

## **Construindo os Protocolos de Acesso para Especialidades Cirúrgicas em Ambulatórios de Especialidades/ Hospital Dia – Rede Hora Certa**

### **Building the Access Protocols for Surgical Specialties in Outpatient Health Care Centers / Day Hospital – Rede Hora Certa**

*Flavius Augusto Olivetti Albieri;<sup>1</sup>*

*Larissa Desiderá Santo André<sup>1</sup>*

*Ana Kelly Malaquias<sup>1</sup>*

*Roberto Aparecido Moreira<sup>1</sup>*

*José de Fillipi Jr.<sup>1</sup>*

*Oswaldo Misso<sup>1</sup>*

*Paulo de Tarso Puccini<sup>1</sup>*

#### **Resumo**

No intuito de melhorar a relação entre a oferta e a demanda e qualificar o acesso da população aos serviços de saúde, a Secretaria Municipal de Saúde produziu protocolos de regulação do acesso a partir das especialidades cirúrgicas para implantação das unidades dos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital Dia - Rede Hora Certa.

O protocolo traz critérios de regulação do acesso estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde para procedimentos ambulatoriais eletivos, organizados por especialidades cirúrgicas.

Esse protocolo de acesso foi construído com a participação das diversas instâncias da Secretaria de Saúde de São Paulo incluindo o nível assistencial, tornando assim um modelo que facilitará no momento da implantação na rede de assistência.

Optamos pela distribuição dos protocolos de acesso nas unidades referenciadas nas unidades dos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital dia – Rede Hora Certa.

#### **Introdução**

O município de São Paulo, através da Secretaria Municipal de Saúde, vem aprimorando os processos de assistência na média e alta complexidade ambulatorial do SUS, e aproveitando para consolidar os processos e a política de regulação no município e a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo objetivando a melhoria da relação entre oferta e demanda e qualificar o acesso da população aos serviços de saúde, vem produzindo protocolos de

regulação a partir das especialidades cirúrgicas na implantação das unidades dos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital Dia - Rede Hora Certa.

O protocolo traz critérios de regulação do acesso estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde para procedimentos ambulatoriais eletivos, organizados por especialidades cirúrgicas que serão atendidos nos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital Dia – da Rede Hora Certa relacionando os protocolos com as práticas assistenciais e sua organização hierárquica no sistema ambulatorial. O primeiro protocolo de acesso para especialidades cirúrgicas foi construído com a participação das diversas instâncias da Secretaria de Saúde de São Paulo incluindo o nível assistencial.

Primeiro passo para o sucesso do projeto esteve na distribuição dos protocolos para todas as unidades referenciadas de cada Ambulatório de Especialidade Tipo II / Hospital Dia – Rede Hora Certa.

Alguns passos serão necessários no sentido de qualificar e implantar esse protocolo no cotidiano dos serviços de atenção especializada, através de capacitações e oficinas para capacitação no uso desses protocolos.

#### **Objetivos**

Normatizar e clarear o acesso aos serviços especializados através de regras definidas com intuito de reduzir os encaminhamentos desnecessários, e com isso otimizar as vagas existentes através de uma agenda efetiva respeitando os princípios da regulação levando em consideração a gravidade do caso combinado com a ordem de chegada ao serviço,

tornando mais equânime o acesso de acordo com os preceitos do SUS.

### **Metodologia**

Estudo preliminar sobre qual a demanda reprimida em cada região da cidade, levando em consideração as especificidades locais.

Pactuações dos protocolos junto com áreas temáticas, técnicos das especialidades cirúrgicas ofertadas nos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital Dia – Rede Hora Certa.

Foram elencadas oito especialidades cirúrgicas, as mais demandas nas diversas regiões da cidade para iniciar o processo de implantação dos protocolos, levando em consideração a distribuição geográfica e as unidades referenciadas dos Ambulatórios de Especialidades Tipo II / Hospital Dia – Rede Hora Certa inaugurados no município de São Paulo.

Paralelamente a isso vem acontecendo a reestruturação do sistema de marcação de consultas com novos parâmetros de regras a fim de colaborar com o processo de agendamento e regulação, implantando protocolos de marcação dentro do sistema, implantação do agendamento automático com a confirmação da consulta/exames realizada pela unidade solicitante e a atuação do call center nas ações de localização do usuário no intuito de reduzir a perda primária e o absenteísmo.

### **Resultados**

Foram impressos 1.000 exemplares de um total de 5.000 previstos para Especialidades Cirúrgicas.

Foram distribuídos 727 exemplares sendo 5 exemplares para unidade referenciada, 12 para cada Ambulatório, 5 para cada uma das 5 Coordenações Regionais de Saúde, 5 para cada uma das 25 Supervisões Regionais de Saúde.

### **Aprendizado com a vivência: facilidades e dificuldades**

A experiência mostra que o devemos aprimorar os instrumentos de regulação a fim de proporcionar uma melhor otimização dos serviços especializados no município de São Paulo.

### **Considerações Finais**

Esperamos que na fase de implantação consigamos uma mudança de paradigmas no âmbito da regulação do acesso aos serviços especializados através dos protocolos de acesso.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Conselho Federal de Medicina. Associação Médica Brasileira. Diretrizes Médicas. [online] Brasil; 2008. [online] Disponível em: <http://www.projetodiretrizes.org.br> (01 abr. 2008).
- Guia de Orientação de Referência e Contra referência Ambulatorial. Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina 2009/2010.
- Prefeitura de Belo Horizonte. Secretaria Municipal de Saúde. Coordenação de Atenção à Saúde do Adulto e do Idoso. Protocolo para encaminhamento a diversas especialidades. [online] Disponível em: <http://www.pbh.gov.br/smsa/biblioteca/> (3 abr. 2008).
- Prefeitura Municipal de São José dos Campos. Secretaria Municipal de Saúde de São José dos Campos. Departamento de Regulação em Saúde. Central de Regulação Ambulatorial: Roteiro. São José dos Campos; 2005.
- Protocolos de Regulação de Acesso / Especialidades Médicas - Prefeitura Municipal de Diadema 2008
- Protocolo de Regulação da Atenção Básica Para encaminhamento aos especialistas e exames/Procedimentos de alta e média complexidade: Secretaria Municipal da Saúde da Prefeitura de Guarulhos 2009

---

<sup>1</sup> Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, abril de 2014