



Resolução nº 30/2022

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOLEDO

Toledo, 28 de julho de 2022

Dispõe sobre a Aprovação da Normativa Administrativa sobre reagendamentos e absenteísmo (desistências, rejeição, cancelamentos e faltas em consultas, exames e procedimentos) de média e alta complexidade, e a aprovação do Anexo I da mesma.

O Pleno do Conselho Municipal de Saúde de Toledo, em Reunião Ordinária do dia 26 de julho de 2022 e, no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pelas Leis Nacionais nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, n.º 8.142, de 28 de dezembro de 1990, Lei Municipal 1.642 de 06 de maio de 1991, e alterações posteriores, atendendo ao princípio da participação e do controle social,

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar, a Normativa Administrativa sobre reagendamentos e absenteísmo (desistências, rejeição, cancelamentos e faltas em consultas, exames e procedimentos) de média e alta complexidade, e a aprovação do Anexo I da mesma.

Normativa Administrativa

Toledo, 14 de junho de 2022

A todos os Serviços de Saúde que compõem a Rede da Secretaria Municipal de Saúde de Toledo.

Assunto: Normativa sobre reagendamentos e absenteísmo (desistências, rejeição, cancelamentos e faltas em consultas, exames e procedimentos) de média e alta complexidade.

Prezados(as):

Vimos através deste, regulamentar os reagendamentos de consultas, exames e procedimentos frente ao crescente número de desistências/cancelamentos e absenteísmo dos mesmos, no que diz respeito aos nossos serviços.



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOLEDO

Considerando que, o absenteísmo de consultas, exames e procedimentos de pacientes de Toledo é historicamente tido como relevante e preocupante e que inclusive, faz com que o Município seja constantemente alertado pelo Consórcio Intermunicipal de Saúde Costa Oeste do Paraná - Ciscopar.

Considerando que, tal situação também ocorre dentro de nossa própria Rede, onde constatamos todos os dias, um número elevado de pacientes faltosos em diversas especialidades, exames e procedimentos.

Considerando que, a ausência de uma normativa clara e objetiva, que defina os fluxos de trabalho da Central de Especialidades, permitiu até o presente momento, que esses pacientes faltosos obtivessem reagendamento por diversas vezes, fato que, indiscutivelmente prejudica os demais pacientes que aguardam em fila de espera, visto que há situações onde um único paciente falta por quatro vezes consecutivas ao seu agendamento e continua solicitando novo reagendamento.

Considerando que é necessário garantir o acesso às consultas, exames e procedimentos a todos os pacientes que aguardam em filas de espera, de modo a cumprir com os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS.

Visando organizar os fluxos e processos de trabalho da Central de Especialidades e respaldar os servidores que atuam como Agendadores, norteando e garantindo liberdade e segurança sobre o trabalho executado;

Visando a valorização dos Serviços SUS oferecidos;

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

Ficam instituídas a partir dessa data, as seguintes normas em todos os serviços oferecidos pela Média e Alta Complexidades:

Todos os pacientes 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.

Todos os pacientes 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 da Unidade Básica de Saúde, caso ainda haja interesse em adentrar o Serviço Especializado.



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOLEDO

Não aceitaremos devoluções de guias agendadas, com pedido para reagendar para outro profissional ou outra clínica. Exceto se, o paciente já mantenha acompanhamento com um profissional/clínica e a guia tenha saído para outro erroneamente. Ou ainda, registre os motivos de solicitar troca de atendimento, via Ouvidoria Municipal, através dos canais de atendimento: 3196-3024 ou via aplicativo de mensagens pelo (45) 99973-6884, justificando com detalhes as razões para tal solicitação.

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

- Paciente ao retirar a guia na Unidade, identifica que não poderá comparecer e devolve a guia no mesmo momento, possibilitando o envio da mesma ao setor de agendamentos, para aproveitamento da vaga e então, posterior reagendamento para esse paciente.
- 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).
- 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).
- 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).
- Não compareceu pois foi vítima de sinistro no trânsito. (Anexar cópia do Boletim ou equivalente).
- Não pôde comparecer pois havia reunião escolar no mesmo dia/horário (Anexar declaração da escola dos filhos).
- 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).
- Intimação da Justiça, Polícia ou outro Órgão de autoridade para apresentar-se, ser testemunha, dar depoimento, ou outra situação impeditiva do comparecimento (Anexar comprovante).
- 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).

- 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).

- 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.

Portanto, pedimos apoio tanto aos médicos solicitantes, como para todos os profissionais das Unidades 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:

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

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.

Para crianças: O teor dessa normativa não é aplicável para as crianças.

A Equipe de Saúde, identificando 2 (duas) faltas consecutivas de paciente criança, (inclui-se: duas faltas em consultas; duas rejeições de vaga, dia, horário, local, prestador; duas faltas em agendamentos de sessões de fisioterapia; na rede própria ou consorciada) deverá comunicar a chefia imediata para acionamento do Conselho Tutelar. Após a intervenção do Conselho, o terceiro agendamento deverá ser intermediado pela Equipe do Conselho Tutelar para garantir o acesso da criança. A equipe deverá comunicar e repassar o caso ao Serviço Social da Central de Especialidades que, deverá comunicar oficialmente o Conselho Tutelar para acompanhamento e garantia dos direitos da criança.

Esta normativa vigorará aplicando-se todas as regras nela descritas, a partir de 01/01/2023. Portanto, no período restante do ano de 2022 haverá ampla divulgação das alterações dos fluxos, bem como, orientação nas Unidades Básicas e outros departamentos, em relação as novas normas, com o intuito de esclarecimentos à população para que, não haja prejuízos em seus encaminhamentos. Portanto, no referido período, sendo junho a dezembro de 2022, ainda será

permitted 1 (um) reagendamento normalmente, independente do teor da justificativa apresentada, para àqueles que requeiram o reagendamento.

A partir da segunda falta, de paciente já orientado, será aplicada a nova regra, ou seja, somente com a comprovação da justificativa aceitável e plausível.

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

- O paciente que comparecer nos prazos acima, solicitando reagendamento, deverá apresentar comprovante para efetivar o reagendamento.

- Na falta de comprovante, deverá passar por nova avaliação clínica e nova inserção em fila de espera.

Essa normativa entrará em vigor, após análise, correção e redação pelas comissões técnicas, parecer jurídico da Assessoria jurídica Municipal e apresentação, apreciação e aprovação pelo Conselho Municipal de Saúde.

Anexo I

Conforme reunião Ordinária do Conselho Municipal de Saúde com apreciação e aprovação da Normativa Administrativa sobre reagendamentos e absenteísmo em 26/07/2022, retifica-se através deste anexo, os seguintes itens:

Onde se lê:

- Para crianças: O teor dessa normativa não é aplicável para as crianças.

A Equipe de Saúde, identificando 2 (duas) faltas consecutivas de paciente criança, (inclui-se: duas faltas em consultas; duas rejeições de vaga, dia, horário, local, prestador; duas faltas em agendamentos de sessões de fisioterapia; na rede própria ou consorciada) deverá comunicar a chefia imediata para acionamento do Conselho Tutelar. Após a intervenção do Conselho, o terceiro agendamento deverá ser intermediado pela Equipe do Conselho Tutelar para garantir o acesso da criança. A equipe deverá comunicar e repassar o caso ao Serviço Social da Central de Especialidades que, deverá comunicar oficialmente o Conselho Tutelar para acompanhamento e garantia dos direitos da criança.

Passa a vigorar com o seguinte texto:

- O teor dessa normativa não é aplicável para:



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOLEDO

- **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.

Inclui-se também, o seguinte texto:

- **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 na Interação com Usuário do Serviço e enviar em envelope lacrado ao Setor, que, comunicará oficialmente o Conselho do Idoso para acompanhamento e garantia dos direitos da pessoa Idosa. Após a intervenção do Conselho junto a família, o terceiro agendamento será efetivado somente após a Equipe do Conselho garantir o acesso do Idoso, respondendo oficialmente à Central de Especialidades para realizar o agendamento.

A construção dos fluxos entre a Central de Especialidades (Setor de Serviço Social) e os Conselhos citados nos textos acima, se darão nos 90 dias seguintes à publicação da Normativa Administrativa, passando a vigorar efetivamente a partir de 06/10/2022.

Onde se lê:

Esta normativa vigorará aplicando-se todas as regras nela descritas, a partir de 01/01/2023. Portanto, no período restante do ano de 2022 haverá ampla divulgação das alterações dos fluxos, bem como, orientação nas Unidades Básicas e outros departamentos, em relação as novas normas,

com o intuito de esclarecimentos à população para que, não haja prejuízos em seus encaminhamentos. Portanto, no referido período, sendo junho a dezembro de 2022, ainda será permitido 1 (um) reagendamento normalmente, independente do teor da justificativa apresentada, para àqueles que requeiram o reagendamento.

A partir da segunda falta, de paciente já orientado, será aplicada a nova regra, ou seja, somente com a comprovação da justificativa aceitável e plausível.

Passa a vigorar com o seguinte texto:

Esta normativa vigorará aplicando-se todas as regras nela descritas, a partir de 06/10/2022. Portanto, no período que compreende da sua publicação até 05/10/2022, haverá ampla divulgação das alterações dos fluxos, bem como, orientação nas Unidades Básicas e outros departamentos, em relação as novas normas, com o intuito de esclarecimentos à população para que, não haja prejuízos em seus encaminhamentos. Portanto, no referido período, ainda será permitido 1 (um) reagendamento normalmente, independente do teor da justificativa apresentada, para àqueles que requeiram o reagendamento. A partir da segunda falta, de paciente já orientado, será aplicada a nova regra, ou seja, somente obterá o reagendamento com a comprovação da justificativa aceitável e plausível.

Esclarecemos que houve alteração do prazo inicialmente proposto para as capacitações, orientações e adequações, de 6 meses para 90 dias, para aplicação efetiva da Normativa Administrativa, alterando-se então, para 06/10/2022 (90 dias após o parecer jurídico favorável), para sua vigoração.

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação



DANIELA APARECIDA POLLIS BRANDINI
Presidente Conselho Municipal de Saúde