

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2022/GAB/DMAC/SMS, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2022

ESTABELECE NORMAS E FLUXO PARA AGENDAMENTO E REALIZAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES ESPECIALIZADOS NAS UNIDADES DE SAÚDE SOB GESTÃO MUNICIPAL DO SUS E REDE CREDENCIADA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O **SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE, de Palmas-TO**, no uso das atribuições legais que lhe confere o artigo 80, Inciso IV, da Lei Orgânica do Município com a prerrogativa dos artigos 40 e 41, inciso X da Lei Municipal nº. 1.954, de 1º de abril de 2013.

CONSIDERANDO que a saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício – art. 2º da Lei nº. 8.080/1990;

CONSIDERANDO que são de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público, segundo o art.197, da Constituição Federal de 1988, dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle;

CONSIDERANDO que de acordo com o art. 30, inciso VII, da Constituição, e os artigos 18, inciso I, e 17, inciso III, da Lei nº 8.080/90, compete ao Município e, supletivamente, ao Estado, gerir e executar os serviços públicos de atendimento à saúde da população, podendo tais serviços, de maneira complementar, serem ofertados pela iniciativa privada;

CONSIDERANDO a participação complementar de prestadores de serviço de saúde no âmbito do município de Palmas/TO, bem com a complexidade inerente à contratação da iniciativa privada para a execução de procedimentos necessários à proteção, manutenção e recuperação da saúde dos munícipes;

CONSIDERANDO os termos da Lei nº 8.142/90, referentes ao controle social do Sistema Único de Saúde - SUS, bem como a política pública ParticipaSUS, emanada do Ministério da Saúde; CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer normas e fluxo para agendamento e realização de consultas e exames especializados nas Unidades de Saúde sob Gestão Municipal do SUS e Rede Credenciada.

RESOLVE:

Art. 1º Determinar que as normas e fluxos para agendamento e realização de consultas e exames especializados nas Unidades de Saúde sob Gestão Municipal e Rede Credenciada sejam disciplinadas por esta Instrução Normativa.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º A regulação das consultas especializadas e exames nas unidades sob gestão do Município de Palmas se dará em sistema de regulação disponibilizado pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmas (SEMUS/PALMAS).

Art. 2º A implantação e monitoramento do sistema de regulação e filas de espera ficarão sob a responsabilidade da Diretoria de Média e Alta Complexidade DMAC/PALMAS.

§1º Para efeito desta Instrução Normativa define-se como:

I. Consulta de 1ª vez: Dar-se-á mediante solicitação via Sistema, sendo o primeiro acesso do paciente aos serviços ambulatoriais (consulta especializada).

II. Consulta de Retorno: Dar-se-á mediante solicitação via Sistema de Regulação a ser realizada pela unidade executante para pacientes que tiveram o 1ª atendimento regulado. Sendo vetada a inserção de pacientes como “retorno” que não tiveram o atendimento de 1ª vez.

Art.3º A regulação dos pacientes ocorrerá conforme a prioridade clínica e/ou ordem cronológica, conforme disponibilidade de vagas nas unidades executantes;

Art.4º A partir da solicitação aprovada, a Secretaria Municipal de Saúde entrará em contato para informar o paciente quanto ao agendamento;

Art.5º A unidade executante, nos dias de ambulatório, deverá conferir o agendamento e executar, obrigatoriamente, no Sistema de Regulação o comparecimento ou falta do paciente.

Art. 6º As solicitações do Sistema de Regulação são conceituadas com as seguintes situações:

I. Pendente – A solicitação está no ambiente de regulação para avaliação do médico regulador ou já avaliada pelo regulador, aguardando vaga para agendamento;

II. Autorizada – A solicitação foi aprovada. A partir desse momento a solicitação poderá ser acompanhada pelo executante;

III. Devolvida – A solicitação necessita de informações complementares do profissional / unidade solicitante para reavaliação do médico regulador,

IV. Reenviada – A resposta da solicitação devolvida está no ambiente de regulação e encontra-se aguardando reavaliação do médico regulador.

V. Negado – A solicitação negada pode conter inconsistências, devendo ser observados os motivos da negativa.

Art. 6º No caso de prestadores conveniados/contratualizados o fluxo poderá sofrer alteração devido às particularidades de cada contrato/convênio, para estes casos os fluxos deverão ser elaborados pela equipe técnica e aprovados pela Diretoria de Média e Alta Complexidade;

Art. 7º Fica vetada a criação e utilização de listas de espera em sistemas paralelos ou editor de planilhas;

Art. 8º A central de regulação poderá ser solicitante no Sistema de Regulação em situações específicas, onde a DMAC constata a necessidade. Para todos os casos devem ser resguardados os princípios do SUS e direito dos pacientes;

Art. 9º Quanto à Classificação de Prioridade das solicitações ambulatoriais:

§1º Para efeito desta instrução normativa, as cores da classificação de prioridade do Sistema de Regulação serão aplicadas conforme definido abaixo:

VERMELHO: situações clínicas com prioridade alta que necessitam um agendamento prioritário, em **até 30 dias**, desde que a demanda e/ou disponibilidade de profissionais seja possível ofertar dentro do tempo estipulado,

AMARELO: situações clínicas com prioridade moderada-alta que necessitem de agendamento prioritário, **em até 90 dias**, desde que demanda e/ou disponibilidade de profissionais seja possível ofertar dentro do tempo estipulado,

VERDE: situações clínicas com prioridade moderada-baixa que necessitem de agendamento prioritário, **em até 180 dias**, desde que demanda e/ou disponibilidade de profissionais seja possível ofertar dentro do tempo estipulado,

AZUL: situações clínicas que não necessitam de um agendamento prioritário, podendo aguardar mais **que 180 dias**.

§2º A classificação de prioridade deve ser indicada pelo médico assistente no momento da solicitação, de acordo com protocolos ou quando não existente no protocolo, de acordo com quadro clínico.

§3º Essa classificação poderá ser alterada pelo médico regulador após inserção no Sistema de Regulação, obrigatoriamente justificando a mudança da classificação, ficando essa alteração registrada no sistema.

§4º Pacientes com a mesma prioridade deverão obedecer a ordem cronológica de inserção;

§5º Pacientes com justificativas de priorização fora dos critérios estabelecidos serão avaliados individualmente pelo médico regulador conforme quadro clínico descrito detalhadamente pelo médico assistente.

CAPÍTULO II

DO FLUXO PARA AGENDAMENTO

Seção 1

Das Unidades Solicitantes

Art. 10º Os profissionais de saúde lotados na unidades básicas de saúde, ambulatórios especializados e rede contratualizada ficarão responsáveis por:

§1º Inserir o paciente no Sistema de Regulação utilizado pelo SEMUS/PALMAS para acesso aos serviços ambulatoriais, quando o mesmo possuir indicação:

I. Todas as solicitações no sistema de regulação deverão conter: o código internacional de doenças - CID correspondente com o quadro clínico informado (evitando colocar CIDs como R68 ou Z00), descrição completa da história clínica, número do conselho e nome completo do profissional solicitante;

II. Deverá ser levada em consideração a classificação de risco ambulatorial conforme art. 9 desta IN e protocolos clínicos.

III. Caso necessário, o CID poderá ser alterado pelo médico regulador após inserção no sistema de regulação;

IV. Poderão ser inseridos somente solicitações de profissionais médicos. Serviços específicos, será necessário avaliar de acordo com protocolo clínico se profissionais não

médicos poderão ser solicitantes, como nos casos de ultrassonografia obstétrica, inserção de DIU, mamografia e gestantes com indicação de avaliação no Pré-Natal de Alto Risco, que podem ser solicitadas pelo enfermeiro (conforme Lei nº 7.498/1986, regulamentada pelo Decreto 94.406/1987 e pela Portaria MS/GM nº 2.436/2017).

§2º Acompanhar as solicitações inseridas no sistema de regulação, para caso ocorra devolução ou negativa, o mesmo possa realizar a correção de forma mais adequada e rápida;

§3º Inserir somente pacientes residentes do próprio município de Palmas TO, sendo vetada a inserção de pacientes de outros municípios.

§4º Os Coordenadores das Unidades de Saúde da Família, ou a pessoa designada por estes, deverão consultar diariamente o sistema para impressão dos protocolos autorizados para a realização dos procedimentos para serem entregues aos usuários informar no sistema que o devido paciente foi avisado, evitando assim que o mesmo possa não ser localizado pela central de confirmação de consultas e exames.

Art.11º As alterações das agendas deverão ser comunicadas à Central de Regulação Municipal com antecedência mínima de 05 dias úteis, exceto nos casos de atestado e licença prevista em Lei;

Subseção 2

Das consultas, exames e procedimentos regulados

Art. 12º As consultas que necessitam de regulação, devem seguir o seguinte fluxo:

I - O encaminhamento para consulta especializada ou retorno de consulta, deverão ser inseridos no Sistema de regulação. Nos casos excepcionais, em que o pedido for feito de forma manual, a unidade solicitante deverá garantir a inclusão da solicitação no sistema o mais breve possível a fim de não prejudicar o processo regulatório do paciente ;

II - O encaminhamento será inserido em uma lista de espera gerada pelo próprio sistema adotado pelo município, até o aguardo da autorização emitida pela Central de Regulação.

III - A Central de Confirmação de Consultas e Exames da secretaria municipal de saúde entrará em contato com o usuário, utilizando os telefones cadastrados no sistema CADWEB. Serão realizadas tentativas de contato por três dias consecutivos em todos os números disponíveis no cadastro do paciente.

VIII - O insucesso de contato com o usuário ou o não comparecimento na data, local e horário agendado implicará no cancelamento automático da autorização.

Subseção 3

Das consultas, exames e procedimentos não regulados

Art. 13º Os exames/procedimentos dispensados de regulação médica devem seguir o seguinte fluxo:

I - A solicitação do procedimento no sistema, deverá seguir as orientações da PORTARIA Nº 221/SEMUS/GAB/DMAC, DE 17 DE MARÇO DE 2022, DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS Nº 2.957 - SEXTA-FEIRA, 8 DE ABRIL DE 2022;

II - A unidade solicitante deverá:

- a) consultar a disponibilidade da agenda do exame/procedimento no sistema;
- b) efetuar o agendamento;
- c) imprimir a Guia de Autorização para Agendamento de Exames, anexar à solicitação e entregar ao usuário;
- d) orientar ao usuário acerca do dia, horário e local de seu exame/procedimento e preparos;
- e) - Diante da indisponibilidade de agenda as solicitações ficam aguardando regulamentação seguindo princípios informados no artigo 9º deste. Seguindo os princípios dos procedimentos regulados.

Subseção 4

Dos usuários

Art. 14º O usuário deverá, obrigatoriamente:

I - Manter seus dados atualizados no sistema;

II - Retirar o Protocolo de Agendamento na sua Unidade de Saúde de Referência, após contato telefônico informando que o procedimento foi autorizado;

IV - Apresentar à unidade executora do procedimento, o protocolo de agendamento de consulta assinado;

V - Comunicar à sua Unidade de Referência, com antecedência mínima de 72 horas a indisponibilidade de comparecimento para a realização da consulta, exame ou procedimento autorizado, a fim de possibilitar agendamento de outro usuário. Neste caso, o usuário deverá aguardar novo contato para

reagendamento.

CAPÍTULO III DA CENTRAL DE REGULAÇÃO

Subseção 1

Responsabilidades do regulador

Art. 15º O médico regulador deverá, obrigatoriamente:

§1º Avaliar as solicitações no prazo máximo de 5 dias úteis, devendo o mesmo dar as tratativas quanto às solicitações, autorizando, negando ou devolvendo conforme, classificação de risco e quadro clínico para o procedimento solicitado. Caso não haja vaga disponível, o mesmo deve proceder com a inserção da informação de “Aguardando vaga” no campo “Pendente” ou no campo de alteração de classificação de risco;

§2º Realizar alteração do CID e classificação de risco quando o mesmo estiver incompatível com a descrição clínica e/ou protocolo;

§3º Verificar o município de residência do paciente. Sendo vetado a autorização de pacientes de outros municípios que foram indevidamente inseridos por profissionais das unidades de saúde de Palmas;

§4º Prosseguir a regulação de pacientes provenientes de municípios conveniados ou pactuados conforme a PPI (Programação Integrada Integrada), autorizando com antecedência de 05 dias úteis a data do atendimento. Caso não haja vaga disponível, o mesmo deve proceder com a inserção da informação de “Aguardando vaga” no campo “Pende

§5º Revisar diariamente a cada início de expediente as vagas disponíveis para agendamento, considerando que poderá ocorrer retorno de vagas por cancelamento;

Subseção 2

Da Central de Confirmação de Consultas e Exames

Art. 16º A Central de Confirmação de Consultas e Exames, deverá obrigatoriamente:

§1º Entrar em contato com os pacientes regulados pela central reguladora, por 03 dias consecutivos , em todos os contatos disponibilizados pelo mesmo. Os pacientes não localizados terão sua solicitação cancelada e a vaga será disponibilizada a outro usuário. Caso o servidor da central de confirmação de consultas e exames perceba que o usuário não reside na cidade de Palmas - Tocantins deverá solicitar ao usuário a atualização de seu Cartão Nacional do Sistema Único de Saúde juntamente a sua unidade de saúde de referência, fazendo assim o cancelamento da solicitação.

§2º A solicitação será cancelada caso a Central de Confirmação de Consultas e Exames não consiga contatar com o usuário no período estabelecido.

§3º Após contato telefônico informando que o procedimento foi autorizado, o usuário deverá retirar a Guia de Autorização para Agendamento de Exames e a solicitação impressa na sua Unidade de Saúde de Referência, que deverá informar no sistema que o devido paciente foi avisado, evitando assim que o mesmo possa não ser localizado pela central de confirmação de consultas e exames.

Art. 17º Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.