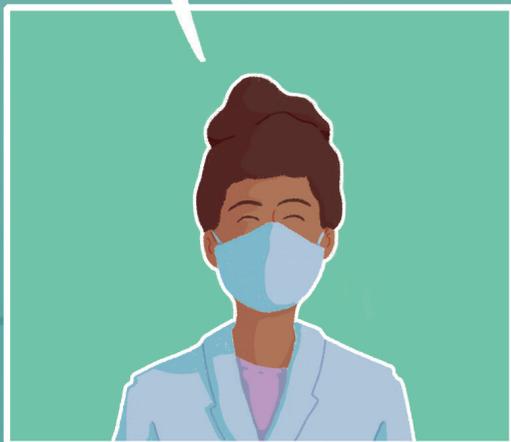


AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE DE FORTALEZA:

COMO ACESSAR?!

CARTILHA EDUCATIVA SOBRE REGULAÇÃO E ABSENTEÍSMO
NA REDE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA AMBULATORIAL

LARISSA SOARES CRUZ
MARIA RAQUEL RODRIGUES CARVALHO



MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO EM SAÚDE- MEGES

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ - UECE

LARISSA SOARES CRUZ

MARIA RAQUEL RODRIGUES CARVALHO

FORTALEZA - CE, 2021

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Cruz, Larissa Soares

Ambulatório de especialidade de Fortaleza [livro eletrônico] : como acessar? : cartilha educativa sobre regulação e absenteísmo na rede de atenção especializada ambulatorial / Larissa Soares Cruz, Maria Raquel Rodrigues Carvalho ; ilustração Mateus Sampaio Alves. -- 1. ed. -- Fortaleza, CE : Utopia Estúdio, 2022.

PDF.

Bibliografia.

ISBN 978-65-993831-1-3

1. Atenção primária de saúde 2. Fortaleza (CE) - Condições sociais 3. Saúde pública - Fortaleza (CE) 4. Sistema Único de Saúde (Brasil) - Ceará (CE) I. Carvalho, Maria Raquel Rodrigues. II. Alves, Mateus Sampaio. III. Título.

22-102946

CDD-610.73306

Índices para catálogo sistemático:

1. Atenção primária à saúde e enfermagem : Gestão :
Ciências médicas 610.73306

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. O QUE QUER DIZER.....	8
3. PORTA DE ENTRADA DO SUS	10
4. O CAMINHO ATÉ O AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES.....	12
5. COMO POSSO AJUDAR NO PROCESSO DE AGENDAMENTO?.....	14
6. VOCÊ SABIA?.....	20
7. MINHAS CONSULTAS E EXAMES	23
REFERÊNCIAS	24

1. APRESENTAÇÃO

ESTA CARTILHA FOI DESENVOLVIDA COM O OBJETIVO DE AUXILIAR OS USUÁRIOS E FAMILIARES DE USUÁRIOS QUE NECESSITAM ACESSAR O AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA - CE.

OS ESCLARECIMENTOS SOBRE O CAMINHO PERCORRIDO PELO USUÁRIO, AS RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS, AS ESFERAS DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE QUE COMPÕEM ESTE PROCESSO E A ATUAÇÃO DO USUÁRIO ENQUANTO PROTAGONISTA DO SEU CUIDADO EM SAÚDE SÃO FUNDAMENTAIS PARA QUE A EXPERIÊNCIA DO MESMO SEJA SATISFATÓRIA E A SUA DEMANDA DE SAÚDE SEJA ATENDIDA DA MELHOR FORMA POSSÍVEL.

EM ÚLTIMA INSTÂNCIA, O REFERIDO MATERIAL PRETENDE AINDA CONTRIBUIR COM A DIMINUIÇÃO DO AUSÊNCIAS NO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.

2. O QUE QUER DIZER

REGULAÇÃO EM SAÚDE: É A ORGANIZAÇÃO DO ACESSO DO USUÁRIO AOS SERVIÇOS DO SUS. A PARTIR DA IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DO USUÁRIO, SÃO DEFINIDOS O MELHOR LOCAL E A MELHOR DATA PARA O ATENDIMENTO.

CENTRAL DE REGULAÇÃO: LOCAL ONDE OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE AVALIAM OS ENCAMINHAMENTOS ORGANIZANDO OS MESMOS.

PROFISSIONAL REGULADOR: PROFISSIONAL RESPONSÁVEL POR AVALIAR OS ENCAMINHAMENTOS AO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS.

FASTMEDIC: É O SISTEMA DE INFORMAÇÃO QUE OS POSTOS DE SAÚDE DE FORTALEZA UTILIZAM PARA INSERIR O ENCAMINHAMENTO DO USUÁRIO PARA A DEVIDA REGULAÇÃO.

ABSENTEÍSMO: É FALTA DO USUÁRIO A CONSULTA, EXAME OU PROCEDIMENTO.

AGENDAMENTO AUTOMÁTICO: QUANDO O SISTEMA AGENDA AUTOMATICAMENTE O ENCAMINHAMENTO, BASEADO EM CRITÉRIOS OBJETIVOS COMO IDADE, TEMPO DE ESPERA E RISCO DE SAÚDE DO USUÁRIO (ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO).

ESPECIALISTA: PROFISSIONAL DE SAÚDE QUE CUIDA DE UMA PARTE ESPECÍFICA DO CORPO DO USUÁRIO EX: DERMATOLOGISTA, CUIDA DA PELE.

APLICATIVO MAIS SAÚDE FORTALEZA: APLICATIVO GRATUITO QUE PODE SER INSTALADO EM SEU CELULAR ONDE ESTÃO DISPONÍVEIS VÁRIOS SERVIÇOS DE SAÚDE OFERECIDOS PELO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, DENTRE ELES INFORMAÇÕES SOBRE OS SEUS AGENDAMENTOS DE ESPECIALIDADES.

PRESTADOR: TERMO COMUMENTE UTILIZADO PARA DENOMINAR A UNIDADE ESPECIALIZADA QUE ATENDE OS USUÁRIOS DO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES.

PREPARO: ORIENTAÇÕES QUE O USUÁRIO DEVE SEGUIR ANTES DE UMA CONSULTA, EXAME OU PROCEDIMENTO.

UNIDADE ESPECIALIZADA (PRESTADOR): UNIDADE ONDE O ATENDIMENTO COM ESPECIALISTA É REALIZADO, EXISTEM VÁRIAS UNIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS E ESTATAIS QUE ATENDEM PELO SUS.

DEMANDA REPRIMIDA: É UMA OUTRA FORMA DE SE REFERIR A FILA DE ESPERA

3. PORTA DE ENTRADA DO SUS

A PORTA DE ENTRADA DO SUS É A ATENÇÃO BÁSICA E O POSTO DE SAÚDE FAZ PARTE DELA. O OBJETIVO DA ATENÇÃO BÁSICA É ATENDER ATÉ 80% DOS PROBLEMAS DE SAÚDE DA POPULAÇÃO, SEM QUE HAJA A NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTO PARA OUTROS SERVIÇOS, COMO ESPECIALISTAS, EMERGÊNCIAS E HOSPITAIS.

O POSTO É O LOCAL MAIS PRÓXIMO A CASA DO USUÁRIO, ONDE OS PROBLEMAS QUE NÃO PODEM SER COMPLETAMENTE RESOLVIDOS DEVEM SER ENCAMINHADOS.



- NO POSTO O USUÁRIO É ATENDIDO PELA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA RESPONSÁVEL PELO ÁREA DE SUA RESIDÊNCIA.
- NO MOMENTO DO ATENDIMENTO NO POSTO DE SAÚDE É ANALISADA A NECESSIDADE DO USUÁRIO SER ENCAMINHADO PARA UM ESPECIALISTA OU PARA UM EXAME OU PROCEDIMENTO ESPECIALIZADO.
- QUANDO OS PROFISSIONAIS QUE ATENDEM NO POSTO DE SAÚDE IDENTIFICAM A NECESSIDADE DO ENCAMINHAMENTO AO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES ENTÃO INICIA-SE O CAMINHO DO USUÁRIO PARA QUE O MESMO POSSA SER ATENDIDO



4. O CAMINHO ATÉ O AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

POSTO DE SAÚDE:

AQUI O USUÁRIO VAI SABER A NECESSIDADE DE CONSULTAR UM ESPECIALISTA NO MOMENTO EM QUE O ENCAMINHAMENTO É FEITO EXISTEM TRÊS POSSIBILIDADES:

1. AGENDAMENTO IMEDIATO CASO HAJA VAGAS DISPONÍVEIS
2. ENCAMINHAMENTO ENVIADO À CENTRAL DE REGULAÇÃO PARA AUDITORIA
3. ENCAMINHAMENTO FICA NA DEMANDA REPRIMIDA AGUARDANDO UMA VAGA

CENTRAL DE REGULAÇÃO:

AQUI O ENCAMINHAMENTO É ANALIZADO POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE ESPECIALIZADOS OS QUAIS IRÃO AUTORIZAR O PROCEDIMENTO E CONFERIR UM GRAU DE PRIORIZAÇÃO A ELE.

APÓS AUTORIZADO E ESTRATIFICADO O ENCAMINHAMENTO SEGUE PARA AGENDAMENTO TÃO LOGO SURJA UMA VAGA.

NA CENTRAL DE REGULAÇÃO O PROFISSIONAL REGULADOR PODE AINDA RETORNAR O ENCAMINHAMENTO AO POSTO DE SAÚDE QUANDO EXISTIR DÚVIDAS SOBRE A JUSTIFICATIVA DO ENCAMINHAMENTO PARA QUE O PROFISSIONAL QUE O REALIZOU POSSA INSERIR MAIS INFORMAÇÕES. SÃO OS ENCAMINHAMENTOS "DEVOLVIDOS COM PENDÊNCIA".

UNIDADE ESPECIALIZADA:

É O LOCAL ONDE É REALIZADO O EXAME, CONSULTA OU PROCEDIMENTO. APÓS O AGENDAMENTO É SÓ COMPARECER NO LOCAL, DATA E HORA INDICADOS PARA O ATENDIMENTO PORTANDO DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO E A SOLICITAÇÃO RECEBIDA NO INÍCIO DO ENCAMINHAMENTO.



5. COMO POSSO AJUDAR NO PROCESSO DE AGENDAMENTO?

EXISTEM VÁRIAS FORMAS DE AJUDAR NA REALIZAÇÃO DE SEU AGENDAMENTO E NO PROCESSO DE REGULAÇÃO COMO UM TODO FAZENDO COM QUE MAIS PESSOAS SEJAM ATENDIDAS E O TEMPO DE ESPERA DIMINUA.

QUER SABER COMO?!

ATUALIZANDO O CADASTRO SEMPRE QUE MUDAR DE ENDEREÇO OU TELEFONE

ASSIM QUANDO HOUVER UMA POSSIBILIDADE DE AGENDAMENTO VAI SER FÁCIL ENTRAR EM CONTATO COM VOCÊ.

OI DONA DIVA, TUDO BEM?

MAIS OU MENOS DARLENE..

O MÉDICO AQUI DISSE QUE PRECISO DE UM CARDIOLOGISTA.

MEUS EXAMES NÃO DERAM BONS!





E A SENHORA
JÁ CONSEGUIU MARCAR?

JÁ ESTOU ESPERANDO FAZ É TEMPO,
MUDEI ATÉ DE CASA E NADA!



E A SENHORA ATUALIZOU
SEU ENDEREÇO NO CADASTRO
DO POSTO?

NÃO, NEM LEMBREI!

EITA..



POIS TEM QUE ATUALIZAR, ENDEREÇO, TELE-
FONE, SEMPRE QUE MUDAR SENÃO COMO É
QUE VÃO TE ENCONTRAR, MULHER?!

VISH, É MESMO...
VOU ALI NA RECEPÇÃO
ATUALIZAR AGORA!

ATÉ DEPOIS!

AVISANDO NO POSTO SEMPRE QUE:

NÃO PUDER COMPARECER A CONSULTA OU EXAME

NÃO PRECISE MAIS DE UM ENCAMINHAMENTO QUE ESTEJA NA FILA DE ESPERA

ASSIM SUA VAGA PODERÁ SERVIR PARA OUTRA PESSOA QUE TAMBÉM ESTEJA PRECISANDO E VOCÊ AJUDA PARA QUE A FILA DE ESPERA DIMINUA ASSIM, NA FILA FICAM APENAS PESSOAS QUE REALMENTE AINDA PRECISAM SER ATENDIDAS, OS AGENDAMENTOS SAEM MAIS RÁPIDO E A ESPERA DIMINUI.

OI DOUGLAS, TUDO JÓIA?
FAZENDO O QUE AQUI NO POSTO,
TA DOENTE?!

QUE NADA!

VIM SÓ LIBERAR MINHA
VAGA QUE ESTAVA AGENDADA.



LIBERAR VAGA?!
COMO É ISSO?





EU ESTAVA COM UMA ALERGIA,
MARQUEI UM DERMATO,
ERA QUINTA AGORA.

MAS MEU PATRÃO É MÉDICO
E ME PASSOU UM REMÉDIO
QUE RESOLVEU,

AGORA NÃO PRECISO MAIS DA VAGA



MENINO, POIS ANO PASSADO NÃO PUDE IR
PARA UMA CONSULTA, NEM SABIA QUE
PODIA VIR AQUI LIBERAR A VAGA

PODE SIM!

É BOM QUE NÃO SE PERDE,
A VAGA SERVE PARA OUTRA PESSOA

MUITO BOM, AGORA JÁ SEI!

OBSERVANDO AS ORIENTAÇÕES DE PREPARO QUE ESTÃO DESCRITAS EM SEU ENCAMINHAMENTO, LÁ INFORMA O QUE VOCÊ DEVE FAZER ANTES DO EXAME OU CONSULTA

EITA ZÉ, DIZ AQUI QUE NÃO POSSO ANDAR DE MOTO ANTES DO EXAME

PARTIU BUZÃO!

VISH... E AGORA?



SEMPRE PERGUNTANDO A SEU MÉDICO O MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO

ASSIM VOCÊ SE TORNA O PROTAGONISTA DA SUA SAÚDE

SIM DOUTORA, MAS ESSE REUMATOLOGISTA CUIDA DE QUÊ?



**EXIGINDO UMA JUSTIFICATIVA
COMPLETA EM SEU ENCAMINHAMENTO**

FORNECENDO TODAS AS INFORMAÇÕES DE SAÚDE AO PROFISSIONAL PARA QUE ELE POSSA REALIZAR UMA BOA JUSTIFICATIVA PARA O SEU ENCAMINHAMENTO, COM TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS.

ASSIM SEU ENCAMINHAMENTO É AGENDADO COM MAIS RAPIDEZ

MAS DOUTOR AQUI NO ENCAMINHAMENTO
NÃO TEM DIZENDO QUE EU
JÁ TENHO UM EXAME

HUM...

E TAMBÉM NEM FALA DO
MEU SANGRAMENTO



6. VOCÊ SABIA?

1. FILA ÚNICA

SEU ENCAMINHAMENTO É INSERIDO NO SISTEMA E APÓS ESTE MOMENTO ELE SEGUE EM UMA FILA ÚNICA QUE OBEDECE CRITÉRIOS DE:

ANTIGUIDADE: ENCAMINHAMENTOS INSERIDOS ANTES SÃO AGENDADOS COM PRIORIDADE.

GRAVIDADE: USUÁRIOS MAIS GRAVES, DE ACORDO COM A JUSTIFICATIVA, SÃO AGENDADOS COM PRIORIDADE.



2. PERCENTUAL DE ABSENTEÍSMO

QUASE DE 50% DAS PESSOAS QUE TEM SUAS CONSULTAS AGENDADAS NÃO COMPARECEM ÀS MESMAS



3. APLICATIVO MAIS SAÚDE FORTALEZA

EXISTE HOJE UM APLICATIVO CHAMADO "MAIS SAÚDE FORTALEZA" QUE NOS INFORMA QUANDO TEMOS UMA CONSULTA OU EXAME DISPONÍVEL E ATRAVÉS DELE O USUÁRIO PODE CONFIRMAR O AGENDAMENTO SEM PRECISAR IR AO POSTO DE SAÚDE.

ESTA É UMA FERRAMENTA MUITO IMPORTANTE PARA QUE SEJA EVITADA A AGLOMERAÇÃO CONSTANTE NOS POSTOS DE SAÚDE DE FORTALEZA.

BAIXE O APLICATIVO NA PLAY STORE ATRAVÉS DO QR CODE ABAIXO.



4. ENCAMINHAMENTO EXTERNO

OUTROS LOCAIS DA REDE DE SAÚDE COMO UPAS E HOSPITAIS PODEM REALIZAR ENCAMINHAMENTOS PARA ESPECIALISTAS. ESTES ENCAMINHAMENTOS DEVEM SER INSERIDOS NO SISTEMA FASTMEDIC NO POSTO DE SAÚDE.

5. ENCAMINHAMENTOS PRIVADOS

O USUÁRIO PODE SER ENCAMINHADO PARA UMA ESPECIALIDADE POR OUTRO PROFISSIONAL QUE NÃO SEJA O DO SEU POSTO, NO ENTANTO NOS CASOS DE ENCAMINHAMENTOS PRIVADOS O USUÁRIO ANTES DE INSERIR NO SISTEMA SEU ENCAMINHAMENTO DEVERÁ PASSAR POR ATENDIMENTO JUNTO A SUA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA.

6. USUÁRIO FALTOSO

O USUÁRIO QUE TEM UM AGENDAMENTO REALIZADO E FALTA AO MESMO NECESSITA REINICIAR TODO SEU CAMINHO DE ACESSO AO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

O ACESSO AO SUS DEVE SER CONSTRUÍDO POR TODOS: PROFISSIONAIS, GESTORES E USUÁRIOS. EM BUSCA DE UM SISTEMA DE SAÚDE MAIS JUSTO E INTEGRAL!



7. MINHAS CONSULTAS E EXAMES

NESSE ESPAÇO VOCÊ QUE É USUÁRIO DO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES PODERÁ ANOTAR SEUS AGENDAMENTOS PARA UMA MELHOR ORGANIZAÇÃO, ASSIM PODE EVITAR DE FALTAR AO ATENDIMENTO POR QUALQUER ESQUECIMENTO.

NOME: _____

ANO: _____

CONSULTAS

ESPECIALISTA	DATA	HORA	LOCAL	OBSERVAÇÃO
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

EXAMES

EXAME	DATA	HORA	LOCAL	PREPARO
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE NMC, COLUCCI MZO. VALIDADE DE CONTEÚDO NOS PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO E ADAPTAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIDAS. CIÊNCIA. SAÚDE COLETIVA. 2011;16(7):3061-8

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. PORTARIA NO 1.559, DE 10 DE AGOSTO DE 2008. INSTITUI A POLÍTICA NACIONAL DE REGULAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS. BRASÍLIA, DF, 1 AGO. 2008

BELTRAME, SONIA MARIA ET AL . ABSENTEÍSMO DE USUÁRIOS COMO FATOR DE DESPERDÍCIO: DESAFIO PARA SUSTENTABILIDADE EM SISTEMA UNIVERSAL DE SAÚDE. SAÚDE DEBATE, RIO DE JANEIRO , V. 43, N. 123, P. 1015-1030, OCT. 2019

CONSELHO NACIONAL DOS SECRETÁRIOS DE SAÚDE. INOVAÇÃO NA ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA / CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE. CONASS DEBATE, BRASÍLIA, N. 5, 2016. 116 P.

FARIAS, CYNTHIA MOURA LOUZADA ET AL. TEMPO DE ESPERA E ABSENTEÍSMO NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA: UM DESAFIO PARA OS SISTEMAS UNIVERSAIS DE SAÚDE. SAÚDE EM DEBATE ->ONLINE<-. V. 43, N. SPES ->ACESSADO 2 OUTUBRO 2020<-, PP. 190-204.

GONÇALVES, MARÍLIA DE SOUSA ET AL. CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DE CARTILHA EDUCATIVA PARA PROMOÇÃO DA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL ENTRE USUÁRIOS DIABÉTICOS REV. BRAS. PROMOÇÃO SAÚDE (IMPR.); 32: 1-9, 28/03/2019.

OLIVEIRA, ROBSON ROCHA DE; ELIAS, PAULO EDUARDO MANGEON. CONCEITOS DE REGULAÇÃO EM SAÚDE NO BRASIL. REV. SAÚDE PÚBLICA, SÃO PAULO, V. 46, N. 3, P. 571-576, JUNE. 2012.



CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:
Utopia Estúdio

Participante(s):
Larissa Soares Cruz (Autor) | Mateus Sampaio (Ilustrador) | Lucas Pamplona de Sousa Pinto (Diagramador) | Maria Raquel Rodrigues Carvalho (Autor)

Título:
Ambulatório de Especialidade de Fortaleza: Como Acessar?

Data do Registro:
10/03/2022 18:10:20

Hash da transação:
0x7ae23acb2afc499effe6e3c6db9ed3cd8106d58c1702f4ab0ee633d3848df257

Hash do documento:
c717693370c9d4558dce0de0523054152c4c9bd7eb17c5c77a6efc634d6a0f27

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar a versão online](#)

