



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Número: POP 67	Data da validação: 10/08/2024	Data da revisão: 15/08/2024
----------------	----------------------------------	--------------------------------

Encaminhamento e Marcação de Consulta em ambulatório especializado

EXECUTANTE: MÉDICOS, NUTRICIONISTAS, PSICÓLOGOS E ENFERMEIROS

ÁREA: **Assistência à Saúde**

OBJETIVO: Garantir que o processo de encaminhamento seja eficiente, transparente e baseado em normas estabelecidas pelo município de Cruzmaltina.

Passos: Fluxo de Encaminhamento e Marcação

Identificação da Necessidade

- Passo 1: Durante a consulta na atenção básica, o profissional identifica a necessidade de encaminhamento para um serviço especializado com base em critérios clínicos ou diagnósticos.
- Passo 2: O profissional de saúde preenche um formulário de solicitação de encaminhamento, incluindo dados do paciente, diagnóstico, justificativa para o encaminhamento e qualquer documentação adicional relevante (ex.: exames anteriores).

Preenchimento e Revisão do Formulário

- Passo 3: O formulário de encaminhamento é preenchido de forma clara e precisa, com todas as informações necessárias.
- Passo 4: O profissional da atenção básica revisa o formulário para garantir que todas as informações estejam corretas e completas.

Envio do Encaminhamento

- Passo 5: O formulário preenchido é enviado para o setor responsável pelo agendamento de consultas dos serviços especializados. Isso pode ser feito por meio de entrega física diretamente aos profissionais do setor de agendamento.

Recebimento e Avaliação

- Passo 6: O serviço especializado recebe o encaminhamento e verifica a completude das informações.
- Passo 7: O serviço especializado avalia a solicitação e define a prioridade e a necessidade de exames adicionais, se necessário.

Marcação da Consulta

- Passo 8: O serviço especializado agenda a consulta com base na disponibilidade dos profissionais e na urgência do caso.
- Passo 9: O serviço especializado comunica a data e hora da consulta ao paciente, bem como orientações sobre preparativos necessários (ex.: jejum, exames pré-consulta).

Confirmação e Comunicação

- Passo 10: A atenção básica deve receber uma confirmação da data e hora da consulta agendada e informar o paciente.
- Passo 11: O paciente é contatado para confirmar a presença e fornecer orientações adicionais. Esse contato é realizado via telefone, mensagem de *Watsapp* ou através com contato no domicílio realizado pelas Agentes Comunitárias de Saúde.

Rotinas e Procedimentos Especiais

- Encaminhamentos Urgentes: Encaminhamentos classificados como urgentes devem seguir um fluxo acelerado, com comunicação direta entre a atenção básica e o serviço especializado.
- Follow-Up: Após a consulta especializada, o serviço especializado deve fornecer um relatório ou retorno (contra-referência) ao profissional da atenção básica para continuar o acompanhamento do paciente.

Documentação

- Manter registros detalhados de todas as solicitações de encaminhamento, agendamentos e comunicações.
- Garantir a privacidade e a segurança das informações do paciente.

Avaliação e Melhoria

- Passo 12: Monitorar o desempenho do processo por meio de indicadores como tempos de espera e taxa de cumprimento dos agendamentos.
- Passo 13: Recolher feedback dos pacientes e profissionais de saúde para

identificar áreas de melhoria.

- Passo 14: Revisar e atualizar o POP periodicamente para refletir mudanças nas práticas e regulamentações.