



Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 1/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

## 1. SUMÁRIO

1. SUMÁRIO.....	1
2. SIGLAS E CONCEITOS.....	1
3. OBJETIVO(S).....	3
4. JUSTIFICATIVAS.....	3
5. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO, ORDENAÇÃO E EXCLUSÃO.....	2
6. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES.....	3
7. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE.....	5
8. FLUXOGRAMAS.....	5
9. MONITORAMENTO.....	9
10. REFERÊNCIAS.....	9
11. HISTÓRICO DE REVISÃO.....	9

## 2. SIGLAS E CONCEITOS

**AGHU** – APLICATIVO DE GESTÃO PARA HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS

**CAC** – COLETA DE CACON OU HEMATOLOGIA

**CID** - CLASSIFICAÇÃO ESTATÍSTICA INTERNACIONAL DE DOENÇAS E PROBLEMAS RELACIONADOS À SAÚDE

**COL** – COLETA NORMAL

**EBSERH** - EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

**HUPAA** - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES

**PCO** – COLETA PREFERENCIAL

**SISREG** – SISTEMA NACIONAL DE REGULAÇÃO

**SMS** - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**SUS** – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**UACAP** – UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

**UFAL** - UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

**UTI** – UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 2/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

### 3. OBJETIVO(S)

Descrever o fluxo de acesso dos usuários da rede assistencial de saúde ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, considerando os princípios organizativos do Sistema Único de Saúde e a política de regulação do município de Maceió para o agendamento de exames.

### 4. JUSTIFICATIVAS

O HUPAA/UFAL integra o sistema de referência e contrarreferência da rede de atenção à saúde do município de Maceió, disponibilizando atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde na realização de procedimentos ambulatoriais e hospitalares, utilizando seus próprios recursos humanos e técnicos, assegurando a estes a gratuidade das ações e dos serviços de saúde executados no âmbito da contratação firmada com o município de Maceió.

Conforme estabelecido na Política Nacional de Regulação e na cláusula segunda do referido contrato, o acesso dos usuários do SUS será feito através das Unidades Básicas de Saúde por meio de centrais de regulação.

O total de vagas eletivas dos exames fornecidos pelo Laboratório de análises clínicas do HUPAA são distribuídos em 60% para a REDE – Sistema PRONTO! - e 40% para agenda local.

As vagas fornecidas para o agendamento local são destinadas aos usuários atendidos pelas especialidades das linhas de cuidados do ambulatório do HUPAA. O serviço atende também os usuários internados, oriundos das Clínicas Obstétrica, Cirúrgica, Médica, Oncológica, Pediátrica e UTI's.

Nesse sentido, a equipe multidisciplinar do HUPAA elaborou este protocolo para subsidiar os profissionais envolvidos quanto as condutas que devem ser seguidas para o acesso aos exames realizados pelo Laboratório de Análises Clínicas do HUPAA.

### 5. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO, ORDENAÇÃO E EXCLUSÃO

#### 5.1. Inclusão

Todos os usuários do Sistema Único de Saúde referenciados pelo Sistema PRONTO!, pacientes internados e atendidos ambulatorialmente pelas linhas de cuidado no Hospital Universitário Professor Alberto Antunes.

#### 5.2. Ordenação

Na recepção há quatro colaboradores alocados em guichês, a saber:

Guichê 1: realiza a triagem dos pacientes - usuários preferenciais, convencionais e os pacientes que fazem tratamento oncológico + hematologia - entregando as senhas para agendamento e coleta.

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 3/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

Após a saída da fila de triagem, o paciente que estiver com a documentação devidamente verificada e recebida em sistema, receberá, a depender da idade ou estado de saúde, uma ficha de espera com a sigla PCO, referenciando a COLETA PREFERENCIAL; ao usuário CONVENCIONAL, não prioritário, a ficha de espera é dada com a sigla COL, e por fim, a ficha CAC - CACON, dada ao paciente oncológico.

Guichê 2 e 3: realiza o atendimento dos usuários que já passaram pela fila de triagem, liberando as coletas e recebendo amostras biológicas.

Guichê 4: realiza o atendimento dos pacientes do CACON e do ambulatório de hematologia, fazendo a triagem dos mesmos, liberando as coletas e recebendo amostras biológicas.

A coleta é iniciada após a sala passar pelos procedimentos de limpeza e organização, começando as chamadas no painel para os pacientes oncológicos – CAC, mantendo este fluxo de chamadas até todos da respectiva fila serem atendidos. Em seguida são dadas as chamadas preferencias e convencionais, mesclando as chamadas da seguinte forma; 02 (dois) preferenciais e 01 (um) convencional.

Ao finalizar o atendimento de coleta, os(as) colaboradores(as) de todos os guichês iniciam o atendimento de marcação de exames ambulatoriais do HUPAA, obedecendo os critérios de prioridade: CACON e Hematologia, demais prioridades e pacientes sem prioridades.

No momento da marcação são cadastrados os exames da requisição médica e registrados no SISREG, através do qual é agendado o dia de realização dos exames.

As requisições são devolvidas ao paciente junto ao comprovante de agendamento. Este é orientado pelo recepcionista sobre o preparo e procedimentos a serem seguidos.

### 5.3. Exclusão

- 5.3.1. Exames marcados para outras unidades de atendimento da Rede;
- 5.3.2. Solicitações de exames ilegível, sem CID/carimbo/assinatura do médico solicitante;
- 5.3.2. Solicitações provenientes do ambulatório do HUPAA que não sejam realizadas através do AGHU.

## 6. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES

### 6.1. Compete às Unidades Solicitantes da Atenção Primária à Saúde (APS)

- 6.1.1. Fornecer a solicitação do exame devidamente preenchida com os dados da unidade solicitante, do paciente, do procedimento solicitado e justificativa, CID, data, assinatura e carimbo médico contendo nome completo e CRM do profissional solicitante;
- 6.1.2. Realizar o agendamento do exame através do Sistema PRONTO!;

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 4/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

6.1.3. Fornecer o comprovante de agendamento do usuário contendo chave de acesso, procedimento agendado, data e horário.

## **6.2. Compete ao Laboratório de Análises Clínicas do Hupaa/UFAL-Ebserh**

- 6.2.1. Realizar agendamento dos pacientes das linhas de cuidado do HUPAA;
- 6.2.2. Realizar a coleta de todos os pacientes agendados;
- 6.2.3. Cumprir as metas quantitativas e qualitativas firmadas no contrato com o município de Maceió;
- 6.2.4. Atender ao usuário de forma humanizada, de acordo com a Política Nacional de Humanização do SUS;
- 6.2.5. Alimentar o Sistema Nacional de Regulação e o AGHU;
- 6.2.6. Cumprir o fluxo regulatório de referência pactuado com o gestor do SUS;
- 6.2.7. Liberar os resultados dos exames, no máximo em três dias, diretamente no prontuário do paciente;
- 6.2.8. Liberar resultado impresso, caso haja necessidade, apenas ao titular do exame mediante comprovação - documentação com foto, comprovante do exame ou cartão que contenha todas as informações do paciente.

## **6.3. Compete ao Usuário**

- 6.3.1. Comparecer a recepção do Laboratório de Análises Clínicas do HUPAA no dia e horário descrito no agendamento;
- 6.3.2. Ter cumprido o preparo orientado para a realização do exame (caso necessário);
- 6.3.3. Trazer a solicitação médica devidamente preenchida;
- 6.3.4. Trazer o comprovante de agendamento contendo chave de acesso, procedimento agendado, data e horário;
- 6.3.5. Para pacientes de primeira vez, trazer documento de Identidade, CPF, cartão SUS e comprovante de residência. Demais pacientes, trazer documentação de identificação com foto.

## **6.4. Compete ao PRONTO! ou Secretaria Municipal de Saúde**

- 6.4.1. Realizar a marcação do procedimento através do SISREG utilizando o CID compatível com o diagnóstico/suspeita clínica;
- 6.4.2. Fornecer ao usuário o comprovante de agendamento contendo chave de acesso, procedimento agendado, data e horário.

## **6.5. Compete aos setores de internamento e Pronto-atendimento do CACON - Hupaa/UFAL-Ebserh**

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 5/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

6.5.1. Solicitar o exame via sistema AGHU, inserindo o CID, descrevendo os exames solicitados e carimbo médico contendo nome completo e CRM do profissional solicitante;

6.5.2. Garantir o preparo necessário para a realização do procedimento.

#### **6.6. Compete ao médico assistente Ambulatório do Hupaa/UFAL-Ebserh**

6.7.1. Solicitar o exame via sistema AGHU, inserindo o CID, descrevendo os exames solicitados e carimbo médico contendo nome completo e CRM do profissional solicitante;

6.7.2. Informar retorno da consulta do usuário;

#### **6.7. Compete ao médico assistente do CACON do Hupaa/UFAL-Ebserh**

6.6.1. Solicitar o exame via sistema AGHU, inserindo o CID, descrevendo os exames solicitados e carimbo médico contendo nome completo e CRM do profissional solicitante;

6.6.2. Sinalizar na solicitação médica necessidade de urgência;

### **7. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE**

**7.1.** Usuário sem o comprovante de agendamento: orientar o usuário para que entre em contato com o PRONTO! ou SMS de origem para reagendamento;

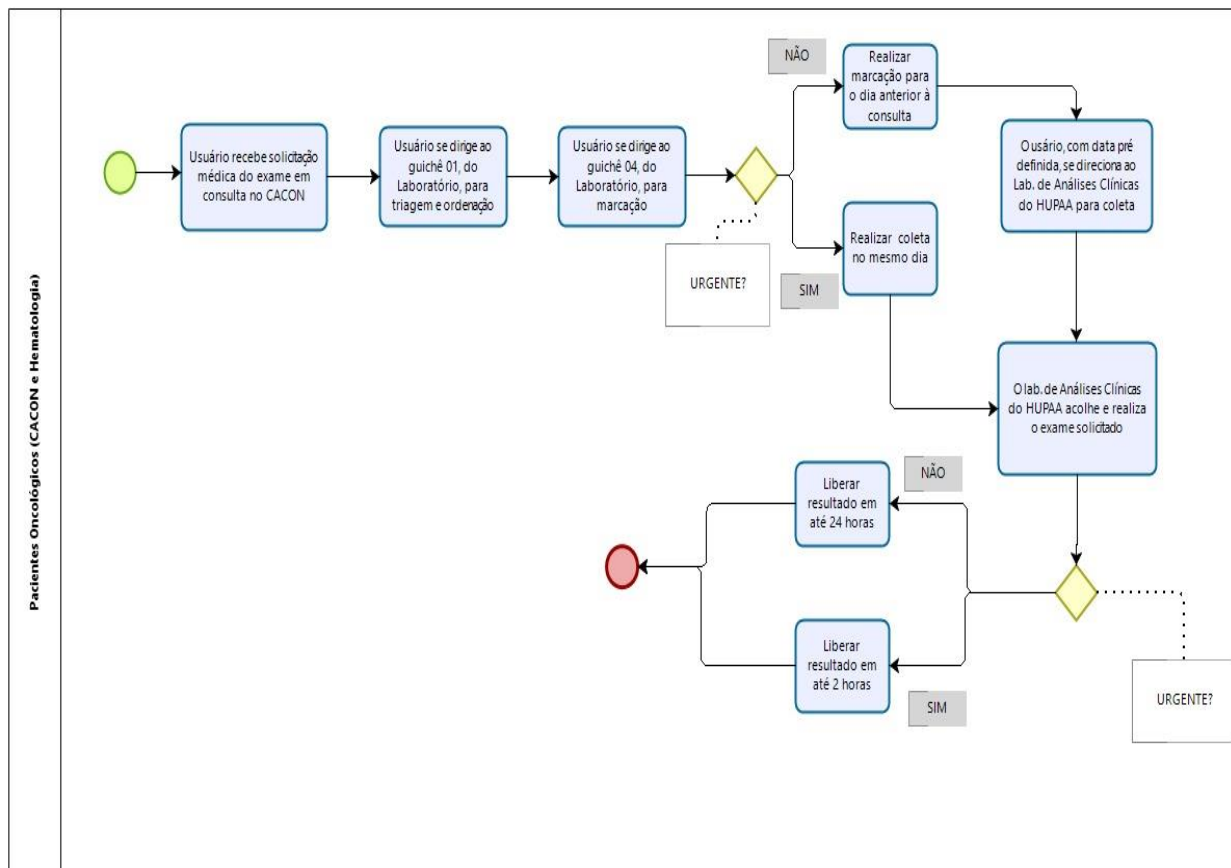
**7.2.** Usuário com preparo inadequado: orientar o usuário para que entre em contato com o PRONTO! ou SMS de origem para reagendamento. Se usuário do HUPAA, realizar reagendamento;

**7.3.** Entrega de resultado de exames a terceiros: será realizado apenas mediante autorização assinada e acompanhada da cópia de um documento com foto, frente e verso do paciente.

### **8. FLUXOGRAMAS**

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 6/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

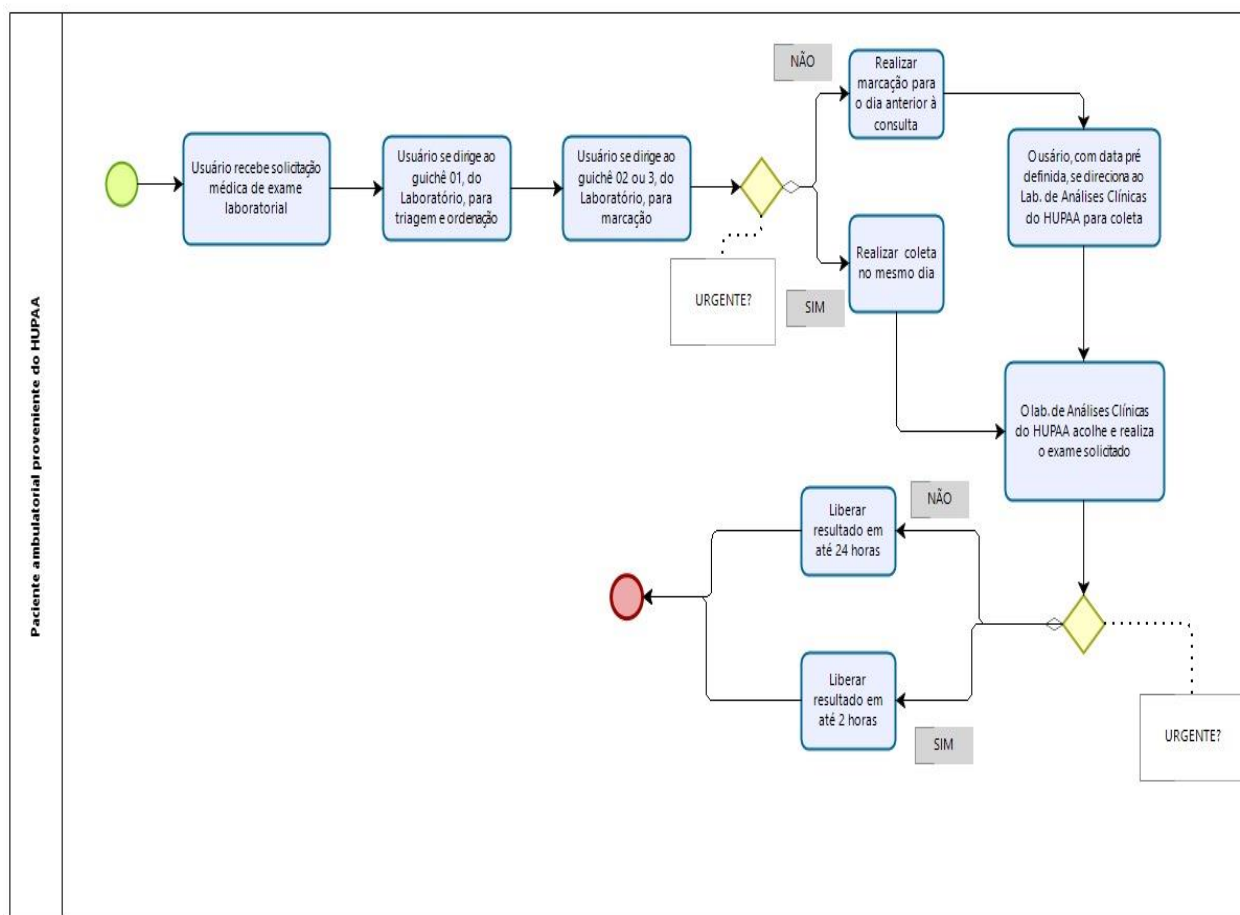
**Figura 1** – Fluxograma de Protocolo de Acesso ao Laboratório de Análises Clínicas do Hupaa – Paciente oncológico



Fonte: Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2024.

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 7/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

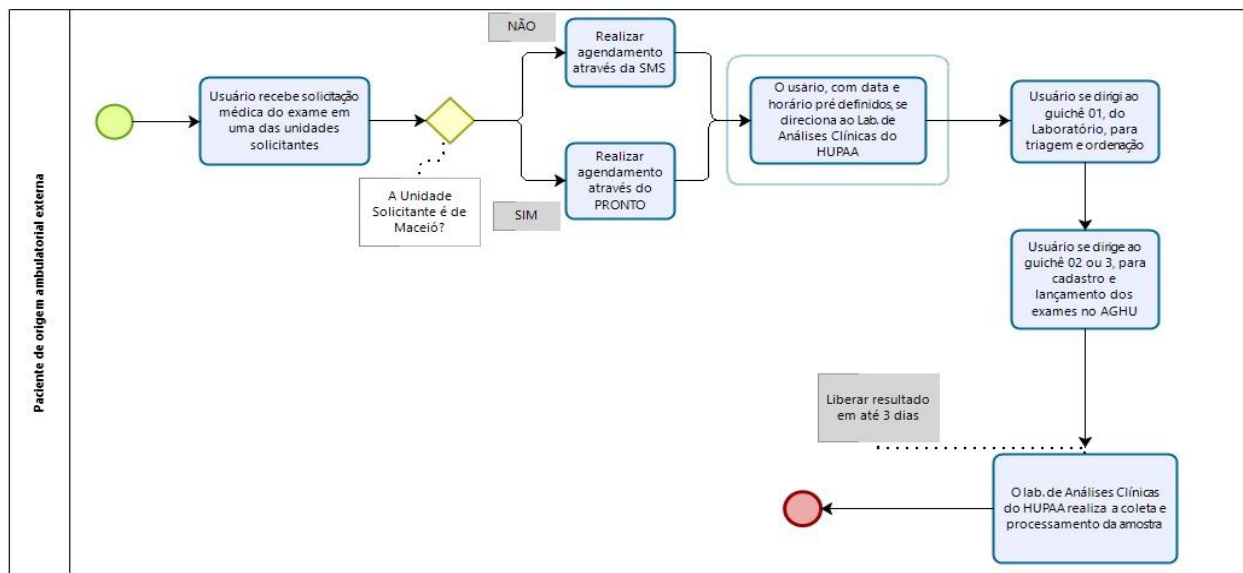
**Figura 2** – Fluxograma de Protocolo de Acesso ao Laboratório de Análises Clínicas do Hupaa – Paciente ambulatorial proveniente do Hupaa



Fonte: Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2024.

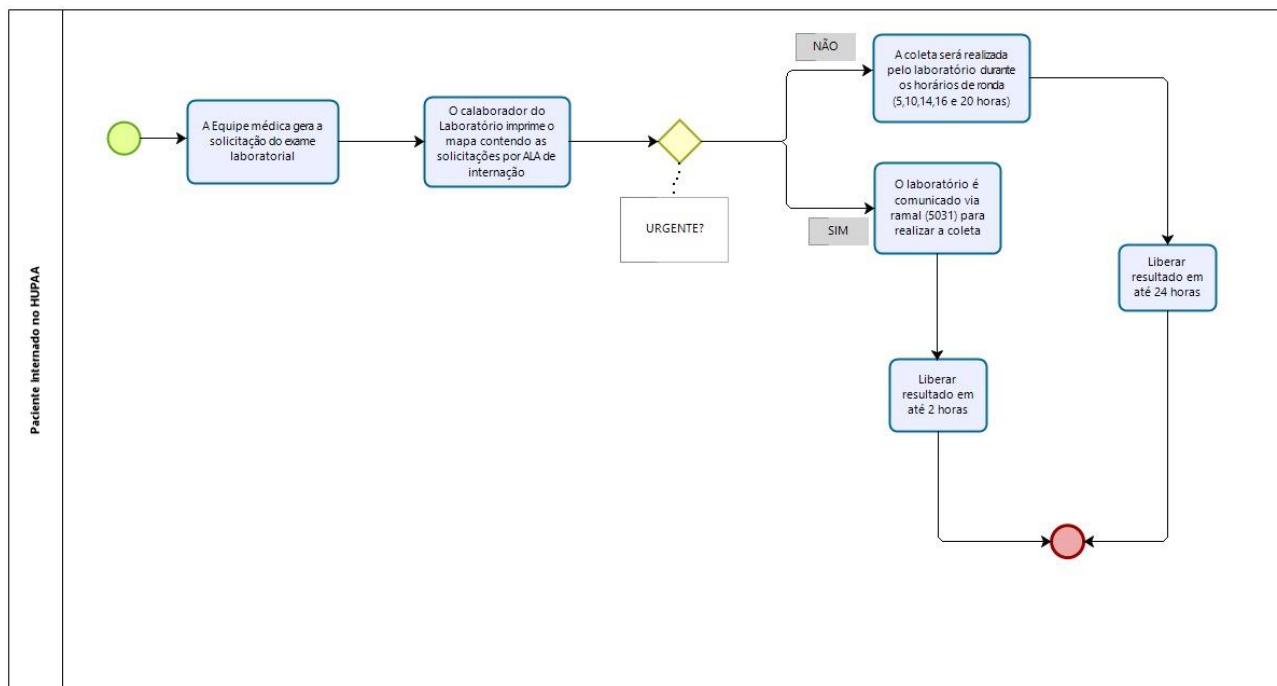
Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 8/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

**Figura 3** – Fluxograma de Protocolo de Acesso ao Laboratório de Análises Clínicas do Hupaa – Paciente ambulatorial de origem externa



Fonte: Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2024.

**Figura 4** – Fluxograma de Protocolo de Acesso ao Laboratório de Análises Clínicas do Hupaa – Paciente internado no Hupaa



Fonte: Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2024.

Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 9/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

## 9. MONITORAMENTO

Para realização do monitoramento deste Protocolo, a chefia da UACAP verificará diariamente sua execução e informará às chefias imediatas e serviços pertinentes as não conformidade para a readequação de fluxos. Indicador padrão do quantitativo de internamento.

## 10. REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. **Sistema Nacional de Regulação (Sisreg)**. Disponível em: <<https://sisregiii.saude.gov.br/>>. Acesso em 04 abr.2023.

BRASIL. PORTARIA Nº 4.279, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2010. **Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**.

EBSERH. **Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUX)**. Disponível em: <<https://aghux.hupaa-ufal.ebserh/>> . Acesso em: 04 abr. 2023.

BRASIL, Secretaria de Estado da Saúde. **Normas e condutas para laboratórios de análises clínicas**. Superintendência de Atenção Primária à Saúde e Municípios. Teresina: EdUESPI, 2021. Disponível em:<[https://www.saude.pi.gov.br/uploads/warning\\_document/file/905/E-book\\_Biomedicina.pdf](https://www.saude.pi.gov.br/uploads/warning_document/file/905/E-book_Biomedicina.pdf)> Acesso em: 27 ago. 2024.

## 11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
1	28/08/2024	Cícero Robeval Sena Costa Edson Flamarion Gomes Peixoto Júnior Kelly Alves Carvalho Marianna Tavares Tomaz Oliveira	Institui o Protocolo de Acesso dos Usuários ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes.



Tipo do Documento	<b>PROTOCOLO</b>	PRT.UACAP.001 - Página 10/10	
Título do Documento	<b>PROTOCOLO DE ACESSO DOS USUÁRIOS AO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS</b>	Emissão: 18/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 18/11/2026

<p><b>Elaboração:</b></p> <p>Cícero Robeival Sena Costa Técnico de laboratório/Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica</p> <p>Edson Flamarion Gomes Peixoto Júnior Assistente Administrativo/Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica</p> <p>Kelly Alves Carvalho Assistente Administrativo/Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica</p> <p>Danilo Vieira de Abreu Chefe Substituto da Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica</p> <p>Marianna Tavares Tomaz Oliveira Chefe do Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico</p>	<p>Data: ____/____/____</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p>Data: ____/____/____</p>
<p><b>Análise:</b></p> <p>Valtuir Barbosa Felix Chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico</p> <p>Gustavo Barros Marsiglia Chefe do Setor de Contratualização e Regulação</p>	<p>Data: ____/____/____</p> <p>Data: ____/____/____</p>
<p><b>Validação:</b></p> <p>Setor de Gestão da Qualidade</p>	<p>Data: ____/____/____</p>
<p><b>Aprovação:</b></p> <p>Elisângela Cristina Albuquerque de Sousa Gerente de Atenção à Saúde</p>	<p>Data: ____/____/____</p>

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte*