

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Transferência de Cuidados entre o Acolhimento Pré-Hospitalar e a Unidade de Urgência e Emergência

Versão: 1 | 2025

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**

LUIZ ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

**CHEFE DA DIVISÃO MÉDICA**

MURILO ANTONIO ROCHA

**CHEFE DO SETOR DE PACIENTE CRÍTICO**

EDWARD MEIRELLES DE OLIVEIRA

**CHEFE DA UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

WANDERSON BORGES TOMAZ

**ELABORAÇÃO**

Wanderson Borges Tomaz, Unidade de Urgência e Emergência

Natana Moura Teodoro, Unidade de Urgência e Emergência

Lana Jaya Silveira Cerqueira, Unidade de Urgência e Emergência

Karoline Beatriz Luna Pereira, Programa Uniprofissional de Enfermagem Urgência e Emergência

**ANÁLISE**

Natana Moura Teodoro, Unidade de Urgência e Emergência

Wanderson Borges Tomaz, Unidade de Urgência e Emergência

**VALIDAÇÃO TÉCNICA**

Wanderson Borges Tomaz, Setor de Paciente Crítico

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

Fernando de Freitas Neves, Divisão de Gestão do Cuidado

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Murilo Antonio Rocha, Divisão Médica

Data da emissão: 13/5/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-UUE.001

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

Garantir a transferência de cuidado seguro entre a equipe de atenção/acolhimento pré-hospitalar e a equipe de enfermagem da Unidade de Urgência e Emergência (UUE) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), reduzindo falhas de comunicação e atritos na relação entre as equipes.

## 2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A Unidade de Urgência e Emergência possui 3 categorias admissionais, conforme Procedimento Operacional Padrão (POP) “Fluxos para Atendimento na Urgência e Emergência conforme Pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde” (vide referências), em que muitas vezes o serviço de atenção pré-hospitalar é o protagonista do transporte desses pacientes e o responsável por realizar essa transferência de cuidados de paciente que frequentemente possuem quadros clínicos complexos e críticos.

Conforme descrito por Miorin, a transferência de cuidados pré-hospitalar é composta por dados essenciais sobre quadro clínico inicial do paciente, intervenções e condutas que possam conter linguagem ou jargões que geram informações imprecisas e/ou incompletas sobre o estado do paciente.

A literatura ainda aponta que as equipes da atenção pré-hospitalar se queixam do acolhimento que recebem das equipes intra-hospitalar que são heterogêneas, dependendo do momento vivenciado pelos colaboradores e do humor apresentado por eles. Esses fatores fragilizam e geram atritos desnecessários a ambas as equipes.

Para minar esses desafios e garantir uma abordagem segura dos pacientes e continuidade do cuidado se faz necessário normatizar o processo de transferência entre as equipes para se obter uma comunicação em alça-fechada e organização setorial.

## 3. ATRIBUIÇÕES

### 3.1 Enfermeiro do Acolhimento

- Receber a equipe de transporte ou do pré-hospitalar com respeito e prontidão;
- Acionar equipe médica de acordo Sistema de Regulação (SISREG) do paciente;
- Em caso de múltiplas ambulâncias, priorizar o atendimento de acordo com a avaliação de cada paciente ponderando sobre o quadro clínico apresentado, estabilidade hemodinâmica, tipo de suporte ventilatório e nível de invasões;
- Orientar e encaminhar familiar e/ou profissional de saúde responsável pelo transporte do paciente até a unidade de saúde para a realização da FICHA DE ATENDIMENTO (Recepção interna);
- Definir, conforme POP “Segregação de Fluxo de Pacientes na Unidade de Urgência e Emergência” (vide referências), qual o ponto de cuidado adequado para o atendimento a esses pacientes: sala de estabilização, recepção (casos de admissões simples) ou leito de isolamento direto. Em caso de superlotação com esgotamento de leitos, deve-se verificar a possibilidade de admissão no corredor da unidade;
- Determinar o tipo de acomodação do paciente: maca hidráulica ou nos casos de esgotamento destas na unidade, acionar equipe da hotelaria para a disponibilização de mais macas hidráulicas. Caso esse recurso seja indisponível, deve-se reter as macas do pré-hospitalar.

### 3.2 Enfermeiro da Sala de Estabilização

- Conhecer o POP “Fluxos para Atendimento na Urgência e Emergência conforme Pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde”;
- Conhecer o POP “Segregação de Fluxo de Pacientes na Unidade de Urgência e Emergência”;
- Receber a equipe de transporte ou do pré-hospitalar com respeito e prontidão;
- Organizar e liberar a entrada da equipe do atendimento pré-hospitalar, de acordo com a demanda da sala de estabilização, sempre otimizando o atendimento e a transferência do paciente;
- Acionar equipe médica de acordo com quadro clínico do paciente;
- Acomodar paciente da maca do pré-hospitalar para a maca da sala de estabilização caso tenha disponibilidade; em situações de superlotação, com esgotamento desse recurso, a equipe está autorizada a reter a maca do Acolhimento Pré-Hospitalar;
- Receber a passagem de plantão do enfermeiro do suporte avançado de vida e/ou do técnico de enfermagem do suporte básico de vida, que incluem nome do paciente, situação da cena, estado inicial do paciente, intervenções realizadas pelo Acolhimento Pré-Hospitalar, evolução do paciente durante o atendimento e transporte, tempo total da cena até o intra-hospitalar, comorbidades e vulnerabilidade identificadas pela equipe do Acolhimento Pré-Hospitalar;
- Realizar a troca de dispositivos (bolsa valvula máscara - BVM, máscara não reinalante - MNR, bomba de infusão contínua - BIC, outros) e devolução dos dispositivos próprios do serviço do Acolhimento Pré-Hospitalar (*head block* e prancha) e liberar a ambulância o mais rápido possível;
- Receber pertences recolhidos na cena pela equipe do atendimento pré-hospitalar;
- Identificar o paciente com pulseira de identificação e placa de identificação;
- Realizar registros de enfermagem.

### 3.3 Técnico de Enfermagem da Sala de Emergência

- Conhecer o POP “Fluxos para Atendimento na Urgência e Emergência conforme Pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde”;
- Conhecer o POP “Segregação de Fluxo de Pacientes na Unidade de Urgência e Emergência”;
- Conhecer o fluxograma de atendimento e organização da Sala de Emergência;
- Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), sempre que necessário, e acatar as normas de segurança da instituição;
- Acompanhar a passagem de plantão entre as equipes de enfermagem;
- Preparar o leito com lençol e travessão, auxiliar na transferência do paciente para a maca, preparar as soluções de infusão contínuas que já estão em uso, trocando o circuito de infusão, identificando-as conforme protocolo institucional e solicitação médica;
- Realizar a troca de dispositivos (BVM, MNR, BIC, outros), além de devolver os dispositivos próprios do serviço do Acolhimento Pré-Hospitalar (*head block* e prancha);
- Aferir sinais vitais e monitorizar paciente em monitor multiparamétrico;
- Sempre que possível realizar nova punção venosa no momento da admissão;
- Receber pertences recolhidos na cena pela equipe do atendimento pré-hospitalar e encaminhá-los a sala de pertences da instituição;

- Identificar o paciente com pulseira de identificação e placa de identificação;
- Realizar registros de enfermagem.

### 3.4 Equipe do pré-hospitalar

- Realizar a abertura da FICHA DE ATENDIMENTO;
- Passar o caso clínico para equipe de enfermagem e para equipe médica;
- Seguir as orientações do enfermeiro do acolhimento ou da sala de emergência;
- Recolher todos os equipamentos e insumos da sua unidade de pré-hospitalar de volta a base (Lençóis, bombas, ventiladores, balas de oxigênio, outros).

## 4. REFERÊNCIAS

Miorin, J. D., Pai, D. D., Ciconet, R. M., Lima, M. A. D. da S., Gerhardt, L. M., & Indruczaki, N. da S.. (2020). TRANSFER OF PRE-HOSPITAL CARE AND ITS POTENTIAL RISKS FOR PATIENT SAFETY. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29, e20190073. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0073>

Panchal AR, Gaither JB, Svirsky I, Prosser B, Stolz U, Spaite DW. The impact of professionalism on transfer of care to the emergency department. *J Emerg Med* [Internet]. 2015 [acesso 2018 Jul 06];49(1):18-25. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25802157>

Maddneshat M, Rosenstein AH, Akaberi A, Tabatabaeichehr M. Disruptive behaviors in an emergency department: the perspective of physicians and nurses. *J Caring Sci* [Internet]. 2016 [acesso 2018 Set 18];5(3):241-9. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5045958/>

Redley B, Botti M, Wood B, Bucknall T. Interprofessional communication supporting clinical handover in emergency departments: An observation study. *Australas Emerg Nurs J* [Internet]. 2017 [acesso 2018 Jul 16];20(3):122-30. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28595847>

EBSERH. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Unidade de Urgência e Emergência. Procedimento Operacional Padrão “Fluxos para Atendimento na Urgência e Emergência conforme Pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde”. Disponível: [https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/pops/POP.UUE.003\\_FluxosparaAtendimentonaUrgnciaeEmergnciaConformePactuaocomaSecretariaMunicipaldeSade.pdf](https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/pops/POP.UUE.003_FluxosparaAtendimentonaUrgnciaeEmergnciaConformePactuaocomaSecretariaMunicipaldeSade.pdf) Acesso em 13 de abril de 2025.

EBSERH. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Unidade de Urgência e Emergência. Procedimento Operacional Padrão “Segregação de Fluxo de Pacientes na Unidade de Urgência e Emergência”, disponível em <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/pops/POP.UUE.005SegregacaodeFluxodePacientesnaUnidadedeUrgenciaeEmergenciaversao2.pdf> Acesso em 13 de abril de 2025.

## 5. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	13/5/2025	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)

## 6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

**Elaboração – data: 15/8/2024**

Wanderson Borges Tomaz, chefe da Unidade de Urgência e Emergência

Natana Moura Teodoro, responsável técnica de enfermagem da UUE

Lana Jaya Cerqueira, enfermeira da UUE

Karoline Beatriz Luna Pereira, residente do Programa Uniprofissional de Enfermagem em Urgência e Emergência

**Análise – data: 15/8/2024 e 28/4/2025**

Natana Moura Teodoro, chefe da UUE substituta

Wanderson Borges Tomaz, chefe da UUE

**Validação técnica – data: 24/9/2024 a 27/12/2024**

Wanderson Borges Tomaz, chefe do Setor de Paciente Crítico substituto

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

Fernando de Freitas Neves, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado

**Aprovação – data: 14/1/2025**

Murilo Antonio Rocha, chefe da Divisão Médica

**Registro, validação de forma e revisão – data: 13/5/2025**

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