



**Orientações para Agendamento de Pacientes Oriundos do Interior para a Capital Manaus, Encaminhados para Consultas e Exames Especializados.**

**MANAUS - AMAZONAS**

**2009**

## Índice

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Solicitação do Agendamento junto a Central de Regulação de Consultas e Exames Especializados.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.Termo de Referência.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.Fluxo de Atendimento dos Pacientes Oriundos do Interior.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3.Responsabilidades/Atribuições da Equipe Técnica.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.1. Responsabilidades/Atribuições do Diretor Geral ou Interlocutor.....</b>	<b>7</b>
<b>Anexos</b>	
<b>1. Termo de Referência</b>	
<b>2. Fluxo de Atendimento do Paciente</b>	

## **1 - Apresentação**

O Estado do Amazonas avança com a implantação da regulação do sistema de saúde em Manaus com o objetivo de introduzir os mecanismos de ordenação das práticas assistenciais no SUS, priorizando a otimização do atendimento através do SISREG, sistema de informação online que consolida todas as ofertas de atendimento dos EAS.

Define-se como regulação a ordenação do acesso aos serviços de assistência à saúde. Esta ordenação atua pelo lado da oferta, buscando otimizar os recursos assistenciais disponíveis, e pelo lado da demanda, buscando garantir a melhor alternativa assistencial face às necessidades de atenção e assistência à saúde da população.

O processo de regulação ocorrerá somente em Manaus, sendo determinado aos pacientes encaminhados por estabelecimentos de outros municípios a atividade de agendamento, através da Central de Regulação, via fone fax, solicitado exclusivamente pelo ambulatório da Unidade Hospitalar selecionada de cada município, não contando, no entanto, com ações de regulação. A atividade do agendamento é a busca pura e simples pela disponibilidade de vagas de consultas e exames especializados ofertados pelos Estabelecimentos de Saúde sem a participação de médicos reguladores.

Para nortear este processo foi elaborado este documento, a fim de auxiliar da melhor forma possível a execução do atendimento do paciente oriundos do interior em Manaus.

## **2 – Solicitação do Agendamento junto a Central de Regulação de Consultas e Exames Especializados**

O estabelecimento de saúde, selecionado como unidade solicitante, concentrará todas as solicitações de atendimentos especializados para a efetuação do agendamento dos procedimentos em Manaus, através da Central de Regulação do Amazonas.

O interlocutor, designado pelo diretor, é o responsável por garantir o funcionamento da unidade de acordo com as atribuições aqui estabelecidas. Os dois operadores são servidores determinados para solicitar o agendamento a Central de Regulação e orientar o paciente quanto ao atendimento na capital.

Para o funcionamento do complexo regulador foram desenvolvidos instrumentos norteadores que se definem como auxiliares da regulação da atenção e da assistência à saúde ao agendamento de consultas especializadas e exames de média e alta complexidade.

No interior, o único instrumento a ser utilizado é o Termo de Referência, formulário indispensável para a solicitação do agendamento, sendo obrigatória a sua apresentação ao operador da unidade solicitante preenchido com todos os dados necessários para efetuar a solicitação.

### **2.1. Termo de Referência**

O termo de referência, anexo 1, foi elaborado para realizar o encaminhamento do usuário da rede de atenção básica para a especializada, consolidando os dados necessários para informar ao médico especialista sobre os procedimentos realizados junto ao paciente no atendimento básico. Neste termo serão descritas informações pessoais, dados clínicos, exames realizados, tratamento instituído, hipótese diagnóstica e a justificativa do encaminhamento.

O preenchimento deste formulário deverá ser realizado pelo profissional de saúde solicitante, sendo considerado indispensável sua apresentação no ato do agendamento.

Ao ser atendido na unidade solicitante/executante (policlínicas, ambulatórios especializados e clínicas particulares) em Manaus, o médico especialista deverá preencher obrigatoriamente os dados de contra-referência, contidos na mesma ficha, a qual retornará a unidade solicitante para esclarecimentos do quadro e relato sobre a necessidade e periodicidade do acompanhamento.

## 2.2. Fluxo de Atendimento dos Pacientes Oriundos do Interior

Cada município deverá obedecer ao seguinte fluxo, anexo 2:

- a. A unidade solicitante de consulta/exames especializados de cada município deve efetuar o agendamento, via fone/fax, nos dias determinados da semana, de acordo com o cronograma abaixo:

MUNICÍPIOS	DIAS PARA O AGENDAMENTO
Eirunepé, Envira, Ipixuna, Itamarati, Guajará, Manicoré, Novo Aripuanã, Borba, Lábrea, Canutamá, Tapauá, Boca do Acre, Pauini, Humaitá, Apuí, Coari, Codajás, Manacapuru, Anamã, Anori, Beruri, Caapiranga, Novo Airão, Iranduba, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Autazes, Nova Olinda do Norte, Careiro do Castanho, Careiro da Várzea e Manaquiri	Segunda e quarta-feira
Tabatinga, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, São Paulo de Olivença, Santo Antônio do Içá, Amaturá, Tonatins, Fonte Boa, Jutaí, Tefé, Juruá, Alvarães, Uarini, Japurá, Maraã, Carauari, Parintins, Barreirinha, Nhamundá, Itacoatiara, Urucará, Silves, Itapiranga, Urucuritiba, Itapeaçu, São Sebastião do Uatumã, Maués, Boa Vista do Ramos, São Gabriel da Cachoeira, Uarini, Santa Isabel do Rio Negro, Barcelos	Terça e quinta-feira

- b. O paciente deve apresentar o Termo de Referência devidamente preenchido ao operador da unidade solicitante;
- c. O operador deve verificar se os dados pessoais do paciente estão corretos e se todos os campos estão preenchidos de forma legível;

- d. O operador, ao ligar para Central, informa o seu login, senha e os dados do paciente contido no Termo de Referência;
- e. Em seguida, encaminha o Termo de Referência preenchido em meio eletrônico ou manual, via fax, para a Central;
- f. O videofonista confere os dados e realiza o agendamento do procedimento;
- g. Em seguida, envia via fax a autorização do procedimento, ou caso não haja fax na unidade, informa os dados do agendamento para o operador.
- h. O operador registra os dados referentes ao local previsto para o procedimento, data e número da chave no local indicado no Termo de Referência;
- i. A Autorização (se houver) e o Termo de Referência devem ser entregues ao paciente que os levará ao estabelecimento determinado para o atendimento em Manaus, onde o profissional médico efetuará a contra-referência.
- j. A unidade que prestou o atendimento realiza a confirmação da execução dos procedimentos ambulatoriais via SISREG.
- k. Após o atendimento, caso haja necessidade de retorno justificado no termo de contra-referência para um período  $\leq 30$  dias, o paciente poderá solicitar o agendamento na unidade que prestou o atendimento. Caso o retorno seja programado para um período maior, o paciente deve dirigir-se a unidade solicitante de origem para realizar o agendamento. Quando houver apresentação de exames, tal consulta somente poderá ser agendada se o paciente já portar os resultados.

## **2.3 - Responsabilidades/Atribuições da Equipe Técnica**

### **2.3.1- Responsabilidades/Atribuições do Operador**

O operador, designado pela direção tem a responsabilidade de solicitar e/ou confirmar o agendamento dos procedimentos de sua unidade, via Central de Regulação Estadual, desenvolvendo as seguintes atribuições:

- Primar pela humanização de suas ações;
- Ser bom ouvinte;
- Lembrar que mesmo nos momentos mais extremos, o Paciente (Usuário SUS) é quem tem a razão;
- Ser cortês;
- Zelar pelo bom funcionamento de seu equipamento e local de trabalho;
- Estar sempre atento às alterações no sistema;
- Estar atento ao procedimento ou exame a ser marcado, para evitar transtornos ao usuário;
- Em caso de dúvidas, recorrer ao gerente do sistema ou superior hierárquico mais próximo;
- Ser ético e tratar das informações de trabalho apenas dentro do trabalho;
- Realizar as marcações de procedimentos apenas dentro das normas impostas pelo Sistema Único de Saúde.
- Informar e orientar os pacientes quanto ao local, data, hora, profissional e normas do agendamento.

### **2.3.2 - Responsabilidades/Atribuições do Diretor Geral ou Interlocutor**

O diretor geral ou interlocutor, designado por ele, tem a responsabilidade de garantir o funcionamento da unidade de acordo com as normas estabelecidas pelo CR, desenvolvendo as seguintes atribuições:

- Viabilizar uma linha telefônica com fax (se possível) para contato com a Central de Regulação, caso contrário, determinar horários para a utilização da linha telefônica existente;
- Disponibilizar operador em cada turno de funcionamento da unidade;
- Orientar todos os profissionais, quanto ao funcionamento do agendamento de procedimentos para a capital;
- Incentivar o bom relacionamento entre os servidores da unidade e a equipe do Complexo Regulador;
- Disponibilizar o termo de referência atualizado em todos os consultórios médicos.

#### **Anexos:**

1. Termo de Referência
2. Fluxo de Pacientes