1.1 Dos procedimentos na avaliação primária

- Mensuração do nível de consciência, a frequência cardíaca (FC), a pressão arterial (PA), a frequência respiratória (FR), a temperatura corporal (Temp.) e a Glicemia Capilar (GCAP).

### 8.2 Das providências para transferência do paciente para Unidade de Pronto Atendimento

- Após a avaliação clínica, já na sala de emergência, a equipe assistencial deverá acionar o SAMU, por contato telefônico, pelo número 192, citando o estado clínico do usuário, a necessidade de transferência para uma unidade de pronto atendimento, a localização e a sala onde se encontra o paciente;
- A equipe do SAMU classificará o caso para encaminhamento do paciente com base no Protocolo de Regulação para Urgência e Emergência do Município de Uberaba, Minas Gerais, que define o escopo para casos transferência para uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou para o Pronto Socorro (PS) do HC-UFTM;
- A equipe assistencial deverá acionar o Serviço de Assistência Social (34. 3318-5232/ 34.3318-5280 – Unidade Psicossocial), o qual comunicará à família do paciente, caso não esteja presente



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 3/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

ou o paciente esteja sem acompanhante, a respeito da transferência de Unidade. Em caso de óbito, as comunicações devem seguir procedimento normatizado pela instituição (Protocolo de Manejo do Óbito);

- Caso não haja necessidade de acionar o SAMU o usuário será liberado, na presença de um acompanhante que deverá ser contatado, se o usuário estiver sozinho.

### 8.3 Do registro da intercorrência em prontuário

- O médico que respondeu à intercorrência de um paciente que estava agendado para seu ambulatório de atendimento deverá registrar o atendimento no prontuário eletrônico do paciente no Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU);
- Nas demais situações onde o médico que atendeu a intercorrência era o da equipe assistencial de resposta mais próxima do local da ocorrência:
  - o cadastro do usuário no AGHU será pesquisado e providenciado um registro do atendimento como consulta excedente na grade do médico que realizou o atendimento, que relatará a assistência prestada (ver POP Agendamento de Consultas);
  - se na pesquisa do cadastro, com as informações documentais existentes, este não for localizado e puder ser gerado, o cadastro será gerado pelo recepcionista do guichê mais próximo do atendimento e a consulta excedente poderá ser registrada pelo médico que atendeu à intercorrência (ver POP Agendamento de Consultas);
- Na impossibilidade de uso do AGHU, deverá ser anotado em ficha de evolução impressa e enviada ao Serviço de Arquivo Médico.

### 8.4 Da comunicação da intercorrência para a administração da unidade

- O enfermeiro do setor que atendeu à intercorrência deverá comunicar o ocorrido à Administração da Unidade Ambulatorial para o controle e monitoramento das ocorrências.
- A Unidade Ambulatorial fará o registro da intercorrência para publicação dos indicadores no painel Gestão à Vista.

## 9. QUADRO RESUMIDO DAS AÇÕES E RESPONSÁVEIS

Ação	Responsáveis
Contatar os profissionais da assistência ao notar ou ser avisado de uma intercorrência	Pessoas em circulação na Unidade, recepcionistas, porteiros
Atender o paciente em evento adverso e realizar avaliação primária.	Médico e Enfermagem
Transportar paciente para sala de emergência	Enfermagem
Realizar avaliação clínica do paciente	Médico e Enfermagem
Liberar o paciente, sem necessidade de contatar o SAMU	Médico e Enfermagem



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 4/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

Contatar SAMU ou Corpo de Bombeiros, caso necessário	Enfermagem
Classificação do caso e encaminhamento do paciente para Unidades de Pronto Atendimento, conforme Regulação	SAMU
Acionar Serviço Social	Enfermagem
Pesquisar, registrar e, se possível, abrir cadastro do paciente no AGHU, caso não esteja agendado	Recepcionista
Registrar atendimento do paciente	Médico
Informar administração sobre o evento	Enfermagem
Confeccionar Indicadores	Administração

## 10. RELAÇÃO DE SALAS PARA ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS

AMBULATÓRIO MARIA DA GLÓRIA				
PISO	ALA	SALA DE EMERGÊNCIA	SUBUNIDADE	TELEFONE
1º	1	14	Neurologia	3318-5869
2º	1	10	Otorrinolaringologia	3318-5594
3º	4	1	Endoscopia	3318-5226
AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA				
PISO	ALA	SALA DE EMERGENCIA	CLÍNICA	TELEFONE
01	Interna	Sala de Vacina	Pediatria	3318-5871
AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA				
PISO	ALA	SALA DE EMERGÊNCIA	CLÍNICA	TELEFONE
1º	Doenças infecto parasitárias - DIP	04	Dermatologia/DIP	3318-5530
2º	Sala ao lado da Coleta	08	Hematologia/Oftalmologia	3318-5584
3º	Sala de exame e Refração	1	Oftalmologia	3318-5521



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 5/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

## 11. REFERÊNCIAS

Sociedade Brasileira de Cardiologia. Diretrizes de mecanismos cardíacos de suporte da vida/Normatização do Carrinho de Emergência Arq. Cardiol. Vol. 81 Suplementos IV, Out./2003;

Resolução da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, nº 06, de 10 de março de 2013. Dispõe sobre os requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os serviços de endoscopia com a via de acesso ao organismo por orifícios exclusivamente naturais.

Resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM), nº 1.886, de 21 de novembro de 2008. Dispõe sobre as Normas Mínimas para Funcionamento de consultório médico e dos complexos cirúrgicos para procedimentos com internação de curta permanência.

Resolução CFM, nº 1.672, de 09 de julho de 2003. Dispõe sobre o transporte inter-hospitalar de pacientes e dá outras providências.

Resolução Conselho Federal de Enfermagem, nº 376, de 24 de março de 2011. Dispõe sobre a participação da Equipe de Enfermagem no processo de transporte de paciente em ambiente interno aos serviços de saúde.

Portaria Gabinete do Ministro do Ministério da Saúde (MS), nº 2048, de 05 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência.

Portaria Gabinete do Ministro/MS, nº 1.010, de 21 de março de 2012.

Portaria CFM, nº 1672/2003, art. 1º, itens 1, 2 e 3.

Protocolo de Regulação Para Urgência e Emergência da Secretaria Municipal de Saúde de Uberaba.

POP Agendamento de Consultas da Unidade Ambulatorial do HC-UFTM, acessado em 03/10/2019  
<http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/Agendamento+de+Consultas+-+vers%C3%BAo+final+1.pdf/7db7166e-63b0-4fb7-95b2-0af57fae6ad7>

Protocolo Manejo do Óbito no HC-UFTM, acessado em 03/10/2019  
<http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/Manejo+do+%2B%C3%B4bito+minuta+vers%C3%BAo+final+1.pdf/893b8e4a-b4c4-4df2-8234-4d2813e8402e>



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP</b>	POP.UAMB.004 - Página 6/6	
Título do Documento	<b>FLUXO DO ATENDIMENTO À INTERCORRÊNCIA AMBULATORIAL</b>	Emissão: 14/10/2019 Versão: 1	Próxima revisão: 14/10/2021

## 12. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	16/09/2019	Elaboração do fluxo para atendimento à intercorrência ambulatorial.

<b>Elaboração</b> Maria Catarina C. Árabe Cintia Machado Dutra Janna Talita A. Souza Dener D. C. Matos Colaboração Raphael Seabra Santana	Data: 16/09/2019
<b>Registro, análise, correções e revisão final</b> Ana Paula Corrêa Gomes – chefe da Unidade de Planejamento	Data: 02/10/2019
<b>Validação</b> Helida Rosa Silva, chefe da Unidade Ambulatorial Taciana Fernandes Araujo Ferreira, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado substituta	Data: 04/10/2019 Data: 10/10/2019
<b>Aprovação</b> Geisa Perez Medina Gomide, Gerente de Atenção à Saúde	Data: 11/10/2019

*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](http://www.Ebserh.gov.br)