

POP

HC-UFTM/EBSERH

PREENCHIMENTO DE FICHA DE ATENDIMENTO NO CENTRO DE REABILITAÇÃO

Versão: 5 | 2026

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE

LUIZ ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

CHEFE DA DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO

FERNANDO DE FREITAS NEVES

CHEFE DA UNIDADE MULTIPROFISSIONAL

VIVIANE DE ALMEIDA COBO

ELABORAÇÃO VERSÃO ATUAL

Dalton Bruno Alves dos Santos, Unidade Multiprofissional

Miriam Pereira Cruvinel, Unidade Multiprofissional

ANÁLISE INTERNA

Ana Carolina Ribeiro Terra, Unidade Multiprofissional

Vanessa Carla de Oliveira Costa, Unidade Multiprofissional

ANÁLISE

Viviane de Almeida Cobo, Unidade Multiprofissional

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Fernando de Freitas Neves, Divisão de Gestão do Cuidado

Data da emissão: 2/2/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-UMULTI.028

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 © 2026, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



1. OBJETIVO

Padronizar o preenchimento das Fichas de Atendimento (FA) pelo profissional da recepção, médico e equipe multiprofissional nas consultas de triagem, visando o entendimento da dinâmica de tramitação das FAs, como documento oficial, e sua importância para o trabalho da equipe multiprofissional do Centro de Reabilitação do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).

2. GLOSSÁRIO

AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários
BPA – Boletim de Produção Ambulatorial
CID – Classificação Internacional de Doenças
Ebserh – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
FA – Ficha de Atendimento
HC-UFTM - Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro
POP – Procedimento Operacional Padrão
RG – Registro Geral Hospitalar
RT - Responsável Técnico
SUS – Sistema Único de Saúde
UMULTI – Unidade Multiprofissional

3. APLICAÇÃO

Centro de Reabilitação “Prof. Dr. Fausto da Cunha Oliveira” do HC-UFTM.

4. INFORMAÇÕES GERAIS

O Centro de Reabilitação “Prof. Dr. Fausto da Cunha Oliveira” do HC-UFTM é referência em Medicina Física e Reabilitação, caracterizado pelo atendimento multiprofissional e interdisciplinar, e visa proporcionar maior independência física e funcional do paciente, de acordo com as características individuais de cada usuário em grau e complexidade de deficiência apresentada.

Na consulta inicial ocorre o preenchimento da FA, que se refere à identificação do paciente e apresenta informações do atendimento que se dará internamente pelos profissionais na unidade quando este for elegível. Este documento conta com duas páginas e alguns campos específicos. O cabeçalho (anexo 1), campo da “Identificação do Paciente”, é preenchido na consulta inicial – triagem - pela equipe de recepcionistas. Já as informações quanto aos “Dados do Atendimento”, o preenchimento é realizado pelo profissional de saúde habilitado, que definirá qual a conduta apropriada para cada usuário (se o mesmo é elegível para atendimento terciário ou se deverá ser referenciado para a rede primária).

5. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

5.1 Recepção do paciente

O recepcionista do guichê de atendimento do Centro de Reabilitação, ao recepcionar o usuário para registrar sua presença no Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), deve preencher o cabeçalho da FA, nos campos referentes à “Identificação do Paciente”. Os dados são coletados no sistema AGHU, lançados digitalmente



em documento “PDF”, impressos em folha já preenchida para ser encaminhada para o médico e/ou equipe responsável pela triagem.

✓ Importante que os campos: data da triagem, nome completo, Registro Geral (RG) do HC-UFTM, data de nascimento, idade, estado civil, Cartão Nacional de Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), endereço e telefone estejam corretos e atualizados. A atualização desses dados visa facilitar a localização do usuário, quando necessário.

5.2 Triagem

O profissional responsável pela triagem, deverá preencher os campos: “Dados do Atendimento” onde constam: identificação de médico, diagnóstico, Código Internacional de Doenças (CID) e código do procedimento. Após o preenchimento desses dados, o profissional deve assinar e carimbar no local indicado na ficha.

✓ É imprescindível que os campos: diagnóstico, CID e código do procedimento estejam preenchidos corretamente, uma vez que a ausência destas informações impossibilita o faturamento dos atendimentos realizados.

O profissional de saúde habilitado, responsável pela triagem, deverá preencher o campo “Conduta” assinalando se o usuário é elegível ou inelegível para o programa de reabilitação física do Centro de Reabilitação.

5.2.1 Elegibilidade

Caso o paciente seja considerado elegível para o programa do Centro de Reabilitação, a equipe multiprofissional assina e carimba no verso da ficha destinada à triagem de cada especialidade, define quais as especialidades em que o usuário deverá ser atendido, assinalando na Ficha de Atendimento.

5.2.2 Inelegibilidade

Caso o paciente não seja elegível para o programa do Centro de Reabilitação, o responsável pela triagem deverá justificar em campo próprio na FA.

Após o atendimento dos usuários pela equipe de triagem, as FA devem ser direcionadas ao Responsável Técnico (RT) do Centro do Reabilitação.

5.3 Fila de espera para o tratamento multiprofissional

O responsável técnico realiza a separação das FA, o devido registro nas planilhas de controle, arquivando as inelegíveis e colocando as elegíveis na pasta de fichas em fila de espera para agendamento posterior das sessões de atendimento dos profissionais do Centro de Reabilitação.

- Ao inserir o usuário na agenda das sessões dos especialistas do Centro do Reabilitação, o responsável pelo agendamento fará a anotação no verso da FA indicando os dias da semana e horários de atendimento de cada profissional;

- Após realizada a anotação no documento, esta é entregue à equipe da recepção para que seja feita a comunicação ao paciente por meio de ligação telefônica ou mensagem via *watsapp* do Centro do Reabilitação informando o dia de início do atendimento e o respectivo horário.

✓ Observação: no caso em que a equipe da recepção não consiga contato com o paciente através das vias de comunicações possíveis ou o paciente dispense o atendimento, o RT deverá

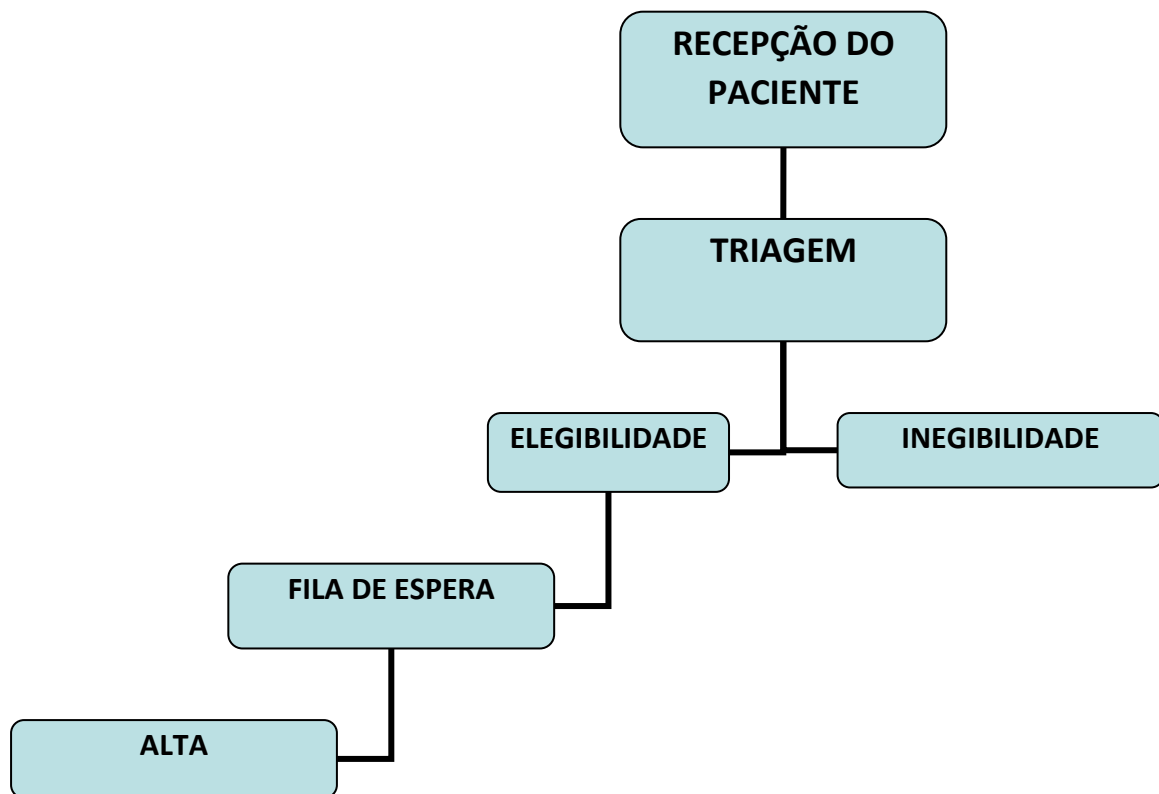
ser comunicado para que seja dada baixa e o nome retirado do horário do profissional, liberando a agenda para o próximo paciente da fila de espera.

5.4 Da alta

A alta do usuário, dada pelo profissional responsável, deverá ser descrito no campo observações, no verso da FA, constando: motivo, data, assinatura e carimbo do especialista que o acompanha.

Todas as informações de alta e demais observações, necessárias ao acompanhamento do tratamento do usuário, além do registro nas evoluções, deverão ser descritas de forma sucinta no campo “Notas” no prontuário eletrônico do paciente no Sistema AGHU.

6. FLUXOGRAMA



7. REFERÊNCIAS

EBSERH. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Unidade Multiprofissional. Manual de Normas e Condutas para o Usuário do Centro de Reabilitação, versão 4, 3p. Disponível em:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/manuais/MN.UMULTI.003NormaseCondutasparaoUsuariodoCentrodeReabilitacaoversao4.pdf>. Acesso realizado em 4/12/2025.



8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	25/2/2019	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)
2	17/12/2019	Atualização e inserção em novo modelo
3	20/12/2021	Revisão do documento
4	1º/4/2024	Adequação no texto decorrentes de mudanças na rotina de responsabilidades do Centro de Reabilitação, atualizadas referências.
5	2/2/2026	Atualização do texto, inserção do modelo da ficha de atendimento, referências bibliográficas e adequação ao novo modelo gráfico.

9. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<p>Elaboração da versão atual (versão 5) – data: 17/12/2025 Dalton Bruno Alves dos Santos e Miriam Pereira Cruvinel, assistentes administrativos da Unidade Multiprofissional (UMULTI)</p> <p>Análise interna – data: 17/12/2025 Ana Carolina Ribeiro Terra, fisioterapeuta da UMULTI e Vanessa Carla de Oliveira Costa, recepcionista da UMULTI</p> <p>Análise – data: 23/12/2025 Viviane de Almeida Cobo, chefe da UMULTI</p> <p>Aprovação – data: 13/1/2026 Fernando de Freitas Neves, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado (DGC)</p> <p>Registro, validação de forma e revisão – data: 2/2/2026 Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental</p>
<p>Elaboração da versão 4 – data: 1º/4/2024 Karen Karoline Silva, terapeuta ocupacional e responsável técnica (RT) multiprofissional, Ana Carolina Ribeiro Terra, fisioterapeuta e RT da fisioterapia e Vanessa Carla de Oliveira Costa, recepcionista</p> <p>Registro, análise e revisão final Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (UPLAG)</p> <p>Validação Luana Pereira Cunha Barbosa, chefe da UMULTI substituta Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente</p> <p>Aprovação Fernando de Freitas Neves, chefe da DGC substituto</p>
<p>Elaboração da versão 3 – data: 20/12/2021 Karen Karoline Silva, terapeuta ocupacional e RT multiprofissional, Renata de Melo Batista, fisioterapeuta e Vanessa Carla de Oliveira Costa, recepcionista</p> <p>Validação Izabella Barberato Silva Antonelli, chefe da UMULTI</p> <p>Registro, análise e revisão final Maria Aparecida Ferreira, enfermeira da UPLAG e Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG</p> <p>Aprovação Marina Casteli Rodrigues Monteiro, chefe da Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (DADT)</p>
<p>Elaboração da versão 2 – data: 17/12/2019 Cristina Ruiz e Karen Karoline Silva</p> <p>Validação Priscila Salge Mauad Rodrigues, chefe da Unidade de Reabilitação substituta</p> <p>Registro, análise e revisão final Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p>Aprovação Marina Casteli Rodrigues Monteiro, chefe da DADT</p>
<p>Elaboração da versão 1 – data: 25/2/2019 Maria Catarina C. Árabe, Gabrielle Aparecida Santos Silva, Vitor Carvalho Silva</p> <p>Validação Izabella Barberato Silva Antonelli, chefe da Unidade de Reabilitação e Dener Donizetti Cunha Matos, chefe da DADT substituto</p> <p>Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p>Aprovação - Colegiado Executivo</p>

ANEXO 1 – MODELO FICHA DE ATENDIMENTO

	Centro de Reabilitação Prof. Dr. Fausto da Cunha Oliveira Unidade Multiprofissional	
FICHA DE ATENDIMENTO		
IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE		
Nome:		
CNS:		RG-HC/UFTM:
Gênero: M () F ()	DN: ___/___/___	Idade:
Endereço		
Bairro:	Cidade:	
Telefone(s):		
DADOS DO ATENDIMENTO		
Triagem: ___/___/___	Médico:	
Diagnóstico:		
Responsável pela triagem:	Código do procedimento:	CID:
Serviço que encaminhou ao CR:		
CONDUTA: () Elegível () Inelegível		
() Enfermagem () Psicologia () Nutrição () Serviço Social () Educação Física		
() Terapia Ocupacional _____		
() Fisioterapia _____		
() Fonoaudiologia _____		
Se inelegível ao programa, justificar: _____		
Observações:		
Tentativas de contatos/recados:		

	Fisioterapia	T. Ocupacional	Fonoaudiologia	Psicologia	Nutrição	Serviço Social	Enfermagem
Triagem							
Início dos atendimentos							
Dias da semana							
Horário							
Sala							
Profissional							
Data do último atendimento							
Motivo da alta							

Observações:

	Ed. Física	Fisioterapia	Fonoaudiologia
Triagem			
Início			
Dias da semana			
Horário			
Sala			
Profissional			
Data do último atendimento			
Motivo da alta			

Motivo da alta:

1. Melhora/resolução do quadro.
2. A pedido do paciente.
3. Abandono.
4. Outros: _____

Preenchimento exclusivo pelo Centro de Reabilitação.

