

Eixo 1 - Administração e Gestão

DESENVOLVIMENTO DE UM PROTOCOLO DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO PARA PACIENTES AMBULATORIAIS NO IOU

*Paula Cristine Figueiredo Cavaleri, Yanni Rízia de Souza Amorim, Marilda Rosana Monteiro,
Aline Azevedo Peterson Rossini, Morgana Roncolato e Rudnei Cavalheiro

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
Instituto de Otorrinolaringologia & Cirurgia de Cabeça e Pescoço
paulafig@unicamp.br*

Introdução: O Instituto de Otorrinolaringologia da Unicamp (IOU) realiza atendimento para diagnóstico e tratamento de deficiência auditiva, distúrbios de respiração, deglutição, fonação e comunicação. A Lei nº 10.048 estabelece atendimento prioritário para pessoas com transtorno do espectro autista ou com criança de colo ou com mobilidade reduzida, idosos (≥ 60 anos), gestantes, lactantes, obesos e doadores de sangue⁽¹⁾. O perfil dos pacientes atendidos é variado; priorizar o atendimento, conforme a realidade do setor, faz-se necessário para cumprir a Lei e melhorar o fluxo de atendimento. **Objetivo:** Elaborar um protocolo para priorização de atendimentos em ambulatórios do IOU. **Metodologia:** Trabalho realizado em agosto/2024: efetuado o reconhecimento do perfil dos pacientes e o estabelecimento das prioridades conforme complexidade clínica e Lei. Foi convenicionado cores que representam cada prioridade; confeccionados cartões a serem anexados no prontuário e realizada orientação para a equipe. **Resultados:** Os cartões vermelhos representam a primeira prioridade: pacientes em uso de oxigênio e/ou BIPAP; idosos a partir de 75 anos; acamados/ cadeirantes; crianças < 12 meses; privados de liberdade e autistas. Os cartões amarelos, segunda prioridade, representam portadores de deficiência física; idosos (≥ 60 anos); gestantes; lactantes e acompanhantes de crianças de colo. Os pacientes são atendidos antes dos demais, respeitando o horário de agendamento. Após, a equipe foi orientada e disponibilizado um impresso com as informações. **Conclusão:** O protocolo proporcionou melhoria na organização do fluxo de atendimento, além de garantir os direitos previstos na lei e trazer maior conforto aos pacientes.

Palavras-chave: Enfermagem ambulatorial; Direito dos Pacientes; Triagem de Pacientes

Referências

BRASIL. **Lei Nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.** Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília - DF. Disponível em: <https://encurtador.com.br/CjeUt>.