

CENTRO MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUNARDELLI		
POP Nº 66 30/06/2025	FLUXO DE AGENDAMENTO E PRIORIZAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES ESPECIALIZADOS	Emissão: 06/2025
		Revisão: 06/2027

OBJETIVO: Estabelecer fluxo de agendamento e priorização de consultas e exames especializados ofertados aos usuários da Atenção Primária de Saúde (APS).

EXECUTANTES: enfermeiro, médico e agendador.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- Telefone;
- Computador;
- Caneta;
- Sistema informatizado próprio;
- Encaminhamento ao serviço especializado;
- Ficha de referência e contrarreferência
- Ficha APAC (Autorização de Procedimentos Ambulatoriais - Laudo de solicitação/Autorização)
- Ficha de TFD (Tratamento Fora do Domicílio)

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

1. Usuário faz registro de atendimento na recepção da UBS;
2. Enfermeiro realiza o acolhimento (triagem) do paciente, através da classificação de risco do mesmo;
3. Médico clínico geral realiza consulta médica com a anamnese do paciente;
4. Médico clínico geral identifica a necessidade de encaminhar o paciente para atendimento especializado;
5. Médico clínico geral preenche o encaminhamento, ou a ficha de referência, ou a ficha APAC (em casos de exames especializados) e/ou ficha de TFD no prontuário do paciente, classifica a prioridade e automaticamente esse paciente vai para a lista de espera da especialidade solicitada (fila de atendimentos com prioridade ou eletivo) conforme solicitação médica;
6. Médico clínico geral fornece o encaminhamento, ou a ficha de referência, ou a ficha APAC (em casos de exames especializados) e/ou ficha de TFD ao paciente e orienta o mesmo a se direcionar ao agendamento.
7. No agendamento são confirmadas informações básicas do paciente, como telefone, endereço e ACS responsável pelo domicílio.

- 8.** Agendador entra em contato com o paciente, via telefone, confirmando data e hora da consulta e/ou exame com o especialista e após sua confirmação do comparecimento à consulta médica e/ou exame, previamente agendada;
- 9.** Agendador orienta paciente a vir retirar a guia de agendamento da consulta na sala de agendamento.
- 10.** Realiza agendamento do transporte, fornecendo a data, horário e local que o carro estará saindo para o destino da consulta;
- 11.** Em caso de paciente que não poderá comparecer à consulta, o mesmo retorna para a fila de espera e aguardará um próximo agendamento;
- 12.** Médico especialista após atendimento fornecerá contrarreferência para a UBS ou solicitação de retorno em tempo determinado pelo mesmo;
- 13.** Em caso de retorno de até 15 dias, paciente entrega solicitação do retorno na sala de agendamento.
- 14.** Agendadores organizam a fila de retorno conforme a solicitação médica, e os mesmos fazem o contato e agendamento do retorno, respeitando a prioridade e fila de espera de retorno.
- 15.** Para os pacientes que receberam alta do especialista, seu acompanhamento médico segue na UBS como de rotina, usufruindo da carta de serviços da APS.