

## Protocolo para utilização do transporte sanitário eletivo da Secretaria Municipal de Saúde de Itu.

### OBJETIVO:

Considerando a lei nº 8.880 de 19 de setembro de 1990 que dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

Considerando a portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para organização da rede de atenção à saúde no âmbito do sistema único de Saúde (SUS) e define o transporte sanitário eletivo como um dos quatro sistemas logísticos que compõem a estrutura operacional das redes de atenção à saúde;

Considerando a resolução CIT nº 13, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre as diretrizes para o transporte sanitário eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimento em caráter eletivo no âmbito do SUS;

Segundo o Art. 2º da Portaria GM 2.563/2017 de 03 de outubro de 2017:

*“Considera-se Transporte Sanitário Eletivo o veículo destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito do SUS, observando-se ainda que:*

- Deve ser utilizado em situações previsíveis de atenção programada com a realização de procedimentos regulados e agendados, sem urgência, realizado por veículos tipo lotação conforme especificação disponível no Sistema de Informação e Gerenciamento de Equipamentos e Materiais (SIGEM);*
- Destina-se à população usuária do Sistema Único de Saúde, que demanda serviços de saúde e que não apresentam risco de vida, necessidade de recursos assistenciais durante o deslocamento e/ou de transporte em decúbito horizontal; e*

– Aplica-se ao deslocamento programado no próprio município de residência ou em outro município nas regiões de saúde de referência, conforme pactuação.

### **TRANSPORTE DENTRO DO MUNICIPIO:**

O Município da Estância Turística de Itu, por meio da Secretaria de Saúde, estabelece diretrizes para a utilização do serviço de transporte sanitário eletivo, o qual tem como finalidade precípua atender aos pacientes eletivos do Sistema Único de Saúde – SUS residentes no município de Itu, que apresentem um quadro de mobilidade nula ou reduzida que necessitem de serviço de transporte municipal para acesso aos serviços públicos de saúde e consequente tratamento, mediante prévio agendamento feito pela Central de Regulação de Vagas do Município, tais como:

- Consultas e avaliações médicas;
- Exames clínicos;
- Internação cirúrgica;
- Fisioterapias (mobilidade nula ou reduzida)
- Pré-agendados para pacientes cadastrados no serviço: Hemodiálise;
- Agendados pela unidade de saúde ou solicitados pelos hospitais da rede
- Tem como finalidade precípua atender aos pacientes eletivos do Sistema Único de Saúde – SUS residentes no município de Itu, e que apresentem um quadro de mobilidade nula ou reduzida;

## REQUISITOS:

- Observar as regras contidas no presente Protocolo
- Possuir cadastro ativo no serviço municipal de saúde;
- As solicitações de agendamento referentes a um determinado dia podem ser realizadas o pedido com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- O acompanhante será uma pessoa com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e gozar de boa saúde física e mental a fim de auxiliar o paciente em seus deslocamentos. Quando o paciente for menor ou com dificuldade de locomoção/discernimento a sua presença será obrigatória. Aos pacientes que possuem condições de viajarem sozinhos só será permitido acompanhante mediante recomendação médica; ou solicitação junto ao agendamento do exame/consulta (Não é permitido acompanhante maior de 80 anos, salvo em algumas situações específicas);
- O transporte dentro do município somente será contemplado para munícipes com mobilidade nula ou reduzida.

## EXCLUSÕES

- Dois agendamentos no mesmo dia em locais diferentes;
- Perícias médicas INSS, IMESC e outros fins;
- Altas hospitalares dentro do município é de competência do Samu (192)
- Transporte de urgência ou emergência, de competência do SAMU ou SES/SP;
- Prática de atividades educacionais, culturais, esportivas, recreativas ou turísticas, ou quando estas objetivarem lucro ou mesmo realizarem cobrança de qualquer taxa ou ingresso;

- Tratamentos em ONGs e OSSs (ORGANIZAÇÕES SOCIAIS DE SAÚDE SEM FINS LUCRATIVOS);

- Transporte para clínicas e hospitais particulares, salvo em casos de ordens judiciais obrigacionais específicas e ou se o mesmo foi contratado/encaminhado pelo próprio Município.

- Tratamento estético;

- É vedada a utilização do serviço de transporte sanitário municipal para a realização de qualquer fim que não seja o de tratamento de saúde;

- Processos judiciais decorrentes do tema “Judicialização da Saúde”, em que o tratamento se der para fora da base territorial do município de Itu, quando então o serviço será encaminhado ao setor de transporte pelo setor responsável.

## **TRANSPORTE PARA TRATAMENTO FORA DO MUNICÍPIO:**

### **OBJETIVO:**

Considerando a lei nº 8.880 de 19 de setembro de 1990 que dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

Considerando a portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para organização da rede de atenção à saúde no âmbito do sistema único de Saúde (SUS) e define o transporte sanitário eletivo como um dos quatro sistemas logísticos que compõem a estrutura operacional das redes de atenção à saúde;

Considerando a resolução CIT nº 13, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre as diretrizes para o transporte sanitário eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimento em caráter eletivo no âmbito do SUS;

Segundo o Art. 2º da Portaria GM 2.563/2017 de 03 de outubro de 2017:



*“Considera-se Transporte Sanitário Eletivo o veículo destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito do SUS, observando-se ainda que:*

- Deve ser utilizado em situações previsíveis de atenção programada com a realização de procedimentos regulados e agendados, sem urgência, realizado por veículos tipo lotação conforme especificação disponível no Sistema de Informação e Gerenciamento de Equipamentos e Materiais (SIGEM);*
- Destina-se à população usuária que demanda serviços de saúde e que não apresentam risco de vida, necessidade de recursos assistenciais durante o deslocamento e/ou de transporte em decúbito horizontal; e*
- Aplica-se ao deslocamento programado no próprio município de residência ou em outro município nas regiões de saúde de referência, conforme pactuação”.*

O Município da Estância Turística de Itu, por meio de sua Secretaria Municipal de Saúde, estabelece diretrizes para a utilização do serviço de transporte sanitário eletivo fora do município, que possui como finalidade precípua atender aos pacientes eletivos do Sistema Único de Saúde – SUS -, residentes no município de Itu, e que apresentem um quadro de mobilidade normal, nula ou reduzida, permanente ou temporária, com dificuldade de locomoção e que necessitem de serviço de transporte municipal para tratamento de saúde fora da base territorial do município de Itu, e desde que previamente agendado pela Central de Regulação de Vagas do Município, nos equipamentos de saúde fora do município, tais como:

- Consultas e avaliações médicas;
- Exames clínicos;
- Internação cirúrgica;
- Fisioterapias; (Fisioterapias fora do município somente em caso pós-cirúrgicos);

Pré-agendados para pacientes cadastrados no serviço: Hemodiálise, Quimioterapia e Radioterapia;

Agendados pela unidade de saúde ou solicitados pelos hospitais da rede, alta hospitalar.

## REQUISITOS:

- Possuir cadastro ativo no serviço municipal de saúde;
- Observar as regras contidas no presente Protocolo;
- As solicitações de agendamento referentes a um determinado dia podem ser realizadas o pedido com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- O acompanhante será uma pessoa com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e gozar de boa saúde física e mental a fim de auxiliar o paciente em seus deslocamentos. Quando o paciente for menor ou com dificuldade de locomoção/discernimento a sua presença será obrigatória. Aos pacientes que possuírem condições de viajarem sozinhos só será permitido acompanhante mediante recomendação médica; ou solicitação junto ao agendamento do exame/consulta (Não é permitido acompanhante maior de 80 anos, salvo em algumas situações específicas);

## EXCLUSÕES

- Dois agendamentos no mesmo dia em locais diferentes;
- Perícias médicas INSS, IMESC e outros fins;
- Transporte de urgência ou emergência, de competência do SAMU ou SES/SP;
- Prática de atividades educacionais, culturais, esportivas, recreativas ou turísticas, ou quando estas objetivarem lucro ou mesmo realizarem cobrança de qualquer taxa ou ingresso;

- Tratamentos em ONGSSs (ORGANIZAÇÕES SOCIAIS DE SAÚDE SEM FINS LUCRATIVOS);

- Transporte para clínicas e hospitais particulares, salvo em casos de ordens judiciais obrigacionais específicas e ou se o mesmo foi contratado/encaminhado pelo próprio Município. Em caso de negativa oriunda de convenio médico do paciente, o fornecimento do serviço de transporte somente será realizado para hemodiálise, radioterapias e quimioterapias, e a vaga será disponibilizada desde que haja vaga sobressalente em relação ao SUS;

#### ALTA HOSPITALAR:

Transporte de paciente internado, realizado mediante solicitação do estabelecimento de saúde do SUS, após alta médica, até sua residência, quando munícipe de ITU;

A alta hospitalar deverá ser solicitada pelo setor de alta do estabelecimento ou o pessoas responsáveis do estabelecimento de saúde, diretamente à central de agendamento, em caso de transporte do paciente que tenha sido feito pelo SAMU ( Serviço 192) e o paciente esteja a menos de 24 horas internado o mesmo será direcionado ao SAMU (Serviço 192) informando os seguintes dados:

- Nome e telefone do (a) solicitante (Assistente Social);
- Nome completo do paciente, idade, diagnóstico, andar e leito;
- Nome do acompanhante e telefone (maior de idade);
- Endereço do (a) paciente;
- Tipo de transporte necessário (van, ambulância ou carro).

Não serão feitas altas hospitalares comunicadas por motoristas, pacientes ou familiares;

Por este ser um serviço que atende essencialmente agendamentos e haver uma programação logística prévia, assim que receber a demanda de uma alta hospitalar, o responsável pelo Controle Operacional elaborará estratégia específica, junto aos veículos que estiverem em trânsito no dia, para que a remoção do paciente até sua residência seja feita o mais rápido possível;

Caso não seja possível realizar o transporte no mesmo dia, o Controle Operacional comunicará o estabelecimento de saúde/acompanhante do paciente e os deixará informado;

Durante o transporte, caso o paciente tenha alguma intercorrência, deve-se preferencialmente retornar ao hospital de origem ou levá-lo ao hospital mais próximo quando urgência/emergência.

**Importante:** Havendo a necessidade de retorno posterior ao estabelecimento de saúde onde ficou internado, este somente será realizado se o paciente for cadastrado neste serviço, houver agendamento prévio e o estabelecimento de saúde fizer parte da rede pública estadual, for sua referência, conveniado ou contratado pela Secretaria de Saúde de Itu.

#### **FLUXO DE ATENDIMENTO:**

Paciente/responsável deve entrar em contato via Aplicativo WhatsApp, por mensagens de texto através do número **011 993-271-292**

Na mensagem deve conter:

- Foto do agendamento (Obrigatório)
- Nome completo do paciente, data de nascimento

- Acompanhante, data de nascimento e telefone (maior de idade) (Se contemplar acompanhante /solicitação médica).

-Endereço do (a) paciente;

- Para dúvidas e informações, via telefone / 11 4850 8591// 11 4850 8550/11.4023-5551.

#### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

- De segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 08:00Hs às 17:00Hs;

- Todos os pedidos de vaga serão analisados conforme os seguintes critérios:

- Ordem cronológica dos pedidos;

- Pedido com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

- Vaga disponível conforme solicitação de data, horário e local de destino do paciente em veículo adequado ao tipo de transporte disponível.

#### **ALTERAÇÃO/DESTINO DE VIAGEM:**

De posse do número de protocolo de agendamento, o paciente/responsável poderá solicitar a alteração de horário e/ou destino de uma viagem junto ao setor de Agendamento, desde que haja vaga disponível no dia, horário e destino desejado e este deverá ser feito com no mínimo de 24 horas do dia que anteceder a viagem.

Solicitações feitas sem antecedência mínima ou dirigidas a outros setores do serviço serão indeferidas sumariamente. Caso a alteração seja indeferida, o paciente/responsável optará por manter a vaga nas condições em que foi agendada ou solicitará seu cancelamento (vide Cancelamento de Viagens). As alterações deferidas cancelarão automaticamente as vagas anteriores.

### **CANCELAMENTO DE VIAGEM:**

Quaisquer interferências que impossibilitem a ida do paciente no dia e horário agendado deverão ser obrigatoriamente comunicadas junto ao setor de Agendamento;

O paciente/responsável deverá solicitar, pelo aplicativo de whatsapp mediante apresentação do protocolo;

O cancelamento tem efeito imediato e definitivo, sem possibilidade de reversão;

Cancelamentos comunicados no dia do transporte, “na porta”, sem comunicação prévia até às 16h00min horas do dia útil anterior ao agendamento, ou sem justificativa adequada serão considerados absenteísmo para todos os efeitos e na ocorrência de três faltas durante o período de um ano haverá bloqueio do cadastro do paciente por três meses a contar da data do último agendamento. Tal penalidade poderá ser excluída em caso de motivo justificado de força maior.

### **ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO:**

**São atribuições da equipe no desempenho de suas funções:**

- Ter conhecimento, cumprir e fazer cumprir as regras deste regulamento;
- Ser educado, cortês e imparcial com os usuários, tratando-os com respeito e urbanidade, evitando discussões, devendo instruí-los a dirigir suas reclamações, críticas e sugestões diretamente à Chefia do serviço;
- Nortear suas condutas e ações no exercício de suas tarefas, conforme orientação da equipe de Especialistas em Saúde, quando esta evidenciar situações e casos de sua competência técnica.

### **SÃO VEDADOS À EQUIPE:**

- Agredir física ou verbalmente qualquer usuário do Transporte Ambulatorial;
- Transportar, comercializar, oferecer, ou distribuir qualquer tipo de produto (inclusive propaganda) a Pacientes/Acompanhantes ou quaisquer pessoas durante o horário de trabalho.

### **São atribuições do motorista no desempenho de suas funções:**

- Conduzir o veículo de forma segura e eficiente durante o transporte dos pacientes, observando todas as regras e leis de trânsito, inclusive não trafegando em locais de difícil acesso ou prejudicados por eventos naturais como chuva forte que impossibilitem o movimento seguro do veículo e seu estacionamento;
- Observar rigorosamente os horários de embarque/desembarque de cada paciente, conforme definidos no Roteiro de Viagem, devendo apontar antecipadamente a central de agendamentos qualquer circunstância que possa dificultar e/ou impedir o seu cumprimento;
- Definir o trajeto mais adequado para atendimento a determinado grupo de pacientes, na ida ou retorno de seu tratamento de saúde, com o objetivo de tornar rápido, confortável e seguro o transporte dos usuários;
- Em casos extremos de agressão física e/ou verbal contra si, auxiliar em saúde ou usuário, o motorista deverá comunicar imediatamente a situação ao chefe do serviço de transporte sanitário, registrando o incidente no relatório de viagem, podendo inclusive arrolar como testemunhas os usuários que presenciarem o fato;

- Quando da ausência do usuário, o motorista deve comunicar de imediato a central de agendamentos ou o controle operacional e relatar o fato, arrolando testemunhas e detalhando fatos a fim de obter respaldo para reclamações posteriores.

### **É VEDADO AO MOTORISTA:**

- Transportar paciente com mais de 01 (um) responsável/acompanhante, exceto em casos excepcionais;

- Transportar acompanhante que não esteja listado na ficha do paciente;

- Permitir que algum passageiro seja transportado sem fazer uso do cinto de segurança;

- Transportar qualquer volume que não esteja atrelado ao tratamento do paciente e que os usuários queiram levar, mas não possam carregar por conta própria durante a viagem, ou seja, cujo tamanho ou peso exceda o limite razoável para “bagagem de mão” e, portanto, ocupe espaço maior no veículo e/ou dificulte o embarque/desembarque;

- Fazer qualquer tipo de transporte que não conste de Ordem de Serviço e/ou Roteiro de Viagem, ou seja, transportar qualquer pessoa, paciente ou não, a qual não tenha vaga agendada para aquela rota, data e horários específicos ou queira partir/retornar de local diverso daquele agendado como ida/destino; passível de sanções legais.

- Receber documentos pertinentes ao paciente com o intuito de intermediar seu envio ao Transporte Sanitário;

- Solicitações diretamente ao motorista como: Retirada de exames ou agendamento de consultas.

## **INFRAÇÕES:**

-São consideradas infrações as seguintes circunstâncias ou condutas dos usuários e uma vez constatadas, ficam passíveis de sanções nos termos deste protocolo:

- Deixar de cumprir seus deveres conforme consta neste regulamento;
- Absenteísmo;
- Não se apresentar para a viagem agendada ou se atrasar por mais de 10 (dez) minutos para embarque, devendo aguardar 05 (cinco) minutos para sair;
- Comercializar produtos dentro dos veículos da frota;
- Não comunicar mudança de endereço ou fornecer endereço incorreto que dificulte ou impeça o motorista de transportar o paciente;
- Solicitar veículo para retorno antes da efetiva liberação do paciente.

## **SANSÕES:**

O uso inadequado do Serviço de Transporte Sanitário sujeitará os usuários à suspensão do seu cadastro de uso no serviço.

São passíveis de automático descredenciamento do serviço, após a devida apuração e comprovação documental ou testemunhal, as seguintes condutas de usuários:

- a) Agressão física ou verbal a qualquer membro da equipe ou usuário do Transporte Sanitário;
- b) Aliciar o motorista a executar roteiro não previsto ou transportar paciente sem ordem de serviço, ou seja, sem agendamento prévio;
- c) Solicitar transporte sem a existência de agendamento de procedimento junto ao estabelecimento de saúde, destino;

**Protocolo elaborado, e revisado e aprovado por:**

**Claudinei S. Pontes**  
Coordenador de Frotas

**Lenice dos Santos**  
Coordenadora do Serviço Social

**Janaina Guerino de Camargo**  
Secretaria Municipal de Saúde.