

|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 1/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABRANGÊNCIA
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
5. DEFINIÇÕES
6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
7. FLUXOGRAMAS
8. ANEXOS
9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

| <i>Edição</i> | <i>Alteração</i>                               |
|---------------|------------------------------------------------|
| 00            | Emissão inicial do documento em Julho de 2021. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |                                                                     |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>Elaborado por:<br/><b>Patrícia Mora Pereira</b><br/>Assistente da Diretoria Executiva<br/>Gestora da UCE</p> <p>Revisado por:<br/><b>Alice Tanaka</b><br/>Enfermeira Chefe UCE</p> <p><b>Vanessa Sallai</b><br/>Assistente de Direção</p> <p><b>Zoraia Furlan</b><br/>Diretora da UAPIE</p> | Jul/21 | <p>Aprovado por:<br/><b>Dr. Paulo Soares</b><br/>Diretor da UCE</p> | Jul/21 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------|--------|

|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 2/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Descrever e padronizar o fluxo de atendimento do paciente de Saúde Suplementar na Unidade Clínica de Emergência (UCE) do Instituto do Coração (InCor) do Complexo do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (Complexo HCFMUSP).

## 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Todos os pacientes da Unidade Clínica de Emergência do Instituto do Coração de Saúde Suplementar (particular ou convênio médico) que chegarem a UCE por demanda espontânea ou transferido de outro hospital de seu convênio e precisem de um atendimento de urgência ou emergência nas especialidades de cardiologia, pneumologia ou cardiopatias congênitas.

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Equipe SOS;
- 3.2 Equipe da Unidade de Atendimento ao Paciente Internado e Emergência (UAPIE);
- 3.3 Equipe do Eletrocardiograma;
- 3.4 Equipe Médica;
- 3.5 Equipe de Enfermagem.

## 4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 4.1 Norma Atividades da Unidade Clínica de Emergência – NO UCE 001

## 5. DEFINIÇÕES

- 5.1 **Emergência:** constatação médica de condições de agravo a saúde que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte, exigindo, portanto, tratamento médico imediato;
- 5.2 **Urgência:** ocorrência imprevista de agravo a saúde com ou sem risco potencial a vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata;
- 5.3 **Cardiologia:** especialidade médica responsável por tratar doenças que acometem o coração bem como outros componentes do sistema circulatório. O médico especialista é denominado cardiologista;

|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 3/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

- 5.4 **Pneumologia:** especialidade médica responsável por tratar doenças que acometem as vias aéreas inferiores. O médico especialista é denominado pneumologista;
- 5.5 **Cardiopatas Congênitas:** especialidade médica responsável por tratar doenças cardíacas congênitas, ou seja, que aparece antes ou a partir do nascimento do indivíduo e permanece durante toda a vida. O médico especialista na UCE é denominado cardiopediatra;
- 5.6 **Instituto do Coração (InCor):** instituto pertencente ao complexo do HCFMUSP responsável por atendimentos de cardiologia, pneumologia e cardiopatas congênitas;
- 5.7 **Unidade Clínica de Emergência:** unidade clínica de emergência localizada no andar térreo do InCor no bloco I e III;
- 5.8 **SOS:** equipe de auxiliares administrativos que tem como principal objetivo acolher o paciente e auxiliá-lo durante a sua jornada de assistência na UCE;
- 5.9 **Eletrocardiograma (ECG):** exame que avalia a atividade elétrica do coração por meio de eletrodos fixados na pele do paciente com suspeita de doença cardíaca;
- 5.10 **SI<sup>3</sup>:** sistema de informação utilizado no InCor onde é possível ter acesso ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), solicitar exames e procedimentos, realizar prescrição médica e de enfermagem e acompanhar resultados de exames;
- 5.11 **Guia TISS (Troca de informação de saúde suplementar):** modelos formais de representação e descrição documental do padrão TISS, sobre os eventos de saúde realizados no beneficiário de plano privado de assistência à saúde, e enviado do prestador para a operadora para faturamento;
- 5.12 **Unidade de Terapia Intensiva (UTI):** unidades de atendimento intensivo com monitorização contínua dos pacientes;
- 5.13 **Alta hospitalar:** Ato médico que determina a finalização da modalidade de assistência que estava sendo prestada ao paciente em ambiente hospitalar. O paciente pode receber alta curado, melhorado ou com seu estado de saúde inalterado. O paciente poderá, caso necessário, passar a receber outra modalidade de assistência, seja no mesmo estabelecimento, em outro ou no próprio domicílio;
- 5.14 **Gerência Operacional de Programas de Assistência (GOPA):** área responsável pela gestão de leitos do InCor, tendo como meta liberar com maior rapidez leitos para as equipes que deles necessitam (do InCor, do Hospital das Clínicas ou de outros serviços de saúde do Estado, incluindo a Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde - CROSS);

|                                                                                  |                                 |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                  |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                 |                                 | Página: 4/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                    |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

- 5.15 **Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE):** metodologia que organiza toda a operacionalização da assistência de enfermagem. O método é organizado em cinco etapas que são: histórico de enfermagem, diagnóstico de enfermagem, planejamento/prescrição de enfermagem, implementação e avaliação de enfermagem.

## 6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 6.1 Ações Técnicas

#### 6.1.1 Equipe SOS

- Acolher o paciente na porta da UCE;
- Questionar a sintomatologia do paciente;
- Se o paciente estiver em emergência encaminhá-lo para a sala de emergência e informar a equipe médica rapidamente com o intuito de atuarem na estabilização do paciente de modo precoce e resolutivo;
- Se paciente estiver em urgência encaminhá-lo para abrir ficha de atendimento na recepção;
- Acompanhar paciente em todas as etapas do processo de assistência de urgência ou emergência no período matutino e vespertino, inclusive finais de semana e feriados;
- Manter os acompanhantes/familiares que estão na sala de espera informados sobre os pacientes;
- Restringir o acesso de pessoas não autorizadas na unidade.

#### 6.1.2 Equipe da UAPIE

- Recepcionar o paciente;
- Realizar o cadastro do paciente ou conferir os dados já cadastrados;
- Abrir ficha de atendimento;
- Solicitar assinatura da guia TISS;
- Entregar termo de responsabilidade e etiqueta ao paciente e colocar a pulseira de identificação;
- Solicitar autorização para as operadoras de saúde se, após atendimento médico, houver prescrição de exames e/ou procedimentos que precisem ser previamente autorizados pelas operadoras de saúde;

|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 5/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

- Acompanhar paciente em todas as etapas do processo de assistência de urgência ou emergência no período noturno.

#### 6.1.3 Equipe do Eletrocardiograma

- Receber solicitação de exame de eletrocardiograma pelo sistema SI<sup>3</sup>;
- Realizar exame de eletrocardiograma no paciente;
- Orientar o paciente a aguardar na sala de espera;
- Se achados críticos informar rapidamente a equipe médica para que esta possa agir de forma precoce e resolutiva.

#### 6.1.4 Equipe Médica

- Realizar o atendimento médico e definir proposta terapêutica;
- Solicitar o exame de eletrocardiograma se dor torácica;
- Solicitar outros exames e/ou procedimentos que tenham finalidade diagnóstica ou curativa;
- Se achado crítico ou constatado que paciente está em situação de emergência encaminhá-lo para a sala de emergência e junto com a equipe fazer manobras buscando a estabilização do mesmo;
- Encaminhar paciente para os cuidados de enfermagem, se necessário;
- Reavaliar paciente após medicações e/ou procedimentos;
- Se paciente está em condição de alta hospitalar, prescrever alta médica;
- Se paciente não está em condição de alta hospitalar, solicitar internação na UCE e já solicitar transferência para vaga de enfermagem ou UTI para o GOPA;
- Registrar todas as ações e procedimentos realizados no prontuário eletrônico SI<sup>3</sup>;
- Manter familiares informados sobre as condições clínicas dos pacientes assistidos;
- Prestar assistência humanizada ao paciente em urgência ou emergência.

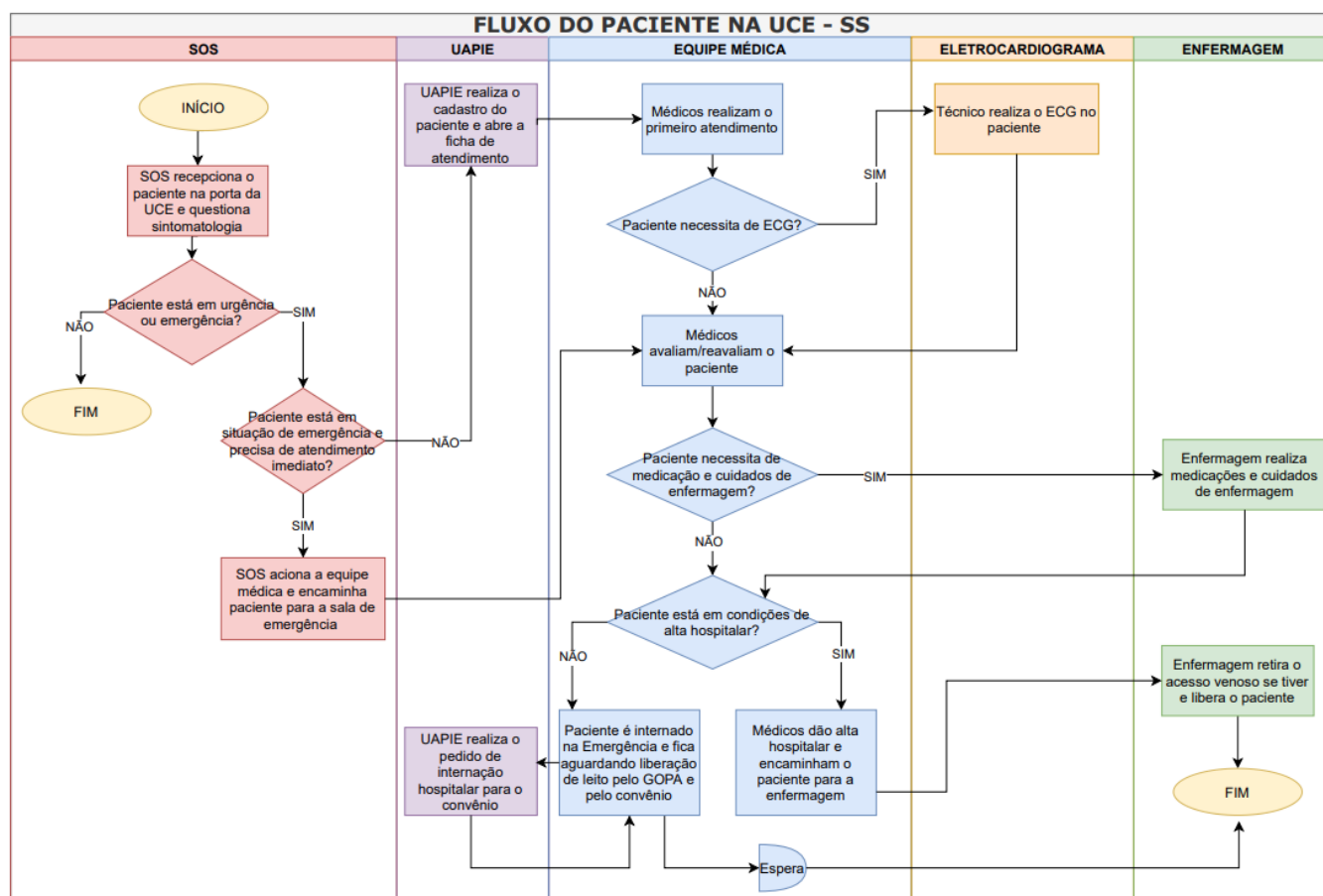
#### 6.1.5 Equipe de Enfermagem

- Realizar os cuidados e procedimentos prescritos pela equipe médica;
- Administrar medicamentos, conforme prescrição médica;
- Encaminhar paciente para exames e/ou procedimentos, se necessário;
- Prover assistência humanizada ao paciente em urgência ou emergência;

|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 6/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

- Prestar e dar continuidade à assistência de enfermagem individualizada e integral durante as fases de diagnóstico, tratamento, reabilitação e prevenção de doenças, de acordo com as normas, rotinas e procedimentos técnicos utilizando o Processo de Enfermagem – Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE);
- Registrar toda as ações e procedimentos realizados no prontuário impresso do paciente e no prontuário eletrônico SI<sup>3</sup>;
- Acionar equipe multiprofissional (Serviço Social, Psicologia, Odontologia, Farmácia, Nutrição e Fisioterapia), se necessário.

## 7. FLUXOGRAMA



|                                                                                   |                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> | Número:<br><b>POP UCE 002</b> |
|                                                                                   |                                 | Edição: 00                    |
| <b>Área:</b> Unidade Clínica de Emergência (UCE)                                  |                                 | Página: 7/7                   |
| <b>Assunto:</b> Fluxo do paciente de Saúde Suplementar na UCE                     |                                 | Vigência: 18/08/2021          |

## **8. ANEXOS**

8.1 Não se aplica.

## **9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**

9.1 Não se aplica.