

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 1/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

1. APRESENTAÇÃO

A Unidade de Ambulatório (UAMB) caracteriza-se como unidade assistencial vinculada ao Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico; Divisão de Gestão do Cuidado e Apoio Diagnóstico e Terapêutico; Gerência de Atenção à Saúde e Superintendência do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD).

Tem como finalidade realizar atendimento ambulatorial nas diversas especialidades médicas e multiprofissionais.

Atualmente, há 70 agendas ambulatoriais pactuadas na unidade. Este quantitativo é dinâmico, uma vez que está relacionado as necessidades das áreas assistenciais e a disponibilidade dos profissionais para a manutenção da agenda ambulatorial. A meta contratual pactuada entre a instituição e a Secretaria Municipal de Saúde (SEMS) corresponde a 2.900 atendimentos/mês.

O acesso dos pacientes ao serviço ambulatorial ocorre através do Sistema Nacional de Regulação (SISREG) caracterizado como a primeira consulta do paciente. A primeira consulta é agendada na Unidade Básica de Saúde (UBS), via Central de Marcação de Consultas da SEMS.

Os retornos são caracterizados como os atendimentos subsequentes a primeira consulta para seguimento ambulatorial. Além destes, há ainda o atendimento de pós alta hospitalar decorrente das internações nas enfermarias vinculadas as unidades assistenciais desta instituição.

Referente ao perfil do profissional que realiza atendimento na UAMB, há a categorização de atendimento de profissional de nível superior; médico assistente; médico assistente preceptor e docente.

A UAMB é constituída por 03 postos de trabalho, sendo eles o Serviço Ambulatorial - Ambulatório 01 e 02; o Posto de Suporte Ambulatorial (PSA) e o serviço de Eletroencefalograma (EEG).

O Ambulatório 01 e 02 é destinado para atendimento de consultas ambulatoriais de especialidades. Referente a infraestrutura do Ambulatório 01 e 02, o serviço possui 02 recepções e 23 consultórios. Destes, 15 são consultórios de atendimento geral e 08 são consultórios equipados para atendimento de especialidades. Dos consultórios específicos, exemplifica-se: 01 sala para atendimento da especialidade de otorrinolaringologia; 02 salas para atendimento da especialidade de oftalmologia; 02 salas para atendimento de ginecologia e obstetrícia; 01 sala para atendimento de pediatria e 02 salas para atendimento de enfermagem.

O PSA apresenta-se como retaguarda para o serviço em situações de intercorrências clínicas e/ou urgências do Ambulatório 01 e 02. Além disto, neste posto de trabalho são realizados procedimentos ambulatoriais que necessitem de maior complexidade de cuidados, como exemplo: realização de punção líquórica, punção de medula óssea, paracentese, toracocentese; cuidados com traqueostomia; transfusão de hemocomponentes; preparo e encaminhamento de pacientes ao bloco cirúrgico para a realização das cirurgias ambulatoriais; retaguarda para o atendimento de

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 2/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

colaboradores nas ocorrências de acidentes ocupacionais mediante a indisponibilidade da equipe da Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, dentre outros atendimentos. A atividade que representa o maior fluxo de atendimento na unidade corresponde a rotina de administração e infusão de medicamentos, especialmente em pacientes ambulatoriais assistidos pelas especialidades de reumatologia, infectologia e hematologia.

Referente a infraestrutura, possui 01 sala equipada para atendimento de urgência e/ou atendimentos com maior complexidade assistencial; 02 salas para atendimento de infusão de medicamentos; 01 sala de recepção utilizada para coletas de exames laboratoriais; 01 sala para preparo pré-operatório e 01 posto de enfermagem.

O atendimento de EEG caracteriza-se como a realização dos exames de eletroencefalograma para a atendimento da demanda interna dos pacientes assistidos nas Unidades de Terapias Intensivas, Unidades de Internação e também do ambulatório de neurologia, conforme as avaliações clínicas. Os exames são agendados pelo Sistema UDIMA, pelos médicos assistentes vinculados as unidades assistenciais.

2. OBJETIVOS

- Definir as normas e rotinas da Unidade de Ambulatório.

2.1. Objetivos específicos

- Promover a uniformização da assistência em toda a unidade;
- Definir as atribuições de cada membro da equipe;
- Definir as responsabilidades de cada turno assistencial, garantindo maior controle e organização da unidade;
- Otimizar a utilização de recursos materiais, reduzindo perdas e desperdício;
- Reduzir a ocorrência de erros e incidentes.

3. DESCRIÇÃO

3.1 Normas e rotinas comuns a todas as categorias

- Seguir as normativas vigentes no HU-UFGD;
- Manter a boa imagem da instituição junto à comunidade;
- Ser ético em todas as ações e iniciativas e manter-se sempre atualizado

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 3/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

tecnicamente;

- Respeitar as necessidades, os valores, os princípios éticos, morais e as crenças dos colegas de trabalho e dos usuários;
- Manter a discrição sobre fato sigiloso, em razão da sua atividade profissional;
- Garantir a privacidade do paciente durante toda sua internação;
- Comunicar-se de forma efetiva e clara entre todos os membros da equipe e, com pacientes e acompanhantes;
- Promover a ordem e o silêncio da unidade;
- Garantir o adequado registro das informações que forem necessárias ao bom andamento das atividades;
- Respeitar todas as instâncias superiores de acordo com organograma da unidade e da instituição, fazendo-se cumprir as determinações e seus documentos institucionais;
- Ser cortês com toda a equipe, sabendo dirigir-se ao colega de trabalho de forma coerente e empática;
- Acolher e agir cordialmente com o paciente, acompanhante e seus visitantes, fornecendo orientações sobre o funcionamento das rotinas do hospital e de todas as etapas do cuidado a serem realizadas;
- Comparecer ao local de trabalho em boas condições de higiene e utilizando roupas adequadas ao ambiente de trabalho. O uso de shorts, saias curtas, roupas transparentes, bermudas, camisetas, trajes de banho, chinelos e calçados abertos, não é apropriado para o acesso ao hospital.
- Utilizar crachá de identificação durante toda a permanência na instituição;
- Comparecer ao setor, obedecendo ao horário pré-determinado pela escala de trabalho, obedecendo às normas referentes à troca de plantões;
- Não utilizar adornos;
- Manter unhas aparadas, higienizadas e, não utilizar unhas postiças conforme recomendações do Serviço de Controle das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (SCIRAS);
- Em caso de cabelos longos, mantê-los presos ou com uso de touca durante assistência ao paciente;
- Manter a unidade sempre em ordem e garantir a devida higienização;
- Usar devidamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), conforme descrito na NR – 32 e PRT.CCIRAS.003 – Isolamentos e Precauções;

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 4/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

- Realizar os exames periódicos, conforme determinações da Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (USOST), assim como manter esquema vacinal em dia;
- Participar diretamente dos processos de Gerenciamento de Riscos na Unidade, treinamentos e/ ou reuniões organizadas pela instituição, conforme orientação da chefia imediata;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PRGSS) do hospital;
- Zelar pelos equipamentos e materiais da unidade, evitando desperdícios e danos ao patrimônio;
- Cumprir os horários de repouso estabelecidos, de acordo com as normas da CLT.
- Não ingerir bebida alcoólica, drogas ou qualquer substância entorpecente que possam impactar na qualidade do trabalho e assistência prestada e, nem comparecer ao trabalho sob efeito deles.

3.2 Rotinas relativas aos atendimento prioritário

3.2.1 Atendimento prioritário e direito a acompanhante

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos terão atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000). Além desses, pacientes oncológicos, transplantados e pacientes com deficiência física ou mental também devem ter prioridade no atendimento.

Além do atendimento preferencial, os pacientes prioritários, assim como os pacientes indígenas e pediátricos, tem direito a acompanhante durante a consulta ambulatorial.

3.2.2 Acolhimento, orientações e tempo de espera para atendimento

O paciente deverá ser acolhido primeiramente pela equipe de recepção do ambulatório. Esta é responsável pela conferência dos dados da consulta e atualização do cadastro no Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários (AGHU).

O horário de chegada para o atendimento corresponde ao horário do agendamento da consulta. As consultas são agendadas de forma escalonada (de 10 em 10 minutos), de acordo com o horário programado para início dos atendimentos na abertura da agenda. O tempo de espera pode variar de acordo com o número de pacientes da agenda ambulatorial. Estima-se um tempo de espera de até duas horas entre a chegada do paciente e a realização do atendimento.

Para atendimento no PSA, o paciente deverá confirmar o atendimento na recepção

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 5/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

de internação. Posteriormente a inclusão dos dados no sistema AGHU, o paciente é encaminhado para atendimento da equipe assistencial.

3.2.3 Meios de comunicação

O contato entre os pacientes e a equipe do Ambulatório é realizado via telefone. Para isso é importante manter o cadastro sempre atualizado, facilitando a comunicação e orientação de agendamento das consultas.

3.3 Rotinas relativas aos recursos humanos

3.3.1 Horários de Trabalho

A UAMB tem funcionamento de segunda a sexta-feira, com atendimentos assistenciais das 7h às 19h.

A equipe de enfermagem é distribuída entre o turno matutino e vespertino para composição da escala de trabalho.

A equipe de recepção é terceirizada sendo a gestão do contrato vinculada à Unidade de Serviços Gerais. A escala de trabalho está organizada de forma que contemple os horários com maior fluxo de atendimento, sendo o início do atendimento às 6h para acolhimento dos pacientes e organização das rotinas administrativas.

3.3.2 Vestimenta e uniforme

A equipe de recepção deverá utilizar o uniforme fornecido pela empresa terceirizada.

Os profissionais de saúde deverão utilizar vestuário compatível com os normativos dos órgãos de controle, com atenção especial ao uso correto dos equipamentos de proteção individual (NR-32).

3.3.3 Agendamento de folgas/férias

O planejamento da escala de trabalho é realizado mensalmente, conforme Procedimento Operacional Padrão Elaboração das escalas de Serviço da Enfermagem (POP.DE.063) e o planejamento dos períodos de férias é realizado anualmente, conforme o Protocolo de Gerenciamento de Recursos Humanos de Enfermagem (PRT.DE.001).

O planejamento da escala de trabalho e dos períodos de férias da equipe de recepção terceirizada é gerido pela empresa contratada respeitando as rotinas da UAMB.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 6/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

3.3.4 Atribuições por categoria profissional

3.3.4.1 Enfermeiro

- Prestar atendimento e informações ao público;
- Auxiliar na localização de pessoas, locais e dependências do hospital;
- Participar dos processos e fluxos de trabalho desenvolvidos na unidade, apresentando propostas de melhoria;
- Cumprir os protocolos e instrumentos normativos da instituição;
- Preencher corretamente os impressos utilizados na unidade;
- Realizar assistência de enfermagem e os procedimentos inerentes a categoria profissional;
- Realizar triagem ambulatorial conforme as especificidades das agendas;
- Atualizar o censo de pacientes da unidade;
- Manter o posto de trabalho organizado;
- Planejar, solicitar, organizar e conferir os materiais e insumos necessários para assistência;
- Planejar, solicitar, organizar e conferir os medicamentos necessários para assistência;
- Conferir o carro de urgência, o desfibrilador e o laringoscópio;
- Solicitar manutenção de equipamentos médicos, mobiliário e/ou reparos de infraestrutura;
- Comunicar a chefia imediata diante de situações que interfiram na rotina da unidade.

3.3.4.2 Técnico de Enfermagem

- Prestar atendimento e informações ao público;
- Auxiliar na localização de pessoas, locais e dependências do hospital;
- Participar dos processos e fluxos de trabalho desenvolvidos na unidade, apresentando propostas de melhoria;
- Cumprir os protocolos e instrumentos normativos da instituição;
- Preencher corretamente os impressos utilizados na unidade;
- Realizar assistência de enfermagem e os procedimentos inerentes a categoria profissional;

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 7/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

- Realizar triagem ambulatorial conforme as especificidades das agendas;
- Manter o posto de trabalho organizado;
- Solicitar, organizar e conferir os materiais e insumos necessários para assistência;
- Solicitar, organizar e conferir os medicamentos necessários para assistência;
- Solicitar manutenção de equipamentos médicos, mobiliário e/ou reparos de infraestrutura;
- Comunicar a chefia imediata diante de situações que interfiram na rotina da unidade.

3.3.4.3 Recepcionista

- Prestar atendimento e informações ao público;
- Auxiliar na localização de pessoas, locais e dependências do hospital;
- Atender chamadas telefônicas na recepção;
- Preencher corretamente os formulários utilizados na unidade;
- Solicitar no almoxarifado os materiais necessários para o desempenho de suas atividades;
- Informar a chefia imediata sempre que identificar problemas técnicos/estruturais em seu ambiente de trabalho;
- Cadastrar/atualizar todos os pacientes atendidos no sistema;
- Verificar e Agendar consultas;
- Realizar remarcações (remarcar ou desmarcar pacientes);
- Atualizar no AGHUX o módulo ambulatorial, registrando a presença e ausência de pacientes ou demais situações referentes ao atendimento ambulatorial;
- Preencher dados de pacientes em formulários;
- Organizar consultórios médicos, conferindo os formulários e agendas, de acordo com a escala médica.
- Documentos: Organizar, preencher e encaminhar todos documentos necessários para o faturamento da produção ambulatorial e hospitalar.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 8/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

3.3.5 Relativas ao processo de organização da unidade

3.3.5.1 Organização e controle de materiais de almoxarifado

O controle de materiais e insumos médico-hospitalares deverá ser realizado pela respectiva equipe de cada posto de trabalho. Os materiais deverão ser organizados, repostos e conferidos quanto a data de validade. Deverá ser adotado o princípio de estoque eficiente, de modo que não haja armazenamento de insumos e materiais além do quantitativo necessário para o atendimento.

Os Ambulatórios 01 e 02 possuem armários localizados nos corredores internos para armazenamento de insumos médico-hospitalares e para armazenamento de materiais de escritório e expediente. Os insumos médico hospitalares deverão ser organizados pela equipe de enfermagem e os materiais de escritório pela equipe de recepção. A conferência deverá ser realizada mensalmente, preferencialmente na última semana do mês. Os insumos médico-hospitalares deverão ter atenção especial para a conferência da data de validade. A rotina de organização dos armários deverá ser intercalada entre as equipes do matutino e vespertino.

Além da conferência mensal, é rotina da equipe de enfermagem do ambulatório realizar a conferência dos consultórios ao final de cada turno de atendimento, a fim de manter a organização dos mesmos. Nesta conferência, é importante verificar a quantidade de materiais disponíveis nas mesas de apoio, como por exemplo: luvas, gases, espátulas, roupa, lençol toalha para as macas, dentre outros, conforme a especificidade de cada consultório.

No PSA, além da conferência dos materiais e insumos armazenados no posto de enfermagem, a equipe deverá estar atenta na organização da sala de urgência, de modo que os materiais estejam de fácil acesso e disponíveis para o atendimento imediato.

3.3.5.2 Organização e controle medicamentos da unidade

A dispensação de medicamentos deverá seguir a rotina do Setor de Farmácia Hospitalar.

Devido ao caráter ambulatorial da unidade, os medicamentos deverão estar vinculados a prescrição eletrônica no sistema AGHU ou ainda ao receituário médico ambulatorial para a dispensação dos mesmos.

Os medicamentos, as soluções de grande volume e as coberturas para curativos deverão seguir o conceito de estoque eficiente, de modo que não haja armazenamento além do quantitativo necessário para o atendimento. A organização, reposição e conferência deverá ser realizada mensalmente, de modo intercalado entre os turnos.

Os medicamentos abertos em uso na unidade deverão ter especificado a data de abertura e o controle da data de validade, conforme a rotina estabelecida pelo Setor de Farmácia.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 9/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 06/03/2025

Não deverá haver estoque de medicamentos de uso esporádico ou ainda medicamentos classificados como potencialmente perigosos, como por exemplo: medicamentos psicotrópicos e eletrólitos concentrados.

- **Controle da temperatura da geladeira**

A geladeira da unidade é de uso exclusivo para armazenamento de medicamentos e curativos.

A organização da mesma é responsabilidade da equipe de enfermagem do serviço de ambulatório, sendo que a higienização deverá ser feita mensalmente, de modo intercalado entre os turnos.

A temperatura da geladeira da sala de curativo deverá ser verificada às 07 horas e às 18 horas, pela equipe de enfermagem do ambulatório 1 e 2.

3.3.5.3 Conferência e organização do carro de urgência

A conferência do carro de urgência deverá ser realizada mensalmente, pela respectiva equipe de enfermagem de cada posto de trabalho (enfermeiro e técnico de enfermagem), preferencialmente na primeira semana do mês, conforme MA.DENF.001.

A conferência do lacre, o teste do desfibrilador e o teste do laringoscópio deverão ser realizados diariamente e anotados em impresso próprio, pelo enfermeiro.

3.3.5.4 Organização e controle dos materiais da Central de Material Esterelizados (CME)

Os materiais estéreis de uso habitual na unidade deverão ser armazenados em quantitativo necessário para atendimento nos postos de trabalho, conforme as agendas diárias, sendo avaliado diariamente. A conferência da data de validade deve ser feita semanalmente, preferencialmente às sextas-feiras. Os materiais com data de esterelização vencida deverão ser encaminhados à CME, conforme rotina da Unidade de Bloco Cirúrgico e Processamento de Materiais Esterelizados (UBCME).

Os materiais mais utilizados na unidade são: material de curativo, instrumentais para avaliação ginecológica, kit de cateterismo vesical, campo cirúrgico, dentre outros.

3.3.5.5 Organização e controle da rouparia/enxoval

Para o atendimento geral da UAMB, o enxoval comumente utilizado é: lençol para maca, lençol de leito, toalha, camisola ginecológica e conjunto adulto.

Para o atendimento no ambulatório, a organização do enxoval deverá atender a

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 10/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 06/03/2025

especificidade dos consultórios, conforme as agendas diárias.

No atendimento dos consultórios gerais, deverá ser utilizado o lençol de maca com a sobreposição do lençol de papel para proteção do mobiliário. O lençol de papel deverá ser trocado a cada atendimento, pelo profissional assistente. Os lençóis de tecido deverão ser trocados diariamente, ao término do turno vespertino, pela equipe de enfermagem.

No atendimento de ginecologia e obstetrícia, as camisolas deverão estar disponíveis no armário das salas, com quantitativo aproximado de 10 a 20 pacientes/dia.

Na sala de curativos, os lençóis e toalhas deverão ser disponibilizados conforme a demanda e necessidade do procedimento.

Para o atendimento do PSA, deverá haver disponível vestuário para a troca de roupa de pacientes submetidos a cirurgia local. Deve haver conjunto (camisa e bermuda), em tamanhos variados, com estoque aproximado de 05 conjuntos/dia. Além dos conjuntos, deverá haver disponível lençol de leito, com estoque aproximado de 10 unidades.

Na sala de EEG utiliza-se o lençol para a organização do leito e toalhas para higienização do couro cabeludo e preparo do paciente para o exame. A equipe técnica responsável deverá estar atenta ao quantitativo necessário, conforme a agenda diária.

A reposição dos armários de rouparia fica sob a responsabilidade da equipe de hotelaria.

3.3.5.6 Organização da copa

A unidade não dispõe de copa, dessa forma não há possibilidade de armazenamento de alimentos. Os alimentos trazidos pelos colaboradores para consumo diário deverão ser acondicionados nos armários pessoais somente no período de cumprimento da jornada de trabalho.

3.3.5.7 Organização do Depósito de Material de Limpeza (DML)

O local deverá ser mantido limpo e organizado, sem armazenamento de pertences pessoais, equipamentos, materiais ou insumos. A limpeza e organização do DML fica sob a responsabilidade da equipe de higienização.

3.3.5.8 Organização do Expurgo

Os materiais que estiverem no expurgo deverão ser encaminhados à CME ao término de cada turno de trabalho, conforme os horários estabelecidos pela UBCME. O expurgo deverá ser mantido limpo e organizado, sem armazenamento de pertences pessoais, equipamentos, materiais ou insumos não utilizados. Os resíduos deverão ser descartados e acondicionados da forma correta, conforme rotina do Setor de Hotelaria. A organização do expurgo fica sob a responsabilidade da

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 11/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

equipe de enfermagem e a limpeza do expurgo fica sob a responsabilidade da equipe de higienização.

3.4 Relativas às rotinas assistenciais da unidade

3.4.1 Passagem de plantão

Nas trocas de turno, as equipes deverão compartilhar as informações referentes a assistência aos pacientes, programação da agenda e/ou organização da unidade. Não é necessário registro impresso de passagem de plantão devido ao perfil ambulatorial de atendimento.

3.4.2 Atualização do censo

Ao término de cada turno de trabalho, o censo de pacientes do PSA deverá ser atualizado no AGHU, pelos enfermeiros da unidade. Os pacientes que já tiverem finalizado o atendimento ambulatorial deverão ser lançados como alta administrativa no sistema.

3.4.3 Transporte de pacientes

Os pacientes submetidos à cirurgia ambulatorial, exames de imagem ou que serão transferidos para outra unidade assistencial da instituição deverão ser transportados em cadeira de rodas ou maca para os respectivos destinos, conforme a necessidade, respeitando o Protocolo de Prevenção de Quedas.

3.4.4 Atendimento de urgência para pessoas não internadas

O atendimento de urgência e emergência para pessoas não internadas deverá seguir o fluxo interno do HU-UFGD.

O PSA é referência para o atendimento de urgência para adolescentes a partir de 12 anos, adultos e idosos. A equipe médica de referência para estes atendimentos é o plantonista da Unidade de Clínica Médica (UCM) ou da Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTIAD).

Os pacientes em atendimento ambulatorial que necessitem de suporte clínico e/ou atendimento de urgência, deverão ser encaminhados ao PSA. Compete ao profissional médico da respectiva agenda ambulatorial a avaliação e o atendimento ao paciente. Nas ausências do profissional médico, o plantonista da UCM ou UTIAD deverão ser acionados.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 12/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

3.4.5 Solicitação de internação

Todas as solicitações de internação hospitalar deverão ser tramitadas junto ao Núcleo Interno de Regulação de Leitos (NIR). Compete ao médico assistente verificar a disponibilidade de vagas, preenchimento dos formulários de autorização de internação hospitalar (AIH).

3.4.6 Transferência externa

Caso não haja leito disponível na instituição ou o paciente necessite ser transferido para outra unidade de saúde, compete ao médico assistente solicitar a transferência para o serviço de referência. O Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU) deverá ser acionado para o transporte.

3.4.7 Comunicação de incidentes relativos à segurança do paciente

Os incidentes identificados no plantão deverão ser notificados no sistema Vigihosp. Todos os membros da equipe podem fazer a notificação.

3.4.8 Limpeza terminal e limpeza concorrente

A limpeza terminal da unidade deverá ser realizada diariamente, no período noturno, pela equipe de higienização. Deverá incluir a limpeza estrutural dos corredores internos e externos, salas de atendimento, recepção e áreas comuns de circulação de pacientes e membros da equipe da unidade.

No decorrer do período diurno, a equipe de higienização deverá realizar a limpeza e desinfecção de superfícies, conforme a necessidade de atendimento e a disponibilidade de salas livres.

A limpeza concorrente da unidade compete a equipe de enfermagem. Deverá ser realizada minimamente 02 vezes por dia, preferencialmente ao término de cada turno e/ou após a finalização do atendimento ao paciente. Deverá incluir a limpeza de mobiliários e equipamentos, utilizando álcool 70%.

3.5 Relativas às atividades administrativas

3.5.1 Programação das agendas

Para abertura das agendas ambulatoriais, deverá ser seguido o Manual de Processos - Solicitar a Abertura ou Inativação da Agenda Ambulatorial, desenvolvido pelo Setor de Governança e Estratégia e aprovado pela Superintendência.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 13/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

Posterior a formalização de abertura das agendas, as mesmas deverão ser programadas no sistema AGHU, no módulo ambulatorial.

Para isto, é necessário realizar o cadastro da grade ambulatorial com as especificidades da agenda: especialidade, data e hora de atendimento, quantitativo de pacientes, tipo de atendimento (secretaria municipal ou demanda espontânea), condição de atendimento (primeira consulta ou retorno) e duração das consultas.

As agendas ambulatoriais deverão ser monitoradas para o lançamento das alterações, tais como bloqueios ou abertura de horários extras, conforme a necessidade.

Atualmente, esta rotina está sendo desenvolvida pela chefia da unidade, uma vez que não há lotação de assistente administrativo na equipe.

3.5.2 Agendamento de consultas

Todas as consultas deverão ser agendadas no sistema AGHU, tanto para os pacientes com primeiro acesso como nos casos de retornos.

Para a inclusão dos pacientes de primeira consulta, o arquivo com as informações de acesso dos pacientes SISREG deverá ser importado no sistema AGHU, no módulo ambulatorial, anteriormente a data da consulta. Os registros de agendamento deverão ser arquivados na pasta eletrônica da unidade para possíveis conferências ou detalhamento dos erros de agenda. Esta rotina está sendo desenvolvida pela chefia da unidade, uma vez que não há lotação de assistente administrativo na equipe.

Os retornos para acompanhamento ambulatorial ou retorno pós alta são programados conforme a disponibilidade de horários. A organização dos agendamentos de retorno fica sob a responsabilidade da equipe de recepção.

3.5.3 Organização do prontuário

Os registros de atendimento deverão ser assinados e preenchidos pelos executantes, atentando-se para que todas as informações estejam completas.

No PSA, os prontuários deverão ser recolhidos pela equipe do faturamento para processamento das informações e arquivo.

No ambulatório, todos os registros de consultas ambulatoriais deverão ser impressos e assinados no dia do atendimento. A equipe de recepção deverá encaminhar os impressos ao faturamento para processamento das informações e arquivo.

Todos os procedimentos realizados na unidade, como curativos grau II; biópsias; punções para fins diagnósticos ou terapêuticos, como paracentese, toracocentese, dentre outros, deverão ser registrados no sistema AGHU e preenchidos os impressos necessários para o faturamento, conforme cada procedimento (como exemplo: Autorização de Procedimento de Alto

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 14/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023	Próxima revisão: 06/03/2025
		Versão: 01	

Custo – APAC, Registro Geral – RGO, dentre outros).

3.5.4 Requisição de materiais de almoxarifado

Os materiais de almoxarifado deverão ser solicitados mediante a necessidade de abastecimento dos itens, preferencialmente 01 vez por semana, partindo do princípio do consumo eficiente e do armazenamento de estoque mínimo. Todas as solicitações deverão ser realizadas no módulo suprimentos, no AGHU.

3.5.5 Solicitação de manutenção de equipamentos médicos

Quando observado a necessidade de manutenção de equipamentos, a solicitação deverá ser realizada no aplicativo próprio, conforme rotina do Setor de Engenharia Clínica. Todos os membros da equipe de enfermagem podem solicitar manutenção.

3.5.6 Solicitação de manutenção de mobiliários

Quando observado a necessidade de manutenção de mobiliário, a solicitação deverá ser realizada via telefone, conforme rotina da Unidade de Patrimônio. Caso seja necessário substituição, devolução ou solicitação de novo bem, deverá ser realizado via e-mail, pela chefia da unidade.

3.5.7 Solicitação de manutenção de infraestrutura

Quando observado a necessidade de manutenção de infraestrutura, a solicitação deverá ser realizada no aplicativo próprio, conforme rotina do Setor de Infraestrutura. Todos os membros da equipe de enfermagem podem solicitar manutenção.

3.5.8 Preenchimento e atualização do indicadores

Mensalmente, os indicadores administrativos referente à UAMB são coletados do sistema AGHU e lançados no Painel de Bordo, de modo automatizado. O monitoramento destes dados são avaliados pela chefia da unidade e pela equipe da Unidade de Produção.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UAMB.001 – Página 15/15	
Título do Documento	MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO	Emissão: 06/03/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 06/03/2025

4. REFERÊNCIAS

Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH. **Regimento Interno do Serviço de Ambulatório 1 e 2**. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/aceso-a-informacao/boletim-de-servico/2021/atualizacao-do-regimento-interno-dos-ambulatorios-1-e-2-versao-2-0.pdf>. Acesso em 28/12/2022.

Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH. **Carta de Serviços ao Usuário do HU-UFGD**. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>. Acesso em 28/12/2022.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	30/01/2023	Elaboração do Manual de Normas e Rotinas

Elaboração Fabricia Becker Erani – Unidade de Ambulatório	Data: 30/01/2023
Análise Fernanda Raquel Ritz Araújo Alencar – Divisão de Enfermagem Daniel Salas Steinbaum - Divisão de Gestão do Cuidado e Apoio Diagnóstico e Terapêutico Josiclari Mota Carbonari – Unidade de Serviços Gerais	Data: 03/01/2023 Data: 06/01/2023 Data: 10/02/2023
Validação Fuad Fayez Mahmoud – Setor de Gestão da Qualidade	Data: 17/02/2023
Aprovação Colegiado Executivo	Data: 06/03/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.017056/2022-63