



INSTRUÇÃO NORMATIVA DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

N ° 011 de 31 de outubro de 2022. Versão 2 – atualizada em 13/01/2023.

A Secretária Municipal da Saúde de Toledo, no uso das atribuições que lhe confere o Parágrafo I e II, do § 1º, do Art. 59º da Lei Orgânica do Município,

RESOLVE:

Art. 1º Normatizar o fluxo para **reagendamento quanto ao absenteísmo (desistências, rejeição, cancelamentos e faltas em consultas, exames e procedimentos) de média e alta complexidade.**

Art. 2º Considerando o número crescente de absenteísmo em consultas, exames e procedimentos de média e alta complexidade. Assim como os questionamentos que são gerados pelo Consórcio Intermunicipal de Saúde Costa Oeste do Paraná (CISCOPAR) e pela 20ª Regional de Saúde, frente à falta de normativas e condutas relacionadas ao absenteísmo e conseqüentemente a perda de vagas pelo município de Toledo.

Art. 3º Considerando que, a ausência de uma normativa clara e objetiva, que defina os fluxos de trabalho da Central de Especialidades Municipal de Toledo, permitiu até o presente momento, que pacientes faltosos obtivessem reagendamento por diversas vezes, fato que, indiscutivelmente prejudica os demais pacientes que aguardam em fila de espera.

Art. 4º Considerando que é necessário garantir o acesso às consultas, exames e procedimentos a todos os usuários que aguardam em fila de espera, de modo a cumprir com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS.

Art. 5º Visando organizar os fluxos e processos de trabalho dos serviços de agendamento da média e alta complexidade, respaldando os servidores que atuam no agendamento e



reagendamento, norteando e garantindo liberdade e segurança sobre o trabalho executado, assim como a valorização dos serviços oferecidos pelo SUS.

Art. 6º Visando dar o andamento correto em diversas filas de espera, contemplando a todos os usuários quando chegarem a vez, por ordem cronológica de entrada na fila, ou, por prioridades em regulação, sem ser prejudicado a sua vaga por um reagendamento solicitado sem justificativa aceitável por essa normativa.

Art. 7º Ficam instituídas as seguintes normas em todos os serviços de agendamento de Média e Alta Complexidade:

§ 1º Todos os usuários que rejeitarem um agendamento, sem justificativa aceitável por essa normativa, seja de consultas, exames, sessões, terapias ou procedimentos, deverão estar cientes de que a inscrição será finalizada.

§ 2º Todos os usuários faltantes sem justificativa aceitável por essa normativa, seja de consultas, exames, sessões, terapias ou procedimentos, deverão estar cientes de que não haverá reagendamento, devendo iniciar o processo novamente, através de consulta médica na Unidade Básica de Saúde de origem, caso ainda haja interesse em adentrar o Serviço Especializado ou necessidades frente o quadro clínico.

§ 3º Não aceitaremos devoluções de guias agendadas com pedido para reagendar para outro profissional ou outra clínica. Exceto nos casos em que o paciente já mantenha acompanhamento com um profissional ou prestador e, a nova guia de agendamento tenha sido direcionada para outro profissional ou outro prestador, devido duplicidade de encaminhamentos.

§ 4º Para solicitar troca de prestador por reclamação de atendimento prestado, o usuário deve registrar os motivos da solicitação da troca de atendimento via Ouvidoria Municipal, através dos canais de atendimento: por telefone (45) 3196-3024 ou via aplicativo de mensagens pelo (45) 99973-6884, justificando com detalhes as razões para tal solicitação.



§ 5º Serão aceitos cancelamentos com antecedência nas situações em que o Usuário, ao retirar a guia na Unidade, identifica que não poderá comparecer e devolve a guia de agendamento, no mesmo momento, possibilitando o envio da mesma ao setor de agendamentos, para aproveitamento da vaga e então, posterior reagendamento para esse paciente.

§ 6º Serão aceitas devoluções de guias para cancelamento e posterior reagendamento desde que devolvidas com antecedência e que haja a manifestação expressa do motivo da ausência pelo usuário. Nestes casos, não há prejuízos, pois não gera falta no sistema, então a vaga pode ser reutilizada por outro usuário da fila de espera. O usuário poderá solicitar o reagendamento nestes casos, uma única vez, não sendo possível mais de um reagendamento para a mesma solicitação.

Art. 8º Serão aceitos para reagendamento imediato ou conforme vagas, somente as devoluções de guias onde houver justificativas plausíveis com comprovação, aceitáveis segundo essa normativa, tais como:

§ 1º Paciente estava internado no dia do agendamento. (Anexar algum comprovante de internamento, como declaração ou atestado médico, receituário ou prescrição de medicamentos, ou qualquer outra cópia de documento que remeta ao período internado).

§ 2º Não compareceu a consulta pois o paciente tinha outra consulta agendada para o mesmo dia (Anexar comprovante da consulta/exame/procedimento. Declaração ou atestado médico).

§ 3º - Não pôde comparecer pois estava acompanhando filho(a) menor ou pais idosos sob sua tutela, em outra consulta ou em viagem TFD à Curitiba ou outros Municípios/Estado (Anexar comprovante da consulta ou viagem).

§ 4º Não compareceu pois foi vítima de sinistro no trânsito. (Anexar cópia do Boletim ou equivalente).



§ 5º Não pôde comparecer pois havia reunião escolar no mesmo dia/horário (Anexar declaração da escola dos filhos).

§ 6º Não compareceu pois estava com Covid-19 ou alguma outra patologia que indique isolamento ou imponha restrição à mobilidade (Anexar cópia do exame ou atestado médico com a data e indicação do período de isolamento; atestado médico com período de restrição de mobilidade).

§ 7º Intimação da Justiça, Polícia ou outro Órgão de autoridade para apresentar-se, ser testemunha, dar depoimento, ou outra situação impeditiva do comparecimento (Anexar comprovante).

§ 8º Paciente estava em viagem, na data do agendamento, ou com viagem anteriormente programada coincidindo com a data do seu agendamento. (Anexar comprovante da data da viagem, sendo qualquer documento simples que confirme a ausência, como: ticket do pedágio, ticket restaurante, cópia de nota fiscal de serviços, onde conste o endereço fora da cidade de Toledo).

§ 9º Paciente dependente de Transporte Público e que tenha sido prejudicado por não haver na linha, horário condizente com o agendamento, ou ainda, ônibus atrasado ou quebrado, impedindo o comparecimento (apresentar declaração da empresa prestadora do serviço público de transporte, mencionando o fato descrito pelo paciente).

§ 10º Outras situações que tenham o mesmo teor das citadas, igualmente com comprovante anexo, que não estejam citadas nessa normativa, deverão ser registradas via Ouvidoria para que sejam analisadas pela Equipe de Saúde da Central de Especialidade.

Art. 9º Portanto, solicitamos o apoio dos médicos solicitantes, como para todos os profissionais dos Serviços de Saúde Municipal em esclarecerem aos pacientes os assuntos tratados nesta Normativa e que, no ato da desistência, cancelamento e da devolução de guia agendada, estejam cientes de que:



§ 1º Não haverá reagendamento imediato, nem conforme vagas, sem justificativa com motivo aceitável e plausível, conforme os descritos acima, portanto, a solicitação será encerrada.

§ 2º Serão excluídos da fila, àqueles que rejeitarem a vaga, dia, horário, local, prestador, etc (declararem desistência) e/ou forem faltantes, sem a justificativa plausível e aceitável por essa normativa para solicitação de reagendamento.

Art. 10º O teor desta normativa não é aplicável a reagendamentos para o público das crianças; idosos acima de 70 anos, dependentes físicos ou intelectualmente de familiares ou responsáveis para locomoção e acompanhamento para o atendimento: Segue fluxo abaixo nas situações encontradas como faltas, desistências, cancelamentos:

- 1. Crianças:** A Equipe de Saúde, identificando 2 (duas) faltas, para a mesma especialidade, exames, sessões e procedimentos, de paciente criança, (inclui-se: duas faltas para consultas especializadas; duas rejeições de vaga, dia, horário, local, prestador; duas faltas em agendamentos de exames diversos e em sessões de fisioterapia, hidroterapia e equoterapia; na rede própria ou consorciada), deverá registrar e repassar o caso ao Serviço Social da Central de Especialidades, através de registro na Interação com Usuário do Serviço e enviar em envelope lacrado ao Setor, que, comunicará oficialmente o Conselho Tutelar para acompanhamento e garantia dos direitos da criança. Após a intervenção do Conselho junto a família, o terceiro agendamento será efetivado somente após a Equipe do Conselho Tutelar garantir o acesso da criança, respondendo oficialmente à Central de Especialidades para realizar o agendamento.
- 2. Idosos acima de 70 anos, dependentes física ou intelectualmente de familiares ou responsáveis para locomoção e acompanhamento para o atendimento:** A Equipe de Saúde, identificando 2 (duas) faltas, para a mesma especialidade, exames, sessões e procedimentos, de paciente Idoso acima de 70 anos*, (inclui-se: duas faltas para consultas especializadas; duas rejeições de vaga, dia, horário, local, prestador; duas faltas em agendamentos de exames diversos e em sessões de fisioterapia, hidroterapia e equoterapia; na rede própria ou consorciada), deverá registrar e repassar o caso ao Serviço Social da Central de Especialidades, através de registro



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE TOLEDO
ESTADO DO PARANÁ



SECRETARIA DE SAÚDE

na Interação com Usuário do Serviço e enviar em envelope lacrado ao Setor, que, comunicará oficialmente aos serviços de Assistência Social (CREAS I e II) conforme região de abrangência, para acompanhamento e garantia dos direitos da pessoa Idosa. O terceiro agendamento será efetivado somente após a Equipe do CREAS realizar intervenção junto à família e responder oficialmente à Central de Especialidades.

Art. 11º Esta normativa vigorará aplicando-se todas as regras nela descritas.

A partir de 28/07/2022 haverá ampla divulgação das alterações dos fluxos, bem como, orientação nas Unidades Básicas de Saúde e outros departamentos, em relação às novas normas, com o intuito de esclarecimentos à população para que, não haja prejuízos em seus encaminhamentos.

Art. 12º Prazo para manter a guia de agendamento arquivada na Unidade: 3 meses para consulta. Para exames, sessões, terapias e procedimentos: 30 dias.

Art.13º As dúvidas, reclamações, sugestões ou elogios referentes ao agendamento, podem ser registrados via Ouvidoria do SUS.

Ouvidoria do SUS: (45) 3196-3024 e 45 (45) 9973-6884 (*Whatsapp*).

Art. 14º Esta Normativa se encontra em vigência desde o dia 06/10/2022.

Art. 15º Esta normativa, após capacitações de todos os servidores administrativos dos serviços de saúde do município, passou por nova revisão, quando houve alteração no **Art. 7º § 3º**, houve acréscimo do **§ 4º**, o **§ 11º do Art. 8º**, passou a fazer parte do **Art. 7º § 5º e 6º**. **Art. 10º item 2**, foi alterado de Conselho do Idoso para CREAS.

Toledo, 13 de Janeiro de 2023.

GABRIELA ALMEIDA KUCHARSKI RAVACHE

Secretária Municipal da Saúde de Toledo

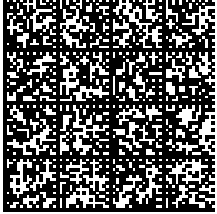


Documento: 1633/2023 - instrução normativa absentismo
Data: 13/01/2023 17:50:51

Situação: Em aberto

Servidor

Assinado em



O documento foi assinado por GABRIELA ALMEIDA KUCHARSKI na data 13/01/2023 17:51.
Assinatura realizada através do login do usuário.
Para mais informações, acessar o link:
<http://equiplanoweb.toledo.pr.gov.br/tramitacaoProcesso/#!/consulta-anexo-assinado/documento/1633/2023>

