

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Rotina para Atendimento Ambulatorial a Pacientes com Deficiência

Versão: 1 | 2025

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**

LUIS ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

**CHEFE DA DIVISÃO DE ENFERMAGEM**

ANA CLAUDIA DE MORAES FAQUIM

**CHEFE DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO**

HELIDA ROSA SILVA

**ELABORAÇÃO**

Ana Cláudia de Moraes Faquim, Divisão de Enfermagem  
Helida Rosa Silva, Unidade de Ambulatório

**ANÁLISE**

Helida Rosa Silva, Unidade de Ambulatório

**VALIDAÇÃO TÉCNICA**

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Ana Claudia de Moraes Faquim, Divisão de Enfermagem

Data da emissão: 3/11/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-DENF.004

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



## 1. OBJETIVO

Estabelecer a rotina para atendimento humanizado, seguro e inclusivo de pacientes com deficiência auditiva, visual e de locomoção na Unidade de Ambulatório (UAMB) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), garantindo acessibilidade e equidade no acesso aos serviços de saúde.

## 2. APLICAÇÃO/UNIDADES ENVOLVIDAS

UAMB do HC-UFTM.

## 3. PÚBLICO-ALVO

Profissionais da recepção, maqueiros, equipe administrativa e demais colaboradores envolvidos no atendimento de pacientes na UAMB.

## 4. RESPONSABILIDADES

- ✓ Recepção: identificar a necessidade do paciente e acionar os recursos de acessibilidade.
- ✓ Setor administrativo: solicitar intérprete de Libras quando necessário.
- ✓ Maqueiro: acompanhar pacientes com deficiência visual ou de locomoção quando não estiverem acompanhados.
- ✓ Intérprete de Libras: realizar a mediação da comunicação durante a consulta.

## 5. PROCEDIMENTOS

### Paciente com deficiência auditiva

- ✓ Receber o paciente na recepção para agendamento da consulta.
- ✓ Caso o paciente não esteja acompanhado, identificar a necessidade de intérprete de libras.
- ✓ O recepcionista deve comunicar a administração da UAMB quando o acompanhante não puder comparecer no dia da consulta.
- ✓ A administração deve encaminhar solicitação, via e-mail, a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PROACE), setor responsável pelo agendamento do intérprete.
- ✓ Garantir a presença do intérprete no dia da consulta.
- ✓ Caso o paciente esteja acompanhado por pessoa com conhecimento em libras, o atendimento poderá ser realizado com o apoio do acompanhante.

### Paciente com deficiência visual

- ✓ Verificar se o paciente está acompanhado.
- ✓ Caso esteja desacompanhado, solicitar apoio do maqueiro.
- ✓ O maqueiro deve conduzir o paciente com segurança até o guichê de atendimento e, posteriormente, até o setor de consulta.
- ✓ Garantir que todas as informações sejam transmitidas verbalmente de forma clara e acessível.

### Paciente com deficiência de locomoção

- ✓ Identificar se o paciente está acompanhado.
- ✓ Caso esteja desacompanhado, solicitar apoio do maqueiro.



- ✓ O maqueiro deve auxiliar no transporte do paciente até o setor de atendimento ou sala de consulta, utilizando os recursos necessários (cadeira de rodas, maca ou outros).
- ✓ Garantir condições seguras de mobilidade durante todo o percurso.

## 6. REGISTROS

- ✓ Solicitação de intérprete de libras via e-mail com antecedência.
- ✓ Registro do atendimento na ficha do paciente.

## 7. REFERÊNCIAS

Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 20 ago. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS**. 4. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

## 8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	3/11/2025	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)

## 9. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

**Elaboração da versão atual – data: 5/9/2025**

Ana Claudia de Moraes Faquim, chefe da Divisão de Enfermagem (DENF)

Helida Rosa Silva, chefe da Unidade de Ambulatório (UAMB)

**Análise – data: 5/9/2025**

Helida Rosa Silva, chefe da UAMB

**Validação técnica – data: 3/10/2025**

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

**Aprovação – data: 20/10/2025**

Ana Claudia de Moraes Faquim, chefe da DENF

**Registro, validação de forma e revisão – data: 3/11/2025**

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental

## 10. ANEXO - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO

