

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 1/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022	Próxima revisão: 02/2026
		Versão: 001	

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. OBJETIVO.....	3
3. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	4
4. PARAMETRIZAÇÕES .....	4
4.1. Horário de Funcionamento .....	4
4.2. Tempo das Consultas.....	5
4.3. Quantidade de Agendas .....	5
4.4. Consultas Excedentes .....	5
5. HISTÓRICO DE REVISÃO .....	6
6. ANEXO I .....	7

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 2/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 02/2026

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento contém proposições de critérios e parâmetros de planejamento/programação das ações e serviços realizados nos ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília (HUB-UnB). Esses critérios e parâmetros são considerados referenciais e foram elaborados por meio de grupo de trabalho norteador no qual foram contemplados a participação de diversas áreas e categorias profissionais que compõe os serviços assistenciais e administrativos dos ambulatórios do hospital.

Este grupo de trabalho foi instituído com a missão de readequar as grades ambulatoriais com vistas ao uso racional dos espaços para melhor aproveitamento assistencial, de ensino e extensão do HUB-UnB, teve a publicação em 09 de setembro de 2021 por meio da Portaria-SEI nº 533.

No início dos trabalhos, o GT buscou levantar os diversos problemas que ocorrem nos ambulatórios do hospital, para a partir disso trabalhar em busca das possíveis soluções. Foram levantados no total 31 problemas, que foram transformados em 4 objetivos de melhorias, sendo eles:

1. Ineficiência da gestão das agendas
2. Dificuldade na gestão da assistência com o ensino
3. Dificuldade de interação com a rede de atenção à saúde
4. Necessidade de revisar a infraestrutura dos ambulatórios

Além do trabalho realizado por este GT do ambulatório, em 07 de outubro de 2021, a Administração Central da Ebserh apresentou ao HUB-UnB o Caderno de Processos e Práticas da Regulação Assistencial que busca otimizar os processos de 4 grandes grupos de serviços da regulação assistencial:

- Ambulatório
- Internação
- Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico
- Centro Cirúrgico

Este caderno de processos tem como objetivo subsidiar as principais frentes de atuação da regulação assistencial com a qualificação dos fluxos de trabalho, na busca das melhores práticas para todos os hospitais da rede Ebserh

Desta forma, a equipe da Administração Central esteve no hospital entre os meses de outubro a dezembro de 2021, para realizar uma imersão nos serviços de regulação nos ambulatórios, com a finalidade de realizar um diagnóstico para apoiar a implantação do caderno no HUB-UnB. Esse diagnóstico encontrou 11 problemas a serem tratados:

- Dados para identificação da infraestrutura não estão unificados

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 3/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022	Próxima revisão: 02/2026
		Versão: 001	

- Falta das informações completas da disponibilidade de carga horária dos profissionais que atuam no ambulatório, por especialidade
- Consultórios frequentemente ociosos
- Não possui critérios para quantidade de retornos dos pacientes
- Controle ineficaz do absenteísmo (não registram a evolução do paciente no AGHU)
- Falha na comunicação das ausências dos profissionais que atendem no ambulatório para bloqueio/reagendamento (férias, abono, atestado)
- Quantitativo alto de solicitações de consultas devolvidas devido ao HUB-UnB não seguir as Notas Técnicas disponibilizadas pela SES
- Falta de padronização no fluxo de encaminhamento interno de pacientes (incluindo critérios para interconsulta, controle manual por parecer)
- Pacientes aguardam muito tempo nas recepções dos ambulatórios (não há registro no AGHU)
- As recepcionistas internas não atualizam o status no AGHU para "Em atendimento"/"Aguardando atendimento". Quando isso não ocorre é impossível o médico finalizar o atendimento
- Evolução dos pacientes realizada fora do sistema ou depois do atendimento, inviabilizando saber a real situação dos pacientes pelo AGHU.

Portanto, os membros do grupo de trabalho, subsidiados pelas informações coletadas pelo diagnóstico acima retratado, ficaram responsáveis pela readequação dos serviços prestados no ambulatório com a finalidade de tratar todos os problemas até aqui identificados. Para isto a primeira etapa definida foi a criação do Caderno de Parametrização Ambulatorial do Hospital Universitário de Brasília.

## 2. OBJETIVO

Construir critérios e parâmetros referenciais para o planejamento, programação e organização das ações e serviços administrativos, assistências de ensino e pesquisa dos ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília com o objetivo de contribuir para:

- I. Aumentar a qualidade do ensino prestado no ambulatório aos alunos e residentes do HUB-UnB
- II. Aumentar a qualidade da assistência prestada aos pacientes ambulatoriais do hospital
- III. Buscar maior sinergia entre a estratégia organizacional e os profissionais do HUB-UnB

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 4/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 02/2026

- IV. Apoiar as equipes assistenciais no cumprimento das metas de atendimento previstas no contrato com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF)

### 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento tem sua aplicação nos ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília, atualmente composto por 168 consultórios em 40 especialidades: Alergia, Anestesiologia, Assistência Social, Cardiologia, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Coloproctologia, Dermatologia, Endocrinologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Gastroenterologia, Genética, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia, Imunologia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Nutrição, Odontologia, Oftalmologia, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Radioterapia, Reumatologia, Terapia Ocupacional e Urologia

Foram realizadas no ano de 2021, 189.841 consultas ambulatoriais no HUB-UnB.

### 4. PARAMETRIZAÇÕES

#### 4.1. Horário de Funcionamento

Fica definido por meio deste documento que os serviços ambulatoriais do HUB-UnB ocorrerão em **todos os dias úteis de 07h as 19h ininterruptamente**, sendo que os serviços assistenciais e de ensino seguirão os seguintes horários:

- Turno Matutino (07h às 13h)
  - 07:30 às 08:00: horário reservado para que os profissionais realizem a organização de seus atendimentos, bem como caso necessário, seja realizada a discussão clínica da equipe
  - 08:00: horário máximo para que todas as especialidades ambulatoriais iniciem o atendimento dos pacientes
  - 12:00: horário de finalização dos atendimentos assistenciais no turno matutino
  - 12:00 às 12:30: horário reservado para conclusão do registro dos atendimentos no sistema AGHU, visando apoiar o lançamento correto das informações
- Turno Vespertino (13h às 19h)
  - 13:30 às 14:00: horário reservado para que os profissionais realizem a organização de seus atendimentos, bem como caso necessário, seja realizada a discussão clínica da equipe

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 5/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 02/2026

14:00: horário máximo para que todas as especialidades ambulatoriais iniciem o atendimento dos pacientes

18:00: horário de finalização dos atendimentos assistenciais no turno matutino

18:00 às 18:30: horário reservado para conclusão do registro dos atendimentos no sistema AGHU, visando apoiar o lançamento correto das informações

#### 4.2. Tempo das Consultas

Na parametrização dos tempos de consultas foi levado em consideração a capacidade geral de atendimento de cada nível de profissional que presta serviço assistencial nos ambulatórios, desta forma ficou decidido o seguinte:

- Assistente/Professor - 30 minutos
- Residentes ou pós-graduando - 45 minutos
- Estudante de graduação - 55 minutos, neste caso foi levado em consideração o tempo máximo de uma hora/aula

#### 4.3. Quantidade de Agendas

Para a quantidade de consultas agendadas foi considerada uma equipe mínima hipotética formada por um assistente/professor, um residente e um estudante de graduação. Para esta equipe a quantidade ideal deve ser de 12 consultas por turno.

Aqui é importante observar as necessidades específicas de cada especialidade, para isto caso a especialidade entenda que não é possível realizar a quantidade de consultas definidas pela Unidade de Regulação Assistencial no ato da criação das agendas, será necessário enviar um processo via SEI com a justificativa detalhada dos motivos para redução e consequente formalização.

#### 4.4. Consultas Excedentes

Em relação as consultas excedentes, ficou definido que para cada agenda será permitido exceder a 15 % do total de consultas. Uma agenda com 12 consultas teria portanto 1,8 consultas excedentes, que totalizaria por arredondamento duas consultas a mais.

Entretanto cabe informar que foi criado um fluxo de atendimento (ANEXO 1) que apoiará a marcação de consultas excedentes com a finalidade de organizar junto às especialidades este tipo de atendimento.

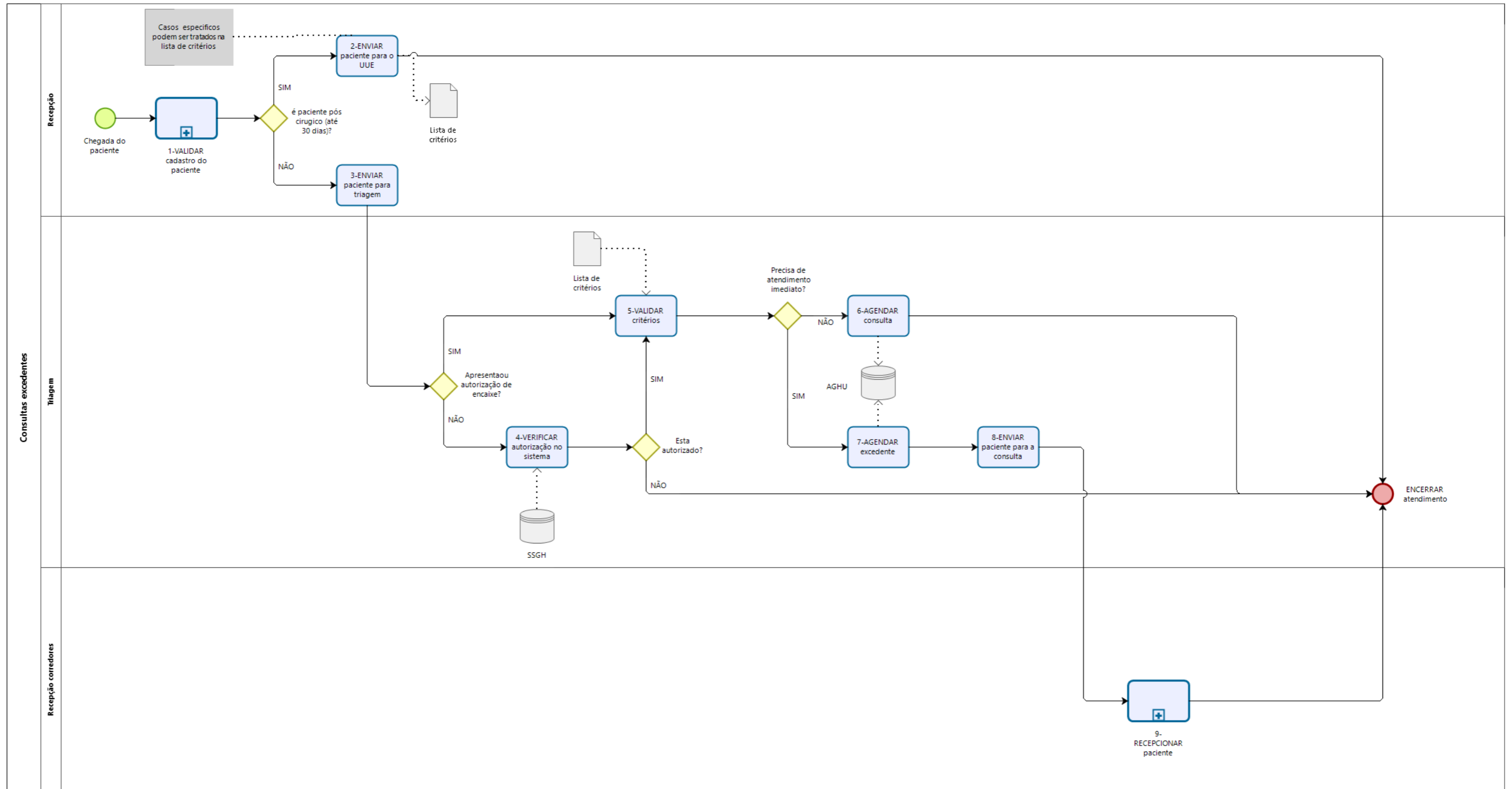
Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 6/7	
Título do Documento	<b>CADERNO DE PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL DO HUB-UNB</b>	Emissão: 02/2022	Próxima revisão: 02/2026
		Versão: 001	

Para isto todos os pacientes com consultas excedentes deverão ter sido cadastrados pelos médicos correspondentes no sistema via preenchimento do formulário de cadastro de consultas excedentes. Além disso deverão passar pela área de triagem ambulatorial, que por meio de verificação de lista de critérios definidas pela especialidades, verificarão se o paciente deve ser atendido imediatamente, se podem ser agendados para outro dia ou se devem ser encaminhados para uma Unidade Básica de Saúde.

## 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
001	02/2022	Primeira elaboração e validação

## 6. ANEXO I



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 23522.006299/2022-36

Interessado: @interessados\_virgula\_espaco@

Certificamos que o Regulamento - Documento SEI ( 20348677) é autêntico e apto para ser implementado nesta instituição, conforme assinaturas eletrônicas dos responsáveis pela Elaboração/Revisão, Análise, Validação e Aprovação.

**Título do Documento:** Regulamento - Caderno de Parametrização Ambulatorial do HUB-UnB

**Emissão:** 02/2022

**Versão:** 001

<b>Elaboração/Revisão</b>  <b>Letícia Oliveira Lopes</b> (Setor de Governança e Estratégia)  <b>Rodrigo Magalhães Alves</b> (Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital)	(assinado eletronicamente)
<b>Análise</b>  <b>Charlene Starling</b> (Setor de Contratualização e Regulação)  <b>Lais Milhomem Lima Fidelis</b> (Unidade de Regulação Assistencial)  <b>Gizele Pereira Mota</b> (Divisão de Enfermagem)  <b>Deneval Ferreira de Freitas Junior</b> (Unidade de Ambulatórios)  <b>Luciano Talma Ferreira</b> (Divisão de Gestão do Cuidado)	

<p><b>Taisa Fernandes Ferreira de Sousa</b> (Unidade de Gestão de Pós-Graduação)</p> <p><b>Luciana Lima dos Santos da Silva</b> (Unidade de Gestão de Graduação, Ensino Técnico e Extensão)</p> <p><b>Marcela dos Santos Marques</b> Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos</p> <p><b>Marilucia Rocha de Almeida Picanço</b> (Professora - Pediatria)</p> <p><b>Ceres Nunes de Resende</b> Médica - Ginecologia e Obstetrícia)</p> <p><b>Ricardo Luiz de Melo Martins</b> (Professor - Clínica Médica)</p> <p><b>Bruno Augusto Alves Martins</b> (Médico - Proctologista)</p> <p><b>Luiz Claudio Gonçalves de Castro</b> (Professor - Pediatria)</p> <p><b>Andrea Pedrosa Ribeiro Alves Oliveira</b> (Médica - Cirurgia Geral)</p> <p><b>Debora Ferreira Carneiro</b> (Unidade de Saúde Bucal)</p> <p><b>Jackson Souza Farias</b> (Unidade de Oncologia)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>
<p><b>Validação</b></p> <p><b>Eloina Machado Nunes Pessoni</b> (Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>
<p><b>Aprovação</b></p> <p><b>Dayde Lane Mendonça da Silva</b> (Gerente de Ensino e Pesquisa)</p> <p><b>Rodolfo Borges de Lira</b> (Gerente de Atenção à Saúde)</p> <p><b>Paulo Mendes de Oliveira Castro</b> (Gerente Administrativo)</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p>

**Elza Ferreira Noronha**  
(Superintendente)



Documento assinado eletronicamente por **Marcela dos Santos Marques, Membro do Grupo**, em 22/03/2022, às 11:03, 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 **Elza Ferreira Noronha, Superintendente**, em 22/03/2022, às 13:32, 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 **Paulo Mendes de Oliveira Castro, Gerente**, em 22/03/2022, às 15:50, 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 **Charlene Starling, Chefe de Setor**, em 23/03/2022, às 08:34, 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 23/03/2022, às 11:56, 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 **Gizele Pereira Mota, Chefe de Divisão**, em 23/03/2022, às 14:33, 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 24/03/2022, às 16:21, 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 **Rodolfo Borges de Lira, Gerente**, em 24/03/2022, 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 **Dayde Lane Mendonça da Silva, Gerente**, em 25/03/2022, às 18:22, 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 **Andrea Pedrosa Ribeiro Alves Oliveira, Médico(a)**, em 28/03/2022, às 09:48, 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 **Luciano Talma Ferreira, Chefe de Divisão**, em 28/03/2022, às 16:15, 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 28/03/2022, às 16:20, 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 **Luciana Lima dos Santos da Silva, Chefe de Unidade**, em 29/03/2022, às 14:28, 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 30/03/2022, às 14:55, 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 **Debora Ferreira Carneiro, Chefe de Unidade**, em 31/03/2022, às 14:32, 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 **Rodrigo Magalhães Alves, Chefe de Setor**, em 07/04/2022, às 12:03, 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 **Taisa Fernandes Ferreira de Sousa, Chefe de Unidade**, em 19/04/2022, às 10:01, 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 **Jackson Souza Farias, Técnico(a) em Radiologia**, em 29/06/2022, às 16:39, 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 **Bruno Augusto Alves Martins, Médico(a)**, em 30/06/2022, às 08:56, 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 **Ricardo Luiz de Melo Martins, Médico(a)**, em 01/07/2022, às 10:21, 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 **Deneval Ferreira de Freitas Junior, Assistente Administrativo**, em 04/07/2022, às 14:00, 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 **Marilucia Rocha de Almeida Picanço, Médico(a)**, em 12/07/2022, às 16:07, 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 **Ceres Nunes de Resende, Médico(a)**, em 27/07/2022, às 10:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, 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](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **20349383** e o código CRC **E37E9DB6**.

**Referência:** Processo nº 23522.006299/2022-36 SEI nº 20349383