

PROTOCOLO ÚNICO DE ENCAMINHAMENTO, AGENDAMENTO, PRIORIZAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO

Município de Morretes – Secretaria Municipal de Saúde
Ano de referência: 2025

1. Finalidade

Estabelecer normas, critérios e fluxos para o encaminhamento de usuários da Atenção Primária à Saúde (APS) para consultas e exames especializados na Atenção Especializada Ambulatorial (AEA), bem como as rotinas de agendamento, priorização, acompanhamento da fila, contrarreferência e Tratamento Fora do Domicílio (TFD).

2. Abrangência

Este protocolo se aplica:

- às Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- ao Setor de Agendamento;
- ao Setor de Transporte;
- às equipes de Atenção Primária;
- à Diretoria da Rede de Atenção à Saúde;
- aos usuários atendidos pelo SUS no Município de Morretes.

3. Princípios Gerais

- AAPS é a porta de entrada preferencial do usuário.
- O encaminhamento ocorre após avaliação clínica.
- O processo segue necessidade clínica, priorização e transparência.
- A comunicação com o usuário deve ser clara e registrada.
- O cuidado deve garantir continuidade dentro da RAS.

4. Fluxo de Encaminhamento APS → AEA

4.1 Consulta na UBS

1. O usuário é atendido pelo médico da UBS de referência.
2. Quando necessário atendimento especializado e/ou exames especializados, o médico emite a referência contendo:
 - especialidade solicitada;
 - hipótese diagnóstica;
 - justificativa clínica;
 - exames complementares realizados.

4.2 Entrega da Documentação

O usuário comparece ao Setor de Agendamento, localizado na:
Rua General Carneiro, 58 – Centro – Morretes/PR.

Documentos:

- Identidade;
- Cartão SUS;
- Comprovante de residência;
- Encaminhamento.

A solicitação é protocolada no ato.

4.3 Cadastro no Sistema Estadual

1. A solicitação é cadastrada no GSUS – Sistema de Gestão Hospitalar e Ambulatorial do Estado do Paraná.
2. O pedido entra automaticamente na fila estadual, seguindo regras da SESA/PR.

4.4 Comunicação ao Usuário

- O usuário recebe SMS automático da SESA/PR quando a vaga é autorizada.
- A Secretaria reforça comunicação via WhatsApp, telefone e ACS.

4.5 Retirada do Agendamento

O usuário deve comparecer ao Setor de Agendamento para retirar:

- comprovante da consulta/exame;
- orientações de dia, horário e local.

4.6 Solicitação de Transporte

Se necessário, o usuário dirige-se ao Setor de Transporte, com:

- documento de identificação;
- comprovante do agendamento.

O transporte é organizado conforme normas do Município.

4.7 Contrarreferência

Após o atendimento especializado:

1. O usuário retorna à APS com relatórios, laudos ou orientações.
2. A UBS registra a contrarreferência, atualiza o plano de cuidado e agenda reavaliações.

5. Critérios de Priorização

A priorização será solicitada pelo médico da APS ao emitir a referência, segundo:

- avaliação clínica;
- critérios estaduais da SESA/PR.

6. Responsabilidades

6.1 Profissionais da APS

- Avaliação clínica;
- Emissão da referência;
- Registros no prontuário;
- Orientação ao usuário.

6.2 Setor de Agendamento

- Receber e protocolar;
- Cadastrar no GSUS;
- Informar agendamentos;
- Manter registros.

6.3 Setor de Transporte

- Organizar deslocamentos;
- Registrar atendimentos;
- Informar horários ao usuário.

6.4 Usuário/Paciente

- Manter dados atualizados, principalmente telefone;
- Comparecer ao Setor de Agendamento quando informado;
- Levar documentos para transporte;
- Reagendar retornos diretamente no hospital quando aplicável;
- Chegar ao atendimento no horário;
- Retornar à UBS com relatórios (contrarreferência).

7. Mecanismo de Agendamento e Priorização

7.1 Etapas

1. Solicitação registrada no GSUS.
2. Sistema define vaga segundo regulação estadual.
3. Autorizada a vaga:
 - usuário recebe SMS da SESA;
 - Secretaria reforça comunicação;
 - retirada do comprovante no Setor de Agendamento.

7.2 Regras de Faltas e Reagendamentos

- Usuário deve comunicar faltas previamente.
- Faltas injustificadas podem resultar em retorno ao final da fila.
- Reagendamentos seguem normas do Estado.

8. Acompanhamento da Fila de Espera

A posição na fila estadual pode ser consultada pelo usuário em:

👉 <https://saudetransparente.sesa.pr.gov.br>

Conforme documento oficial "Consultar posição na fila do SUS", a plataforma exibe posição na fila de consultas, exames e cirurgias administradas pelo Estado (SESA).

8.1 Acesso pelo PIÁ

- Acessar o portal;
- Informar CPF;
- Login via celular, e-mail, gov.br ou certificado;
- Clicar em “Consultar”.

8.2 Acesso pela Central de Segurança

- Login com senha, SMS ou e-mail;
- Inserir código de verificação;
- Clicar em “Consultar”;
- Possibilidade de criar cadastro na mesma página.

8.3 Divulgação pelo Município

O site oficial disponibilizará:

- link para o Saúde Transparente;
- orientações resumidas;
- canal de dúvidas da Secretaria.

8.4 Responsabilidades do Usuário

- Manter telefone atualizado;
- Verificar SMS e mensagens;
- Consultar a plataforma quando desejar.

9. Acompanhamento pela APS dos Usuários que Retornam da RAS

9.1 Normas e Fluxos

As equipes da APS devem:

- receber o usuário após qualquer atendimento na RAS;
- solicitar relatório, laudos ou orientações;
- registrar a contrarreferência, se for o caso;
- atualizar plano de cuidado;
- agendar avaliação e seguimento;
- monitorar casos que necessitam continuidade terapêutica.

9.2 Objetivo

Garantir continuidade do cuidado, evitar perda de acompanhamento, fortalecer vigilância e reduzir riscos clínicos.

10. Protocolo de Tratamento Fora do Domicílio (TFD)

10.1 Finalidade

Organizar o fluxo de solicitação de Tratamento Fora do Domicílio (TFD) para usuários que precisam de atendimento não disponível no Município, conforme Portaria SAS/MS nº 55/1999 e Lei Municipal nº 888/2025.

10.2 Critérios

O TFD será concedido quando:

- o serviço não for ofertado em Morretes;
- houver indicação e relatório médico;
- o atendimento estiver previamente agendado;
- houver autorização da regulação estadual, quando necessária.

10.3 Documentação

O usuário deve apresentar:

- documento de identificação;
- Cartão SUS;
- comprovante de residência;
- relatório/laudo médico;
- comprovante do agendamento;
- documentos do acompanhante, se houver.

10.4 Fluxo Simplificado

1. Médico da APS identifica necessidade e emite relatório.
2. Usuário protocola a solicitação no Setor de Agendamento/TFD.
3. A solicitação é cadastrada e analisada.
4. Após autorização, o usuário é informado por SMS da SESA e pela Secretaria.
5. O usuário retira o comprovante no Setor de Agendamento.

10.5 Transporte e Benefícios (Lei 888/2025)

- **Quando o usuário utilizar transporte da Secretaria:** recebe kit lanche no embarque.
- **Quando utilizar transporte próprio:** poderá receber auxílio financeiro (reembolso), conforme valores estabelecidos pela Lei Municipal.
- O acompanhante tem direito ao mesmo benefício quando houver indicação médica.

10.6 Responsabilidades

- **Usuário:** manter telefone atualizado, levar documentos, cumprir horários e retornar à UBS após o atendimento.
- **APS:** emitir relatório, orientar e receber a contrarreferência.
- **Setor de Agendamento/TFD:** analisar, cadastrar e comunicar o usuário.
- **Transporte:** organizar deslocamentos conforme cronograma.

11. Publicização

O presente protocolo será:

- Publicado no site oficial do Município;
- Disponibilizado nas UBS;
- Encaminhado ao Conselho Municipal de Saúde.

12. Atualização

Este protocolo será revisado anualmente ou quando necessário, devendo nova versão ser submetida ao Conselho Municipal de Saúde.