



Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 1/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 07/2024

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. DIAGRAMA DO PROCESSO	3
3. DETALHAMENTO DO PROCESSO E ELEMENTOS.....	4
4. HISTÓRICO DE REVISÃO	6



Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 2/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 07/2024

1. OBJETIVO

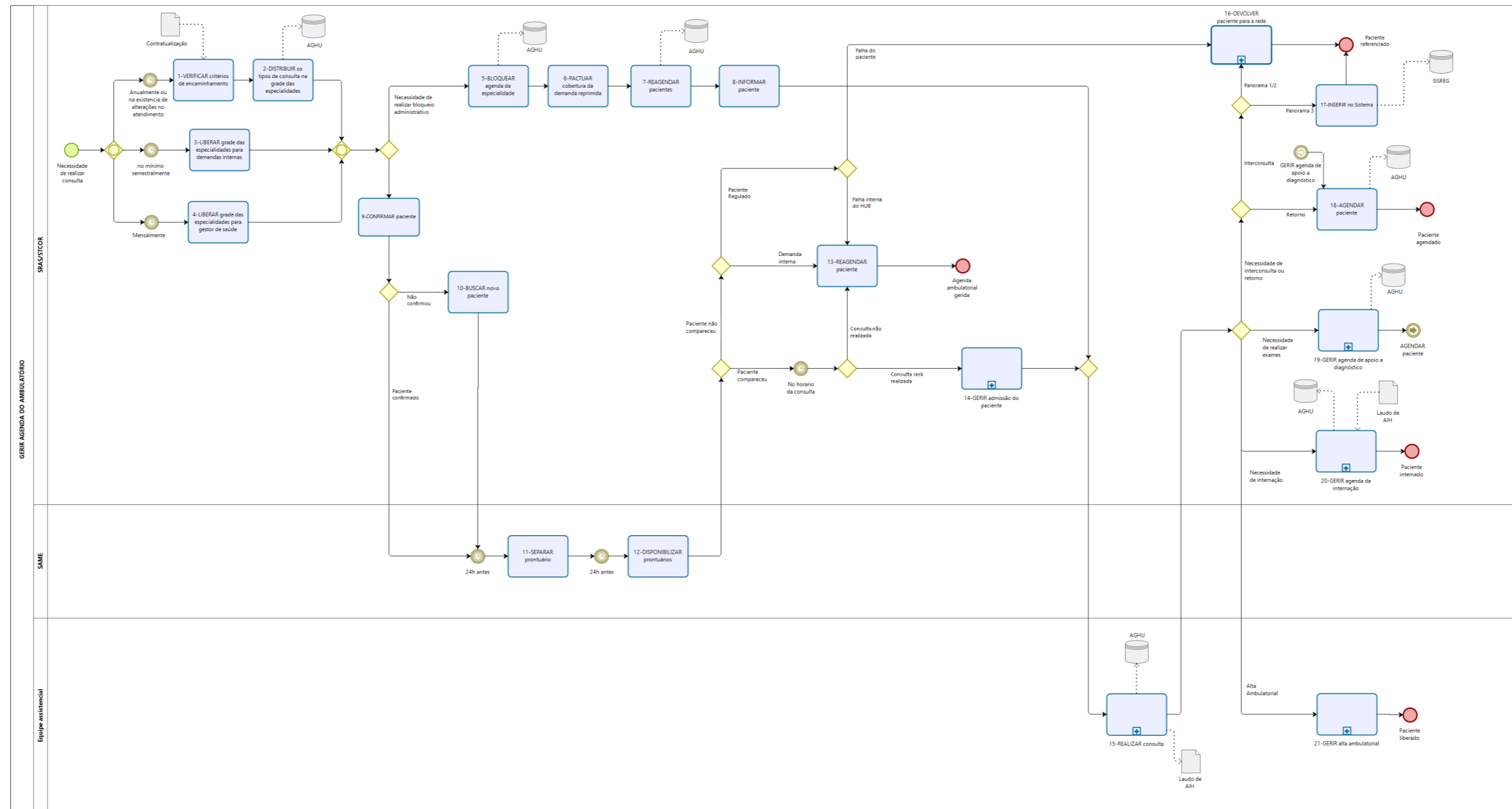
Descrever as atividades para a gestão da agenda do ambulatório.

Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 3/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022	Próxima revisão: 07/2024
		Versão: 001	

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

P2-GERIR AGENDA DO AMBULATÓRIO

Autor: Escritório de processos - HUB-UnB
Versão: 1.0
Descrição: Processo que descreve as atividades para a gestão da agenda do ambulatório do hospital.



Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 4/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 07/2024

3. DETALHAMENTO DO PROCESSO E ELEMENTOS

#	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	REGRA DE NEGÓCIOS
1	VERIFICAR critérios de encaminhamento	STCOR	A distribuição de consultas, por especialidade, é realizada observando a contratualização e a pactuação do percentual de primeiras consultas, retorno e interconsultas, com o gestor.
2	DISTRIBUIR os tipos de consulta na grade das especialidades	NIR/URA	O STCOR, por meio do NIR, e as chefias das unidades distribuem os tipos de consultas por especialidade: Primeira Consulta, Retorno e Interconsulta, utilizando o AGHUX para realizar o planejamento da distribuição.
3	LIBERAR grade das especialidades para demandas internas	NIR/URA	O STCOR, por meio do NIR, disponibiliza com 6 meses de antecedência as grades para as demandas internas.
4	LIBERAR grade das especialidades para gestor de saúde	STCOR	O STCOR, por meio do NIR, disponibiliza mensalmente para o gestor os quantitativos de consultas por especialidade (grades), conforme pactuação.
5	BLOQUEAR agenda da especialidade	NIR/URA	O STCOR, por meio do NIR, bloqueia as agendas no HUB-UnB utilizando os critérios de férias (no mínimo 2 meses de antecedência), e outras ausências programadas (no mínimo 30 dias de antecedência).
6	PACTUAR cobertura da demanda reprimida	SRAS/STCOR	Para cumprir o que foi contratualizado com o gestor de saúde, o STCOR entra em contato com o responsável pela especialidade e pactua uma forma de atender os pacientes que foram impactados com o bloqueio da agenda.
7	REAGENDAR pacientes	NIR/URA	O STCOR, por meio do NIR, realizará o agendamento dos pacientes.
8	INFORMAR paciente	NIR/URA	Assim que os pacientes são reagendados no AGHUX, uma lista de pacientes

Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 5/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 07/2024

			reprogramados é gerada e o STCOR, por meio do NIR, realizará contato, via telefone, para informar o paciente sobre o reagendamento no HUB-UnB.
9	CONFIRMAR paciente	NIR/URA	A Central Telefônica vinculado a URA entra em contato com o paciente agendado para confirmar a consulta. São confirmadas apenas primeiras consultas, reguladas e exames.
10	BUSCAR novo paciente	NIR/URA	Quando o paciente informa que não poderá comparecer a consulta agendada, o Enfermeiro da URA localiza no sistema um novo paciente
11	SEPARAR prontuário	SAME	O SAME realiza a separação dos prontuários com no mínimo 24 horas de antecedência ao atendimento do paciente, por meio de sistema de tramitação e rastreio de prontuário.
12	DISPONIBILIZAR prontuários	SAME	O SAME disponibiliza os prontuários e as recepcionistas dos ambulatórios os recebem com 24 horas de antecedência ao atendimento do paciente. Após a utilização dos prontuários é realizada, imediatamente, a tramitação de volta pelo sistema eletrônico e devolução ao SAME do prontuário físico. Nos casos de internação de urgência, a Unidade de Pronto Atendimento solicita o encaminhamento do prontuário, tramitado via sistema, para que seja entregue por meio físico.
13	REAGENDAR paciente	NIR/URA	O STCOR, por meio do NIR, realiza o registro do absenteísmo do paciente no AGHUX para monitoramento, e faz a remarcação na medida em que haja vaga, caso este seja regulado internamente e não compareça à consulta.
14	GERIR admissão do paciente	NIR/URA	Processo que descreve as atividades para gerir a admissão dos pacientes no HUB-UnB.

Tipo do Documento	MAPEAMENTO DE PROCESSOS	MP.STCOR.002 - Página 6/6	
Título do Documento	CADERNO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL – GERIR AGENDA	Emissão: 07/2022	Próxima revisão: 07/2024
		Versão: 001	

15	REALIZAR consulta	Equipe Assistencial	Processo não contemplado no escopo desse Projeto.
16	DEVOLVER paciente para a rede	NIR/URA	Processo que descreve as atividades para devolver o paciente a rede no HUB-UnB.
17	INSERIR no sistema	NIR/URA	No caso de pacientes Panorama 3 a central de marcação vinculada ao NIR preenche o SISREG para referenciar o paciente na rede de atendimento.
18	AGENDAR paciente	NIR/URA	O STCOR, a recepção do ambulatório, sob a coordenação do NIR/URA realizam o agendamento do paciente, via AGHUX.
19	GERIR agenda de apoio a diagnóstico	NIR/URA	Ver processo de Gerir agenda do apoio diagnóstico.
20	GERIR agenda da internação	NIR/URA	Ver processo de Gerir agenda da internação.
21	GERIR alta ambulatorial	Equipe Assistencial	Ver processo de Gerir alta ambulatorial.

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
001	07/2022	Criação da primeira versão do Documento

Válido somente se cópia controlada

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
SGAN, Quadra 605, L2 Norte - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70830-200
- <http://hub-unb.ebserh.gov.br>

Despacho - SEI

Processo nº 23522.019413/2022-98

Interessado: @interessados_virgula_espaco@

Certificamos que o **Mapeamento de Processos** - Documento SEI [22849332] é autêntico e apto para ser implementado nesta instituição, conforme assinaturas eletrônicas dos responsáveis pela Elaboração/Revisão, Análise, Validação e Aprovação.

Título do Documento: Caderno de Regulação Ambulatorial - Gerir Agenda

Emissão: 07/2022

Versão: 001

<p>Elaboração/Revisão</p> <p>Charlene Starling (Chefe do Setor de Contratualização e Regulação)</p> <p>Lais Milhomen Lima Fidélis (Chefe da Unidade de Regulação Assistencial)</p> <p>Leticia Oliveira Lopes (Chefe do Setor de Governança e Estratégia)</p> <p>Rodrigo Magalhães Alves (Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>
<p>Análise</p> <p>Patricia Alves Ponte Monteiro (Chefe da Unidade de Ambulatório)</p> <p>Gizele Pereira Mota (Chefe da Divisão de Enfermagem)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>

<p>Validação</p> <p>Eloina Machado Nunes Pessoni (Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>
<p>Aprovação</p> <p>Elza Ferreira Noronha (Superintendente)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>



Documento assinado eletronicamente por **Elza Ferreira Noronha, Superintendente**, em 12/08/2022, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leticia Oliveira Lopes, Chefe de Setor**, em 15/08/2022, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eloina Machado Nunes Pessoni, Enfermeiro(a)**, em 17/08/2022, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lais Milhomem Lima Fidelis, Chefe de Unidade**, em 19/08/2022, às 10:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Patricia Alves Ponte Monteiro, Chefe de Unidade**, em 08/09/2022, às 15:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gizele Pereira Mota, Chefe de Divisão**, em 08/09/2022, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charlene Starling, Chefe de Setor**, em 09/09/2022, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Magalhães Alves, Chefe de Setor**, em 04/10/2022, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22849335** e o código CRC **D624D545**.

Referência: Processo nº 23522.019413/2022-98 SEI nº 22849335