

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UACAP.087– Página 1/4	
Título do Documento	FLUXO DE ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA UACAP	Emissão: 25/11/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 25/11/2026

1. OBJETIVOS

Definir o fluxo de atendimento realizado pela recepção da UACAP aos pacientes que realizarão coleta ambulatorial.

2. MATERIAL

- Computador;
- Sistema laboratorial (SIL);
- Impressora de etiquetas.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

O horário de funcionamento da recepção do laboratório é das 06:00 às 16:00 de segunda à quinta e das 06:00 às 15:00 nas sextas-feiras. Os pacientes serão atendidos na recepção pelas atendentes, que irão orientá-los conforme sua necessidade, e as coletas serão realizadas por técnicos de laboratório capacitados.

A coleta ambulatorial somente poderá ser realizada aos seguintes grupos de pacientes:

- Encaminhados pelas UBSs: coleta para teste de HIV, curva glicêmica, glicemia jejum e pós prandial, pré-operatórios/monitoramento de tratamento com anticoagulante (coagulograma) e coletas solicitadas pelos analistas para confirmação de resultado. O acesso dos pacientes externos a coleta ambulatorial ocorre através do Sistema Nacional de Regulação (SISREG).
- Encaminhados pela marcação cirúrgica do HU-UFGD: exames pré-operatórios;
- Encaminhados pelo SOST: acidentes de trabalho, periódicos, admissionais e demissionais.

O fluxo de atendimento deve ocorrer de acordo com as etapas descritas abaixo:

- 1º Atender o paciente que procura a recepção e verificar sua necessidade, se ele tiver dúvidas quanto a realização de algum exame ou preparo, instruí-lo. Se o paciente for realizar exames ou retirar laudo, orientá-lo a pegar uma senha (normal ou preferencial) na tela de emissão de senhas e solicitar que ele aguarde;
- 2º Chamar as senhas conforme ordem de prioridade;

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UACAP.087– Página 2/4	
Título do Documento	FLUXO DE ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA UACAP	Emissão: 25/11/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 25/11/2026

3º Atender os pacientes e colaboradores do HU-UFMG e verificar se necessitam realizar exames ou retirar laudos.

3.1. Realização de exames

- I. Conferir as solicitações dos exames e documentos (documento pessoal com foto e cartão SUS) dos pacientes e colaboradores, conforme *POP.057 - Cadastro de amostras*;
 - **OBS:** Para pacientes encaminhados pelas UBSs além do pedido médico e dos documentos citados, deve-se solicitar também a guia do SISREG. Para pacientes encaminhados pela marcação cirúrgica, conferir se na solicitação médica está o encaminhamento e a data de coleta (anotado à caneta na guia);
- II. Confirmar se o paciente/colaborador está em jejum quando o exame assim exigir;
 - **OBS:** não esquecer de inserir no cadastro os dados obrigatórios: nome completo, data de nascimento, sexo, nome da mãe, endereço, número do cartão do SUS, CRM do médico solicitante.
- III. Devolver os documentos do paciente/colaborador após término do cadastro e solicitar que aguarde na espera da recepção até ser chamado pelo técnico para a coleta;
- IV. Enviar as etiquetas de códigos de barra dos pacientes para a impressora;
- V. O técnico deverá pegar as etiquetas na impressora, dar a baixa de triagem e rotular os tubos/frascos;
- VI. Chamar o paciente na espera falando o nome completo e orientar que o paciente se sente na cadeira de coleta;
- VII. Confirmar a identidade do paciente antes de realizar a punção: Pedir para o paciente dizer seu nome completo e data de nascimento e confirmar com os dados da etiqueta dos frascos de amostras. Se necessário, solicitar os documentos de identificação do paciente;
- VIII. Informar ao paciente o procedimento que será realizado e tirar dúvidas, se houverem;
- IX. Proceder a coleta conforme protocolo de coleta de amostras da unidade (*PRT.003. da UACAP*);
- X. Entregar o protocolo de retirada de exames para o paciente e fornecer orientações;
- XI. Encaminhar as amostras coletadas que requerem preparo ao setor de processamento/dissolução, e as que não necessitarem, encaminhar direto para as áreas analíticas.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.UACAP.087– Página 3/4	
Título do Documento	FLUXO DE ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA UACAP	Emissão: 25/11/2024		Próxima revisão: 25/11/2026
		Versão: 01		

Observação: Como os pacientes são encaminhados pela marcação cirúrgica (conforme agenda) ou regulados pela prefeitura, raramente poderá ocorrer superlotação na recepção, mas caso aconteça outro técnico de laboratório será deslocado da rotina interna de coletas para auxiliar na coleta ambulatorial. Nos casos de alto fluxo de coleta ou intercorrências de coleta que possam atrasar os atendimentos seguintes, a recepcionista deverá informar aos pacientes que aguardam sobre o atraso no atendimento.

3.2. Emissão de laudos

- **Exames ambulatoriais:** Solicitar o protocolo fornecido na coleta e um documento pessoal com foto, conforme *POP.075 – Emissão de Laudos*. Caso o paciente não possua o protocolo, solicitar um documento com foto. Se um terceiro for retirar exames do paciente deverá ser solicitado seu documento com foto e anotar no campo de emissão de laudos do SIL o número do documento e o grau de parentesco;
- **Exames coletados durante internação:** os exames feitos na UACAP não poderão ser impressos e entregues pela recepção do laboratório, deve-se orientar o paciente ou o terceiro a procurar o protocolo (ao lado da internação) e fazer a solicitação para eles. Os exames feitos nos laboratórios de apoio poderão ser impressos e entregues ao paciente mediante a apresentação de documentos pessoal com foto.
- **Exames de anatomo-patológico:** somente poderão ser entregues diretamente ao paciente, em caso de impossibilidade, um parente poderá retirar desde que portando um documento seu com foto e documentos do paciente;
- **Exames solicitados pela USOST:** não podem ser impressos pela recepção, orientar o colaborador procurar a USOST, pois somente por lá terão acesso aos resultados impressos.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução nº 302, de 13 de outubro de 2005.** Dispõe sobre Regulamento Técnico para funcionamento de Laboratórios Clínicos. Brasília: Anvisa, 2005. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2005/res0302_13_10_2005.html.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário da UFGD. PRT.UACAP.003. **Orientações para Coleta de Sangue**, Dourados: EBSERH, 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário da UFGD. POP.UACAP.075. v.2. **Emissão de Laudos**, Dourados: EBSERH, 2024.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.UACAP.087– Página 4/4	
Título do Documento	FLUXO DE ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA UACAP	Emissão: 25/11/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 25/11/2026

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário da UFGD. PRT.UACAP.057. v.2. **Cadastro de Amostras**, Dourados: EBSEH, 2023.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	16/10/2023	Elaboração do POP

Elaboração Janaina Narcizo Rodrigues	Data: 16/10/2023
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 19/11/2024
Aprovação Viviane Regina Noro – Chefe da UACAP Tiago Amador Correia – Gerente de Atenção à Saúde	Data: 21/10/2024 Data: 25/11/2024

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015883/2023-01