



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 1/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

1. OBJETIVO

- Regularizar o fluxo do Programa de Atendimento Multidisciplinar ao Paciente Ostomizado (PAMPO) no Ambulatório Maria da Glória (AMG) da Unidade Ambulatorial (UAMB) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).
- Normatizar as rotinas administrativas relacionadas aos atendimentos prestados pelo PAMPO.
- Padronizar o fluxo do encaminhamento de pacientes/usuários externos e internos, atendendo às normas pactuadas entre o HC-UFTM e Secretaria de Saúde de Uberaba.

2. APLICAÇÃO

- AMG/UAMB.

3. UNIDADES ENVOLVIDAS

- AMG/UAMB.

4. CLIENTES/USUÁRIOS

- Gestores, equipes assistenciais e administrativas e pacientes ostomizados.

5. ENTRADA

- Paciente ostomizado residente na Macrorregião do Triângulo Sul.

6. PRODUTO

- Paciente orientado em relação à condição de uso e autocuidado.

7. INDICADORES

- Número de pacientes atendidos para orientação/mês;
- Número de bolsas entregues/mês;
- Procedência do paciente/mês.

8. SIGLAS

AGHU – Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários

AMG – Ambulatório Maria da Glória

Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

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

MG – Minas Gerais

PAMPO - Programa de Atendimento Multidisciplinar ao Paciente Ostomizado

PAP – Grade de Agendamento para Entrega de Bolsas

POP – Procedimento Operacional Padrão

UAMB – Unidade Ambulatorial

SAS/MS - Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde

SES/MG - Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 2/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

9. INFORMAÇÕES GERAIS

- Estomia é um procedimento cirúrgico que consiste na exteriorização dos sistemas (digestório, respiratório e urinário), criando um orifício externo que se chama estoma.
- Estomias intestinais (colostomia e ileostomia) são intervenções cirúrgicas realizadas, tanto no cólon (intestino grosso) como no intestino delgado, e consiste na exteriorização de um segmento intestinal, através da parede abdominal, criando assim uma abertura artificial para a saída do conteúdo fecal.
- Estomia Urinária (urostomia) é uma abertura abdominal para a criação de um trajeto de drenagem da urina. É realizada por diversos métodos cirúrgicos, com objetivo de preservar a função renal.

9.1 Informações Gerais Relacionadas ao PAMPO

- O HC-UFTM é uma unidade de saúde especializada para assistência à saúde das pessoas com estoma no estado de Minas Gerais (MG).
- Conforme Resolução nº 1249, de 20 de julho de 2007, da Secretaria de Estado de Saúde (SES)/MG, constitui serviço de referência ambulatorial a portadores de derivação intestinal e urinária, a unidade ambulatorial que disponha de instalações físicas apropriadas, com equipamentos básicos.
- O PAMPO não é vinculado a nenhuma unidade hospitalar.
- Conforme a Linha de Cuidado da SES/MG para a Pessoa Estomizada, é de responsabilidade da instituição de saúde fornecer, no mínimo, dois equipamentos coletores, no momento da alta hospitalar, até que o paciente consiga o atendimento ambulatorial.
- Conforme Portaria nº 400, de 16 de novembro de 2009, da Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde (SAS/MS), na atenção básica serão realizadas ações de orientação para o autocuidado e prevenção de complicações nas estomias.

10. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- Os pacientes são encaminhados para atendimento no AMG, em demanda espontânea, pela Atenção Básica de Saúde e/ou pelos hospitais da região atendida. Geralmente os pacientes possuem encaminhamento.
- No PAMPO são realizadas consultas de enfermagem relacionadas às orientações para o autocuidado, indicação e acompanhamento quanto ao uso de bolsas coletoras, assistência na prevenção e no tratamento de complicações e entrega de bolsas com adjuvantes de proteção e segurança.
- O atendimento de enfermagem acontece com horário previamente agendado.
- A entrega de bolsas acontece com data e períodos agendados antecipadamente.

10.1 Dos atendimentos Realizados na Modalidade – Assistência Multiprofissional ao Usuário Estomizado – Grade 5119, PAMPO (Orientações)

- Para o atendimento aos usuários externos deverá ser verificado no sistema de informações hospitalares, o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), se o usuário já possui



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 3/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

cadastro, a fim de evitar duplicidade de prontuário;

- Quando houver necessidade de abertura de cadastro para o usuário, na modalidade “Primeira Consulta”, nas especialidades de categoria “Demanda Espontânea”, o recepcionista deverá:

- ✓ Solicitar os documentos necessários que comprovem a identificação pessoal do usuário (documentos com fotos, certidão de nascimento); Cartão Nacional de Saúde e comprovante de endereço;

- ✓ O cadastro só será aberto com a apresentação dos documentos acima citados, sem exceção.

- Ao agendar a consulta, o recepcionista deverá verificar se houve atendimentos anteriores, com o objetivo de checar o fluxo de atendimentos do usuário, com exceção para a modalidade “Demanda Espontânea” em que procederá à abertura do cadastro;

- Após o agendamento da consulta o recepcionista imprimirá o *ticket* (comprovante do agendamento) e entregará ao usuário;

- ✓ Os atendimentos serão realizados com hora marcada, conforme impresso no comprovante do agendamento, desta forma, o recepcionista não deverá alterar o horário impresso no *ticket* como acontece nas demais especialidades;

- O recepcionista, ao entregar a comprovação do agendamento da consulta, deverá falar em voz alta e sinalizar no *ticket* a data e horário do atendimento, a quantidade de acompanhantes permitidos (1 por usuário, salvo quando o paciente necessitar de mais de 1 acompanhante (idosos, crianças e pacientes com necessidades especiais) e demais normas pertinentes à UAMB, bem como orientar o usuário a comparecer no dia e hora agendados;

- ✓ Pacientes que chegarem atrasados para a consulta serão atendidos após o atendimento daqueles que chegaram no horário agendado;

- Não são aceitos pacientes para a modalidade de consulta “Sessão/Excedente”. As primeiras consultas deverão ser agendadas, conforme a disponibilidade de atendimentos disponíveis na grade do profissional na modalidade “Referenciado”.

- Para os agendamentos de retorno dos usuários, os recepcionistas deverão seguir as mesmas orientações de agendamento das primeiras consultas, utilizando as vagas disponíveis na modalidade “Reconsulta”, sem exceção;

- ✓ Caso o recepcionista do guichê não observar as orientações acima, a empresa terceirizada, contratante do mesmo, será notificada pelo profissional, responsável pelo atendimento, e pela chefia da UAMB.

- Ao final do expediente de cada turno, o recepcionista deverá registrar no AGHU as ausências dos usuários que estavam agendados para aquela data;

- Em nenhuma hipótese será realizado atendimento sem a presença do paciente;

- Não será permitido aos motoristas das Secretarias de Saúde acesso ao atendimento do PAMPO em nome de terceiros.

10.2 Dos Atendimentos Realizados na Modalidade – Programa de Assistência Multiprofissional ao Usuário Estomizado – Grade 5121, PAP (Entrega de Bolsas)

- Ao agendar a consulta, o recepcionista deverá verificar se houve atendimento anterior, com



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 4/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

o objetivo de checar o fluxo de atendimentos ao usuário;

- Após o agendamento da consulta, o recepcionista imprimirá o *ticket* (comprovante do agendamento) e entregará ao usuário;
- ✓ Os atendimentos são realizados das 8 horas às 9h30min, por ordem de chegada do paciente;
- 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 (1 por usuário, salvo quando o paciente necessitar de mais de 1 acompanhante (idosos, crianças e pacientes com necessidades especiais) e demais normas pertinentes à UAMB, bem como orientar o usuário a comparecer no dia e hora agendados;
- ✓ A categoria “Demanda Espontânea - Excedente” poderá ser acolhida no PAP, das 8 horas às 9h30min, e os pacientes alertados de que as entregas fora da data agendada só serão possíveis se houver disponibilidade de bolsas no programa;
- Para o agendamento de retorno dos usuários, os recepcionistas deverão seguir as mesmas orientações de marcação das primeiras consultas, utilizando as vagas disponíveis na modalidade “Exames e Procedimentos”;
- Ao final do expediente de cada turno, o recepcionista deverá registrar no AGHU as ausências dos usuários que estavam agendados para aquela data;
- As bolsas podem ser entregues para acompanhantes, responsáveis e/ou motoristas das Secretarias de Saúde em nome dos pacientes.

10.3 Do Registro do Atendimento em Prontuário Eletrônico

- A equipe assistencial que prestar atendimento ao paciente ostomizado deverá registrar o atendimento ambulatorial no prontuário eletrônico do paciente (AGHU) descrevendo a conduta prestada;
- ✓ Ao final do atendimento a equipe assistencial deverá finalizar a consulta no sistema AGHU para fins de faturamento, estatística e indicadores.
- Em caso de alta da paciente – contrarreferência – justificar a condição de alta ao final da descrição da conduta;
- Na impossibilidade de uso do AGHU, o atendimento deverá ser anotado em ficha de evolução impressa para ser entregue no Serviço de Arquivo de Prontuários.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 5/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

11. RESUMO DOS PROCEDIMENTOS E RESPONSÁVEIS

Atividades	Responsáveis
Agendar a consulta no sistema AGHU	Recepcionistas do AMG
Realizar acolhimento e orientações	Enfermeiro do Programa
Realizar entrega das bolsas	Enfermeiro do Programa
Dar alta ou encaminhar para especialidades no âmbito da UAMB	Enfermeiro do Programa
Registrar atendimento	Enfermeiro do Programa
Compilar Indicadores	Administração

12. REFERÊNCIAS

HumanizaSUS – acesso em 28/08/2019

<http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/humanizasus/diretrizes>

Carta de Serviços ao Cidadão do HC-UFTM – acesso 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>

Manual de Normas e Rotinas da Unidade Ambulatorial – acesso em 28/08/2019.

<http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/manualnormasrotinasuniamb/40254ca2-8442-4fab-8141-392253319824>

Programa de Atendimento Multidisciplinar ao Paciente Ostomizado - cesso em 03/12/2019.

http://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/p_sas_400_2009_ostomizados.pdf

Critérios, Normas e Procedimentos para Assistência a Portadores de Derivação Intestinal ou Urinária da SES/MG – acesso em 06/01/2020

<http://www.saude.mg.gov.br/images/documentos/resolucao1249.pdf>

Procedimento Operacional Padrão (POP) “Agendamento de Consultas” da Unidade Ambulatorial do HC-UFTM, acesso em 06/01/2020.

<http://www2.ebserh.gov.br/documents/147715/0/Agendamento+de+Consultas+-+vers%2B%C3%BAo+final+1.pdf/7db7166e-63b0-4fb7-95b2-0af57fae6ad7>



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO -POP	POP.UAMB.006 - Página 6/6	
Título do Documento	FLUXO DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR AO PACIENTE OSTOMIZADO - PAMPO	Emissão: 08/01/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 08/01/2022

13. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
01	03/12/2019	Fluxo do Programa de Atendimento Multidisciplinar ao Paciente Ostomizado – PAMPO.

Elaboração Maria Catarina C. Árabe Janna Talita A. Souza Veridiana Bernardes Faria Colaboração Raphael Seabra Santana	Data: 10/12/2019
Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes – chefe da Unidade de Planejamento	Data: 06/01/2020
Validação Hélida Rosa Silva, chefe da Unidade Ambulatorial	Data: 08/01/2020
Aprovação Ivone Helena Rocha, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado	Data: 08/01/2020

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