

PROCEDIMENTOS **OPERACIONAIS PADRÃO (POP)**

SETOR DE AGENDAMENTO

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Francisca Mara Furtado Silvino

ELABORAÇÃO OUTUBRO DE 2025

Gabriela Aparecida Ponzio Santana

Flavia Araujo Souza Mexia

Roberta Ota Rocha

Aline Vasconcelos Rael

Sumário

ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES PARA ATENÇÃO ESPECIALIZADA.....	3
ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES PARA AS LINHAS DE CUIDADO.....	5
ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES VIA TFD	7

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Número POP 01	Data da Validação: 30/10/2025	Revisar em: 30/10/2026
REFERÊNCIA E CONTRA-REFERÊNCIA PARA ATENÇÃO ESPECIALIZADA			
EXECUTANTE: Médicos e enfermeiros.			
ÁREA: Assistência à Saúde.			
OBJETIVO: Estabelecer o fluxo de referência e contra-referência para Atenção Ambulatorial Especializada			
RESPONSABILIDADES 1. Médico da Atenção Primária à Saúde: - Avaliação inicial do paciente. - Identificação da necessidade de encaminhamento para Atendimento Ambulatorial Especializado (AAE), conforme protocolos municipais de encaminhamento. - Encaminhamento dentro do prontuário eletrônico no IDS com descrição clínica detalhada. - Inserção na fila da especialidade no IDS ao finalizar o encaminhamento. - Emissão da guia de referência e contra-referência em meio físico devidamente assinada e carimbada para ser entregue ao paciente ou responsável. - Solicitação de prioridade: Apenas quando paciente apresentar critérios para prioridade, e não por solicitação do mesmo, e deverá ser colocado direto no sistema IDS e não escrito a mão, para assim evitar fraldes. 2. Recepção Agendamento: - A partir da solicitação de encaminhamento para Atenção Ambulatorial Especializada (AAE) apresentada pelo paciente em meio físico, a recepção realiza: - Inserção dos pacientes nas filas das especialidades dentro da Central de Agendamento e Regulação (CAR) no IDS. - Orientação ao paciente sobre obrigatoriedade em comparecer na consulta agendada portando documento pessoal, encaminhamento médico para especialidade devidamente assinado e carimbado e comprovante de agendamento da consulta. - Os critérios de espera para agendamento seguem a prioridade sendo eles: a) Encaminhamentos com urgência por critério médico; b) Priorização em agudização do quadro clínico; c) Sequencia por ordem de cadastro no sistema da fila de espera.			

3. Departamento de Agendamento:

- A partir dos encaminhamentos inseridos nas filas das especialidades dentro do módulo CAR (Central de Agendamento e Regulação) do IDS, o Departamento realiza:
- Triagem e qualificação dos encaminhamentos para AAE, conforme protocolos clínicos, linhas de cuidado e fluxos assistenciais.
- Agendamento de consultas especializadas conforme os fluxos assistenciais e disponibilidade das agendas dentro ou fora do município.
- Comunicação com a UBS e Agente Comunitário de Saúde de referência do paciente sobre dúvidas ou necessidade de alguma alteração.
- Os comprovantes dos agendamentos realizados no IDS para os especialistas do AME são gerados dentro da Central de Agendamento e Regulação (CAR) e posteriormente encaminhado juntamente com o encaminhamento médico, para suas respectivas áreas para que o ACS entregue e verifique se o paciente poderá ir, caso não possa que já devolva para que seja repassado a vaga.
- Anexar juntamente um termo de responsabilidade para o paciente assinar na entrega para que haja comprometimento de não faltar na consulta ou caso não possa ir que informe o setor de agendamento no mínimo 48h de antecedência, salvo quando é sobra de vaga que não deixa esse tempo hábil. E após assinado devolver termo ao setor de agendamento.

4. Serviços de Atenção Ambulatorial Especializada (AAE):

- Realização da consulta especializada previamente agendada.
- Orientação sobre o acompanhamento e tratamento, podendo retornar à APS para acompanhamento e conjunto com especializado.
- Emissão de contra-referência contendo identificação adequada do paciente, diagnóstico, medicações prescritas, procedimentos realizados, plano de cuidados, necessidade ou não de retorno, necessidade ou não de outros encaminhamentos, dados do especialista e data.
- As contra-referências realizadas pelos especialistas que atendem no Ambulatório Médico de Especialidades (AME) devem estar registradas no prontuário eletrônico.
- As contra-referências realizadas pelos demais especialistas dos serviços secundários e terciários vinculados ao SUS devem ser entregues em meio físico ao paciente ou responsável para que o mesmo apresente ao médico assistente da APS.

 Secretaria de Saúde Santa Isabel do Ivaí	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Número : POP 02	Data da Validação: 30/10/2025	Revisar em: 30/10/2026
REFERÊNCIA E CONTRA-REFERÊNCIA PARA AS LINHAS DE CUIDADO			
EXECUTANTE: Médicos e enfermeiros.			
ÁREA: Assistência à Saúde.			
OBJETIVO: Estabelecer o fluxo de referência e contra-referência para as Linhas de Cuidado			
1. LINHAS DE CUIDADO - Este POP diz respeito às seguintes Linhas de Cuidado estabelecidas pela Secretaria Estadual de Saúde do Paraná: 1. Linha Guia do Idoso 2. Linha Guia Materno Infantil 3. Linha Guia de Hipertensão 4. Linha Guia de Diabetes 5. Linha Guia de Saúde Mental - Estas Linhas de Cuidado propõem a utilização da estratificação de risco para estabelecimento da oferta de cuidado. - Todos os idosos, hipertensos, diabéticos, gestantes e usuários com queixas de saúde mental devem ser estratificados durante consulta. 2. REFERÊNCIA PARA ATENÇÃO ESPECIALIZADA - Conforme grau de risco identificado pela estratificação, o usuário será encaminhado para a Atenção Especializada da referida Linha de Cuidado. - Estes são os critérios de risco para encaminhamento para especialidades: 1. Linha Guia do Idoso: idoso frágil (Avaliação de geriatria) 2. Linha Guia Materno Infantil: gestante de alto risco (Avaliação obstetra alto risco) e criança de alto risco (Avaliação de alto risco pediatria) 3. Linha Guia de Hipertensão: hipertensos de médio e alto risco (Avaliação de cardiologia) 4. Linha Guia de Diabetes: diabéticos de alto e médio risco (Avaliação de endocrinologia) 5. Linha Guia de Saúde Mental: usuários com médio e alto risco (Avaliação de psiquiatria)) 3. ATENDIMENTO NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA - Conforme disponibilidade de vagas, os usuários encaminhados para as Linhas de Cuidado terão suas consultas agendadas no AME (Ambulatório Médico de Especialidades) do CIS (Consórcio Intermunicipal de Saúde e Serviços). - No AME o usuário será atendido por uma equipe multiprofissional, composta por médico, enfermeiro, psicólogo e nutricionista, conforme Linha de Cuidado. - As consultas de retorno das Linhas Guias são agendadas no município conforme ultimo contrato.			

4. CONTRA-REFERÊNCIA PARA ATENÇÃO PRIMÁRIA

- Ao receber alta do AME, o usuário recebe um Plano de Cuidados, cuja cópia é disponibilizada ao município de origem por meio de uma pasta compartilhada no Google Drive. Todos os coordenadores das UBS têm acesso a esta pasta compartilhada com os Planos de Cuidados dos usuários que foram acompanhados na Atenção Especializada pelas Linhas Guia.
- Todos os atendimentos dos usuários no AME são registrados em Prontuário Eletrônico.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Número : POP 03	Data da Validação: 30/10/2025	Revisar em: 30/10/2026
ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES VIA TFD			
EXECUTANTE: Médicos e enfermeiros.			
ÁREA: Assistência à Saúde.			
OBJETIVO: Estabelecer o fluxo de referência e contra-referência para TFD			
1. OBJETIVO Estabelecer o fluxo para encaminhamento de pacientes do Município de Santa Isabel do Ivaí para tratamento fora de domicílio (TFD), garantindo acesso seguro, ordenado e documentado aos serviços de Atenção Especializada conforme necessidade clínica e protocolos vigentes. 2. ABRANGÊNCIA Aplica-se a todas as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e aos encaminhados pela atenção especializada de Santa Isabel do Ivaí, bem como aos profissionais envolvidos no processo de referência e contrarreferência dos usuários. 3. DEFINIÇÃO O TFD (Tratamento Fora de Domicílio) é um benefício concedido a pacientes do SUS que necessitam de assistência médica especializada indisponível no município de origem, conforme Portaria nº 55/1999 do Ministério da Saúde. 4. RESPONSABILIDADES • Médico solicitante: Realizar avaliação clínica, preencher o formulário de solicitação de TFD e anexar documentos necessários. • Recepção agendamento: Receber, conferir, coletar documentos e orientar o paciente sobre o fluxo do TFD. • Setor de agendamento: Inserir a solicitação no expresso juntamente com documentos, exames adicionais e ofício da secretaria de saúde. 5. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA 1. Solicitação médica devidamente preenchida e assinada (modelo TFD). 2. Cópia do Cartão SUS. 3. Cópia do RG e CPF do paciente (e do acompanhante, se necessário). 4. Comprovante de residência atualizado (até 90 dias). 5. Laudos e exames que justifiquem o encaminhamento. 6. FLUXO OPERACIONAL 6.1. Encaminhamento 1. O médico identifica a necessidade de encaminhamento para serviço fora do município. 2. Preenche o formulário de solicitação de TFD e o paciente entrega ao setor de agendamento. 3. Observação: Pacientes menores de 18 anos para oncologia também utilizam o método TFD para encaminhamento de tratamento.			

6.2. Tramitação no setor de agendamento de TFD

1. A recepção confere a documentação.
2. Encaminha o processo para o serviço de referência Expresso para análise e agendamento.
3. Após o agendamento, comunica o paciente e organiza o transporte municipal.

6.3. Atendimento na Unidade de Referência

1. O paciente é atendido no serviço especializado, conforme agendamento realizado.

6.4. Contrarreferência

1. Caso seja necessária nova consulta especializada, o processo é reaberto no TFD.

9. REFERÊNCIAS

- Portaria nº 55/1999 – Ministério da Saúde – Regulamento do TFD.
- Diretrizes da Secretaria Estadual de Saúde do Paraná – Linhas Guia.