

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.URIGIA.007 – Página 1/3	
Título do Documento	RETIRADA DE PACIENTES DA FILA DE ESPERA	Emissão: 27/08/2026	Próxima revisão: 27/08/2028
		Versão: 02	

1. OBJETIVO

- Realizar a retirada dos pacientes da fila de espera;
- Promover a organização e bom funcionamento do setor.

2. MATERIAL

- Computador.

3. DESCRIÇÃO DA ROTINA

O processo de retirada/ saída de pacientes das filas cirúrgicas podem ocorrer das seguintes formas: Desistência, sem contato, procedimento realizado, mudança de quadro clínico, óbito e realizada em outra instituição.

3.1. Desistência

1. Chegando a vez do paciente, a funcionária da recepção de marcação cirúrgica procederá a ligação telefônica para ele, havendo a sinalização de desistência, a colaboradora mudará o status do paciente para “Desistência”.
2. Ao ser modificado o status para desistência, o cliente será automaticamente retirado permanentemente da fila de espera.
3. Caso mais adiante o paciente entre em contato solicitando retorno a fila para cirurgia, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica explicará que o paciente terá que iniciar novamente todos os processos desde a nova consulta ambulatorial até inserção novamente no final da fila de espera.

3.2. Sem Contato

1. Ao chegar a vez do paciente, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica efetuará a ligação para o paciente.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.URIGIA.007 – Página 2/3	
Título do Documento	RETIRADA DE PACIENTES DA FILA DE ESPERA	Emissão: 27/08/2026	Próxima revisão: 27/08/2028
		Versão: 02	

- Se não conseguir entrar em contato com o paciente, a colaboradora da recepção de marcação cirúrgica tentará contato em quatro outras ocasiões distintas, colocando ao lado da planilha em qual dia e qual horário foi feita a ligação.
- Na quinta ocasião de forma alternada sem sucesso, será modificado o status do paciente para “sem contato”, não será mais tentado entrar em contato com o paciente e será passado para o próximo da lista.
- Caso o paciente entre em contato para ver como está a posição ou o agendamento. A funcionária da recepção de marcação cirúrgica explicará que em cinco ocasiões foi tentado entrar em contato sem sucesso, será atualizado os telefones para contato do paciente e comunicado que devido a isto ele retornará a fila de espera, mas como último da fila.

3.3. Procedimento Realizado

- Após o paciente comparecer a recepção de marcação cirúrgica e ter seu procedimento agendado.
- A recepção de marcação cirúrgica alimentará a planilha “agenda cirúrgica” a qual a URIGIA/ NIR extrairá os dados para lançar no mapa diário de cirurgia.
- A recepcionista da marcação cirúrgica colocará os dados do paciente na parte “realizada” junto a planilha com o nome do cirurgião.

3.4. Mudança de Quadro Clínico

- Chegando a vez do paciente, a funcionária da Marcação Cirúrgica ou Enfermeira do Pré-operatório procederá a ligação telefônica para o paciente, havendo a informação de mudança de quadro clínico pelo paciente ou pelo médico responsável, será modificado o status do paciente para “Mudança de Quadro Clínico”. Será realizado o registro do contato e mudança de status no campo observação da LEC.
- Ao ser modificado o status para mudança de quadro clínico, o cliente será retirado permanentemente da fila de espera.

3.5 Óbito

- Chegando a vez do paciente, a funcionária da Marcação Cirúrgica ou Enfermeira do Pré-operatório procederá a ligação telefônica para o paciente, havendo a informação de óbito, será modificado o status do paciente para “óbito”. Será realizado o registro do contato e mudança de status no campo observação da LEC.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.URIGIA.007 – Página 3/3	
Título do Documento	RETIRADA DE PACIENTES DA FILA DE ESPERA	Emissão: 27/08/2026	Próxima revisão: 27/08/2028
		Versão: 02	

3.6 Realizada em Outra Instituição

Chegando a vez do paciente, a funcionária da Marcação Cirúrgica ou Enfermeira do Pré-operatório procederá a ligação telefônica para o paciente, havendo a informação de que o paciente já realizou o procedimento em outra instituição, será modificado o status do paciente para “Realizado em Outra Instituição”. Será realizado o registro do contato e mudança de status no campo observação da LEC.

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	05/05/2021	Elaboração da Rotina
02	10/08/2026	Mudança da Unidade organizacional do POP de UBCME 060 para URIGIA 007. Modificado o texto dos itens 3.1.1, 3.1.2. Mudada a redação do item 3.2.2 para “quatro outras ocasiões” totalizando cinco tentativas de entrar em contato com o paciente. Modificada a redação do item 3.2.3. Modificado o texto do item 3.3.2 “a URIGIA/ NIR extrairá os dados”. Adicionado itens 3.4 e 3.5.

Elaboração Daniel Silva Santos	Data: 05/05/2021
Revisão Daniel Silva Santos Eliane Bergo de Oliveira de Andrade	Data: 10/08/2026
Análise Colegiado Cirúrgico	Data: 13/08/2026
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 21/08/2026
Aprovação Marjorie Ester Dias Maciel Cazarin, Chefe da URIGIA Colegiado Executivo	Data: 13/08/2026 Data: 27/08/2026

Assinado eletronicamente no Processo SEI nº23529.012665/2026-50