

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Regras e Fluxos para Agendamento de Consultas na Unidade de Ambulatório

Versão: 4 | 2025

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**

LUIZ ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

**CHEFE DA DIVISÃO DE ENFERMAGEM**

ANA CLAUDIA DE MORAES FAQUIM

**CHEFE DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO**

HELIDA ROSA SILVA

**ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL**

Janna Talita Araújo Souza, Unidade de Ambulatório  
Renata Beraldo Silveira, Unidade de Ambulatório

**ANÁLISE**

Hélida Rosa da Silva, Unidade de Ambulatório

**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-UAMB.011

ISBN:

*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

- Padronizar rotinas e fluxos para agendamento de consultas nos guichês de atendimento da Unidade de Ambulatório (UAMB) - Ambulatórios Maria da Glória, Pediatria e Especialidades e Núcleo de Enfermagem em Comunicação, Referência e Contrarreferência do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).
- Cumprir os termos pactuados com a UAMB seguindo as normas e as rotinas, descritas, observando sempre a isonomia e o atendimento humanizado aos pacientes, profissionais e colaboradores que atuam na Unidade.

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

A UAMB é responsável pelo atendimento ambulatorial na atenção secundária e terciária no âmbito da região de saúde da Macrorregião do Triângulo Sul, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme pactuação de vagas entre o HC-UFTM e a Secretaria da Saúde de Uberaba pelo SISREG ( Sistema Nacional de Regulação).

A Macrorregião do Triângulo Sul, na qual o HC-UFTM está inserido, é subdividida em microrregiões:

- ✓ Microrregião de Uberaba - Agua Comprida, Campo Florido, Conceição das Alagoas, Conquista, Delta, Sacramento, Uberaba e Verissimo;
- ✓ Microrregião de Frutal - Carneirinho, Comendador Gomes, Fronteira, Frutal, Itapagipe, Iturama, Limeira do Oeste, Planura, Pirajuba, São Francisco de Sales e União de Minas;
- ✓ Microrregião de Araxá - Araxá, Campos Altos, Ibiá, Pedrinópolis, Perdizes, Pratinha, Santa Juliana e Tapira.

O SUS organiza os atendimentos de acordo com a necessidade do indivíduo e a especificidade de cada município.

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### • Agendamento e Modalidades de Consultas Atendidas

As solicitações de agendamento de consultas ambulatoriais são inseridas no Sistema/Portal de Apoio pelos recepcionistas da UAMB.

Para a solicitação de agendamento de consulta na UAMB ser inserida na Demanda Reprimida é necessário a apresentação de formulário encaminhamento/retorno, conforme modelo (anexo 1), preenchido, datado, assinado e carimbado pelo profissional da especialidade solicitada.

Com o intuito de acolher de forma humanizada, orientar e dar celeridade a demanda de atendimento de consultas ambulatoriais do paciente da UAMB, foi criado o Núcleo de Enfermagem em Comunicação, Referência e Contrarreferência. O Núcleo faz a triagem dos prontuários de pacientes que aguardam consultas de retornos na demanda reprimida e otimiza o agendamento daqueles que já realizaram os exames solicitados.

As consultas agendadas são comunicadas aos pacientes por meio de aplicativo de mensagens instantâneas, mencionando data, hora, local de atendimento, nome da especialidade e do profissional. O paciente deve confirmar a presença na data agendada.

Os pedidos de agendamento de consultas que possuem pendências de exames de imagem são repassados, por meio de relatório, à Unidade de Diagnóstico por Imagem e Diagnósticos Especializados para o devido agendamento. Os pacientes que possuem pendências

de exames laboratoriais são orientados a realizá-los antes da consulta de retorno.

São modalidades de consultas, com suas características e especificidades usualmente utilizadas na UAMB:

- Primeira Consulta - modalidade de consulta para a entrada do paciente nos serviços oferecidos pela UAMB do HC-UFTM, via Secretarias Municipais de Saúde, dos municípios que compõem a Macrorregião do Triângulo Sul, através do SISREG.
- Exame/procedimento - modalidade de consulta para realização de exames a fim de diagnóstico ou curativos em pacientes de reconsulta.
- Interconsulta - modalidade de consulta em que o paciente é referenciado dentro da UAMB entre as subespecialidades da especialidade genérica.
- Discentes - modalidade de consulta para alunos da UFTM.
- NIR – modalidade de consulta para atender aos pacientes encaminhados para pré-operatórios que necessitam passar pela especialidade Cardio Pré-Anestesia e Anestesia.
- ✓ As consultas dessa modalidade são marcadas exclusivamente pelo Núcleo de Controle e Acompanhamento de Procedimentos Eletivos (NUCAPE).
- Reconsulta - modalidade de consulta para atender aos retornos de pacientes (continuidade no tratamento), conforme orientação do médico que do atendimento.
- Reconsulta - Egresso - modalidade de consulta para atender aos pacientes encaminhados da especialidade solicitada, referente à pós-alta de internação no HC-UFTM.
- Pós-Operatório/Pós-Cirurgia - modalidade de consulta para atender aos pacientes encaminhados da especialidade solicitada referente ao pós-operatório de cirurgia realizada no HC-UFTM.
- Sessões - modalidade de consulta restrita à autorização do médico para atender aos pacientes de sua especialidade.
- Receita e Relatório - modalidade de consulta para fornecimento de RECEITAS E/OU RELATÓRIOS aos pacientes que fazem uso de medicação contínua e/ou de relatório médico da especialidade em que é atendido.
- Tele-Consulta - modalidade de consulta em que o paciente é atendido por video chamada.

**Observação:** nenhum profissional com perfil de marcação tem autorização para realizar marcação de consulta excedente e/ou sessão sem a autorização do profissional da especialidade, sob pena de advertência, por escrito, ao responsável por esses profissionais.

✓ Em caso de dúvidas ou quaisquer outras situações que não constem nesse documento, o recepcionista ou qualquer outro profissional, deverá procurar a Administração da UAMB ou Núcleo de Enfermagem em Comunicação, Referência e Contrarreferência, que orientará sobre o que deve ser feito.

### **Orientações para Inserção do Pedido de Consultas no Sistema/Portal de Apoio**

Para inserir pedido de agendamento das consultas, o paciente ou responsável, deverá apresentar os seguintes documentos:

✓ Formulário de encaminhamento, elaborado e assinado por profissional habilitado nas especialidades atendidas nos respectivos ambulatórios, fornecido por estabelecimento pertencente ao SUS (HC-UFTM, Unidades de Pronto Atendimento, Unidades Básicas de Saúde), indicando a modalidade de consulta a ser agendada.



**Observação:** validade do encaminhamento: 2 (dois) anos para agendamento, a partir da data de sua emissão, em caso de dúvidas entrar em contato com a administração da UAMB.

✓ Documento de identificação do paciente, com foto.

• **a) Atendimento no guichê central**

✓ Com o formulário de encaminhamento em mãos, o recepcionista deverá localizar o registro geral hospitalar (RG/HC) do usuário no Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), atualizar os dados cadastrais conferindo documento de identidade com foto, cartão dos SUS, endereço completo, telefones para contato (residencial, celular e/ou para recados).

**Importante:** se necessário, fazer a correção daquela informação que estiver em desacordo e anotar no campo observações do AGHU a data da atualização.

✓ Entregar o comprovante de inserção em demanda reprimida no Sistema/Portal de Apoio, bem como orientar o usuário que receberá informações via mensagens instantâneas no celular, ou ligação.

• **b) Atendimento no guichê interno**

✓ Agendamento de consultas extras somente com a autorização/solicitação do médico responsável pela grade de atendimento.

✓ Para as marcações de retorno dos usuários, os recepcionistas deverão seguir as mesmas orientações de inserção do pedido do guichê central, principalmente em relação à atualização do contato telefônico.

✓ Caso a agenda esteja aberta e o médico solicite data específica para retorno, este fará o agendamento diretamente no sistema AGHU, entregando ao paciente o *ticket* com data e hora da consulta agendada.

#### 4. REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal.

BRASIL. Presidência da República. Casa civil. Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011. **Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm).

2. BRASIL. Ministério da Saúde. **O SUS no seu município.** Garantindo saúde para todos. 2ª edição. Brasília–DF. 2009. Acessado em 12/04/2021. Disponível em:

[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_municipio\\_garantindo\\_saude.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_municipio_garantindo_saude.pdf)

3. EBSEERH. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Unidade de Ambulatório. Rotina Operacional Padrão “Acolhimento aos Usuários na Unidade de Ambulatório”.

[https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/rotinas-operacionais-padrao/ROP.UAMB.013\\_Acolhimento\\_aos\\_Usuarios\\_na\\_Unidade\\_de\\_Ambulatorio1.pdf](https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/rotinas-operacionais-padrao/ROP.UAMB.013_Acolhimento_aos_Usuarios_na_Unidade_de_Ambulatorio1.pdf)

Acesso em 3/11/2025.

4. INSTITUTO DO CONHECIMENTO E DO SABER FAZER – ICSF. Níveis de Atenção à Saúde no Brasil. 1. ed. v. 2. Campinas/SP, 2021, 79p. (Material de curso on-line).

5. EBSEERH. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Unidade de Ambulatório. Regulamento. Disponível em:



<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/painel/gas/denf/uamb/REL.UAMB.001UnidadedeAmbulatrioverso3.pdf>  
Acesso em 25/8/2023.

6. Níveis de Atenção à Saúde <https://mv.com.br/blog/niveis-de-atencao-a-saude-no-brasil>. Acesso em 7/8/2025

7. Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários. Ebserh <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/aghu> Acesso em 11/08/2025

## 5. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO


Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	12/8/2019	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)
2	14/6/2021	1ª revisão versão inicial
3	4/9/2023	Atualização e elaboração de nova versão
4	3/11/2025	Atualização e inserção em novo modelo

## 6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<p><b>Elaboração da versão atual (versão 4) – data: 29/8/2025</b> Janna Talita Araújo Souza, assistente administrativo da Unidade de Ambulatório (UAMB) Renata Beraldo Silveira, enfermeira da UAMB</p> <p><b>Análise – data: 29/8/2025</b> Helida Rosa da Silva, chefe da UAMB</p> <p><b>Aprovação – data: 20/10/2025</b> Ana Claudia de Moraes Faquim, chefe da Divisão de Enfermagem (DENF)</p> <p><b>Registro, validação de forma e revisão – data: 3/11/2025</b> Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental</p>
<p><b>Elaboração da versão 3 – data: 4/9/2023</b> Janna Talita Araújo Souza, assistente administrativo</p> <p><b>Validação</b> Hélida Rosa Silva, chefe da UAMB</p> <p><b>Registro, análise e revisão</b> Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos</p> <p><b>Aprovação</b> Dayana Freitas, chefe da DENF substituta</p>
<p><b>Elaboração da versão 2 – data: 14/6/2021</b> Maria Catarina Cândido Árabe e Janna Talita Araújo Souza, assistentes administrativos</p> <p><b>Validação</b> Hélida Rosa Silva, chefe da UAMB</p> <p><b>Registro, análise e revisão</b> Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p><b>Aprovação</b> Ivone Helena Rocha, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado (DGC)</p>
<p><b>Elaboração da versão 1 – data: 12/8/2019</b> Maria Catarina Cândido Árabe, assistente administrativo</p> <p><b>Colaboração</b> Janna Talita Araújo Souza, assistente administrativo e Rafael Santana Seabra, recepcionista hospitalar</p> <p><b>Validação</b> Helida Rosa da Silva, chefe da UAMB e Ivone Helena Rocha, chefe da DGC</p> <p><b>Registro, análise e revisão</b> Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p><b>Aprovação</b> Colegiado Executivo</p>

## 7. ANEXOS

### ANEXO I – FORMULARIO PARA SOLICITAÇÃO DE RETORNO/ENCAMINHAMENTO HC/UFTM

 <b>MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO</b> <b>UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO</b> <b>HOSPITAL DE CLÍNICAS</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE</b> <input type="checkbox"/> <b>RETORNO</b> <input type="checkbox"/> <b>ENCAMINHAMENTO</b>
Registro do PS: _____ Registro Geral: _____	
Paciente: _____	
Data Retorno ____ / ____ / ____ Sala: _____ <input type="checkbox"/> Manhã <input type="checkbox"/> Tarde	
<b>EXAMES SOLICITADOS:</b>	
<input type="checkbox"/> Raio X <input type="checkbox"/> Anátomo-Patológico <input type="checkbox"/> Eletroencefalografia	
<input type="checkbox"/> Laboratório <input type="checkbox"/> Eletrocardiografia <input type="checkbox"/> Outros: _____	
Marcar Consulta na Especialidade de: _____	
Data ____ / ____ / ____ Assinatura/CRM do Médico: _____	