

Recepção de Unidade de Pronto Atendimento

A recepção de unidade de pronto atendimento é o fluxo responsável pelo registro inicial dos pacientes nas unidades de urgência e emergência, como as UPAs. É a partir desse momento que o atendimento do usuário passa a ser formalmente registrado no sistema, permitindo sua inclusão na fila e o acompanhamento do seu percurso dentro da unidade.

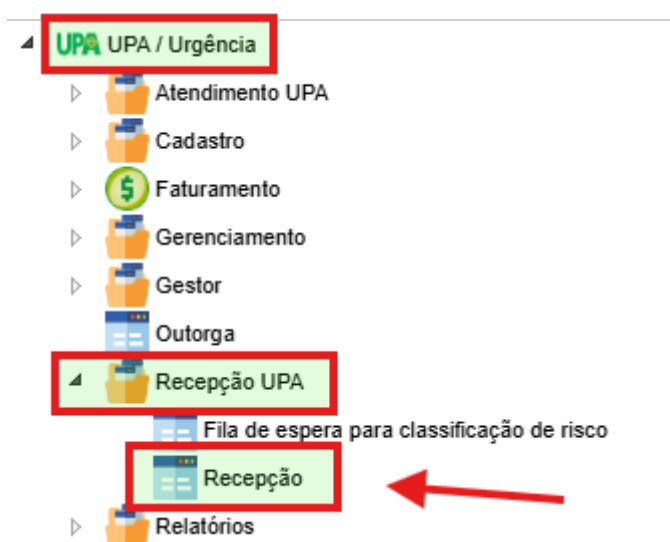
Diferente dos fluxos ambulatoriais, que podem envolver agendamentos prévios ou atendimentos espontâneos organizados, a recepção na urgência está diretamente relacionada à necessidade imediata de atendimento, exigindo maior agilidade e precisão no registro das informações.

Por meio da tela de recepção, é possível tanto identificar pacientes já cadastrados quanto realizar novos cadastros, quando necessário, garantindo que todos os atendimentos sejam devidamente registrados. Além disso, a forma como a recepção é realizada, especialmente a definição do tipo de entrada e do encaminhamento, impacta diretamente na organização da fila, no direcionamento do paciente e na dinâmica de atendimento da unidade.

Compreender corretamente o funcionamento dessa tela e a importância de cada etapa do processo é fundamental para assegurar a organização do fluxo assistencial, a qualidade das informações registradas e a eficiência no atendimento prestado ao usuário.

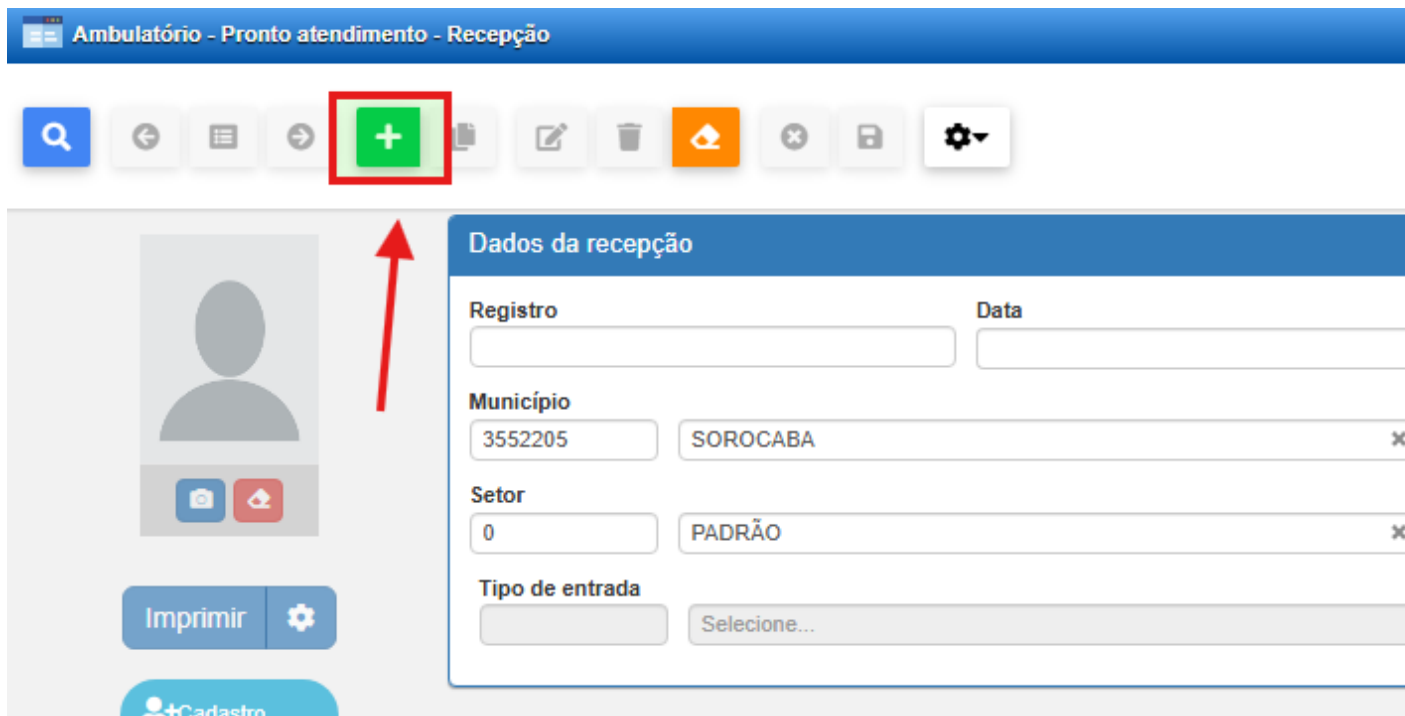
Onde localizar a tela de Recepção (UPA)

A tela de **Recepção** é o ponto inicial de registro dos atendimentos no módulo de urgência e emergência (UPA). É através dela que os pacientes são recepcionados, e, quando necessário, também permite realizar o cadastro inicial do paciente, seguindo os mesmos critérios utilizados na tela de cadastro convencional.



Acesso à tela de recepção

Para iniciar um novo registro de recepção, o operador deve acionar o botão "+" (**Adicionar Novo Registro**) disponível na parte superior da tela.



Ao clicar, será exibida a tela completa de recepção com os blocos:

- Dados da Recepção
- Dados do Usuário (Paciente)
- Documentos
- Dados de Endereço
- Dados do acompanhante/responsável

Preenchimento da Recepção

O primeiro campo obrigatório a ser preenchido é o **Tipo de Entrada**.

A imagem mostra uma interface de software de saúde. No topo, há campos para '0' e 'PADRÃO'. Abaixo, o formulário 'Dados do usuário' contém campos para 'Prontuário', 'Usuário', 'Nome social' e 'Nome da mãe'. Uma lista suspensa para 'Tipo de entrada' está aberta, mostrando uma tabela com as seguintes opções:

Código	Descrição
28	ODONTOLOGIA
18	URGENCIA/EMERGENCIA
27	CLINICO GERAL
29	PEDIATRA
33	SEM CLASSIFICACAO

A parametrização do **Tipo de Entrada** determina:

- Se o paciente passará por triagem ou seguirá direto para o atendimento.
- O peso de ordenação na fila de atendimento.

Recepção com tipos de entrada sem triagem

Em algumas situações, de acordo com a parametrização da unidade e dos serviços vinculados, determinados tipos de entrada não exigem o envio do paciente para a triagem. Nestes casos, o paciente será encaminhado diretamente para a fila de atendimento da especialidade.

Identificação do tipo de entrada

Ao selecionar um tipo de entrada parametrizado como **sem triagem**, o sistema automaticamente exibirá o bloco adicional de **Encaminhamento para a fila de atendimento**, que deve ser preenchido pelo operador.

A imagem mostra uma interface de software de saúde com dois blocos principais. O primeiro bloco, 'Dados da recepção', contém campos para 'Registro', 'Data' (01/06/2025), 'Hora' (10:23), 'Situação', 'Município' (3552205, SOROCABA), 'Unidade de saúde' (622, PA BRIGADEIRO TOBIAS SOROCABA), 'Setor' (0, PADRÃO), 'Operador' (3460, DIEGO BISPO FERNANDES), 'Tipo de entrada' (13, DEMANDA ESPONTANEA) e 'Observação da recepção'. O segundo bloco, 'Encaminhamento para fila de atendimento', está destacado com uma borda vermelha e contém campos para 'CBO de encaminhamento' (225125, Médico clínico), 'Profissional de acolhimento' (Selecione...), 'CBO de acolhimento' (Selecione...) e 'Observação da recepção'.

Campos obrigatórios para o encaminhamento:

- **CBO de Encaminhamento:** deve ser informado o código de ocupação (especialidade) para onde o paciente será direcionado na fila.
 - Exemplo: Médico Clínico (CBO 225125).

Importância da seleção correta do CBO

A escolha correta do **CBO de Encaminhamento** determina para qual especialidade o paciente será encaminhado e impacta diretamente:

- Na formação da fila de atendimento;
- Na organização operacional da unidade;

Localização do Paciente e Recepção com Triagem Habilitada

Antes de preencher os dados do paciente manualmente, o sistema permite realizar uma busca automática a partir do número de prontuário.

Localização automática por dados únicos (Prontuário, CPF ou Nome Completo Único)

Se o paciente apresentar um cartão de identificação emitido pela Atenção Primária (ou se o profissional já souber o número de prontuário dele), o preenchimento pode ser realizado de forma simplificada:

1. Informe o número do **Prontuário** no campo correspondente.

A imagem mostra a interface de um sistema de cadastro de paciente. No topo, há campos para 'Tipo de entrada' (com o valor 27) e 'Observação da recepção'. Abaixo, há uma seção 'Dados do usuário' com um sub-campo 'Prontuário' contendo o número 70613, que está destacado por um retângulo verde e apontado por uma seta vermelha. Outros campos nesta seção incluem 'Data de nascimento', 'Sexo', 'Nome social', 'Raça / Cor', 'Etnia', 'Tipo tel.', 'Telefone', 'Nome da mãe', 'Nome do pai', 'Município de nascimento', 'Ocupação' e 'Estado civil'. Abaixo desta seção, há uma seção 'Documentos' com campos para 'Nº identidade', 'Complemento', 'UF', 'Órgão emissor', 'Data emissão', 'CPF' e 'CNS'. No rodapé, há uma seção 'Dados do endereço'.

2. Após digitar o número, basta:
 - Clicar fora do campo (perder o foco),

- Ou pressionar a tecla **TAB**,
- Ou pressionar a tecla **ENTER**.

3. O sistema automaticamente realizará a busca na base local e carregará todos os dados já cadastrados do paciente.

Tipo de entrada 27 CLINICO GERAL		Observação da recepção	
-------------------------------------	--	------------------------	--

Dados do usuário			
Prontuário 70613	Usuário Paciente Teste	Data de nascimento 12/05/2025	Sexo Feminino
Nome social Teste Social	Raça / Cor 4 Parda	Etnia Selecione...	Tipo tel. C... Telefone (15) 99999-8
Nome da mãe Mae Do Teste		Nome do pai Pai Do Teste	
Município de nascimento 3151800	Ocupação POCOS DE CALDAS	Estado civil 242405 DEFENSOR PÚBLICO	Selecione...

Documentos			
Nº identidade 23	Complemento	UF Sele...	Órgão emissor Selecione...
Data emissão	CPF 010.679.270-93	CNS 898002072380067	

Dados do endereço			
Unidade de saúde USF APARECIDINHA - SOROCABA	Família 202	ACS Juliana Mendes Caetano	Data cadastro 09/04/2025
Área 004	Nome da área Aparecidinha	Código INE 0000370673	Microárea 01
Segmento 01			
Endereço descritivo Rua Quirino de mello Nº 200 Aparecidinha MUN: Sorocaba UF: SP CEP: 18087200			

Essa funcionalidade evita o retrabalho de digitação, minimiza erros e acelera o processo de recepção, garantindo a consistência das informações cadastrais do paciente.

“ **IMPORTANTE:** Essa funcionalidade também possibilita a busca automática através da digitação do **CPF** ou do **Nome completo do paciente**, desde que o nome informado seja **único** na base de cadastros.

Essa busca nominal funciona bem para nomes não comuns, onde não há risco de retorno múltiplo.

Quando houver mais de um paciente correspondente

Nos casos em que:

- O nome informado é comum e existem múltiplos pacientes com o mesmo nome;
- Ou a busca é feita apenas pela **data de nascimento**;
- Ou ainda quando são informados poucos dados de identificação,

o sistema exibirá uma **lista de possíveis pacientes** que atendem aos critérios preenchidos.

Essa lista será apresentada em formato de tabela, contendo:

- Número do prontuário;
- Nome completo;
- Data de nascimento;
- Nome da mãe;
- CNS;
- CPF.

Imprimir

+Cadastro

+Desistência

+Cancelar

+Evasão

Usuários encontrados!

Prontuário	Nome	Data nascimento	Mãe	CNS	CPF	Selecionar
620486	Diego Bispo Fernandes	13/12/1990	Ivanilda Galindo Bispo Fernandes	700001893926707	33273576847	Selecionar
281946	Maria Luzia de Souza	13/12/1990	Maria Marlene de Oliveira de Souza	702600713850448	37641106862	Selecionar
568662	Marina Adamecz Guise	13/12/1990	Katia Adamecz Murbak Guise	898001465771540	40756681855	Selecionar
1221673	Edgar de Oliveira Carvalho	13/12/1990	Cilda Conceição Carvalho	898000642522431	39950004870	Selecionar
1247804	Ednilson de Albuquerque Coelho	13/12/1990	Elizinete de Albuquerque	160380403830009	00500231281	Selecionar
225627	JOSE MARIO DO NASCIMENTO	13/12/1990	ELZA MARIA DE MELO	898000024691854		Selecionar
1193259	Luiz de Jesus Silva	13/12/1990	Teodora Leocadia de Jesus	706200510845462	43015756850	Selecionar
85352	LUAN HENRIQUE ANDRADE	13/12/1990	NEUSA MARIA CARRIEL PIRES DE ANDRADE	898002071608641		Selecionar
986889	CAROLINA DE CASSIA BEZERRA DE MENEZES	13/12/1990	ANGELA DE CASSIA THOMAZETTE	702506391635338		Selecionar
847327	PEDRO DE AQUINO CRESCIULO	13/12/1990	ELIANA MARIA DE AQUINO CRESCIULO		37783647820	Selecionar
180307	JESSICA CASTRO SIMOES DA SILVA	13/12/1990	SIMONE CASTRO SIMOES DA SILVA	700507782621852	40481631836	Selecionar
947158	GIOVANI SANCHES PANDORI	13/12/1990	SILENE SANCHES PANDORI			Selecionar
657826	ESTEBAN HERNANDEZ MEJIA	13/12/1990	MMMMMMMMMMMMMM			Selecionar
667555	LUIZ ANDRE DE OLIVEIRA	13/12/1990	SANDRA ZEFINHA DE OLIVEIRA	708604094393980		Selecionar
733529	RAFAEL ZAMBIANCO MENGUE	13/12/1990	IOLANDA ZAMBIANCO MENGUE	898003426198098		Selecionar
512982	LUIZ AUGUSTO FERNANDES DO NASCIMENTO GALDINO	13/12/1990	PLACIDIA DO NASCIMENTO			Selecionar
750706	BERNARD MOTTA ROSA	13/12/1990	ROSABGELA MARIA MOTTA ROSA			Selecionar
1155530	FELIPE COSTA LAURENTE	13/12/1990	ELIANE COSTA LAURENTE	703102816458960	38393132878	Selecionar
321927	Sergio Henrique Vieira Dias	13/12/1990	Elisete Sirlei Correa Dias	898002072323772	39146408800	Selecionar
1056756	LARISSA DE ALMEIDA ISQUIERDO	13/12/1990	SOLANGE			Selecionar

Fechar

Bairro

Seleção...

Número

Seleção...

Complemento

CEP

Seleção...

Endereço descritivo

+ Inserção

Recepção

836 - PRONTO ATENDIMENTO SOROCABA I

09:39 01/06/2025

O operador deverá revisar a lista, localizar o paciente correto e clicar no botão **Selecionar** ao lado do registro desejado.

Prontuário	Nome	Data nascimento	Mãe	CNS	CPF	Selecionar
620486	Diego Bispo Fernandes	13/12/1990	Ivanilda Galindo Bispo Fernandes	700001893926707	332735768-7	Selecionar
281946	Maria Luzia de Souza	13/12/1990	Maria Marlene de Oliveira de Souza	702600713850448	37641106862	Selecionar

Imediatamente após a seleção, o sistema carregará automaticamente todas as informações do paciente na tela de recepção, permitindo a continuidade do processo de atendimento.

OBSERVAÇÃO:

Esse recurso facilita o trabalho da recepção mesmo quando o paciente não apresenta nenhum documento. Ao informar somente a data de nascimento, é possível localizar o cadastro pré-existente e evitar a criação de registros duplicados.

Cadastro de Paciente pela Tela de Recepção

Além de realizar a busca de pacientes já cadastrados, a tela de recepção também permite a realização do **cadastro direto de novos pacientes**, quando não localizado na base local.

Caso o paciente não seja localizado pelos métodos de busca, preencha diretamente os campos do bloco **Dados do Usuário**.

Dados do usuário

Prontuário

Usuário

Data de nascimento

13/12/1990

Sexo

Selecione...

Nome social

Raça / Cor

Selecione...

Etnia

Selecione...

Tipo tel.

Selecione...

Telefone

() - - - - -

Nome da mãe

Nome do pai

Município de nascimento

Selecione...

Ocupação

Selecione...

Estado civil

Selecione...

Documentos

Nº identidade

Complemento

UF

Selecione...

Órgão emissor

Selecione...

Data emissão

CPF

CNS

Dados do endereço

Município de residência

Selecione...

Tipo de logradouro

Selecione...

Logradouro

Selecione...

Bairro

Selecione...

Número

Complemento

CEP

Selecione...

Endereço descritivo

Unidade de referência

Campos mínimos obrigatórios:

- Nome completo do paciente;
- Data de nascimento;
- Sexo;
- Nome da mãe;
- Raça/cor;
- Endereço completo (CEP, Logradouro, Bairro, Número);
- Telefone de contato;
- CPF;
- CNS (se disponível);

- Município de nascimento;
- NIS (quando disponível).

“ **IMPORTANTE:** O preenchimento completo desses campos garante a regularidade dos dados cadastrais para envio de produção e evita problemas posteriores de inconsistência cadastral.

No caso das unidades de urgência, podem ocorrer dificuldades com o preenchimento do Endereço Estruturado (CEP, Logradouro, Bairro, Número) para pacientes residentes em outros municípios.

Quando o endereço estruturado não for localizado, deve-se informar obrigatoriamente o **Município de residência** e complementar o endereço no campo **Endereço Descritivo**.

Contudo, é importante estar ciente de que essa condição poderá gerar problemas no preenchimento de **Notificações Compulsórias**, que exigem o endereço estruturado completo para registro.

Integração com o CADSUS

Durante o preenchimento é possível realizar a consulta à base nacional CADSUS utilizando o botão ao lado do campo **CNS**.

A imagem mostra a interface de cadastro de um usuário no sistema. Ela é dividida em três seções principais:

- Dados do usuário:** Contém campos para Prontuário, Usuário, Data de nascimento, Sexo, Nome social, Raça / Cor, Etnia, Tipo tel., Telefone, Nome da mãe, Nome do pai, Município de nascimento, Ocupação, Estado civil e Seleção...
- Documentos:** Contém campos para N° identidade, Complemento, UF, Órgão emissor, Data emissão, CPF e CNS. Um botão de consulta (ícone de pessoa) está localizado ao lado do campo CNS, destacado por um retângulo vermelho e uma seta vermelha.
- Dados do endereço:** Contém campos para Município de residência, Tipo de logradouro, Logradouro, Bairro, Número, Complemento e CEP.

A lógica de consulta, preenchimento e sincronização segue exatamente o mesmo fluxo já descrito no módulo de cadastro de usuários:

- Informe os dados mínimos (Nome + Data de nascimento, Nome + Mãe, ou CPF isolado);

- Clique em **Pesquisar**;
- Escolha o paciente correto e clique em **Sincronizar**.

Consulta CADSUS

Pesquisar

Nome completo _____ Nome da mãe _____

Nome do pai _____ Data de nascimento _____ CPF **332.735.768-47** CNS _____

Pesquisar

Resultado

Pesquisar: _____ Mostrar 10 registros

	Número CNS	Nome completo	Data nascimento	Nome da Mãe	Nome do Pai	Sexo	Telefone	Raça	CPF	Código Município nascimento	Município nascimen
Sincronizar	700001893926707	DIEGO BISPO FERNANDES	13/12/1990	IVANILDA GALINDO BISPO FERNANDES	ELONI JOSE FERNANDES	M		Amarela	33273576847	3550605	SAO RC

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Ok Cancelar

Após o preenchimento completo, basta clicar em **Salvar**. O sistema irá automaticamente atribuir ao paciente um número de prontuário, liberando o cadastro para continuidade do atendimento.

Finalização da Recepção

Após o preenchimento completo da recepção e o cadastro (ou identificação) do paciente, basta **salvar o registro** para que o paciente seja inserido no fluxo de atendimento da unidade.

Uma vez que a recepção esteja concluída, o sistema disponibiliza na tela os botões operacionais de controle do atendimento:

- **Desistência:** Registra que o paciente optou por não realizar o atendimento, mesmo após ter passado pela recepção.
Situação comum quando o paciente desiste espontaneamente antes da realização do acolhimento ou atendimento médico.
- **Cancelar:** Permite excluir um registro de recepção realizado de forma incorreta ou equivocada.
Essa ação apaga o registro da fila de atendimento e da produção da unidade.
- **Evasão:** Registra que o paciente deixou a unidade antes de ser atendido, caracterizando abandono de atendimento.

Esse registro é importante para controle estatístico e para análises de indicadores de permanência na fila.

Ambulatório - Pronto atendimento - Recepção

Registro criado com sucesso!

70613 - Paciente Teste

Imprimir

+Cadastro

Desistência

Cancelar

Evasão

Dados da recepção

Registro

31307639

Data

01/06/2025

Município

3552205

SOROCABA

Setor

0

PADRÃO

Tipo de entrada

13

DEMANDA ESPONTANEA

Dados do usuário

Prontuário

70613

Usuário

Paciente Teste

Nome social

Teste Social

Raça / Cor

4

Parda

Nome da mãe

Mae Do Teste

Município de nascimento

3151800

POCOS DE CALDAS

Ocupação

242405

“ IMPORTANTE:

A correta utilização destes botões auxilia na organização da fila de atendimento e no controle preciso dos dados operacionais da unidade de urgência.

Demonstração em vídeo

<https://www.youtube.com/embed/KhTJEJ9RTFU?si=8DQluzSZqjG-BM39>

Revisão #3

Criado 14 abril 2026 13:10:31 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 14 abril 2026 16:15:25 por Diego Bispo Fernandes