



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS



Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 1/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022	Próxima revisão: 12/2026
		Versão: 001	

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. OBJETIVO.....	3
3. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	3
4. PARAMETRIZAÇÕES .....	3
4.1. Horário de Funcionamento .....	3
4.2. Tempo das Consultas .....	4
4.3. Quantidade de Agendas.....	4
4.3.1. Consultas assistenciais .....	4
4.3.2. Consultas docentes.....	5
4.3.3. Particularidades intra-especialidade .....	5
4.4. Dia das agendas.....	5
4.5. Interconsultas.....	6
4.6. Implementação da Parametração .....	6
5. FLUXO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....	6
6. HISTÓRICO DE REVISÃO .....	7
7. APÊNDICE I – Fluxo de realização de interconsulta .....	8
8. APÊNDICE II – Fluxo de Atendimento Ambulatorial .....	9



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 2/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 12/2026

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento contém os critérios e parâmetros de planejamento/programação das ações e serviços realizados nos ambulatórios do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT). Esses critérios e parâmetros são considerados referenciais e normativos, tendo sido elaborados por meio de grupo de trabalho no qual foram contemplados a participação de diversas áreas e categorias profissionais que compõe os serviços assistenciais e administrativos do hospital, avalizados pelo Colegiado Executivo.

O grupo de trabalho foi instituído com o objetivo de definir critérios para os parâmetros referenciais de planejamento e organização do atendimento ambulatorial, de modo que as ações e serviços administrativos, assistenciais e de ensino e pesquisa, cumpram a missão de excelência no campo de prática e gestão hospitalar, sendo instituído pela Portaria-SEI nº 94 de 23 de setembro de 2022.

O serviço ambulatorial do HDT-UFT oferta serviços clínicos e cirúrgicos nas especialidades médicas e multiprofissionais presentes no hospital. A maioria das consultas e procedimentos cirúrgicos ambulatoriais ofertados estão previstos no escopo do Contrato-SUS 36/2019, além daqueles com oferta iniciada posteriormente à assinatura do referido contrato e que são regulados internamente.

Este regulamento teve como objetivo subsidiar as principais frentes de atuação da regulação assistencial e gestão ambulatorial com a melhoria nos processos de trabalho, na busca das melhores práticas para todos os profissionais e usuários envolvidos.

Problemas tratados pelo regulamento de parametrização ambulatorial:

- Dados para identificação da infraestrutura não unificados;
- Falta das informações completas da disponibilidade de carga horária exclusiva para atendimento ambulatorial dos profissionais que atuam no ambulatório, por especialidade;
- Consultórios frequentemente ociosos;
- Falta de critérios para quantidade de consultas de primeira vez e de retornos dos pacientes;
- Controle ineficaz do absenteísmo (registro de falta do paciente no AGHU);
- Falha na comunicação das ausências dos profissionais que atendem no ambulatório para bloqueio/reagendamento (férias, abono, atestado e outros afastamentos);
- Falta de padronização no fluxo de encaminhamento interno de pacientes;
- Alto tempo de espera nas recepção e corredores do ambulatório;
- Evolução dos pacientes realizada fora do sistema ou depois do atendimento, inviabilizando saber a real situação dos pacientes pelo AGHU.



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 3/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 12/2026

## 2. OBJETIVO

Construir critérios e parâmetros referenciais para o planejamento, programação e organização das ações e serviços administrativos, assistenciais e de ensino e pesquisa do ambulatório do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins a fim de:

- I. Estabelecer uma metodologia específica para parametrizar o atendimento ambulatorial assistencial e docente;
- II. Aumentar a qualidade da assistência prestada aos pacientes ambulatoriais durante toda a jornada no hospital;
- III. Aumentar a produtividade ambulatorial;
- IV. Apoiar as equipes assistenciais no cumprimento das metas de atendimento previstas no contrato com a Secretaria de Saúde do Estado do Tocantins (SES/TO).

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento tem sua aplicação no ambulatório do HDT-UFT, atualmente composto por 17 consultórios em 26 especialidades: Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Gastroenterologia, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia, Infectologia, Nefrologia, Neurologia, Nutrição, Odontologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria, Pneumologia, Psicologia, Psiquiatria, Reumatologia, Saúde Indígena, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

## 4. PARAMETRIZAÇÕES

### 4.1. Horário de Funcionamento

Fica definido por meio deste regulamento que os serviços ambulatoriais do HDT-UFT ocorrerão em **todos os dias úteis de 07h às 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.



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS



Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 4/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 12/2026

- 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;

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 vespertino;

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.

Para consultas de 1ª vez:

- Assistente/Professor - 30 minutos
- Preceptor com Residentes - 30 minutos
- Professor com estudantes de graduação - 45 minutos.

Para consultas de retorno:

- Assistente/Professor - 20 minutos
- Preceptor com Residentes - 20 minutos
- Professor com estudantes de graduação - 30 minutos.

O tempo padrão de consulta será o parâmetro referencial do quantitativo de agendas; encerrando-se o atendimento antes deste tempo previsto, deverá ser dada continuidade ao atendimento.

#### 4.3. Quantidade de Agendas

A quantidade de consultas ofertadas ao Gestor Estadual seguirá a seguinte metodologia:

##### 4.3.1. Consultas assistenciais

A chefia imediata informará a carga horária ambulatorial pura (CAP), calculada por: carga horária contratual (CHC) subtraída da somatória da carga horária indisponível por afastamentos legais ou exercício da função em outro setor que não o ambulatório (CH-ind), carga horária para pareceres (CH-par), procedimentos (CH-pro) e interconsultas (CH-int);

$$CAP = CHC - [CH-ind + CH-par + CH-pro + CH-int]$$

A carga horária ambulatorial pura será, então, distribuída conforme escala informada do profissional, dividida pelo tempo padrão de consulta.



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 5/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 12/2026

A carga horária destinada às outras atividades (pareceres e interconsultas) deverá ser limitada em até 1 (uma) hora cada, a fim de priorizar o serviço ambulatorial e o cumprimento das metas contratuais. Os casos excepcionais que necessitem de tempo superior a uma hora serão definidos por monitoramento de indicador do quantitativo de pareceres.

A gestão da regulação assistencial ajustará o percentual de consultas de primeira vez e de consultas de retorno de acordo com as necessidades das filas de atendimento ambulatorial da RAS;

#### 4.3.2. Consultas docentes

As consultas realizadas com a presença de alunos de residências ou de graduação terão seu tempo de duração ajustado conforme item 4.2 ou à critério da Gerência de Ensino e Pesquisa;

As consultas realizadas por professores da Universidade, sem vínculo empregatício com a Ebserh, terão suas agendas elaboradas a partir do quantitativo de horas docentes no ambiente ambulatorial, a ser informado pela Gerência de Ensino e Pesquisa.

#### 4.3.3. Particularidades intra-especialidade

Em casos particulares para os atendimentos de alguma especialidade, poderão ser aplicados fatores de ajustes (para mais ou para menos) para os tempos padrão de consulta, os quais deverão ser formalmente justificados e embasados em avaliação pretérita de série de atendimentos, devendo ser validados conjuntamente pela Gerência de Atenção à Saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Setor de Contratualização e Regulação (STCOR).

#### 4.4. Dia das agendas

As especialidades médicas e multiprofissionais atuarão no ambulatório em dias fixos na semana a fim de favorecer as atividades de ensino e a organização das grades curriculares, além de reduzir as possibilidades de erros aos operadores do sistema de regulação, como agendamentos em dias em que o profissional não estará disponível, e possibilitar um melhor planejamento das secretarias municipais de saúde para o envio de pacientes agendados para consultas, visando a redução do absenteísmo e melhor assistência à população.

Eventuais ausências por afastamento legal de profissionais devem ser informadas seguindo o prazo estabelecido pela Divisão de Gestão de Pessoas. As mudanças de escala do profissional, após autorização pela chefia imediata, deverão ser informadas formalmente também pela chefia ao Setor de Contratualização e Regulação para as devidas comunicações. Reagendamentos, quando possíveis, deverão ser realizados, sendo de responsabilidade do STCOR.



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS



Tipo do Documento	REGULAMENTO	REL.SUP.001 - Página 6/9	
Título do Documento	PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL	Emissão: 12/2022	Próxima revisão: 12/2026
		Versão: 001	

#### 4.5. Interconsultas

Para cada agenda, será permitido exceder em 15 % o total de consultas destinadas para a realização de interconsultas. Uma agenda com 12 consultas teria, portanto, 1,8 consultas excedentes, que totalizaria, por arredondamento, duas consultas a mais.

Entretanto, a marcação de interconsultas seguirá o fluxo de atendimento presente no APÊNDICE I, com a finalidade de organizar junto às especialidades este tipo de atendimento.

Para isto, todos os pacientes com consultas excedentes deverão ter sido autorizados pela central de agendamento com formulário de cadastro de interconsultas.

#### 4.6. Implementação da Parametrização

Por se tratar de uma mudança organizacional com impacto sobre a atividade assistencial e docente, definiu-se uma implementação da parametrização em fases, durante as quais serão monitorados os indicadores de tempo de espera, tempo de consulta por especialidade e por profissional, índice de ociosidade do profissional e índice de absenteísmo de pacientes e quantidade de consultas ofertadas ao Gestor-SUS.

A implementação em fases visa reduzir os impactos das mudanças sobre profissionais e usuários, acomodação dos novos processos de trabalho e tempo de assimilação e internalização das melhorias pelos profissionais.

*Fase 1 – Piloto: Especialidade de Clínica Médica*

Utilização de 100% da capacidade de oferta de consultas em clínica médica.\*

*Fase 2 – Todas as especialidades médicas e multiprofissionais*

Utilização de 100% da capacidade de oferta de consultas em todas as especialidades.\* (\* percentuais sujeitos a alteração a depender do monitoramento dos indicadores)

### 5. FLUXO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Para acesso ao atendimento ambulatorial, o paciente deverá se apresentar à recepção para abertura de ficha de atendimento pelos recepcionistas. Após as devidas verificações e com a confirmação da data e horário da consulta, o paciente será encaminhado ao porteiro para autorização da entrada, conforme regulamento de acesso e será, então, direcionado ao setor de consultórios onde permanecerá à espera da consulta.

**EXCEPCIONALMENTE, PARA AS CONSULTAS DAS ESPECIALIDADES DE CARDIOLOGIA E PEDIATRIA**, o paciente será encaminhado à triagem após abertura da ficha de atendimento, onde realizará a aferição dos sinais vitais e medidas antropométricas, e só então seguirá o restante do fluxo de entrada e consulta. **PARA AS DEMAIS ESPECIALIDADES, A PASSAGEM PELA TRIAGEM ESTARÁ DISPENSADA.**

A diagramação do fluxo de atendimento está representada no APÊNDICE II.



UNIVERSIDADE DO TOCANTINS  
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

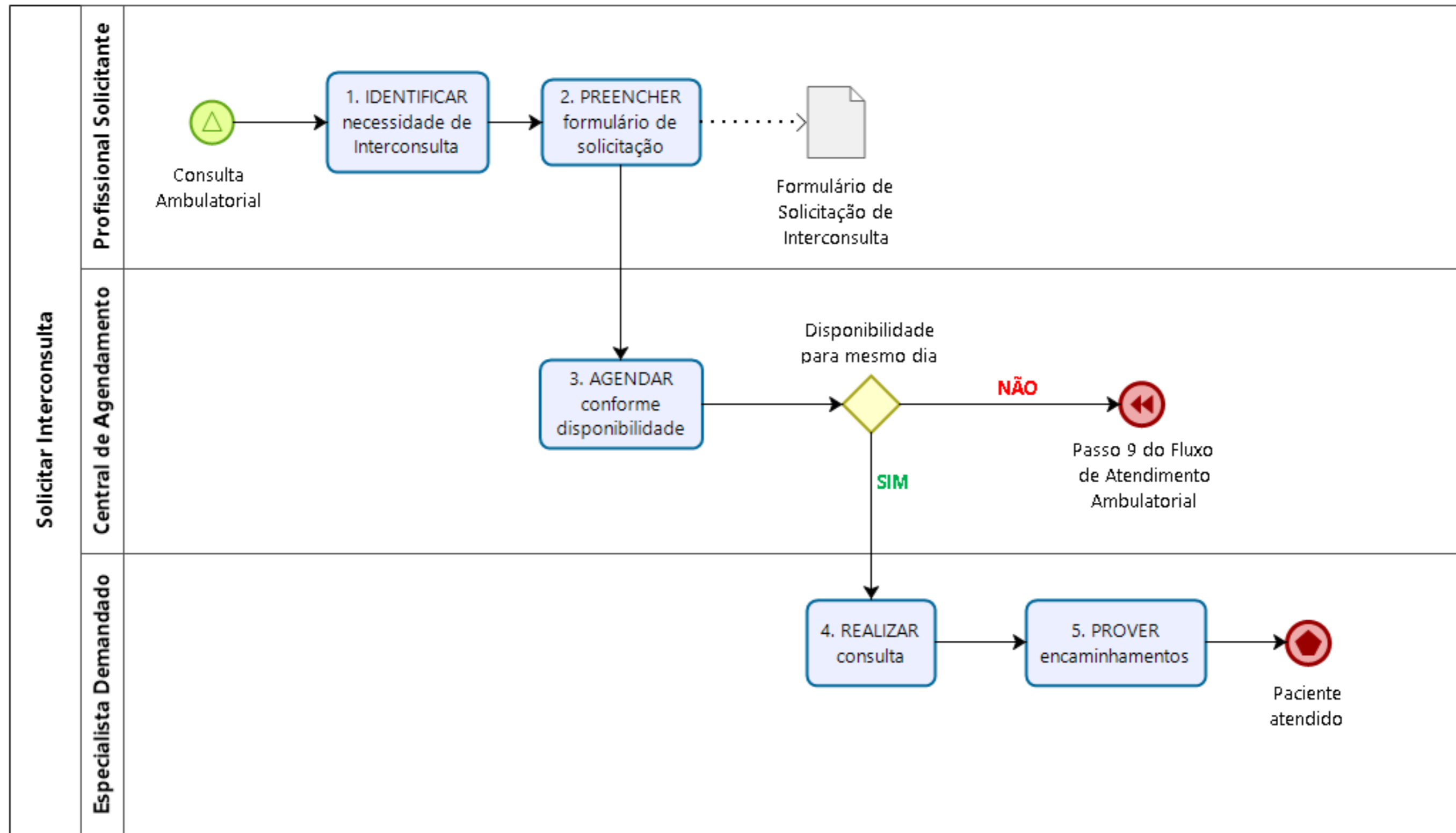
Tipo do Documento	<b>REGULAMENTO</b>	REL.SUP.001 - Página 7/9	
Título do Documento	<b>PARAMETRIZAÇÃO AMBULATORIAL</b>	Emissão: 12/2022 Versão: 001	Próxima revisão: 12/2026

## 6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
01	12/2022	Primeira elaboração e validação

<p><b>Elaboração/Revisão:</b></p> <p>Alexsandra Rossi Aurea Maria Casagrande Da Luz Ebert Mota De Aguiar Joana D'arc Gonçalves de Oliveira Lilian Cristhian Ferreira Dos Santos Maria da Guia Clementino Ferraz Milene Damous de Castro Raquel de Sousa Andrade Fernandes Rosemaura Bento de Oliveira Silva Rossine Ambrosio Alves Satila Evely Figueiredo de Sousa</p>	<p>Data: <b>21/12/2022</b> (Assinado eletronicamente)</p>
<p><b>Validação</b></p> <p>Setor de Gestão da Qualidade</p>	<p>(Assinado eletronicamente) Data: <b>24/12/2022</b></p>
<p><b>Aprovação – Colegiado Executivo:</b></p> <p><b>Danielle Pereira Barros</b> Gerente de Ensino e Pesquisa <b>Hilário Fábio Araújo Nunes</b> Gerente de Atenção à Saúde <b>Josean Pereira de Sousa</b> Gerente Administrativo Substituto <b>Antonio Oliveira dos Santos Junior</b> Superintendente</p>	<p>(Assinado eletronicamente) Data: <b>22/12/2022</b> <b>Processo SEI - 23761.004404/2022-80</b></p>

7. APÊNDICE I – FLUXO DE REALIZAÇÃO DE INTERCONSULTA



## 8. APÊNDICE II – FLUXO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL

