



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORUMBATAÍ DO SUL

**PROTOCOLO PARA AGENDAMENTO E PRIORIZAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES
ESPECIALIZADOS**

CORUMBATAÍ DO SUL

2025



PROTOCOLO PARA AGENDAMENTO E PRIORIZAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES ESPECIALIZADOS

Introdução

No contexto da saúde, a eficiência no agendamento de consultas e exames é crucial para garantir um atendimento rápido e eficaz aos pacientes. O protocolo de agendamento e exame especializado surge como uma ferramenta estratégica para otimizar esse processo, assegurando que os pacientes sejam atendidos de forma organizada e no momento certo.

Na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) foi estabelecido que os cidadãos têm o direito de acesso universal e integral aos cuidados de saúde. Em consequência, as atribuições do Estado com vistas a garantir este acesso ampliaram-se significativamente. A descentralização das ações de saúde para estados e municípios determinou a divisão de responsabilidades e atribuições entre os níveis de governo federal, estadual e municipal. A expectativa de vida da população aumenta à medida que são feitos investimentos em melhorias das condições sanitárias, e avanços tecnológicos são implementados proporcionando novas possibilidades de tratamento de doenças crônico-degenerativas. Se, por um lado, este fato é extremamente positivo para todos nós, não deixa de ser uma preocupação dos gestores de saúde, uma vez que o aumento das necessidades normalmente não é acompanhado por um proporcional aumento dos recursos. Entretanto, a regulação na área da saúde não pode ser vista apenas sob a perspectiva financeira. Apesar deste olhar estar presente no cotidiano dos gestores, como uma questão de sobrevivência do sistema, é também importante dotar o processo de regulação de instrumentos que garantam, de acordo com a necessidade de cada caso, a qualidade do atendimento aos pacientes e a alocação eficiente dos recursos médico-hospitalares.



Os usuários do SUS pode se dirigir diretamente à unidade de saúde mais próxima da sua residência para receber o atendimento. A Unidade Básica de Saúde é responsável por uma área de abrangência a ela adscrita. A definição da área de abrangência é feita a partir dos setores censitários do IBGE e sua população residente. A equipe de profissionais que trabalham na Unidade Básica de Saúde deve ter capacidade de atender à população residente na área de abrangência. O nível secundário compreende os atendimentos nas especialidades não-básicas. O principal tipo de atendimento neste nível de atenção é a consulta especializada. Para consultar um especialista, o usuário do SUS deve ser encaminhado pelo médico generalista que o atendeu no nível primário.

Objetivos Específico

Agilizar o agendamento: garantir que os pacientes sejam atendidos rapidamente, reduzindo o tempo de espera por uma consulta ou exame.

Objetivos Gerais

Priorizar casos urgentes: identificar e priorizar os casos que necessitam de atendimento imediato, assegurando que recebam a atenção necessária sem demora.

Melhorar a experiência do paciente: oferecer um atendimento mais humanizado e personalizado, reduzindo o estresse e a ansiedade associados ao processo de agendamento e realização de exames.

Otimizar o uso dos recursos disponíveis, reduzindo o tempo ocioso e melhorando a produtividade dos profissionais de saúde.

Melhorar gestão do tempo com a programação das consultas e exames, minimizando atrasos e cancelamentos.

Aumentar da satisfação do paciente: proporciona uma experiência mais agradável e satisfatória para os pacientes, o que pode aumentar a fidelidade e a confiança na instituição de saúde.



Justificativa:

O protocolo personalizado busca atender as necessidades específicas da instituição de saúde e pacientes. Para isso deve-se treinar e capacitar os funcionários do setor de agendamento para utilizar o protocolo de forma eficaz.

Ao implementar um protocolo de agendamento e exame especializado, as instituições de saúde podem oferecer um atendimento mais eficiente, melhorando os resultados em saúde com ajustes que garantem a melhoria contínua do processo. Regular os reagendamentos de consultas, exames e procedimentos frente ao crescente número de desistências e cancelamentos e elevado índice de absenteísmo, no que diz respeito aos serviços de saúde; bem como aos critérios de priorização;

O absenteísmo traz inúmeros prejuízos como aumento da fila de espera, descredenciamento de prestadores de serviço, crescimento da demanda burocrática interna e por conseguinte redução da eficiência do sistema. Garantindo o acesso às consultas, exames e procedimentos a todos os pacientes que aguardam em filas de espera, de forma justa e igualitária, dando o correto andamento em diversas filas de espera, contemplando a todos, obedecendo rigorosamente o critério de data de inclusão na fila ou de priorização médica, sem ser prejudicado por reagendamentos solicitados sem justificativa aceitável.

E a devida organização dos fluxos de trabalho dos servidores que atuam no setor de agendamento visa a valorização dos Serviços oferecidos pelo SUS;

Após o atendimento médico do Usuário pela Unidade Básica de Saúde, o mesmo deverá ser direcionado pela equipe para agendamento na Unidade Médica de Especialidades ou no Setor de Encaminhamentos, de acordo com a especialidade indicada;

Os casos que demandem urgência deverão ser devidamente justificados pelo médico assistente do paciente;



Os casos que não apresentarem critérios de priorização serão incluídos em fila de espera e agendados tendo como base a data de inclusão na fila;

Os casos com priorização solicitada e justificada, deverão ser priorizados nos respectivos sistemas.

Quando a vaga não estiver disponível no momento, o encaminhamento será retido pelo profissional do agendamento e posteriormente o paciente será comunicado do agendamento mediante aplicativo whatsapp;

Todos os pacientes que rejeitarem uma vaga agendada para consulta, exame, procedimento ou cirurgia sem justificativa aceitável, deverá estar ciente de que sua inscrição será: reagendada, porém não haverá reagendamento imediato.

Para fins de busca ativa de pacientes em fila de espera normatiza-se que seja realizado contato telefônico, se não for possível obter contato, repassar ao Enfermeiro da Unidade de Referência conforme cadastro para busca pelo Agente Comunitário de Saúde conforme endereço do cadastro.

A fila de espera é dinâmica. Sua ordenação pode ser alterada de acordo com os protocolos clínicos e de regulação, devendo ser revisada continuamente. Caso não exista, ou não seja utilizado critério de priorização, os agendamentos são realizados de acordo com o que se chama “First In, First Out” (primeiro a entrar, primeiro a sair).

Excepcionalmente, dentro de protocolos de screening, (mamografia e outros exames de previamente um procedimento de auxílio diagnóstico.

Com ressalva em necessidade de atendimento em curto período de tempo devido a condições como investigação de dor crônica ou emagrecimento.

Pacientes com risco de desenvolver complicações que podem ter consequências graves. Casos em que a demora na realização do exame ou consulta impacta a realização de outros procedimentos, como cirurgias.

Todas as gestantes são consideradas de alta prioridade.



A transparência sobre as filas para os atendimentos na Atenção Especializada é importante, seja do ponto de vista individual, o usuário ter informações sobre as suas demandas, seja de forma agregada sobre as filas existentes para determinado atendimento. A necessidade de atendimento em saúde não deve respeitar apenas critérios cronológicos, mas também critérios de classificação de risco e vulnerabilidade ou outras condições que indiquem classificações diferenciadas de cada demanda. Assim, torna-se orgânica e estratégica a comunicação permanente e efetiva entre a gestão do sistema de saúde, os serviços assistenciais e os usuários.

| Atividades | Nome | Função | Data |
|------------|---------------------------|--|------------|
| Elaborado | Patrícia Fonseca Carvalho | Chefe de Departamento de Administração | 19/09/2025 |
| Aprovado | Andreia Palombarini | Gestora | 21/10/2025 |
| Revisado | | | |