



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!”

## *Regulação e Redes de Atenção à Saúde*

### **AVISO DE CONSULTAS DE CASOS NOVOS NAS ESPECIALIDADES NO MUNICÍPIO DE SERTÃOZINHO**

Fabrício de Freitas Fonseca, Fábio Veiga Spolidoro, Giselle Juliana de Jesus, Monica Rodrigues dos Santos, Karen da Silva Santos, Luciana Renata Brugnoli, Rita Rosana Montenegro

1 Prefeitura Municipal De Sertãozinho - Prefeitura Municipal De Sertãozinho  
Sertãozinho

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

O município de Sertãozinho/SP está localizado a 325 Km da capital, com uma população estimada em 2017 de 122.643 pessoas. A rede de saúde é composta por 07 UBS, 01 ESF, 01 Centro de Especialidades (Centro de Saúde II), 01 ambulatório de saúde mental, 01 CAPS AD, 01 UPA, 02 hospitais (01 filantrópico e 01 privado), dentre outros. De acordo com a portaria 1.559 de 2008 fica instituído a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS para ser implementada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão. Em Sertãozinho a regulação foi criada em agosto de 2013, tendo como uma das funções o agendamento de casos novos para as especialidades contidas no município. Antes da criação da Central de Regulação as consultas eram realizadas da seguinte forma: os pacientes passavam por consultas e quando os médicos viam a necessidade de consulta com especialistas faziam uma guia que ficava na unidade de atendimento e estas, por sua vez, encaminhavam para o Centro de Saúde II em que os especialistas atendiam. Em seguida, o Centro de Saúde II agendava e devolvia a guia para as unidades de origem através de malote e estas ligavam para o paciente para buscar as guias já agendadas. Um problema da situação acima era o extravio das guias. Com a criação da Central de Regulação, no início as guias eram enviadas para a Central de Regulação e esta seguia a mesma rotina descrita do Centro de Saúde II. Visto que este processo era muito complicado, foi mudado todo o fluxo de atendimento, em que as guias de encaminhamento ao invés de ficar na unidade de origem, estas guias começaram a serem inseridas no sistema de saúde utilizado no município e devolvidas ao paciente. E o paciente esperava após o agendamento receber uma ligação passando as informações das consultas agendadas, porém toda a ligação para o atendimento de caso novo era feito pela Central de Regulação o que demandava dois servidores somente para realizar todo este processo. Mas este processo era muito complicado, porque as ligações eram somente no horário comercial e tinha pessoas que durante o serviço não podia atender o telefone e, conseqüentemente, perdiam a consulta. Analisando esta dificuldade o sistema foi evoluindo sendo que foi implementado aviso de consultas por SMS em 2014. Sendo um processo mais eficiente em que a qualquer momento a pessoa pode ler o SMS recebido.

#### **OBJETIVOS**

Tornar eficiente o aviso a pacientes para casos novos em consultas para especialidades.



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo de intervenção, realizado no Município de Sertãozinho/SP. A população de estudo consistiu em usuários da rede de saúde Municipal do SUS e que passaram por consulta pela primeira vez (caso novo) com uma especialidade. A Ferramenta utilizada foi o Sistema de saúde municipal.

## RESULTADOS

Com a implementação do aviso de pacientes de casos novos para especialidades através de SMS, fica apenas um servidor responsável para isso. O fluxo para realização deste aviso é o seguinte: primeiramente o paciente passa por consulta na atenção básica e quando este médico acredita ser necessário encaminhar o paciente para a especialidade, esse por sua vez preenche uma folha de encaminhamento e entrega ao paciente. Este de posse da folha de encaminhamento é direcionado a passar pela recepção da unidade em que foi atendido para que esta guia seja inserida no sistema. Uma vez inserida no sistema os servidores da recepção confirmam os dados e os telefones do paciente. Caso o paciente não saiba ler SMS orientamos para que o mesmo informe um celular de um parente que ao receber possa avisá-lo da consulta. Caso o paciente não tenha celular e não tenha de nenhum outro contato o paciente deixa apenas o telefone fixo. Por via on line esta guia chega até a Central de Regulação que por sua vez o diretor da unidade (que é enfermeiro) começa a triar a guia, verificando se ela é pertinente a especialidade solicitada e se é possível agenda-la de acordo com a distribuição das vagas. No momento em que o diretor realize o agendamento, o servidor responsável por avisar os pacientes visualiza o agendamento. Após visualizar o agendamento, o servidor envia um SMS para o paciente, caso o número esteja correto de celular, o sistema envia e devolve uma resposta que foi enviado corretamente, porém se houver problema no cadastro do número ou se o cadastro não contenha número o sistema informa que o envio foi falho. Para todos os envios falhos o servidor responsável pelo aviso, cria um relatório e ele começa a ligar em todos os telefones disponíveis no cadastro para que o aviso seja realizado. Após avisados os pacientes passam por consulta normalmente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do método realizado, a forma de aviso a pacientes se tornou mais efetivo diminuindo o absenteísmo às consultas de casos novos de especialidades e desta forma otimizando a utilização de recursos na área de saúde.