



**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO –  
TELECONSULTA  
RELATÓRIO DE GESTÃO  
RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JULHO / 2010**



**Relatório de Gestão**  
Relatório Mensal n.º 09 – Julho / 2010

**SUMÁRIO**

	Pág. n.º
1. OBJETIVO CONTRATUAL.....	3
2. APRESENTAÇÃO .....	3
2.1. FINALIDADES.....	6
2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	6
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	7
3.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL.....	7
3.1.1. SITUAÇÃO ATUAL / ANÁLISE TÉCNICA.....	7
3.1.2. SÍNTESE DAS VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS ÀS UNIDADES.....	8
3.2. ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE JULHO / 10 .....	19
3.2.1. VISITAS TÉCNICAS PARA ACOMPANHAMENTO DE OBRAS .....	26
3.3. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES / RECURSOS NECESSÁRIOS.....	28
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS.....	28
3.3.2. RECURSOS MATERIAIS.....	29
3.3.3 RECURSOS HUMANOS.....	33
3.3.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	34
3.3.4.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO .....	37
3.3.4.2. SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA .....	37
3.3.4.2.1. ACESSO AO SISTEMA .....	37
3.3.4.2.2. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS .....	37
4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO .....	38
4.1. FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO TELECONSULTA.....	38
4.2. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUARIO .....	39
4.3. UNIVERSO DE AÇÃO / ABRANGENCIA .....	39
5. ANEXOS .....	40

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JULHO / 2010**

**REFERÊNCIA**

**Processo n.º 2009265856** CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE APARECIDA DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

**1. OBJETIVO CONTRATUAL**

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o **desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-Go**, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania.

**2. APRESENTAÇÃO**

É inegável que, após anos de desenvolvimento e luta, muito tem sido conseguido pelo SUS em termos de ampliação de cobertura e acesso. A humanização é um processo amplo, demorado e complexo, ao qual se oferecem resistências, pois envolve mudanças de comportamento, que sempre despertam insegurança. Os padrões conhecidos parecem mais seguros, além disso, os novos não estão prontos nem em decretos nem em livros, não tendo características generalizáveis, pois cada profissional, cada equipe, cada instituição terá seu processo singular de humanização. E se não for singular, não será de humanização.

No campo das relações humanas que caracterizam qualquer atendimento à saúde, assim como qualquer relação entre gestores e equipes profissionais, é essencial agregar à eficiência técnica e científica uma ética que considere e respeite a singularidade das necessidades dos usuários e dos profissionais, que acolha o desconhecido e imprevisível, que aceite os limites de cada situação. Trata-se de um ser e fazer, no trabalho e no atendimento à saúde, que se inspira numa disposição de abertura e de respeito ao outro como um ser especial e digno.

Humanizar a assistência é humanizar a produção dessa assistência. Apesar da polissemia do conceito de humanização da assistência e da amplitude possível das práticas que se auto-intitulam como "humanizadoras", a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta irá propiciar uma contribuição para a melhoria da qualidade da atenção prestada, significando um novo modelo de comunicação entre profissionais e pacientes com novas práticas cuidadoras.

Desta forma, a partir do dia 05 de Agosto/10 as consultas que hoje são marcadas diretamente nas unidades poderão ser agendadas das casas dos usuários, pelo telefone 0800 646 1590, diminuindo

a superlotação e humanizando o atendimento. A previsão é de que sejam atendidas três mil trezentas e quatorze ligações por dia, considerando um tempo médio de 4 minutos por chamada, o que totalizará 20 mil e oitocentos agendamentos por mês. O novo sistema será operado por 40 agentes, distribuídos nos turnos matutino e vespertino.

A maioria dos Agentes de Atendimento são moradores de Aparecida e passaram por criteriosa capacitação sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) e da Rede Municipal de Saúde, bem como receberam informações sobre as doenças mais prevalentes na população, em todos os ciclos da vida.

A Central agendará consultas básicas eletivas de clínica médica (clínico-geral), pediatria, e ginecologia e obstetrícia, e funcionará todos os dias da semana, das 7 às 19 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. As consultas emergenciais continuarão sendo feitas nas unidades de saúde que possuem equipes para este tipo de atendimento.

Para orientar os usuários sobre o funcionamento do novo sistema, a SMS e o IDTECH providenciaram instrumentos de informação como cartilhas do usuário e imãs de geladeira em todas as unidades de saúde. Gibis também serão entregues nas escolas do município, com foco nas crianças, a partir do início da implantação do serviço.

A fim de que essas informações sejam repassadas a toda a população Aparecidense, foi realizada no último dia 30 de Julho/10 reunião com jornalistas da maior parte dos veículos de comunicação da capital e de Aparecida de Goiânia, para apresentação das instalações e do funcionamento do Teleconsulta, como se segue:

#### **O que é:**

A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é um sistema de agendamento de consultas básicas e eletivas aos usuários do SUS por telefone. As vagas nas especialidades de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia são reservadas por telefone, gratuitamente.

#### **Objetivo/benefícios:**

- Melhor aproveitamento das consultas;
- Redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Controle rigoroso de qualidade do trabalho dos médicos;
- Controle da produção das unidades de saúde por meio de relatórios gerados em tempo real;

- Garantia do uso dos serviços apenas por usuários do município, uma vez que são aceitas apenas ligações locais;
- Combate à evasão de recursos;
- Planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente.

**Horário de atendimento:** 7 às 19 horas

**Endereço:** Avenida Alexandre Moraes Quadra 77 Lt 06, Segundo Pavimento, Parque Amazônia – Aparecida de Goiânia.

**Como funciona:**

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta dispõe de um moderno contact center com linhas telefônicas interligadas a uma potente central de processamento de dados e computadores de última geração. Um software exclusivo controla a agenda e a distribuição de vagas.

Os agentes de atendimento foram capacitados para ouvir as queixas dos usuários, pré-requisito fundamental ao correto encaminhamento dos casos. Quando enfrentam qualquer dificuldade, são apoiados por enfermeiros e médicos que supervisionam em tempo integral os trabalhos do Teleconsulta.

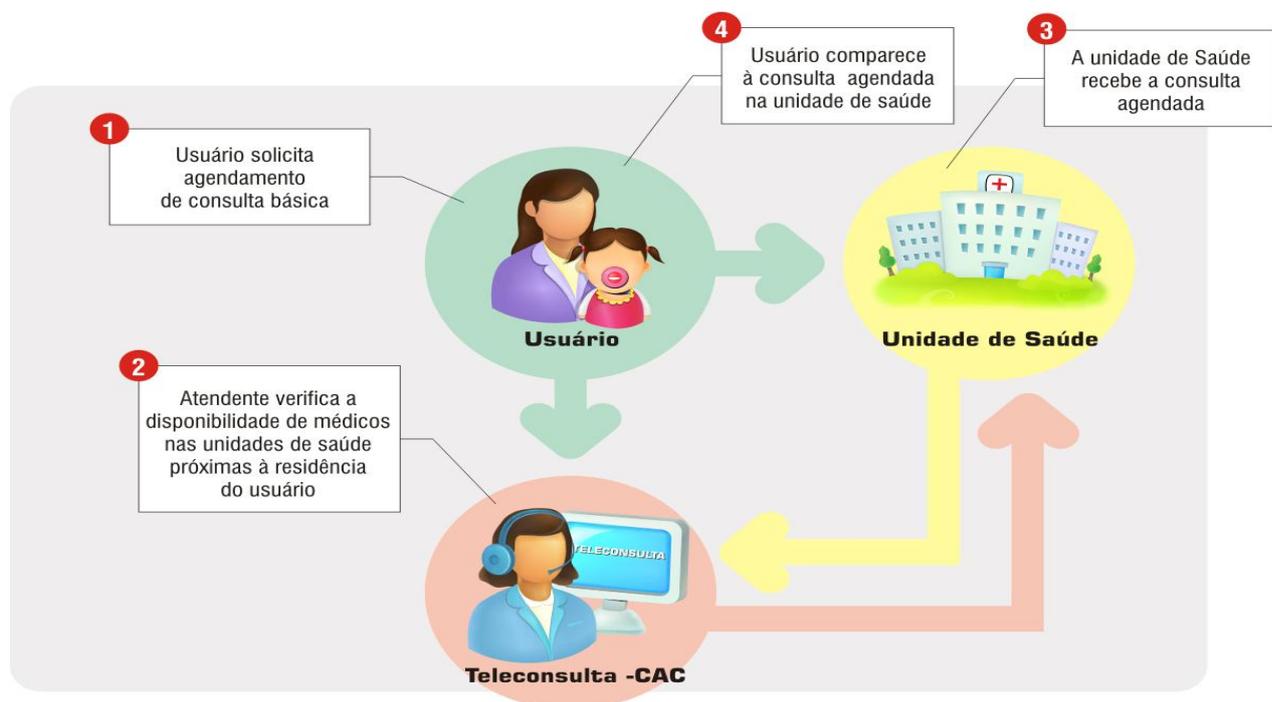
O sistema do Teleconsulta dá preferência quem é protegido pelos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente ou presa ser atendido primeiro em razão do seu estado de saúde. As consultas são marcadas de acordo com três prioridades, até 24 horas, até 48 horas ou até sete dias.

A partir do endereço fornecido, o sistema permite o georreferenciamento do usuário para a unidade mais próxima de sua casa. Esse recurso triplica as chances de agendamento da consulta porque o sistema faz uma busca virtual em três unidades de saúde diferentes.

Usuários não contemplados pelo Teleconsulta:

- Os usuários que necessitem de atendimento emergencial;
- Os usuários que residirem em área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, como dispõe de profissional médico perto de sua casa para realização do atendimento, deverão aguardar. Tão logo as Unidades estejam dentro de critérios tecnológicos e liberadas pela empresa fornecedora dos serviços de telefonia e dados para ter acesso ao link de dados, necessários ao funcionamento do Teleconsulta, os referidos usuários poderão agendar suas consultas através do 0800.

## Fluxograma do Atendimento:



As atividades para a implantação do serviço que será estruturado e gerenciado pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH) por meio de contrato de gestão prosseguiram no mês de Julho/2010, principalmente com os ajustes que estão sendo realizados pela Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTEC junto aos sistemas que serão utilizados para a marcação da consulta e para a efetivação do comparecimento ou não do usuário na recepção das Unidades de Saúde.

A parte destinada aos testes dos sistemas para constatação da integração dos serviços Teleconsulta e Unidades ainda não foram realizadas devido a indisponibilização de recursos tecnológicos / acesso aos links de dados pela empresa de telefonia Oi Telecom até o final deste período.

Diante do exposto, o presente relatório oferecerá uma visão das principais atividades e ações desenvolvidas no mês de Junho/10, descrevendo de forma sucinta o serviço prestado, conforme cronograma previsto em plano de trabalho.

### 2.1. Finalidades:

Administrar e regular a oferta de serviços de saúde da rede básica do sistema municipal de saúde de Aparecida de Goiânia-GO, via um moderno processo de telefonia, objetivando a otimização dos princípios do SUS: universalidade, equidade, hierarquização e territorialização e, conseqüentemente melhorando a eficácia do atendimento aos usuários e implementando a humanização em todas as frentes.

### 2.2. Benefícios Esperados:

- Hierarquização e racionalização do Sistema Municipal de Saúde;
- Proporcionar a equidade dos serviços de saúde do Município;
- Permitir total transparência no agendamento de consultas dos usuários;
- Ser um instrumento de fortalecimento da gestão do Município;
- Adotar estratégia de desenvolvimento, implantação e operacionalização participativa, gradual e flexível;
- Adotar um Sistema de Informação desenvolvido por especialistas de informática na área da saúde especificamente para atender as necessidades do Município;
- Redução no tempo gasto para o agendamento de consultas;
- Permitir maior segurança no agendamento realizado;
- Permitir maior controle da efetividade das consultas marcadas;
- Aproveitamento total dos recursos disponíveis no Município.

### **3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

#### **3.1. Diagnóstico da Situação Atual**

##### **3.1.1. Situação Atual / Análise Técnica**

O Município está habilitado na Gestão Plena da Atenção Básica, e mesmo contando com recurso financeiro federal mensal, ainda possui uma carência assistencial justificada pela pequena cobertura da Estratégia Saúde da Família, pela falta de apoio diagnóstico, assistência hospitalar, e até mesmo de medicamentos.

Foi identificado 04 (quatro) pontos de entraves enfrentados pelo SUS em Aparecida de Goiânia-GO, que dificultam o funcionamento do sistema, apesar do Município contar com um bom número de Unidades de Saúde:

- Consultas especializadas;
- Falta de estrutura física das Unidades;
- Dificuldade de acesso à rede pelos usuários;
- Baixa resolutividade da atenção básica.

Analisando os 04 (quatro) principais pontos de entraves da rede, percebe-se que a revitalização da estrutura física das Unidades necessita ser feita, entretanto não é uma

medida em curto prazo, visto que necessita de alto investimento (alocação de recursos financeiros), que já estão sendo feitas paulatinamente. Já em relação aos outros três pontos de dificuldade torna-se necessário, medidas interventoras urgentes para minimizar esses problemas.

O novo modelo de gestão propõe um canal eficiente de comunicação de todo o sistema Municipal de Saúde, ou seja, um local para marcação de consultas médicas, nas especialidades básicas, com avaliação de risco, de acordo com a Política Nacional de humanização, a fim de garantir os direitos do cidadão, bem como de possibilitar a otimização da oferta e a utilização de consultas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, reduzindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população.

### **3.1.2. Síntese das Visitas Técnicas Realizadas às Unidades**

- Em prosseguimento a operacionalização e o conhecimento da realidade da Rede Básica do Município de Aparecida de Goiânia – Go, foram efetuadas no mês de Novembro/09 visitas técnicas às Unidades que compõem a Estratégia Saúde da Família – PSF, a fim de concluir o levantamento do universo de pessoas que residem em áreas de abrangência do PSF.



- As visitas foram feitas pela equipe da Coordenação Técnica do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, com acompanhamento de representantes da Atenção Básica de Saúde / Supervisores Distritais;

- Vinte e duas (22) Unidades da Estratégia Saúde da Família foram visitadas, como se segue:

01 – Independência Mansões – Equipe 36

02 – Independência Mansões – Equipe 35

03 – Independência Mansões – Equipes 11 e 37

04 – Jardim Tiradentes

05 – Residencial Anhembi – Equipes 06 e 08

06 – Residencial Anhembi – Equipe 39

07 – Pontal Sul

08 – Boa Esperança

09 – Parque das Nações

10 – Campos Elísios

11 – Jardim Florença

12 – Aeroporto Sul

13 – Santa Luzia – Equipes 05, 16, 18 e 20

14 – Santa Luzia – Equipe 19

15 – Parque Flamboyant

16 – Jardim Bela Vista

17 – Parque Trindade

18 – Jardim dos Buritis

19 – Parque São Pedro

20 – Rosa dos Ventos

21 – Retiro dos Bosques

22 – Nova Olinda

A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de algumas das referidas Unidades de Saúde



PSF- Independência Mansões



PSF- Residencial Anhenbi



PSF- Campos Elísios



PSF- Jardim Florença



PSF- Aeroporto Sul



PSF- Santa Luzia



PSF- Parque Flamboyant



PSF- Parque Trindade

- De acordo com a Atenção Básica do Município de Aparecida de Goiânia, a equipe da Estratégia Saúde da Família deverá ser composta por profissionais interdisciplinares conforme quadro descritivo abaixo:

Item	Profissionais Por Equipe
1	Agentes Comunitários de Saúde
2	Enfermeiros
3	Médicos
4	Técnicos em Enfermagem
5	Auxiliar de Enfermagem
6	Auxiliar de Consultório Dentário
7	Cirurgião Dentista
8	Psicólogo

No diagnóstico realizado junto às referidas Unidades, no que se refere a estrutura física possível identificar que as Unidades são compostas por setores / salas, conforme abaixo descrito:

Item	Setor / Unidade
1	Sala de recepção
2	Sala de espera
3	Farmácia
4	Consultório Clínico
5	Consultório de Enfermagem
6	Sala de Vacinas
7	Sala para Injetáveis / Teste da Mamãe / Pezinho
8	Sala de Nebulização
9	Sala de Curativo
10	Apoio
11	Banheiro para usuário feminino
12	Banheiro para usuário masculino
13	Banheiro para funcionários feminino
14	Banheiro para funcionários masculino
15	Copa / Cozinha

A título de exemplificação, seguem abaixo fotos de setores / salas que compõem as Unidades de Saúde.



Recepção



Sala de Espera



Consultório Clínico



Enfermagem



Sala de Vacina



Banheiro



Copa



Cozinha

- Devido à especificidade dessa Estratégia, onde o usuário conta com profissionais médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e agentes comunitários em Unidades mais próximas de suas moradias, e que o atendimento básico é feito de forma integral,

sob o olhar generalista, o Teleconsulta em um primeiro momento, beneficiará a parcela da população que não se encontram em áreas de cobertura do Saúde da Família.

Tão logo as Unidades estejam dentro de critérios tecnológicos e liberadas pela empresa fornecedora dos serviços de telefonia e dados para ter acesso ao link de dados, necessários ao funcionamento do Teleconsulta, os referidos usuários poderão agendar suas consultas através do 0800.

- No mês de Novembro/09 também foi concluído o relatório das visitas técnicas efetuadas no mês de Outubro/09 às Unidades de Saúde da Rede Municipal que realizam atendimento básico e especializado, como se segue:

<b>Item</b>	<b>Unidades de Saúde</b>
1	Pronto Socorro Municipal
2	CAIS Garavelo
3	CAIS Nova Era
4	Mini Cais Colina Azul
5	Maternidade Marlene Teixeira
6	Centro de Saúde Madre Germana I
7	Centro de Saúde Papillon Park
8	Centro de Saúde Vila Brasília

- Foi realizado no mês de Novembro/09 diagnóstico junto às referidas Unidades, no que se refere à estrutura física conforme abaixo descrito:



Pronto Socorro Municipal



Mini CAIS Colina Azul



CAIS Nova Era



CAIS Garavelo



Centro de Saúde Papillon Park



Centro de Saúde de Vila Brasília



Centro de Saúde Madre Germana

- No mês de Novembro/09 foi realizado o levantamento do quantitativo geral de profissionais que atuam nas redes básicas e especializadas do Sistema Municipal de Saúde, bem como os que atuam nas especialidades básicas de clínico geral, pediatria e ginecologia e obstetrícia das Unidades de Saúde

- Como a Central irá marcar as consultas básicas eletivas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria, aos usuários do Sistema Único de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia, o quadro que se segue demonstra a realidade atual do quantitativo de consultas realizadas por cada Unidade de Saúde por semana e que serão colocadas no sistema de teleagendamento, a fim de garantir conforto e comodidade aos usuários na marcação de suas consultas, por meio do 0800 utilizando telefone fixo convencional ou orelhão.

<b>DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE CONSULTAS REALIZADAS / SEMANA / UNIDADE DE SAÚDE</b>											
<b>Cadastro Geral</b>			<b>CONSULTAS BÁSICAS / UNIDADE</b>								
<b>Item</b>	<b>Unidades de Saúde</b>	<b>Tipo</b>	<b>Clínico Geral</b>	<b>Consultas / Semana</b>	<b>Ginecologista</b>	<b>Consultas / Semana</b>	<b>Pediatra</b>	<b>Consultas / Semana</b>	<b>Total de Consultas Médicas</b>	<b>Consultas Enfermagem</b>	<b>Consultório Odontológico</b>
1	P.S. Municipal	CAIS	3	280	1	80	1	40	<b>400</b>	120	1
2	Mini Cais Colina Azul	CAIS	3	240	3	210	4	215	<b>665</b>	250	1
3	C.S. Madre Germana I	C.S.	4	500	2	210	2	200	<b>910</b>	200	0
4	CAIS Garavelo	CAIS	4	400	4	240	5	280	<b>920</b>	1500	1
5	CAIS Nova Era	CAIS	9	900	4	220	6	384	<b>1.504</b>	1.500	6
6	Mater. Marlene Teixeira	Hosp	0	0	5	116	0	0	<b>116</b>	200	0
7	C.S. Pávilon Park	C.S.	2	260	2	130	2	120	<b>510</b>	50	1
8	C. S. Vila Brasília	C.S.	1	40	0	0	0	288	<b>328</b>	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>26</b>	<b>2.620</b>	<b>21</b>	<b>1.206</b>	<b>20</b>	<b>1.527</b>	<b>5.353</b>	<b>1.527</b>	<b>11</b>

- O quadro descritivo abaixo apresenta os profissionais que atuam nas especialidades básicas da Rede Municipal de Saúde com o respectivo número de consultas atendidas na semana.

<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>CRM</b>	<b>Nome do Profissional</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Consultas / Semana</b>
	Pronto Socorro Municipal	7102	Gelson Jose Carmo	Clinico Geral	40
		5004	Simão Pedro	Clínico Geral	120
		9568	Vanessa Cristina R Carneiro	Clínico Geral	120
		7553	Tânia E. R. Jesus	Pediatria	40
		3872	Maria Laura	Ginecologista	80
<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>CRM</b>	<b>Nome do Profissional</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Consultas / Semana</b>
2	Mini Cais Colina Azul	8891	Marcony M Maximo	Clínico Geral	80
		12417	Livia Maria Rodrigues	Clínico Geral	120
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	40

		6060	Ana Paula Pereira	Pediatria	80
		9165	Mirella Cruvinel	Pediatria	licença
		7123	Ricardo Marquez Fonseca	Pediatria	55
		2759	Paulo Jose Tome	Pediatria	80
		3475	Carlos Cesar Borges	Ginecologista	46
		3516	Fernando Antonio Justo	Ginecologista	86
		3371	Newton Batista Costa	Ginecologista	75
<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>CRM</b>	<b>Nome do Profissional</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Consultas / Semana</b>
3	Centro de Saúde Madre Germana I	6540	Andre Luis Vasconcelos	Clínico Geral	60
		11049	Hamilton Borges Junior	Clínico Geral	120
		2734	Ítalo Afonso Gedda	Clínico Geral	200
		11587	Leandro Siqueira Madeira	Clínico Geral	120
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	80
		5435	Maria Angélica Batista	Pediatria	120
		8493	Nazir Seabra G Filho	Ginecologista	60
		8588	Katiuscia Z da Silva	Ginecologista	150
<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>CRM</b>	<b>Nome do Profissional</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Consultas / Semana</b>
4	CAIS Garavelo	6237	João Nóbrega Almeida	Clínico Geral	160
		11201	Maria Rita	Clínico Geral	80
		11205	Rodrigo Bufaiçal	Clínico Geral	80
		9850	Marco Santana	Clínico Geral	80
		6320	Kátia Maria C Cortes	Pediatria	40
		2139	Joaquim Lucio Paula	Pediatria	80
		10966	Gustavo Leite Bessa	Pediatria	40
		13630	Francisco Neto	Pediatria	40
		13509	Milton Cesar M Oliveira	Pediatria	80
		1051	Evaristo David Amaral	Ginecologista	80
		5679	Francisco Batista Paula	Ginecologista	80
		5913	Oswaldo C Souza	Ginecologista	40
10803	Túlio Sergio Oliveira	Ginecologista	40		
<b>Item</b>	<b>Unidade de Saúde</b>	<b>CRM</b>	<b>Nome do Profissional</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Consultas / Semana</b>
5	CAIS Nova Era	6861	Claudio Antonio Braga	Clínico Geral	60
		3940	Divina Margarida Franco	Clínico Geral	40
		6942	Geraldo Pinto F Filho	Clínico Geral	160
		10618	Ludmila Loyola	Clínico Geral	160
		2936	Mariangela Pedro	Clínico Geral	60
		11564	Marinaldo F Leite	Clínico Geral	80
		9559	Sandra Arantes Cruvinel	Clínico Geral	120
		3168	Vilmar Pires Paiva	Clínico Geral	40
		10780	Cristiane de Carvalho	Clínico Geral	80
		1442	Alcione T Magalhães	Pediatria	80
		5411	Lucia Helena N Peixoto	Pediatria	40

		9084	Luiz Alberto Belchior	Pediatria	80
		3588	Matha Lorena	Pediatria	36
		9304	Max Luiz	Pediatria	100
		7013	Tanit Ribeiro Carmo	Pediatria	48
		8740	Junio Gredson	Ginecologista	40
		8595	Mohamd Said	Ginecologista	20
		8522	Paulo Roberto	Ginecologista	80
		7691	Wesley Freitas	Ginecologista	80
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
6	Maternidade Marlene Teixeira	7779	Francesco Ricci	Ginecologista	40
		4637	Hudson Drumond	Ginecologista	20
		7014	João Luiz Talhe	Ginecologista	24
		3746	Paulo Ataíde	Ginecologista	20
		7570	Tadeu Batista	Ginecologista	12
Item	Unidade de Saúde	CRM	Nome do Profissional	Especialidade	Consultas / Semana
7	Centro de Saúde Papiilon Park	1442	Alcione Teixeira	Clínico Geral	140
		10792	Orcino Alexandre	Clínico Geral	120
		9195	Mirella J Loyola	Pediatria	licença
		10077	Rosemary Assumpção	Pediatria	120
		6800	Marcos Lazaro	Ginecologista	40
		4041	Vera Lucia Nunes	Ginecologista	90

### 3.2. Atividades gerais realizadas no Mês de Julho/10

Registro fotográfico do prédio que sediará a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta em sua situação original antes do início do processo de reforma.





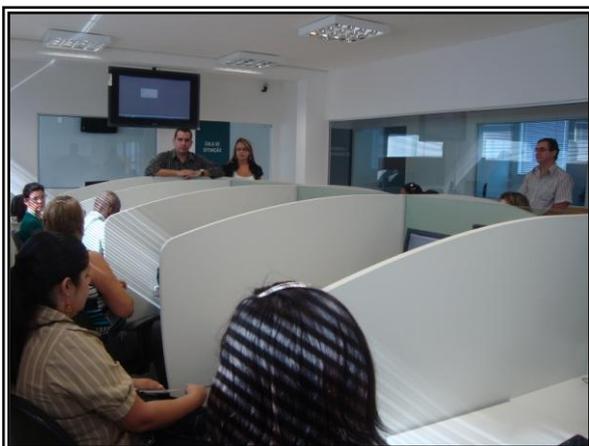
Piso dos banheiros não assentados e espaço ainda em construção inacabada.

- Depois de um longo período de espera, em decorrências de limitações da operadora de telefonia, todos os usuários do Sistema Único de Saúde que residem no município de Aparecida de Goiânia, a partir do dia 05 de Agosto/10, passarão a agendar suas consultas básicas não-emergenciais por telefone, gratuitamente, sem necessidade de amanhecer na fila. Nesta data, entrará em funcionamento, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Durante todo o mês de Julho/10, além das atividades que serão descritas no curso deste relatório, providências foram tomadas ultimando o início do funcionamento e realização da solenidade de inauguração, como segue:

- ✓ Confecção de convites para a inauguração, conforme exemplar **em Anexo 01;**
- ✓ Confecção de cartilha educativa (Gibizinho da criança cidadã), conforme exemplar **em Anexo 02;**

- ✓ Contratação de serviços para realização da entrega de convites;
  - ✓ Confeção de placa inaugural e placas para homenagens;
  - ✓ Silkagem de tecido em cetim para cobrir placa inaugural;
  - ✓ Locação de sistema de som, entre outros;
  - ✓ Confeção de uniforme para recepção.
- Nos dias 20 e 21 de Julho/10, foi realizado treinamento sobre o Software desenvolvido pela Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH, que será utilizado para efetuar os agendamentos, confirmações e solicitações de consultas. O evento contou com a participação dos Gestores e Funcionários Administrativos que atuam na recepção. As funcionalidades do sistema foram repassadas pelo Assessor Técnico Adonai Andrade, a Analista de Sistemas Kássia Cristina e o Programador Vitor Santana, com a colaboração da Gerente de Apoio Técnico Tatiane Lemes e Gerente de Unidade Antônio Manicardi. Na oportunidade foi distribuído um manual explicativo sobre o funcionamento do sistema, conforme **Anexo 03**, e oferecido um lanche de confraternização a fim de selar o compromisso firmado por todos os que ali se encontravam em prol das melhorias do setor de saúde do município de Aparecida;



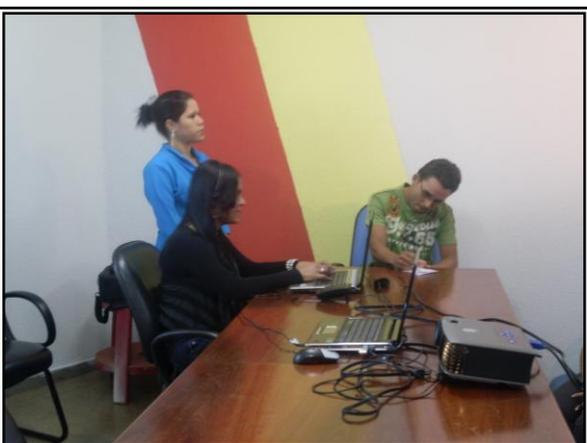


- Nos dias 23 e 24 de Julho, foi realizado treinamento teórico com os agentes que farão o agendamento de consultas básicas e não emergenciais no SUS à população aparecidense. Os candidatos ao cargo de agente de atendimento receberam informações essenciais para o atendimento humanizado aos usuários como: o fluxo do Sistema Único de Saúde, noções de atendimento, doenças mais prevalentes na população, funcionamento do sistema de agendamento de consultas bem como sobre normas e rotinas do Instituto. Os colaboradores participaram de dinâmicas de grupo e puderam sanar as dúvidas sobre os assuntos relacionados.

Durante o treinamento foi avaliado o comprometimento e a eficiência de cada candidato, que já passaram pela avaliação de currículo, teste de informática e entrevista. A equipe de atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão de Aparecida será formada por 48 agentes, além de supervisores, gerente de unidade, enfermeiros e médicos, que acompanham todas as atividades, fornecendo respaldo necessário, principalmente em casos de dúvida ou situações mais graves. Os colaboradores iniciarão seus trabalhos no

próximo dia 5 de agosto, quando o Teleconsulta será inaugurado. A Central de Atendimento ao Cidadão de Aparecida vai oferecer maior qualidade de vida aos usuários do SUS do município, que não precisarão enfrentar longas filas para agendar consultas médicas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria. Segue Cronograma de treinamento, conforme **anexo 04**;





- No dia 29 de Julho/10 foi realizada reunião com a equipe que ficará de apoio nas Unidades no período de 02 a 05/08. Foram repassadas orientações, a fim de nortear o início das atividades, bem como distribuídas cartilhas explicativas a cerca do fluxo de atendimento do Teleconsulta/Unidades, conforme exemplar em **anexo 05**;



- Em 22 de Julho/10 a Unidade Cais Garavelo encaminhou a este IDTECH, e-mail informando alterações realizadas nas agendas dos profissionais que atendem no ambulatório de especialidades básicas do Cais Garavelo, conforme grade de disponibilização de vagas **em Anexo 06**;
- No dia 15 de Julho/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Plano de carreira para médicos de Aparecida; conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 23 de Julho/10 o Jornal O Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: começa treinamento para Teleconsulta; conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 23 de Julho/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Café da manhã (Ulisses Aesse): Teleconsulta em Aparecida, conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 23 de Julho/10 o Jornal Diário da Manhã publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Fio Direto (Tainá Borela): O Idtech, responsável por implantar e gerenciar o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia, conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 23 de Julho/10 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Xequê Mate (Suely Arantes): Já existe, conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 24 de Julho/10 o Jornal O Popular publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Aparecida terá sistema de Teleconsulta, conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 24 de Julho/10 o Jornal Daqui publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Geral: Aparecida de Goiânia agora vai ter sua Teleconsulta, conforme recorte **em Anexo 07**;
- No dia 25 de Julho/10 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Capa: Na madrugada, em busca de médico, conforme recorte **em Anexo 07**;

- No dia 25 de Julho/10 o Jornal Hoje publicou uma matéria no Caderno / Coluna – Cidades: Uma noite em fila não garante atendimento, conforme recorte **em Anexo 07**;
- Em 01 de Julho de 2010, foi enviado ofício N.º 690/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Teleconsulta Aparecida de Goiânia” referente à falta de médicos no dia 21 de Junho de 2010 no Jornal Balanço Geral (TV Record) e 22 de Junho de 2010 no Jornal Goiás no Ar (TV Record), conforme **Anexo 08**;
- Em 06 de Julho de 2010, foi enviado ofício N.º 702/2010 - COEX a Coordenadora Superintendente da Rede Básica Hospitalar Márcia Gasparino Canutto encaminhando Relatório Mensal número 09 – Junho/2010 do Contrato de Gestão/ Central de Atendimento ao Cidadão – TELECONSULTA, para conhecimento e análise; conforme **Anexo 08**;
- Em 06 de Julho de 2010, foi enviado ofício N.º 703/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando Relatório Mensal número 09 – Junho/2010 do Contrato de Gestão/ Central de Atendimento ao Cidadão – TELECONSULTA, para conhecimento e análise; conforme **Anexo 08**;
- Em 12 de Julho de 2010, foi enviado ofício N.º 718/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura acusando recebimento do Ofício N.º 736/SUO AIS de 07 de Julho/10; conforme **Anexo 08**;
- Em 23 de Julho de 2010, foi enviado ofício N.º 749/2010 - COEX ao Secretário Municipal de Saúde Rafael Gouveia Nakamura encaminhando uma mídia DVD-R contendo clipping de TV “Reclamações das filas para marcação de consultas e falta de médicos” dia 21/07/2010 no Jornal Anhanguera 1ª Edição (TV Anhanguera) e dia 22/07/2010 no Jornal Bom dia Goiás (TV Anhanguera); conforme **Anexo 08**;

### 3.2.1. Visitas técnicas de acompanhamento à obra

- No dia 26 de Julho/10, o Web Designer do Instituto, Clayton Miranda, esteve acompanhando a colocação dos adesivos nas portas do andar térreo do Teleconsulta;



- A Assessoria de Tecnologia da Informação deste Instituto no mês de Julho/2010, prosseguiu com o desenvolvimento dos sistemas que serão utilizados nas frentes de trabalho do município de Aparecida de Goiânia, conforme **Anexo 9**

No dia 22 de Julho/2010 a Empresa de Telefonia Oi iniciou às liberações dos links de dados, internet e telefonia;

No período compreendido entre os dias 22 e 24 de Julho/2010 a Assessoria de Tecnologia da Informação acompanhou os técnicos da Empresa de Telefonia Oi, na primeira instalação do link de DDR, feixe 3589-7100, que possibilitou finalmente a configuração do servidor de telefonia CTISERVER que possibilitará o recebimento da demanda gerada pelo 0800 646 1590.

Em conjunto com as atividades de desenvolvimento do sistema, foi feito de forma concomitante, outras atividades que envolveram a referida Assessoria como se segue:

- a) Foi dado início à atualização de todos os sistemas operacionais através da internet, finalmente disponibilizada pela empresa Oi;
  - b) Finalmente foi possível configurar e liberar o Firewall para produção;
  - c) A rede de dados MPLS por fim foi configurada, permitindo a comunicação entre os prédios do Idtech;
  - d) Uma nova inserção de grade de médicos foi realizada, após a validação e entrega da mesma pela Coordenação Técnica, à Assessoria de Tecnologia da Informação no mês de Julho/2010.
- Ainda no mês de Julho/2010, como os serviços previstos foram concluídos, e que boa parte dependia da liberação de trabalhos de terceiros para testes/produção, a equipe técnica do IDTECH efetuou algumas inserções e testes, a fim de averiguar o funcionamento de máquinas/redes/servidores, constatando que no que compete a parte de infra-estrutura, está tudo de acordo com o planejado.
  - Foram feitas diversas interseções junto à equipe de TI da SMS de Aparecida de Goiânia, e também junto ao consultor João Alves da Oi Telecom, posteriormente ao consultor de contas da Oi, Sr.Humberto Araújo, com o intuito de agilizar a instalação dos links de dados/telefonia/internet dos prédios, o que ocorreu na última semana de Julho/2010. Faltando apenas a liberação dos números 0800 tanto para o Teleconsulta quanto para o AME, a fim de que os serviços possam ser implantados efetivamente.

- Os procedimentos licitatórios para contratação de serviços e aquisição de móveis, equipamentos e demais materiais necessários à operacionalização e funcionamento do Teleconsulta, prosseguiu em fase conclusiva no mês de Julho/10, em cumprimento ao disposto no plano de trabalho e descrito no item 3.3.2. Recursos Materiais deste Relatório.

### **3.3. Levantamento das Necessidades / Recursos Necessários**

No mês de Junho/10 prosseguiu-se com as atividades voltadas para complementação de informações / levantamento de necessidades que nesta fase de execução do contrato de gestão visa compatibilizar os aspectos de identificados “in lócus” com a descrição dos recursos necessários elencados no Projeto Básico apresentado pela Secretaria Municipal de Saúde e, conseqüentemente descrito no Plano de Trabalho apresentado por este IDTECH e parte integrante do contrato de gestão, com a realidade vivenciada à partir das visitas técnicas realizadas.

#### **3.3.1. Recursos Físicos**

Conforme previsto no Contrato de Gestão, o IDTECH deverá disponibilizar espaço físico em condições adequadas para o desenvolvimento das atividades, previstas para as frentes de trabalho, incluindo equipamentos, materiais necessários e a respectiva mão de obra para adaptação do prédio que abrigará a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Conforme relatado anteriormente, foi identificado e locado segundo os procedimentos legais no Município de Aparecida de Goiânia – Go, um prédio com área física adequada para abrigar o Teleconsulta, localizado a Avenida Alexandre de Moraes, Qd 77, Lt 06, 2º pavimento, Parque Amazônia – Goiânia –Go.



Cabe ressaltar que o imóvel locado pelo IDTECH foi devidamente aprovado pela Secretaria Municipal de Saúde.

No mês de Maio/10 foi concluído o processo de reforma / readequação física do prédio, restando apenas retoques finais referentes ao acabamento / layout interno, conforme fotos que se segue:



### 3.3.2. Recursos Materiais

Conforme previsto no plano de trabalho o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano se encarregará do suprimento de todos os recursos materiais necessários a execução das atividades previstas para a Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta, previstos em contrato de gestão formalizado com o Município de Aparecida de Goiânia – Go., através da Secretaria Municipal de Saúde.

Os quadros a seguir ilustram essa realidade da necessidade de recursos materiais para a qual foram adotados pelo IDTECH os procedimentos licitatórios, segundo a legislação em vigência, para a devida aquisição.

#### a) Mobiliário de Escritório

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Armário alto,	4
2	Unidade	Armário baixo	2
3	Unidade	Posição de atendimento	22
4	Unidade	Cadeira giratória	30
5	Unidade	Cadeira fixa sem braços,	10

6	Unidade	Longarina de 04 lugares,	2
7	Unidade	Mesa em “l”, superfície de trabalho em “l”, medindo aproximadamente 1350 x 1500	7
8	Unidade	Roupeiro de aço - escaninho com 3 portas,	10
9	Unidade	Mural com superfície em aglomerado de cortiça	1
10	Unidade	Arquivo deslizante	1

### b) Equipamentos Tecnológicos

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Microcomputador completo (pa´s)	25
2	Conjunto	Microcomputador completo supervisão/gerente	7
3	Conjunto	Microcomputador completo administrativo	-
4	Conjunto	Microcomputador completo técnicos informática	-
5	Conjunto	Microcomputador completo médicos/observatório/agente observatório/enfermeiros	-
6	Conjunto	Microcomputador completo televisões	-
7	Conjunto	Microcomputador completo substituição / reserva	-
8	Unidade	Switch 10/100/1000 24 portas	3
9	Unidade	Patch panel 24 portas cat 6	3
10	Unidade	Cabo kvm p/ server switch chaveador teclado/mouse/monitor	16
11	Conjunto	Rack de piso padrão, com porta, de 44u	1
12	Unidade	No-break profissional	1
13	Conjunto	Servidor cti i (principal)	1
14	Unidade	Placa dialogic d/300 jct-e1 / 30-port digital e1, pci*	1
15	Kit	Kit dialogic di/si32/ 32-(placa + power módulo + cabo h100) *	1
16	Conjunto	Servidor cti ii (transbordo)	1
17	Unidade	Chaveador kvm (teclado, vídeo e mouse), número de portas: 16	1
18	Unidade	Notebook	1
19	Licença	Windows 2008 Server Standart Edition –Microsoft open	5
20	Licença	Windows 2008 Server Call – Microsoft open	50
21	Conjunto	Dvr avetec 16 canais mpeg4 (fonte, plugues, pinos, malhas, 16 cameras)	1
22	Unidade	Estabilizador	7
23	Unidade	Central Telefônica (22 ramais)	1

24	Unidade	Servidor lâmina tipo “blade”	2
----	---------	------------------------------	---

**c) Materiais Permanentes Diversos**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Bebedouro elétrico de pressão,	2

**d) Dispenser's e Lixeira**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Suporte (dispenser) para papel higiênico em rolo de 300 metros	6
2	Unidade	Suporte (dispenser) para papel toalha interfolhado	2
3	Unidade	Suporte (dispenser) para sabonete líquido	2
4	Unidade	Cestos para papéis, capacidade 12 litros, cor preta.	10
5	Unidade	Lixeira com pedal	2
6	Unidade	Lixeira banheiro (tampa basculante)	6

**e) Equipamentos Eletrônicos e Ergonômicos**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Conjunto	Unidade de head-phone + head-set (base + fone/microfone de cabeça)	26
2	Unidade	Unidade de head-phone	66
3	Unidade	Apoio para pé regulável	30
4	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de teclado	30
5	Unidade	Apoio ergonômico de punho para uso de mouse	30
6	Unidade	Aparelho telefônico com fio	8
7	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 52”	1
8	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 52”	1
9	Unidade	Televisor / monitor de alta definição – lcd 40”	1
10	Unidade	Suporte de parede para tv/monitor de lcd de 40”	1
11	Unidade	Distribuidor vaga com 04 saídas	1

**f) Suprimentos de escritórios**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Cartuchos/tonners para Impressoras HP Color LaserJet CP 1215	38

**g) Uniformes e Acessórios**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Unidade	Confecção de cordões para crachá personalizados	70
2	Unidade	Squeeze personalizado – 500 ml,	140

**h) Medicina do Trabalho**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Colaborador	Medicina do trabalho - 12 meses	120

**i) Gastos estimados com estrutura física**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Mês	Locação de imóvel	12
2	Mês	Fornecimento de água e esgoto (Saneago)	12
3	Mês	Fornecimento de energia elétrica (Celg)	12

**j) Serviços**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Clipagem	Clipagem eletrônica	120
2	Vale Alimentação	Vale Alimentação	12 meses
3	Vale transporte	Vale Transporte	12 meses

**k) Estrutura Física - Reforma**

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Serviço	Contratação de empresa para fazer o projeto de Arquitetura	1
2	Serviço	Reforma Predial / Adequações da estrutura física	1

### l) Vigilância e Monitoramento, Limpeza e Conservação

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Mês	Contratação de empresa prestadora de serviços, especializada em vigilância e segurança - 01 (um) posto de vigilância armada 24h por dia, de segunda a segunda, incluindo feriados. Obs.: envolvendo 01 vigilante em cada turno de 12 x 36h	12
2	Mês	Serviço de limpeza e conservação predial. (deverão ser disponibilizados (as) 03 (três) auxiliares para fazer a limpeza e conservação predial, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a segunda.)	12

### m) Sistema de Cópias e Impressões

Item	Unidade	Descrição	Quantidade
1	Cópias/ Impressões	Serviços especializados de impressão, fornecimento de insumos (exceto papel) - 03 multifuncionais monocromáticas + 15 impressoras (consultórios médicos)	240000

### 3.3.3. Recursos Humanos

Para o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta de Aparecida de Goiânia – Go, será necessário o pessoal técnico e operacional descrito a seguir:

RECURSOS HUMANOS - TELECONSULTA				
Item	CARGO	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	TOTAL DE PROFISSIONAIS
1	Agente de Atendimento III	Agente de Atendimento	36h	40
2	Agente de Atendimento II	Agente Observatório	36h	2
3	Médico	Médico	12h	7
4	Enfermeiro II	Enfermeiro	44h	5
5	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional	44h	2
6	Assistente Administrativo I	Supervisor Operacional Observatório	44h	1
7	Assistente Administrativo III	Gerente Local	44h	1
8	Assistente Administrativo III	Gerente Operacional	44h	1
9	Assessor Técnico III	Gerente Técnico	44h	1

10	Técnico de Informática I	Técnico de Informática	44h	1
<b>Total de Profissionais</b>				<b>61</b>

Além dos recursos humanos anteriormente descritos, está previsto também o envolvimento do pessoal como se segue:

<b>SUORTE TÉCNICO OPERACIONAL E GESTÃO DE PROJETO</b>			
<b>Item</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>		<b>TOTAL DE PROFISSIONAIS</b>
	<b>CARGO *</b>	<b>FUNÇÃO</b>	
01	Assessor Técnico III	Gestor Executivo	01
02	Assessor Técnico II	Gestor Técnico	01
03	Assessor Técnico I	Gestor Administrativo-Financeiro	01
04	Assessor Técnico III	Suporte Técnico/Assessoria/Tecnologia da Informação	02
05	Assessor Técnico II		01
06	Assessor Técnico I		04
07	Assistente Técnico II	Suporte Técnico/Assessoria Técnica	02
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>

### 3.3.4. Recursos Tecnológicos

#### 3.3.4.1. Plataforma de Comunicação

Esta Plataforma de Computação Digital foi desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*), possibilitando recursos avançados em comunicação por voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comutação, com base em processadores de 32 bits de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais. Esta característica permite efetuar o gerenciamento e operação da central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via internet, sendo possível monitorar toda a central a distancia, dando uma segurança a mais aos gestores da informação.

O módulo Central do Sistema pode integrar-se ao Sistema Telefônico Fixo Comutado - STFC através de entroncamento digital (PCM 2Mbit/s, R2D, ISDN, MFC5C e MFC5S).

O *Contact Center* tem como funcionalidades principais:

#### □ ***DAC - Distribuição Automática de Chamadas***

Voltado para os serviços de Tele-atendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços deverão interagir com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

#### □ **URA - Unidade de Resposta Audível**

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, poderá criar, automatizar e projetar inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

#### □ ***PA - Posições de Atendimento***

O *front - end* de atendimento é desenvolvido para cada aplicação no mais moderno conceito de CRM e permite ao atendente efetuar funções básicas para a interação com o cidadão, através da interligação local ou remota com o Banco de Dados.

#### □ ***Formação e Prioridade na Fila de Espera***

O sistema possibilita o gerenciamento de filas de espera para os cidadãos que aguardam pelo atendimento. Possibilita também prioridade no atendimento a telefones preferenciais e o encaminhamento destes para determinado atendente (fidelização), que pode ser treinado para a situação específica deste cliente.

#### □ ***Posição de Supervisão***

Além das funções básicas da PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o cliente, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

#### □ ***Estatística do Sistema***

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de

espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios podem ser emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade do operador, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

□ **0800**

O 0800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

Ao telefonar para o número 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agentes de Atendimento devidamente treinados que registra a demanda diretamente em um Sistema Informatizado de última geração.

□ **Atendimento Automático**

O Atendimento fora do horário de expediente é efetuado automaticamente pela URA - Unidade de Recepção Audível que informa os usuários sobre os horários de atendimento, permite atendimentos on-line para os procedimentos mais simples e registra os pedidos mais complexos que serão providenciados posteriormente sem a necessidade do reclamante ligar novamente.

Em contrapartida a Secretaria Municipal de Saúde disponibilizará o serviço de telefonia, banda larga e links dedicados, como se segue:

- O serviço de telefonia será utilizado como uma ferramenta complementar ao sistema Teleconsulta, o qual deverá ser mantido em quantidade suficiente, de acordo com a necessidade, para o perfeito funcionamento do serviço prestado, devido ao número de Agentes de Atendimento / profissionais atuantes por turno de trabalho.
- A conexão banda larga (ADSL) deverá ser no mínimo de 1 Mbps com IP fixo para viabilizar a execução do processamento de todos os procedimentos realizados na Central de Atendimento ao Cidadão, de forma ágil e eficaz. A contratante será a responsável pelo acompanhamento da sua funcionalidade de acordo com o previsto para o fim a que se destina.Proxy + Firewall.
- Os link's dedicados serão utilizados para a intercomunicação, entre as Unidades e sua capacidade será avaliada de acordo com a necessidade no momento de sua solicitação.

### **3.3.4.2. Sistema de Marcação de Consultas**

O sistema Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano tem como objetivo principal auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do SUS junto à Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia-GO. Este trabalho será realizado por um Contact Center dotado de alta estrutura tecnológica.

- O sistema foi desenvolvido em .Net (VB e ASP);
- O Banco de dados utilizado será MySQL.

#### **3.3.4.2.1. Acesso ao Sistema**

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema. Os usuários estão divididos em dois tipos; *supervisor* e *agentes de atendimento*, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos *agentes de atendimento* do tele-atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um agente de atendimento só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

#### **3.3.4.2.2. Atendimento ao Usuário**

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo agente de atendimento será o município de residência para que o sistema se conecte ao banco de dados relativo a respectiva cidade. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

#### **3.3.4.2.3. Outras Informações**

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas apenas serão marcadas a partir da terça-feira, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema conta com os seguintes cadastros:

#### **Unidades de Saúde;**

- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

#### **Relatórios Gerais**

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;
- Relatórios gerenciais;
- Outras.

#### **Integração com a Aplicação**

A aplicação do Teleatendimento a consultas, poderá se integrar a aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Tele atendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Tele-atendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes. E a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

## **4. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO**

### **4.1. Funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta**

Funcionará de segunda a domingo, conforme especificações abaixo:

#### **Contact Center**

- Horário: Das 07hs às 19hs.

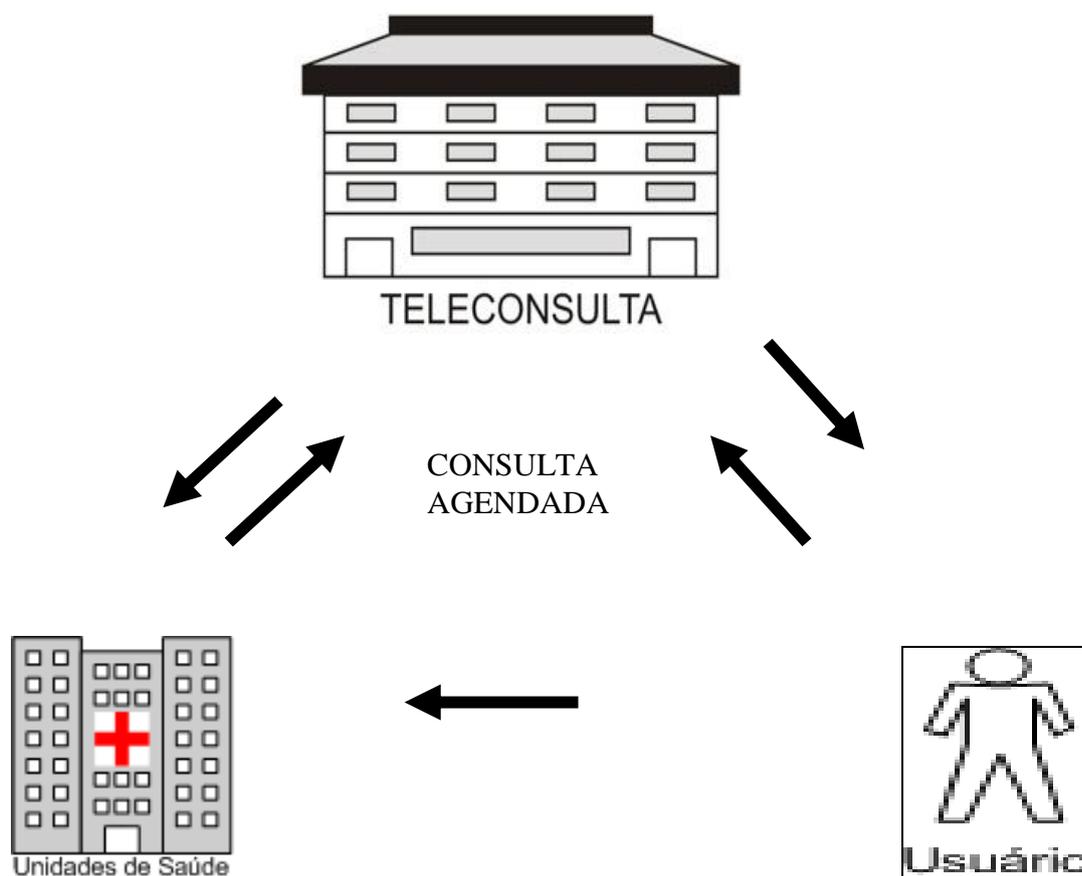
- Turno matutino: (07hs às 13hs): 20 PA's.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 20 PA's.

### Observatório

- Turno matutino: (07hs às 13hs): 01 PA.
- Turno vespertino: (13hs às 19hs): 01 PA.

Obs.: O horário de atendimento humano dependendo da demanda poderá ser revisto segundo necessidade. Nos demais horários (19hs às 07hs) o atendimento será eletrônico.

### 4.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



### 4.3. Universo de Ação / Abrangência

A Central de agendamento de consultas prestará atendimento à população do Município de Aparecida de Goiânia – GO. Inicialmente atenderá 08 (oito) Unidades do Município de Aparecida de Goiânia, como se segue:

1. CAIS Nova Era;
2. CAIS Garavelo;
3. Mini CAIS Colina Azul;
4. Centro de Saúde Madre Germana I;
5. Centro de Saúde Pávilon Park;
6. Centro de Saúde Vila Brasília;
7. Maternidade Marlene Teixeira;
8. Pronto Socorro Municipal.

## 5. ANEXOS

**Anexo 01** Convite para inauguração da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta - Aparecida de Goiânia;

**Anexo 02** – Cartilha educativa – Gibizinho da criança cidadã;

**Anexo 03** – Manual Explicativo sobre o funcionamento do sistema Callmed;

**Anexo 04** – Cronograma de treinamento – Julho/2010;

**Anexo 05** – Cartilha explicativa sobre o fluxo de atendimento do Teleconsulta/Unidades;

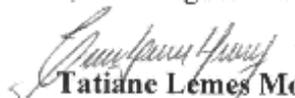
**Anexo 06** – Grade contendo alteração dos horários/dias de atendimento dos profissionais de Cais Garavelo;

**Anexo 07** – Recortes de Jornais, mês de Julho/2010;

**Anexo 08** – Cópias de ofícios encaminhados no mês de Julho/2010;

**Anexo 09** – Relatório de Status do Sistema, mês de Julho/2010.

Goiânia-GO, 09 de Agosto de 2010.

  
**Tatiane Lemes Moreira**

Apoio Técnico

  
**Maria Aparecida Couto de Toledo Sardinha**

Coordenadora Técnica

  
**Daísa Pereira Lessa**

Gerente de Serviços de Saúde

  
**Adonai Teles Andrade**

Assessor de Tecnologia da Informação

**Anexo 01**

**Convite para inauguração da Central de Atendimento ao  
Cidadão – Teleconsulta – Aparecida de Goiânia**



**Teleconsulta 0800 646 1590**  
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Marque sua consulta no SUS  
pelo telefone, sem filas.**



**Dignidade, respeito e cidadania para o  
usuário do SUS em Aparecida de Goiânia**

# CONVITE

Data: 05 de agosto  
Horário: 9:30 horas  
Local: Avenida Alexandre Moraes, Quadra 77, Lt. 06, Parque Amazônia – Aparecida de Goiânia – GO (ao lado do estacionamento do Buri Shopping)



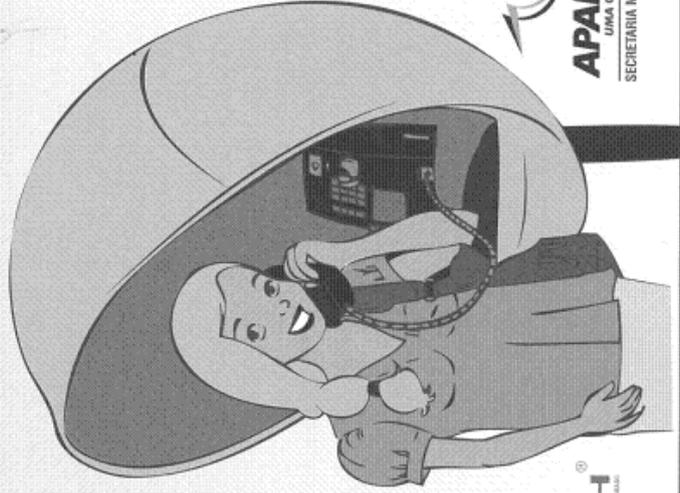
O prefeito Maguito Vilela tem a satisfação de convidar Vossa Senhoria e família para a solenidade de inauguração da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, serviço de agendamento por telefone de consultas médicas básicas não-emergenciais para usuários do Sistema Único de Saúde de Aparecida de Goiânia.

**Anexo 02**

**Cartilha educativa – Gibizinho da criança cidadã**

# CIBIZINHO DA CRIANÇA-CIDADÃ

TELECONSULTA  
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



TELECONSULTA - CONSULTA FÁCIL, SEM FILA,  
COM LIGAÇÃO GRATUITA - MAIS DIGNIDADE E  
RESPEITO COM A COMUNIDADE.

**FAÇA BOM USO DESSE SERVIÇO QUE  
FOI CRIADO PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA**



**VOCÊ CONHECE ESSA HISTÓRIA?**

LUMA VEZ, NUM REINO DISTANTE CHAMADO BRASIL, OS GOVERNANTES DECIDIRAM QUE TODO CIDADÃO PASSARIA A TER DIREITO DE CUIDAR DA SUA SAÚDE DE GRAÇA. PARA ISSO, ELLES RESOLVERAM CRIAR UM SISTEMA COM HOSPITAIS, POSTOS DE SAÚDE, LABORATÓRIOS E MUITOS OUTROS SERVIÇOS. QUEM FICASSE DOENTE, SÓ TERIA DE PROCURAR O ATENDIMENTO. ASSIM NASCEU O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE, SUS. A IDEIA FOI BOA, MAS, NA HORA DE FAZER FUNCIONAR, O POVO SEMPRE ERA OBRIGADO A ENFRENTAR FILA. LEIA ESSA HISTÓRIA E APRENDA QUE VOCÊ, CIDADÃO DE APARECIDA DE GOIÂNIA, SE FICAR DOENTE OU QUISER CUIDAR DE SUA SAÚDE, PODERÁ MARCAR SUA CONSULTA COM CONFORTO E TRANQUILIDADE.

# CAIS

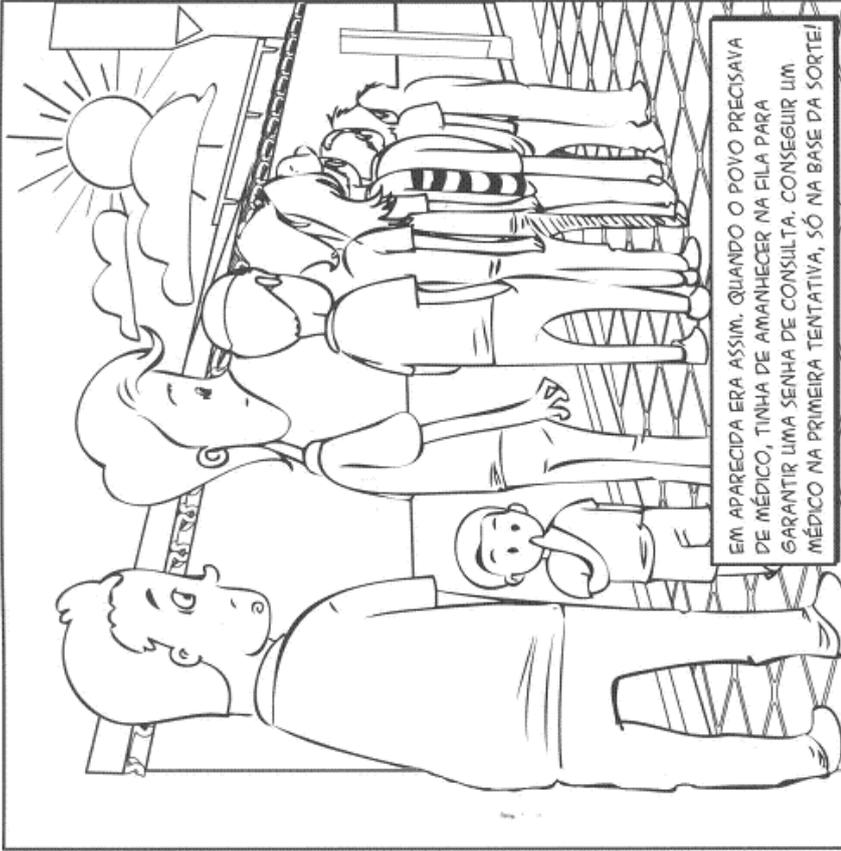


COM A CONSULTA MARCADA NO TELECONSULTA, VOCÊ SÓ PRECISA IR À UNIDADE DE SAÚDE NO DIA AGENDADO.

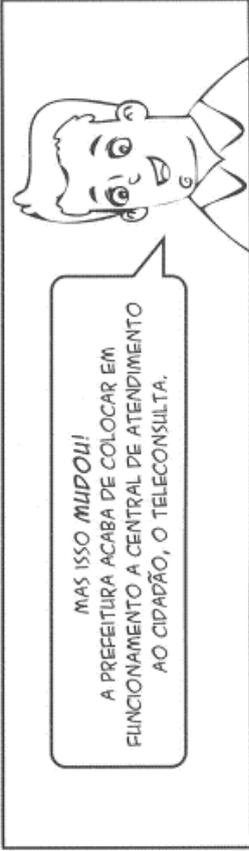


O MÉDICO VAI ESTAR LÁ PARA ATENDÊ-LO.

# A CIDADE DA CONSULTA SEM FILA



EM APARECIDA ERA ASSIM. QUANDO O POVO PRECISAVA DE MÉDICO, TINHA DE AMANHECER NA FILA PARA GARANTIR UMA SENHA DE CONSULTA. CONSEGUIR UM MÉDICO NA PRIMEIRA TENTATIVA, SÓ NA BASE DA SORTE!

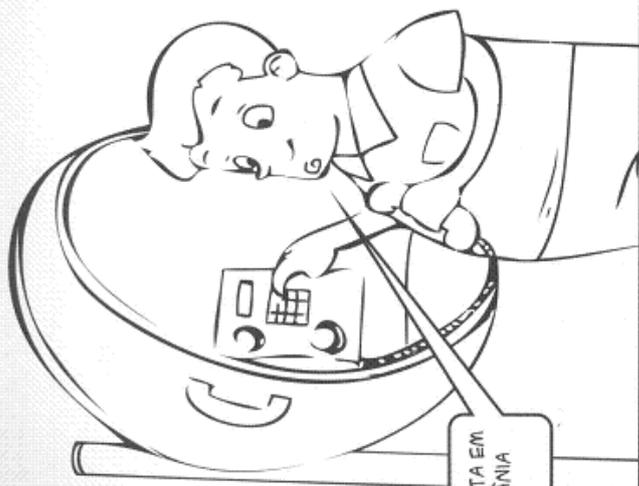


MAS ISSO MUDOU!  
A PREFEITURA ACABA DE COLOCAR EM FUNCIONAMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, O TELECONSULTA.

MAS, INICIALMENTE, NEM TODO MUNDO VAI SER ATENDIDO PELO TELECONSULTA. MORADORES DE BAIROS ONDE EXISTE O MÉDICO DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (PSP) TÊM ASSISTÊNCIA PERTINHO DE CASA E, QUANDO PRECISAM, PODEM ATÉ PEDIR A VISITA DO PROFISSIONAL DE SAÚDE.

POR ISSO, AS CONSULTAS DO MÉDICO DE FAMÍLIA, CONTINUARÃO SENDO MARCADAS DIRETAMENTE NAS UNIDADES DE SAÚDE DO PROGRAMA.

ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA TAMBÉM NÃO VAI SER AGENDADO. COMO O PRÓPRIO NOME DIZ, EMERGÊNCIA NÃO PODE ESPERAR.

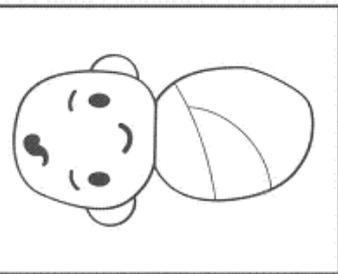


MARCAR UMA CONSULTA EM APARECIDA DE GOIÂNIA FICOU FÁCIL.

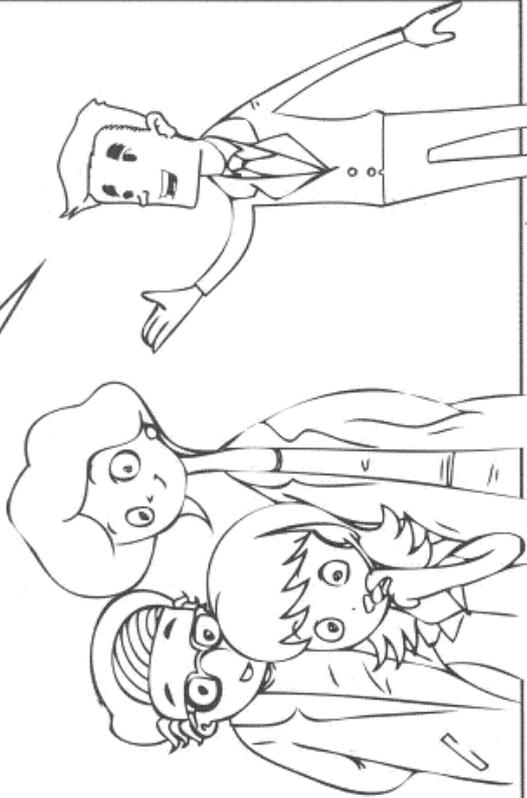
VOCÊ AGORA SÓ PRECISA LIGAR PARA O TELECONSULTA.



PELO TELECONSULTA, VOCÊ MARCA CONSULTAS COM MÉDICOS QUE ATENDEM ADULTOS, CRIANÇAS, ADOLESCENTES E GESTANTES. SÃO ELES QUE ENCAMINHAM O USUÁRIO PARA MÉDICOS ESPECIALISTAS, COMO CARDIOLOGISTAS E ORTOPEDISTAS, QUANDO É PRECISO.



JUNTO COM ELES ESTÃO MÉDICOS E ENFERMEIROS, QUE TIRAM DÚVIDAS SOBRE A SITUAÇÃO DO PACIENTE E ATÉ CONVERSAM COM ELE QUANDO É PRECISO. TUDO PARA O ATENDIMENTO SER BOM.



O SISTEMA DO TELECONSULTA É INTELIGENTE. QUANDO ALGUÉM LIGA E INFORMA O SEU NOME, IDADE E O QUE ESTÁ SENTINDO, O SISTEMA, COM BASE NESTES DADOS, DEFINE O PRAZO EM QUE A PESSOA SERÁ ATENDIDA.



AGENTES DE ATENDIMENTO CAPACITADOS, RECEBEM AS LIGAÇÕES.



ELES TRABALHAM DAS 7 DA MANHÃ ÀS 7 DA NOITE, TODOS OS DIAS DA SEMANA, INCLUSIVE AOS SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS.

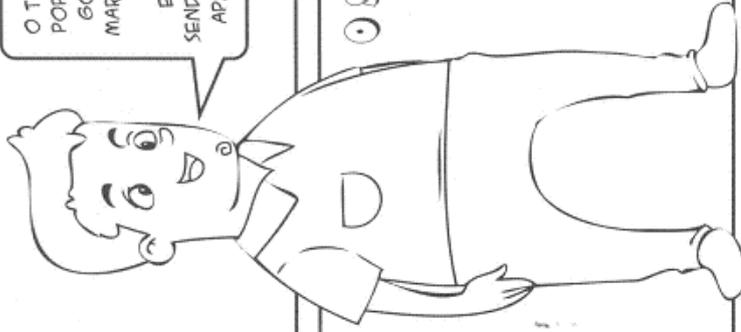


O TELECONSULTA CUMPRE OS ESTATUTOS DO IDOSO E DA CRIANÇA E DO APOLESCENTE, ALÉM DE GARANTIR ATENDIMENTO ESPECIAL PARA A GESTANTE E O USUÁRIO QUE TEM SINTOMAS DE RISCO.



### O SISTEMA FUNCIONA ASSIM...

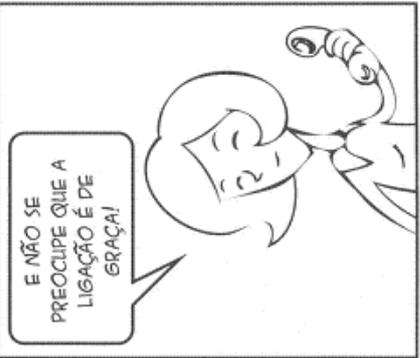
O TELECONSULTA TIROU A POPULAÇÃO DAS FILAS EM GOIÂNIA E FACILITOU A MARCAÇÃO DE CONSULTAS MÉDICAS NÃO-EMERGENCIAIS. ESTÁ SENDO FEITO O MESMO EM APARECIDA DE GOIÂNIA.



VOCÊ PODE LIGAR DA SUA CASA...



E ATÉ DO ORELHÃO...



E NÃO SE PREOCUPE QUE A LIGAÇÃO É DE GRAÇA!

O PRAZO DO ATENDIMENTO DEPENDE DA PRIORIDADE DO CASO.



- PRIORIDADE 1:  
EM ATÉ 24 HORAS
- PRIORIDADE 2:  
ATÉ 48 HORAS
- PRIORIDADE 3:  
ATÉ 7 DIAS



**Anexo 03**

**Manual explicativo sobre o funcionamento do sistema  
Callmed**

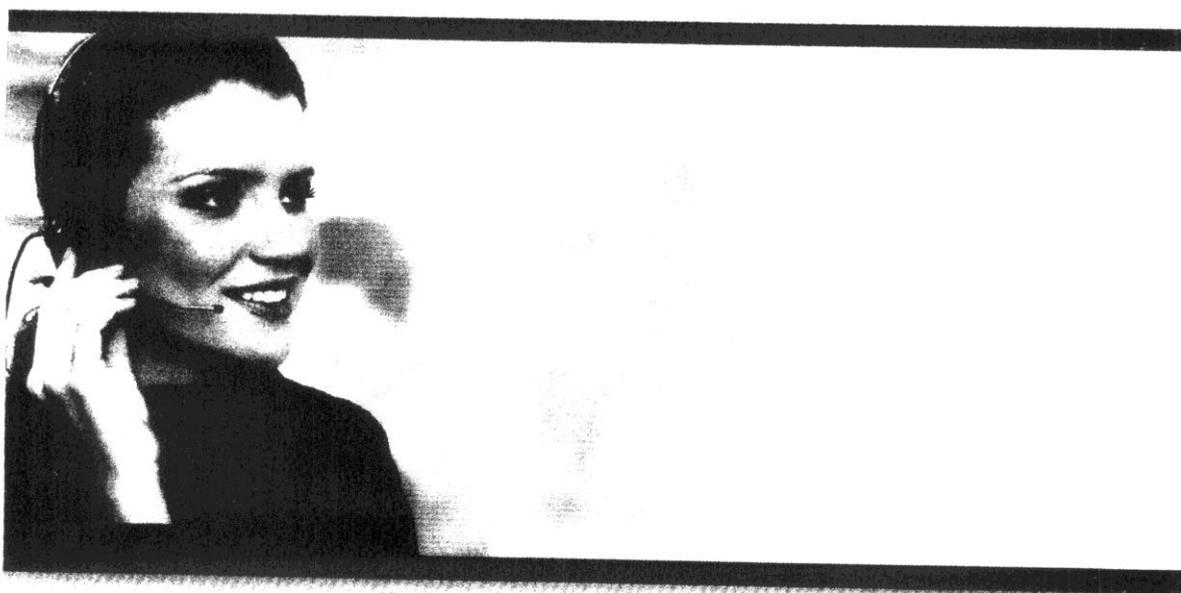
**Anexo 04**

**Cronograma de treinamento – Julho/2010**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

# Manual de Utilização Sistema CallMed

Recepção de Pacientes  
Solicitação de Consultas Especializadas



## 1.0 Recepção de Pacientes

CRM	Profissional de Saúde	Data Consulta	Hora Chegada	Nome do Paciente	Especialidade	Id Consulta	Unidade de Saúde
		29/06/2010	07:00	REGIANE ALVES	CLINICO GERAL	3374258	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
		29/06/2010	07:00	CARLITOS	CLINICO GERAL	3374257	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
		29/06/2010	07:30	MARIA CAROLINA DO AMARAL PER.	PEDIATRIA	3374250	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
		29/06/2010	07:30	ROGERIO EUSTAQUIO	PEDIATRIA	3374252	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
		29/06/2010	07:30	RENATO RIBEIRO	PEDIATRIA	3374257	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL
		29/06/2010	07:30	RGMILDA LUCIA	PEDIATRIA	3374251	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

Figura 1.1

### 1.1 Quem utiliza

Esta função será utilizada pelos agentes de atendimentos das unidades de saúde;

### 1.2 Objetivo:

Receber o paciente nas unidades de saúde, de acordo com a confirmação da consulta marcada pelo Teleconsulta. O sistema mostrará na tela todas as consultas marcadas para os respectivos médicos informados pelo usuário. A partir desta função será possível controlar se o paciente compareceu ou não a sua consulta;

### 1.3 Passos a serem seguidos (figura 1.1):

- 1 Clique na opção do menu 'Recepção de pacientes' que irá abrir a tela acima;
- 2 Em seguida digite a data de interesse da pesquisa. Lembrando que a confirmação da presença do paciente só será permitida na data atual. Para datas diferentes o sistema disponibilizará somente a pesquisa para fins informativos;
- 3 Clique no botão pesquisar para que seja exibida a lista de pacientes a serem recebidos para consulta na data atual;
- 4 A pesquisa poderá ser filtrada tanto pelo nome do paciente quanto pelo nome do médico ou CRM do mesmo;

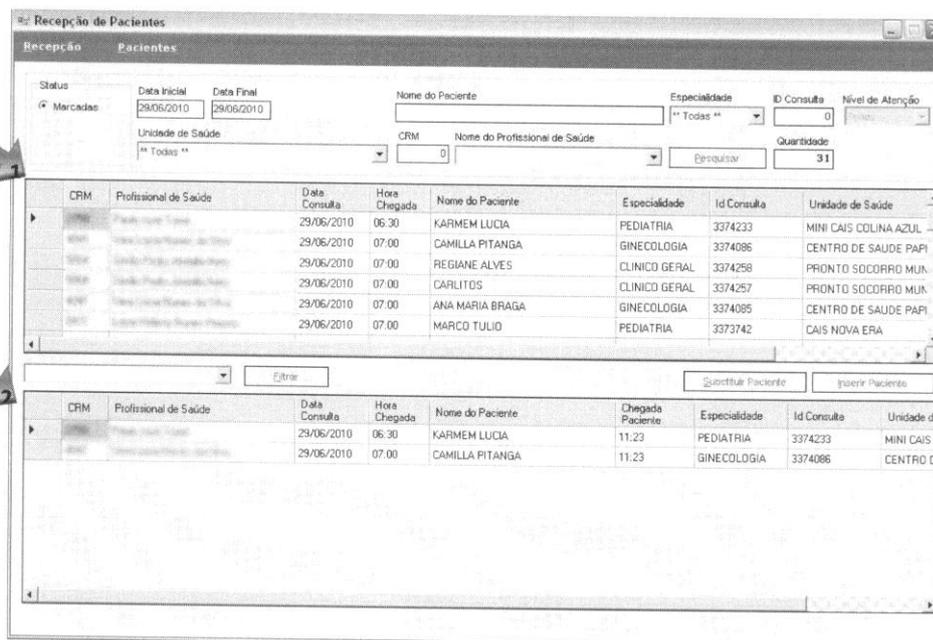


Figura 1.2

#### 1.4 Passos a serem seguidos (figura 1.2):

- 1 Localize o nome do paciente que queira confirmar sua consulta na unidade de saúde e dê dois cliques em cima da respectiva linha que consta o nome do paciente. Ao realizar os dois cliques a linha passará para o quadro de baixo, que efetiva a confirmação do paciente na consulta e estabelece a ordem do atendimento de cada paciente;
- 2 Caso ocorra algum engano e o agente de atendimento confirme um paciente que ainda não esteja presente, o sistema possibilita que a linha do respectivo paciente retorne ao quadro de cima. Basta apenas dar dois cliques novamente que o sistema o retira da lista de pacientes presentes na unidade;

## 1.5 Funções Substituir e Inserir Paciente

**1.5.1 Objetivos:** o objetivo desta função se resume a efetivar os encaixes de pacientes, caso um paciente tenha faltado à consulta, além de possibilitar que seja incluído um novo paciente caso o médico queira atender mais consultas do que a quantidade agendada.

A restrição que existe para que aconteça as substituições, será relativo ao horário que o paciente deveria ter chegado na consulta. Caso passe mais de 01 hora do horário de chegada o sistema permite que seja encaixado o respectivo paciente, caso contrário o sistema impedirá de prosseguir com a substituição do paciente.

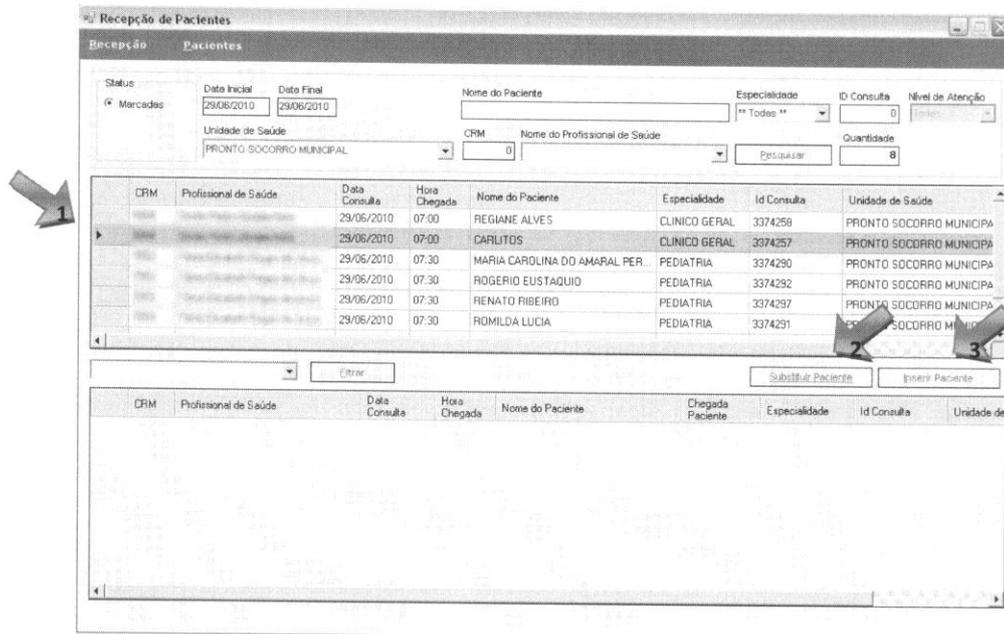


Figura 1.3

### 1.5.2 Passos a serem seguidos (figura 1.3):

- 1 Para se efetivar a substituição do paciente é necessário selecionar o paciente desejado (que não compareceu na consulta) dando um clique sobre a linha;
- 2 Em seguida clica sobre o botão 'Substituir paciente' e o sistema mudará de tela;
- 3 Para se efetivar a inserção de um novo paciente (nos casos do médico optar por aumentar seus atendimentos do dia) basta apenas clicar no botão 'Inserir Paciente'. Neste caso não é necessário selecionar algum registro existente, basta apenas clicar no botão 'inserir Paciente', já que se trata de uma nova consulta fora da agenda;

The screenshot shows a software window titled "Recepção de Pacientes". It contains several sections:

- Search Section:** Fields for "Nome" (KASSIA CRISTINA), "Nome da Mãe", "Dt Nascimento", and "ID" (0). A "Pesquisar" button is to the right.
- Table Section:** A table with columns: ID, Nome do Paciente, Nome da Mãe, and Dt Nascimento. The first row contains: 10000, KASSIA CRISTINA FREITAS 2, IRENE MARIA, 04/11/83.
- Dados do Paciente / Cadastro Section:** Fields for "Nome" (KASSIA CRISTINA FREITAS 2), "Nome da Mãe" (IRENE MARIA), "Dt Nascimento" (04/11/83), "Sexo" (Feminino), "RG", "Cepêdo de Nasc", "Logradouro", "Complemento", "Lote", "Nº", "Cidade", "Fone Residência", "Fone Trabalho", "Fone Celular", and "E-mail".
- Dados da Agenda Section:** Fields for "CRM", "Nome do Profissional de Saúde", "Data" (29/06/2010), "Hora" (07:30), "Consulta" (3374290), and "Operação" (radio buttons for "Substituição" and "Inserção"). A "Substituir" button is also present.

Figura 1.4

**1.5.3 Passos a serem seguidos (figura 1.4):**

- ➔ 1 É necessário que digite os dados do paciente a ser encaixado para que o sistema faça a busca dos seus dados. Em seguida dê os dois cliques sobre o registro desejado e o sistema jogará na tela os dados para a conferência dos dados. No caso de alteração dos dados, só será possível no caso de ou o paciente ou a própria unidade de saúde entrar em contato com o Teleconsulta;
- ➔ 2 Em dados da agenda serão exibidos os dados da consulta que poderão ser informados ao paciente. Desta forma o agente de atendimento poderá clicar em 'Substituir' e a substituição será efetivada;
- ➔ 3 Para os casos de inserção do paciente, basta fazer o mesmo procedimento e alterar a opção da Operação para 'inserção' e em seguida apertar o botão 'Inserir' (o mesmo botão que se chama 'Substituir' porém, quando marcar a opção 'inserção' este botão mudará o nome);

## 2.0 Solicitação Especializada

### 2.1 Quem utiliza:

Esta função será utilizada pelos agentes de atendimentos das unidades de saúde (CAIS e Centro de Saúde)

### 2.2 Objetivo:

Solicitar a consulta especializada do paciente, de acordo com o pedido do médico. Assim que o paciente encerrar sua consulta básica (ginecologia, pediatria e clínico geral) o mesmo passará na recepção da respectiva unidade para prosseguir com sua solicitação de consulta especializada.

Recepção de Pacientes Consulta Especializada

Solicitação de Consultas Especializadas

Cadastro Consulta

Dados do Paciente

ID  Nome do Paciente  Nome da Mãe  Dt Nascimento  Sexo

Fone Residência  Fone Trabalho  Fone Celular

Dados da Solicitação

Unidade de Saúde Solicitante  Especialidade  Tipo Consulta  Consulta Origem

CRM  Profissional de Saúde Solicitante  Data para Consulta  ID da Solicitação

Indicação Clínica  CID

Observação

Consultas Solicitadas

ID Solicitação	Data Solicitação	Especialidade	Consulta Marcada	Unidade de Saúde	CRM
----------------	------------------	---------------	------------------	------------------	-----

Dados da Consulta Marcada

ID  Unidade de Saúde  Data  Hora  Profissional de Saúde

Novo Salvar Excluir

Figura 2.1

### 2.3 Localizar os dados do paciente

É necessário abrir a opção do menu 'Consulta Especializada' o que irá gerar a tela acima (Figura 2.1). Em seguida será necessário localizar os dados do paciente no sistema. Todos os pacientes que marcaram a consulta básica pelo Teleconsulta terão os dados no histórico do sistema. Para tanto, é necessário fazer a pesquisa pelo nome do paciente:

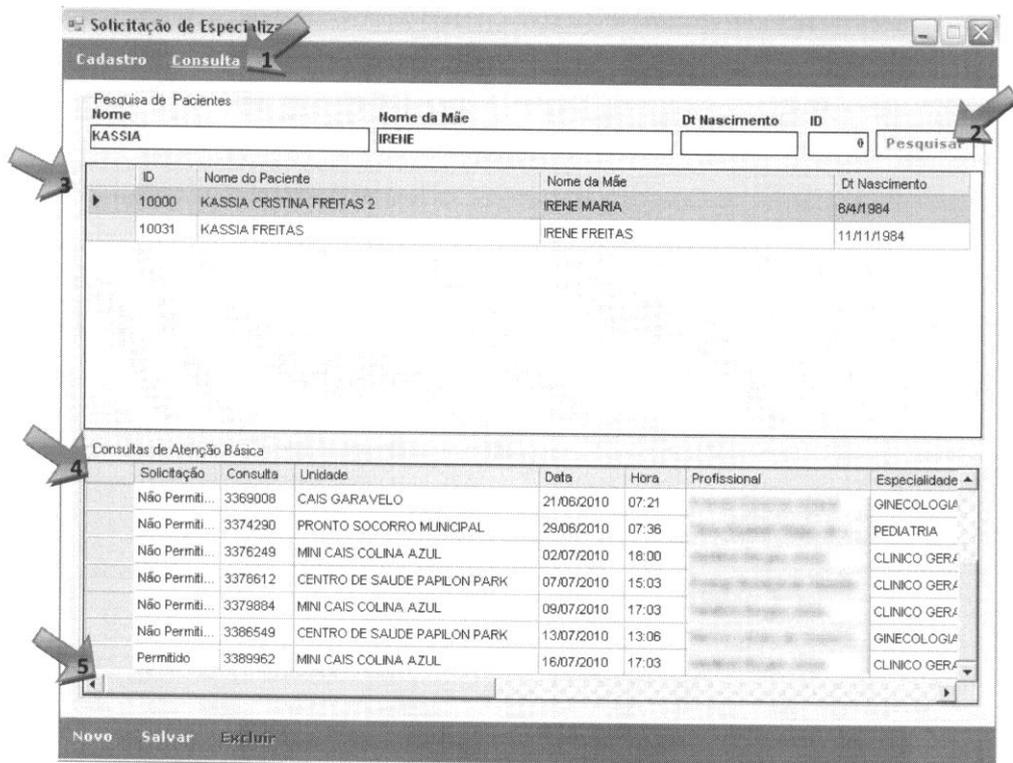


Figura 2.2

- 1 Ao clicar no ícone 'Consulta' abrirá a tela acima. Em seguida digite o nome do paciente que deseja localizar e nome da mãe e/ou data de nascimento (é necessário digitar sempre dois campos para que a consulta seja realizada);
- 2 Aperte o botão pesquisar para que o sistema localize os dados;
- 3 O sistema mostrará todos os resultados encontrados e deve ser escolhido o registro desejado dando dois cliques em cima do mesmo, no caso do exemplo acima, será escolhido o ID '10000';
- 4 Em seguida o sistema mostra no quadro de baixo todas as consultas marcadas do paciente, e somente será possível fazer a solicitação da consulta especializada, na consulta que tem escrito na primeira coluna PERMITIDO (isto acontece devido a consulta especializada poder ser realizada somente se existir uma consulta básica que antecede esta solicitação e no caso de estar dentro do prazo);
- 5 No caso do exemplo acima, a única consulta que poderá ser feita a solicitação de especializada é a consulta com status da solicitação "Permitido". Desta forma é necessário que dê dois cliques sobre o registro para que os dados sejam retornado para a próxima tela;

#### 2.4 Efetivando a Solicitação de consulta:

Regras básicas:

A solicitação de consultas especializadas deverá ser feita assim que o paciente sair do consultório médico. Para casos de imprevistos tecnológicos o sistema possibilitará que seja solicitada no máximo no dia posterior a realização da consulta;

**Solicitação de Especializadas**

**Cadastro Consulta**

**Dados do Paciente**

ID: 10000 Nome do Paciente: KASSIA CRISTINA FREITAS 2 Nome da Mãe: IRENE MARIA Dt Nascimento: 08/04/1984 Sexo: Feminino

Fone Residência: (62)3322-3232 Fone Trabalho: (62)3232-3232 Fone Celular: (62)3233-2323 Status: Solicitação Permitida

**Dados da Solicitação**

Unidade de Saúde Solicitante: MINI CAUS DOLINA AZUL Especialidade: \*\* Seleção \*\* Tipo Consulta: Primeira Consult Consult Origem: 3389962

CRM: Profissional de Saúde Solicitante: Data para Consulta: 18/07/2010 ID da Solicitação: 0

**Motivo do Encaminhamento** CID: M16 COXARTROSE ARTROSE DO QUADRIL

**Observação**

**Consultas Solicitadas**

ID Solicitação	Data Solicitação	Especialidade	Consulta Marcada	Data Consulta	Confirmação Comparecimento	Unidade de Saúde
55	6/5/2010 00:00:00	ALEGORLOGISTA	3384376	30/6/2010	<input type="checkbox"/>	
37	23/4/2010 17:35:19	NEFROLOGIA	3365567	6/5/2010	<input type="checkbox"/>	
36	23/4/2010 17:33:25	ENDOCRINOLOGIA	3366808	6/5/2010	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Dados da Consulta Marcada**

ID: 3366808 Unidade de Saúde: PRONTO SOCORRO MUNICIPAL Data: 06/05/2010 Hora: 08:00 Profissional de Saúde:

Novo Salvar Excluir

Figura 2.3

- ➔ 1 Realize a conferência dos dados do paciente, perguntando sempre ao paciente os dados para que o mesmo faça a confirmação. No caso de dados incorretos é necessário que a correção seja colocada no campo 'observação', para que esta correção seja feita em um segundo momento pelo agente responsável por esta alteração. Sendo assim, não será permitida a alteração do cadastro pelo o agente de atendimento que está procedendo com a solicitação de consulta;
- ➔ 2 Em seguida, escolha a especialidade e o tipo da consulta (por enquanto será utilizado somente o Tipo Consulta: Primeira Consulta;
- ➔ 3 Preencher o campo Motivo do Encaminhamento e o colocar no campo CID o código do mesmo, desta forma o sistema fará a busca automática da descrição do CID, conforme o código digitado. Lembrando que estes dados estarão contidos na ficha de encaminhamento que o médico entregará ao paciente;
- ➔ 4 No quadro de consultas solicitadas, o sistema mostra todas as consultas solicitadas e as marcadas do referido paciente, bem como o comparecimento do mesmo às consultas (no caso de constar no quadro que o paciente não compareceu à consulta especializada marcada anteriormente, avisar o paciente como forma de alerta, ressaltando a importância do comparecimento na consulta);
- ➔ 5 Na parte de Dados da Consulta Marcada, mostra os dados da consulta selecionada no quadro acima, sendo utilizada a título de informação caso o paciente necessite;

**PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO DOS AGENTES DE ATENDIMENTO  
JULHO – 2010**

**Data:** 23 e 24 de Julho de 2010

**Local:** Secretaria Municipal de Educação – Aparecida de Goiânia

**Público Alvo:** Agentes de Atendimento (50)

<u>Data</u>	<u>Conteúdo e Horário / Responsáveis</u>
23/07 (sexta-feira)	- Às 08h00min recepção dos participantes e entrega de materiais.  - <b>Abertura</b> Boas Vindas / Idtech / Postos de Trabalho / Vídeo explicativo - <b>Responsável:</b> Daniel Régis <b>Horário:</b> 08h10min às 08h40min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Apresentação das Atividades do dia e dos Participantes</b> Texto / dinâmica - <b>Responsável:</b> Daísa Lessa <b>Horário:</b> 08h40min às 09h10min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Central de Atendimento ao Cidadão Teleconsulta – Noções de Atendimento</b> <b>Responsável:</b> Cleomar Castro Lopes <b>Horário:</b> 09h10min às 10h00min

23/07 (sexta-feira)	- <b>Intervalo: Lanche</b> Horário: 10h00min às 10h20min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Central de Atendimento ao Cidadão Teleconsulta - Noções de Saúde Responsável:</b> Supervisora Técnica Cristina Guimarães Capuzzo Horário: 10h20min às 11h00min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Sistema Único de Saúde - SUS</b> Palestrante: Enfermeiro Renato de Paula Bueno Horário: 11h00min às 11h40min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Saúde do Adulto – Hipertensão e Diabetes</b> Palestrante: Médico Regulador Dr. Carlos Abel da Silva Horário: 11h40min às 12h40min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Momento Dúvidas</b> <b>Responsáveis:</b> Supervisora Técnica Cristina Capuzzo, Enfermeiro Renato Bueno e Médico Regulador Carlos Abel da Silva - Horário: 12h40min às 13h00min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Almoço</b> - Horário: 13h00min às 14h00min
23/07 (sexta-feira)	<b>Comissão Interna de Prevenção a Acidentes - CIPA</b> Palestrante: Hugo Marques e Daniel Régis - Horário: 14h00min às 14h30min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Saúde da Mulher e Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST</b> Palestrante: Enfermeira Daiane Lima Horário: 14h30min às 15h20min
23/07 (sexta-feira)	- <b>Saúde da Criança – principais doenças</b> Palestrante: Enfermeiro Leonardo Freire - Horário: 15h20min às 16h00min

<b>23/07</b> <b>(sexta-feira)</b>	<p><b>- Intervalo: Lanche</b> Horário: 16h00min às 16h20min</p> <p><b>- Dinâmica de Grupo</b> <b>Responsável:</b> Enfermeiro Leonardo Freire e Enfermeira Janaina Freitas - Horário: 16h20min às 17h20min</p> <p><b>- Central de Atendimento ao Cidadão – Noções Sistêmicas</b> <b>Responsável:</b> ASTEC - Horário: 17h20min às 18h20min</p> <p><b>- Encerramento</b> Palestrante: Daísa Lessa Horário: 18h20min às 18h30min</p>
--------------------------------------	---

<u>Data</u>	<u>Conteúdo e Horário / Responsáveis</u>
<b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b>	<p>- Às 08h00min recepção dos participantes e entrega de materiais.</p>
<b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b>	<p><b>- Dinâmica de Interação/ Trabalho em equipe/ Perfil Profissional</b> <b>- Responsável:</b> Daísa Lessa **Pirulitos Horário: 08h10min às 09h00min</p>

<p><b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b></p>	<p><b>- Intervalo: Lanche</b> Horário: 09h00min às 09h20min</p>
<p><b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b></p>	<p><b>- Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta – Normatização 1</b> <b>Palestrante:</b> Enfermeira Luiza Cruz e Gerente da Unidade Cristina Manicardi Horário: 09h20min às 10h40min</p>
<p><b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b></p>	<p><b>Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta – Normatização 2</b> <b>Palestrante:</b> GEP Horário: 10h40min às 11h20min</p>
<p><b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b></p>	<p><b>-Momento Dúvidas</b> <b>Responsáveis:</b> Enfermeira Luiza Cruz, Gerente da Unidade Cristina Manicardi e GEP - Horário: 11h20min às 11h30min</p>
<p><b>24/07</b> <b>(sexta-feira)</b></p>	<p><b>-Resumo das Atividades / Exercícios / Avaliação do Treinamento</b> <b>Responsável:</b> Daísa Lessa - Horário: 11h30min às 13h00min</p>
<p><b>Local:</b> Secretaria Municipal de Educação – Aparecida de Goiânia.</p>	
<p><b>Organização:</b> Gerente de Serviços de Saúde: Daísa Lessa</p>	
<p><b>Coordenação:</b> COTEC / Cida Sardinha / Daniel Régis.</p>	

**Anexo 05**

**Cartilha explicativa sobre o fluxo de atendimento do  
Teleconsulta/Unidades;**

## ORIENTAÇÕES GERAIS



# Teleconsulta

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Marque sua consulta no SUS  
pelo telefone, sem filas.**



## Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta

É um sistema de agendamento de consultas básicas aos usuários do Sistema Único de Saúde por telefone de forma gratuita através do 0800-646-1590

**Horário de atendimento: 7 às 19 horas, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.**

**Endereço:** Avenida Alexandre Moraes Quadra 77 Lt 06, Segundo Pavimento, Parque Amazônia, Aparecida de Goiânia.

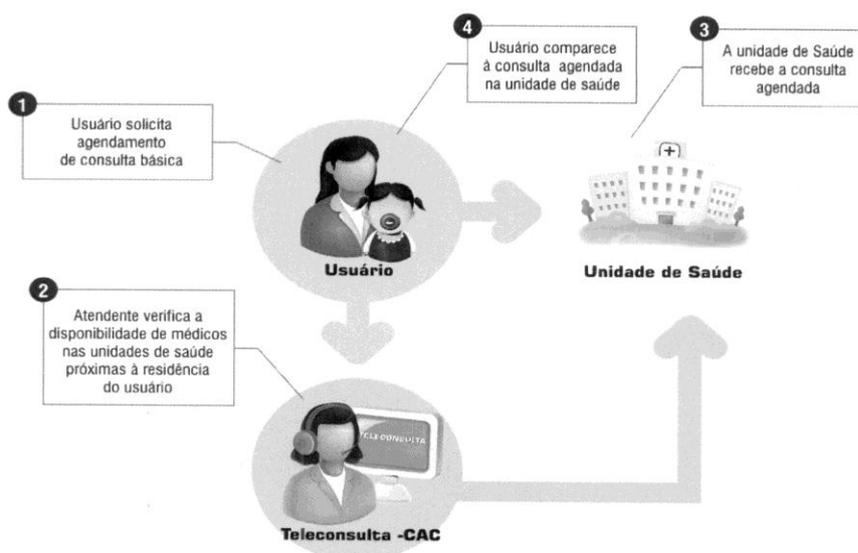
### Como funciona:

A Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta dispõe de linhas telefônicas interligadas a uma potente central de processamento de dados e computadores de última geração. Um software exclusivo controla a agenda e a distribuição de vagas.

Os agentes de atendimento são treinados para identificar as doenças mais prevalentes na população e entender as queixas dos usuários, pré-requisito fundamental ao correto encaminhamento dos casos. Quando enfrentam qualquer dificuldade, são apoiados por enfermeiros e médicos que supervisionam em tempo

integral os trabalhos do Teleconsulta. O sistema do Teleconsulta dá preferência para quem é protegido pelos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente ou precisa ser atendido primeiro em razão do seu estado de saúde. As consultas são marcadas de acordo com três prioridades, até 24 horas, até 48 horas ou até, no máximo, sete dias. A partir do endereço fornecido, o sistema permite o georreferenciamento do usuário para a unidade mais próxima de sua casa. Esse recurso triplica as chances de agendamento da consulta porque o sistema faz uma busca virtual em três unidades de saúde diferentes.

### Fluxograma:



## **Orientações Gerais**

**01** – As Unidades de Saúde em conjunto com a Superintendência da Rede Básica Hospitalar da Secretaria Municipal de Saúde e Técnicos do IDTECH construiram a grade de atendimento padrão das Unidades de Saúde, as quais foram inseridas no sistema CallMed para agendamento de consultas básicas ;

**02** – Qualquer alteração na grade de atendimento padrão só poderá ser realizada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, conforme disposto em portaria, do Sr. Secretário Municipal de Saúde;

**03** – A Sala de Situação / Teleconsulta / IDTECH recebe, confere as solicitações de alteração de agenda, compara com a agenda padrão, identifica se a mesma se encontra dentro do prazo destinado para alterações. Caso não esteja, ou caso a Unidade não repasse informações a respeito das mudanças, ocasionando transtornos ao usuário, será feito através de ofício um comunicado a SMS para conhecimento e devidas providências;

**04** - A Sala de Situação gera a agenda e disponibiliza as vagas no Sistema CallMed para agendamento;

Todas às sextas-feiras às 12h a Sala de Situação transmitirá a grade destinada à marcação de consultas do período subsequente, por exemplo: No dia 06 de Agosto/10 (sexta-feira) deverá ser gerada a grade para o período de 16 a 21 de Agosto/10;

**05** - As Unidades conferem as consultas agendadas no sistema CallMed;

**06** - Os dados de confirmação de consultas ou não comparecimento ou cancelamento de agenda médica, deverão ser registrados pela Unidade e serão analisados pela Sala de Situação/ Teleconsulta / IDTECH e as Unidades de Saúde deverão ficar atentas a esta confirmação, pois a mesma se tornara ferramenta de monitoramento do processo geral.

## **Orientações para facilitar o atendimento ao usuário**

**01-** As consultas agendadas serão enviadas para as Unidades a título de conhecimento / acompanhamento on line via sistema CallMed;

**02-** A Unidade poderá visualizar no sistema as consultas do dia e a dos dias seguintes. Desta forma, os prontuários poderão ser separados por médico / especialidade no(s) dia(s) anterior(es) aos atendimentos das consultas, facilitando o serviço da recepção na data da consulta agendada, como se segue:

- Tarde / Noite do dia anterior deixa selecionados os prontuários do turno matutino e do vespertino do dia seguinte, devidamente identificados por médico / especialidade;

**03-** O usuário no momento da ligação ao Teleconsulta para marcação da consulta, será orientado pelos Agentes de Atendimento a se apresentar na Unidade 30 minutos antes da realização da consulta, ou seja, para os profissionais que iniciam o atendimento às 07h00min o usuário é orientado a comparecer também às 07h00min, haja visto que às 06h30min o setor de ambulatório das Unidades ainda não se encontram em funcionamento. Quanto aos demais horários o usuário é orientado a chegar com 30 (trinta) minutos que antecede o início do atendimento médico.

Desta forma, os usuários agendados deverão comparecer à Unidade de segunda a sexta-feira, a partir das 07h00min, de acordo com o dia / horário do profissional médico que realizará o atendimento. A Unidade / recepção / TC confere no sistema o agendamento, dados do usuário, confirma o comparecimento e identifica o usuário em fichas separadas, e providencia o encaminhamento das mesmas aos consultórios;

**04-** Caso não conste o nome do usuário no sistema de agendamento a Unidade deverá entrar em contato com a Sala de Situação para confirmar a marcação da consultas. Se a consulta foi agendada o procedimento segue a rotina. Se não houver registro no Teleconsulta o usuário deverá ser avaliado pela equipe do acolhimento e se necessário poderá ser encaixado na falta de um usuário que teve sua consulta agendada através do Teleconsulta. Caso contrário deverá ser orientado a entrar em contato com o Teleconsulta para agendamento;

**05-** Caso o usuário não compareça na primeira meia hora do atendimento previsto para o médico, a Unidade poderá realizar os encaixes, e um comunicado deverá ser feito de imediato à Sala de Situação através do e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br);

**06-** Caso o usuário resida em área de cobertura da Estratégia Saúde da Família - ESF o usuário deverá ser orientado a procurar a Unidade de Saúde da ESF responsável pela sua família, para agendamento na forma presencial, conforme rotina do município.

O Teleconsulta realizará em um primeiro momento atendimento à população que não dispõe da cobertura da Estratégia Saúde da Família, ou seja, 74% da população.

As Unidades da Estratégia Saúde da Família estão sendo estruturadas tecnologicamente. Tão logo **todas** as Unidades estejam dentro de critérios técnicos necessários para a inserção no Teleconsulta, os usuários que residem na cobertura dessa Estratégia poderão agendar suas consultas através do 0800;

**07-** Caso o médico não compareça para o atendimento das consultas (atestado médico, óbito em família, licença médica não esperada e outros) a Unidade deverá encaminhar a justificativa da ausência do médico através do e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br), e em seguida entrar em contato via telefone com a Sala de Situação para realização dos remanejamentos, o que deverá ser feito de duas formas:

- Sem aviso prévio: A Sala de Situação fará os remanejamentos e a Unidade avisa de imediato / forma presencial o dia da realização da consulta;
- Com aviso prévio: A Sala de Situação fará o cancelamento das vagas, realizará os remanejamentos e entrará em contato com usuário para informações a respeito da não realização da consulta, bem como para o repasse do novo agendamento;

**08-** Em caso de alterações de grade devido a férias, licenças (prêmio, matrimonial, interesse particular), folgas, capacitações /treinamentos/ simpósios / congressos / seminários / cursos devidamente autorizados pela SMS, a Unidade deverá informar através de e-mail

[agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br), à Sala de Situação com 15 (quinze) dias de antecedência, a fim de que os cancelamentos sejam feitos em tempo hábil.

Em caso de desistência do profissional ao pedido efetuado anteriormente, a Unidade deverá informar também através de e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br), à Sala de Situação o mais breve possível para reinserção das vagas no sistema CallMed;

**09-** Exonerações, transferências, demissões ou pedido de desligamento, as Unidades deverão comunicar de imediato através de e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br) à Sala de Situação para tomada de providências quanto ao cancelamento de vagas e/ou remanejamentos de consultas;

**10-** Em caso de reforma da estrutura física ou qualquer outro fator previsível que inviabilize o atendimento médico como detetização por exemplo, a Unidade deverá comunicar através de e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br), obedecendo ao prazo de 15 (quinze) dias previsto em portaria;

Em casos não previsíveis, como falta de energia, água e outros, a Unidade deverá comunicar através do e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br) o fato, para providências quanto ao cancelamento de vagas e/ou remanejamentos de consultas;

**11 –** Alterações de horário / dia de atendimento médico, a Unidade deverá comunicar através do e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br), obedecendo ao prazo de 15 (quinze) dias previstos em portaria, para providências quanto ao cancelamento de vagas e/ou remanejamentos de consultas;

**12-** Em casos de afastamentos temporários ou licenças por tempo indeterminado, a Unidade deverá comunicar o retorno do profissional através do e-mail [agendapadraoapgyn@idtech.org.br](mailto:agendapadraoapgyn@idtech.org.br) com 15 (quinze) dias de antecedência, a fim de que as vagas sejam disponibilizadas no sistema para agendamento;

**13-** O usuário após consulta médica agendada pelo Teleconsulta, se encaminhado para atendimento com especialista, deverá seguir a rotina atual existente na Unidade, ou seja, se apresentar ao guichê destinado à marcação de consultas especializadas e solicitar o procedimento.

**Anexo 06            Grade contendo alteração dos horários/dias de atendimento dos profissionais do Cais Garavelo;**

UNIDADE DE SAÚDE CAIS GARAVELO

Especialidade	CRM	Nome	H_SEG	Q_SEG	H_TER	Q_TER	H_QUA	Q_QUA	H_QUI	Q_QUI	H_SEX	Q_SEX	TOTAL
			08:00	20	08:00	20	08:00	20	08:00	20	08:00	20	
CLINICO GERAL	6237	JOÃO NÓBREGA ALMEIDA	14:00	20	14:00	20	14:00	20	14:00	20	0	0	160
			0	0	0	0	07:30	40	0	0	07:30	40	160
CLINICO GERAL	9850	MARCO VINICIOS OLIVEIRA SANTANA	0	0	0	0	10:00	40	0	0	10:00	40	70
CLINICO GERAL	3650	MARIA AUXILIADORA ALVES DANTAS	07:00	10	07:00	40	07:00	10	00:00	0	07:00	10	80
CLINICO GERAL	11201	MARIA RITA LOPES MAIA	12:00	20	12:00	20	12:00	20	12:00	20	0	0	80
CLINICO GERAL	5913	OSVALDO CAETANO DE SOUSA	08:00	20	08:00	20	0	0	08:00	20	08:00	20	40
CLINICO GERAL	11205	RODRIGO BUFAIÇAL ALMEIDA	14:00	20	14:30	20	0	0	0	0	0	0	40
<b>TOTAL DE VAGAS PARA CLINICO GERAL</b>													
GINECOLOGIA	11258	FLAVIO HENRIQUE CAETANO SOUSA	12:00	40	0	0	0	0	0	0	0	0	40
GINECOLOGIA	6579	FRANCISCO BATISTA DE PAULA	0	0	10:00	20	0	0	0	0	0	0	80
			0	0	15:00	20	0	0	15:00	20	0	0	40
GINECOLOGIA	10803	TULIO SÉRGIO DE OLIVEIRA	0	0	10:00	40	0	0	0	0	0	0	40
GINECOLOGIA	12301	RODRIGO EDUARDO BRITO	17:00	20	0	0	0	0	0	0	13:00	20	40
<b>TOTAL DE VAGAS PARA GINECOLOGIA</b>													
PEDIATRIA	13630	FRANCISCO DE ANDRADE PORTO NETO	14:00	20	14:00	40	14:00	40	14:00	20	0	0	120
PEDIATRIA	2139	JOAQUIM LÚCIO DE PAULA	12:00	30	0	0	14:00	30	12:00	20	0	0	80
<b>TOTAL DE VAGAS PEDIATRIA</b>													
CIRURGIA PEDIATRICA	11332	HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO	17:00	20	0	0	17:00	20	0	0	0	0	40
<b>TOTAL GERAL DE VAGAS DISPONIBILIZADAS SEMANALMENTE</b>													
													990

Aparecida de Goiânia, 21 de julho de 2010.

**Anexo 07**

**Recortes de Jornais, mês de Julho/2010**

Jornal: O Hoje	Data: 23/07/2010
Caderno/Coluna: Cidades	Pág: 4

▮▮ APARECIDA

## COMEÇA TREINAMENTO PARA TELECONSULTAS

O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (Idtech), responsável por implantar e gerenciar o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia, promove hoje e sábado treinamento teórico com os agentes que farão o agendamento de consultas básicas e não emergenciais no SUS à população aparecidense. O treinamento ocorre no auditório da Secretaria Municipal de Educação, à Rua 4, esquina com a 5, Setor Araguaia, das 8 às 18h na sexta e 8 às 13h no sábado. (Da Redação)

<b>Jornal:</b> Diário da Manhã	<b>Data:</b> 23/07/2010
<b>Caderno/Coluna:</b> Café da Manhã (Ulisses Aesse)	<b>Pág:</b> 4

### **Teleconsulta em Aparecida**

O Idtech (ele é responsável por implantar e gerenciar o **Teleconsulta de Aparecida**) promove hoje e amanhã treinamento teórico com os agentes que farão o teleatendimento de consultas básicas no **SUS** à população apareciden- se. Eles receberão informações es- senciais para o atendimento hu- manizado aos usuários como o fluxo do **Sistema Único de Saúde**, noções de atendimento e doen- ças mais prevalentes na popula- ção. A inauguração do Telecon- sulta está marcada para o próxi- mo dia 5 de agosto.

<b>Jornal:</b> Diário da Manhã	<b>Data:</b> 23/07/2010
<b>Caderno/Coluna:</b> Fio Direto (Tainá Borela)	<b>Pág:</b> 14

► O Idtech, responsável por implantar e gerenciar o Teleconsulta de Aparecida de Goiânia, promove nesta sexta e sábado, dias 23 e 24 de julho, treinamento teórico com os agentes que farão o teleagendamento de consultas básicas no SUS à população aparecidense. O prefeito Maguito Vilela vai inaugurar o serviço no próximo dia 5 de agosto.

<b>Jornal:</b> O Hoje	<b>Data:</b> 23/07/2010
<b>Caderno/Coluna:</b> Xequê Mate (Suely Arantes)	<b>Pág:</b> 11

### **JÁ EXISTE**

Sobre a proposta do deputado Marlúcio Pereira para estabelecer prazos máximos para a espera por procedimentos médicos nas unidades da rede de saúde pública em Goiás, a prefeitura informa que o Teleconsulta já faz isso, e muito bem, em Goiânia e o serviço está a caminho de Aparecida.

### **NOS TRINQUES**

Segundo a assessoria de imprensa, desde a inauguração do Teleconsulta, há quatro anos, as consultas são asseguradas em no máximo sete dias. Idosos, gestantes e crianças são atendidos em 24 horas. Usuários com sintomas considerados de risco tem agendamento para até 48 horas.

**SAÚDE**

## Aparecida terá sistema de teleconsulta

A partir do dia 5 de agosto, a população de Aparecida de Goiânia contará com a Central de Atendimento ao Cidadão (Teleconsulta). Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) do município poderão agendar suas consultas gratuitamente por meio do telefone 0800-646-1590, aos sábados, domingos e feriados, das 7 às 19 horas.

O objetivo do sistema é eliminar as filas para a marcação de consultas médicas eletivas básicas, nas especialidades de clínicos gerais, ginecologistas, obstetras e pediatras.

Os agentes que farão o agendamento das consultas estão passando por um treinamento no auditório da Secretaria Municipal de Educação, no Setor Araguaia, em Aparecida. Hoje, as aulas serão ministradas das 8 às 13 horas. Os candidatos receberão informações sobre o fluxo do SUS, noções de atendimento, doenças mais prevalentes na população, além do funcionamento do sistema de agendamento de consultas.

A equipe de atendimento do Teleconsulta será formada por 48 agentes, além de supervisores, gerente de unidade, enfermeiros e médicos, que acompanharão todas as atividades.

### **Tome nota**

*Moradores de Aparecida poderão agendar consultas*

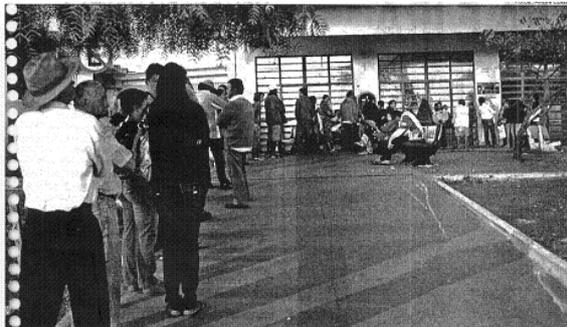
**0800-646-1590**

é o número do Teleconsulta que começa a funcionar em Aparecida a partir do dia 5 de agosto

<b>Jornal:</b> O Hoje	<b>Data:</b> 10/06/2010
<b>Caderno/Coluna:</b> Armazém Geral (Britz Lopes)	<b>Pág:</b> 2

### **UM DIA SAI!**

O Idtech, responsável pelo Teleconsulta em Aparecida de Goiânia, informa que o serviço de agendamento por telefone não entrou em funcionamento porque aguarda a instalação das linhas telefônicas e internet pela operadora Oi/Brasil Telecom.



De Espera para consulta e pegar cheque de exame no Cais do Garavelo, em Aparecida de Goiânia: sem garantia de atendimento

# UMA NOITE EM FILA NÃO GARANTE ATENDIMENTO

Vicinius Mamede

As três noites em claro em frente ao Cais do Garavelo, em Aparecida de Goiânia, não foram suficientes para que dona de casa, Tereza Rodrigues do Nascimento, de 42 anos, conseguisse o atendimento para a mãe, Maria Buarques, 88, que está próxima de perder a visão vitimada pela catarata. Após intermináveis filas para o atendimento em um consultório clínico, Tereza precisou dormir ainda por três madrugadas na entrada de um dos maiores postos de saúde de Aparecida de Goiânia, o "chequeiro" para consulta com o oftalmologista sem sucesso.



Tereza Rodrigues do Nascimento ao lado de Rábria Correia

Na manhã de sexta, ela liderava a fila e a primeira a entrar no Cais assim que as portas foram abertas às 7h. Nojido que estava, ela chegou às 23h do dia anterior para não correr o risco de ser excluída dos guichês de atendimento e ser forçada a voltar para casa. Ela chegou ao posto às 23h e ficou na fila até as 7h da manhã seguinte. Depois de esperar mais de 50 horas, ela conseguiu o atendimento na manhã anterior à de sexta, na mesma noite que conseguiu o atendimento em um consultório clínico. Ela chegou ao posto às 23h e ficou na fila até as 7h da manhã seguinte. Depois de esperar mais de 50 horas, ela conseguiu o atendimento na manhã anterior à de sexta, na mesma noite que conseguiu o atendimento em um consultório clínico.

Após ser atendida pelo clínico na mesma unidade e receber um tapa-olhos como remédio às fortes dores que sente em consequência da prótese colocada no olho direito, Rábria apenas saiu para ver a dor ter fim após a consulta com o oftalmologista. Assim como Tereza, que chegou ao posto às 23h e ficou na fila até as 7h da manhã seguinte. Depois de esperar mais de 50 horas, ela conseguiu o atendimento na manhã anterior à de sexta, na mesma noite que conseguiu o atendimento em um consultório clínico.

ra casa com as mãos vazias. As 6h30 um guarda municipal saiu da unidade para ajudar a organizar a fila. A espera pelo chequeiro se aproximava do fim. Religiosamente às 7h os portões foram abertos. A fila que tinha se mantido organizada até aquela hora foi desfeita e se transformou em um estouro de pessoas. Enquanto algumas pessoas e um guarda lutavam para organizar novamente a fila, uma das atendidas deu um destino diferente. A família perdoada no Sítioleg - software que disponibiliza os encaminhamentos - faria com que todos fivessem que esperar um pouco mais.

Com os documentos de loteria nas mãos, mesmo com a loteria, as atendidas tentavam concluir o atendimento da primeira da fila. Elas digitaram, questionavam a dona-de-casa, mas nada de disponibilizar o chequeiro. Assim, seguíam até as dez da manhã quando, sem sucesso, deixaram as portas e se aproximaram de ocupá-las da longa fila foram atendidas a reatarm no período da tarde com a seguinte movimentação: por outro sistema, a loteria normalizada. A loteria normalizada seguiu o mesmo caminho. Assim, a loteria normalizada seguiu o mesmo caminho. Assim, a loteria normalizada seguiu o mesmo caminho.

## R-EFEITURA APONTA PROBLEMAS TECNICOS

Quilônada sobre o número de pessoas que morrem em frente ao Cais do Garavelo naquele dia, a superintendente de atenção integral, Maria Buarques do Nascimento, afirmou que os problemas já foram resolvidos e a distribuição aconteceu de modo normal naquela mesma tarde.



Indivíduos em guichê do Cais do Garavelo: sem atendimento

Além de acordo com a superintendente, mais de 60 colaboradores estão sendo treinados, para que Aparecida ofereça o mesmo de tele-consultas, a exemplo do que já acontece na cidade de Goiânia. Em referência, a assessora da Secretaria Municipal de Saúde de

Diretor do controle interno da saúde de Aparecida, Leonardo Reis informou que os pacientes com dificuldade em conseguir consultas ou encaminhamentos podem procurar diretamente a Agência de Controle de Avaliação de Saúde, localizada na região central da cidade de Aparecida. Ainda segundo o diretor, os encaminhamentos nas unidades de Aparecida são realizados de 10 em 10 dias visto o grande fluxo de atendimentos na cidade.

Ele pontuou que a cidade conta com médicos de todas as especialidades prontos ao atendimento a população. Porém, ressaltou que em algumas modalidades médicas, como a reumatologia ou a otorrinolaringologia, a quantidade de profissionais ainda é pequena frente à procura. (V.M.)

## NO PAÍS, PLANOS DE SAÚDE COM PROBLEMAS

Avaliação do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) a partir de dados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios (Pnad), do IBGE, aponta que 68,3 mil usuários de planos de saúde no Brasil tiveram algum tipo de dificuldade em 2008 para conseguir atendimento pelo correio médico.

A falta de horário compatível e a de atendimento quando solicitado foram os motivos mais frequentes para a dificuldade de acesso, com, respectivamente, 20% e 18% das respostas. No Sistema Único de Saúde (SUS), falta de dinheiro e de atendimento foram os motivos mais frequentes para as dificuldades de assistência, manifestados por 42% dos entrevistados na Pnad. Dados da própria Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre a qualidade dos serviços apontaram dificuldades das operadoras para garantir níveis de atendimento suficientes para os usuários. Um estudo apontou que das 35 maiores operadoras do mercado em número de clientes, 15% tinham deficiência na oferta garantida pelo contrato de consultórios, hospitais e laboratórios.

## SEGMENTAÇÃO TEM REAJUSTES LIBERADOS

Esquecidos na regulamentação dos planos de saúde em 1998, os coletivos são motivo de desespero para pequenos empresários e grupos que recorrem a eles para fugir dos altos preços dos individuais. Sem força para negociar com as operadoras - do setor, os

68,3 mil usuários com problemas de acesso são uma parcela ínfima do universo de 49,7 milhões de usuários de planos apurados pela Pnad. Apenas 1,5% têm problemas de acesso, e os planos tiveram 80% de bom e ótimo. São casos isolados, mas que ganham destaque na imprensa, apontou. "Tudo isso", questionou o diretor-presidente da agência, Maurício Coschin, ao comentar os números durante entrevista. "É significativo". A agência realizou análises sobre abrangência da rede das operadoras e tempo de espera, atrelados ao desenvolvimento de indicadores sobre quais períodos seriam aceitáveis. "Não é razoável ter alguém que paga um plano e não consegue acesso. Não basta ter um bom livro de referência se não estiver atrelado a qualidade e acesso", disse Coschin. "Isso desmascara e refirma um problema do qual tanto falamos", afirma a advogada Danisla Tretel, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. O levantamento do IESS a partir da Pnad reforça ainda o fim dos planos coletivos no mercado brasileiro. Mostra que, em 2008, 58,1% dos usuários de planos com acesso prejudicado à saúde em um ano. José Coschin, superintendente do IESS, entidade mantida por operadores de plano, destaca que

empregado ou pelo empregado via contrato de trabalho. Há ainda os planos coletivos por adesão: entidades, profissionais e grupos de classe, um sindicato, oferecem um plano para pessoas da categoria. Também há situações em que pessoas que

**Anexo 08**

**Cópias de ofícios encaminhados em Julho/2010**



**IDTECH**

www.idtech.com.br

Ofício nº 690/2010-COEX

Goiânia, 01 de Julho de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 01 (uma) mídia DVD-R contendo Clipping de TV "Teleconsulta Aparecida de Goiânia" referente à falta de médicos no dia 21 de Junho de 2010 no Jornal Balanço Geral (TV Record) e 22 de Junho de 2010 no Jornal Goiás no Ar (TV Record).

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,

  
**José Claudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.  
**Rafael Gouveia Nakamura**  
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia - Go.  
NESTA



**IDTECH**  
INSTITUTO DE TECNOLOGIA E GESTÃO

idtech@idtech.org.br

Ofício nº 702/2010-COEX

Goiânia, 06 de Julho de 2010.

Prezada Senhora,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 09 – Junho/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – AME, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG e Central de Atendimento ao Cidadão – TELECONSULTA, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilma. Sra.  
**Dra. Márcia Canutto**  
Superintendência da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go.  
Aparecida de Goiânia - GO



**IDTECH**

IDTECH CONTROL

Ofício nº 703/2010-COEX

Goiânia, 06 de Julho de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 09 – Junho/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – AME, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG e Central de Atendimento ao Cidadão – TELECONSULTA, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.  
**Rafael Gouveia Nakamura**  
DD. Secretário de Saúde  
Aparecida de Goiânia – Go.





**IDTECH**

IDTECH.ORG.BR

Ofício nº 704/2010-COEX

Goânia, 06 de Julho de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar, em anexo, Relatórios de Gestão nº 09 – Junho/2010 dos projetos: Ambulatório Médico Especializado – AME, Serviços de Controle, Regulação, Avaliação e Auditoria – PRÓ-REG e Central de Atendimento ao Cidadão – TELECONSULTA, para conhecimento e análise de Vossa Senhoria.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
**José Claudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.

**Dr. Leonardo Mariano Reis**

Coordenador de Planejamento, Controle, Avaliação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde de Aparecida de Goiânia – Go.  
Aparecida de Goiânia - GO

Ofício nº 718/2010-COEX

Goiânia, 12 de Julho de 2010.

Senhor Secretário,

Acusamos o recebimento do Ofício N.º 736/SUP AIS de 07 de Julho de 2010 e recebido neste IDTECH em 09 de Julho do corrente ano.

À respeito, vimos esclarecer a Vossa Senhoria que todas e quaisquer correspondências oficiais endereçadas a esta organização social deverão ser endereçadas à sua Coordenação Executiva, na pessoa do seu titular que tem a responsabilidade de despachar segundo o seu conteúdo e natureza, para as demais coordenações do IDTECH.

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo



Ilmo. Sr.  
**Dr. Rafael Gouveia Nakamura**  
Secretário Municipal de Saúde  
NESTA



**IDTECH**  
SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E CONSULTORIA

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E CONSULTORIA

Ofício nº 749/2010-COEX

Goiânia, 23 de Julho de 2010.

Prezado Senhor,

Servimo-nos do presente para encaminhar em anexo 02 (duas) mídias DVD-R contendo Clipping de TV “Reclamações das filas para marcação de consultas e falta de médicos” dia 21/07/2010 no Jornal Anhanguera 1ª Edição (TV Anhanguera) e dia 22/07/2010 no Jornal Bom Dia Goiás (TV Anhanguera).

Ao ensejo, nos colocamos ao inteiro dispor e externamos os cordiais cumprimentos.

Atenciosamente,

  
**José Cláudio Romero**  
Coordenador Executivo

Ilmo. Sr.  
**Rafael Gouveia Nakamura**  
DD. Secretário Municipal de Saúde do Município de Aparecida de Goiânia – Go.  
NESTA

**Anexo 09            Relatório de Status do Sistema, mês de Julho/2010.**



---

# Relatório de Status

---

- Produção mensal -  
Sistema Saúde

Assessoria de Tecnologia da Informação  
Período: 01/07/2010 a 31/07/2010

---

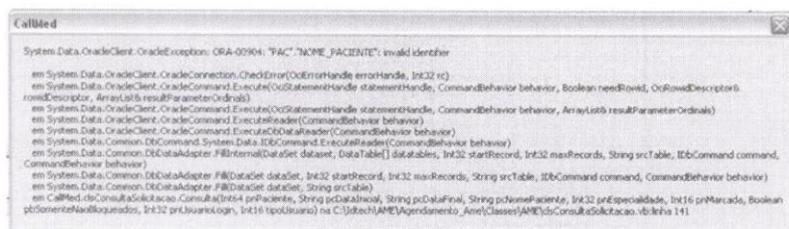
<b>Identificação do Projeto</b>	
<b>Nome do Projeto:</b>	Projeto Sistema Saúde
<b>Descrição do Projeto:</b>	Esse projeto consiste no desenvolvimento de um sistema de gestão pública de saúde, que visa a informatização das atividades, como atendimento ambulatorial levando a rede de saúde a novos patamares de resolutividade e eficiência. Esta ferramenta proverá o fácil acesso de comunicação entre as unidades de saúde, sendo capaz de atender a demanda pelo atendimento ambulatorial e controle de consultas especializadas e de forma amigável e prática ao uso das unidades e profissionais de saúde. Esta ferramenta está sendo desenvolvida em versão desktop e logo será migrada para a versão web.
<b>Elaborado por:</b>	Kássia Cristina
<b>Assessor de Tecnologia:</b>	Adonai Andrade
<b>Equipe:</b>	Kássia Cristina e Vitor Santana
<b>Período referente:</b>	01/06/2010 a 30/06/2010

<b>Atividades Feitas</b>
--------------------------

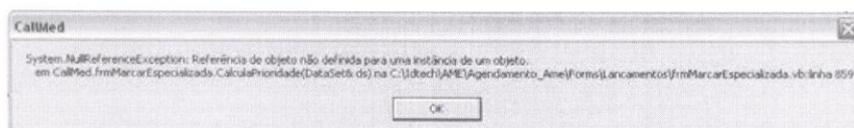
- Continuação do desenvolvimento do sistema com correção dos testes; Os erros abaixo listados foram analisados e solucionados neste mês:
  - 01 - Alterar o tempo de solicitação entre as consultas básicas e as consultas especializadas (Qual prazo para que possa ser feita a solicitação de consultas especializadas? Atualmente no sistema está dois dias). Para este problema fica definido que como essa é uma das regras que ainda há dúvidas quanto ao funcionamento, esse tempo de solicitação poderá ser alterado posteriormente;
  - 02 - Ao ter passado a data de solicitação da consulta, se o sistema não mostrar como 'solicitação permitida' mesmo trocando de especialidade (poderá ver a hipótese até de no caso, trazer os dados de forma bloqueada);
  - 03 - Na solicitação de especializadas, o sistema não permite busca pelo ID do paciente;
  - 04 - Qual o tempo necessário para marcar outra consulta de uma mesma especialidade ao paciente? No sistema atualmente, para uma consulta de cardiologista que ocorreu no dia 01.07.10, mesmo se já houver acontecido uma consulta de clinico, não será permitido marcar outra consulta para cardiologista;
  - 05 - Na tela de recepção do paciente, tanto o agente do PRÓ-REG quanto o agente das unidades de saúde só poderão ter acesso as consultas MARCADAS. Desabilitar a opção de pesquisa das consultas NÃO MARCADAS e TODAS;
  - 06 - Bloquear o acesso de agentes de atendimento do AME as unidades de saúde. Ou seja, cada agente poderá ter acesso apenas à sua respectiva unidade;
  - 07 - Na tela de marcação do Teleconsulta direcionar o foco de logradouro para complemento. Ele está encaminhado para o endereço da unidade de saúde;



- 08 – Na tela de solicitação de especializada não permitir que o agente de atendimento vá para a tela de cadastro sem que tenha selecionado uma consulta básica; (pode evitar que o agente de atendimento utilize o cadastro de forma desnecessária, ou até mesmo perca tempo fazendo uma solicitação que não vai poder ser realizada);
- 09 – Quando se abre a abrangência no sistema do Teleconsulta o sistema mostra o AME na lista de unidades de saúde. É necessário que crie um tipo novo de unidade de saúde para que seja enquadrado o AME;
- 10 - O perfil de atendimento agente PRÓ-REG deve ser da mesma forma do agente de atendimento das unidades de saúde, e atualmente o perfil de agente de atendimento PRÓ-REG, tem todos os acessos que um supervisor tem;
- 11 - Quando o agente de atendimento das unidades pesquisar um paciente fora da data atual (tela de recepção do paciente), o sistema não poderá permitir que uma consulta da data diferente da data atual seja confirmada;
- 12 - Disponibilizar logoff do sistema para o perfil dos agentes das unidades de saúde;
- 13 - A grid de consulta das solicitações de especializadas está trazendo todas as especialidades, tanto as básicas, quanto as especializadas. Pela lógica do sistema, deve mostrar apenas as básicas;
- 14 - Na tela de solicitação de especializada, quando a consulta básica é na data atual, o sistema não permite que seja feita a solicitação;
- 15 - Na tela de recepção do paciente, do agente de atendimento do AME, disponibilizar somente especialidades de especializadas;
- 16 – Ao selecionar uma consulta de atenção básica que não permite marcação o painel de dados, fazer com que o cadastro de solicitação fique desabilitado;
- 17 – No perfil de atendimento das unidades de saúde ao entrar na tela de recepção de atendimento e solicitação de especializadas, abre **automático** a tela de contato;
- 18 - Na tela de solicitação de consultas, quando clica na grid de consultas solicitadas (na tela do cadastro), a última linha que mostra ‘Dados da Consulta Marcada’, quando clica em uma solicitação que teve a consulta marcada ele mostra a consulta, porém, quando clica em uma consulta que foi apenas solicitada e não marcada o sistema mantém os dados da última consulta mostrada;
- 19 - Ao requisitar uma nova solicitação de consulta, o sistema está trazendo na grid, consultas confirmadas que não chegaram a ser marcadas, foram apenas solicitadas (ainda em teste);
- 20 – Na tela de recepção do paciente, do agente de atendimento das unidades de saúde (tipo de operador 16), disponibilizar somente especialidades básicas;
- 21 – No contato quando se coloca a data inicial e data final, o sistema não traz todas as solicitações, somente as de datas mais recentes; (Mesmo tendo no banco de dados). Conferir novamente, se o sistema está trazendo apenas 01 solicitação por vez.
- 22 – Na geração da agenda, ao escolher uma especialidade, se a mesma for do nível especializada e se a combobox do nível de atenção tiver atenção básica, o sistema não mostrará as consultas, (ver possibilidade do sistema não ler a combobox no nível de atenção, no caso da escolha de alguma especialidade específica);
- 23 – Quando exclui algum registro antes de gerar a grade, o primeiro registro da grid não é excluído;
- 24 – Mover o arquivo de consultas que já foram incluídas no sistema para a pasta CONFIRMADOS, da mesma forma que funciona atualmente no Teleconsulta de Goiânia;
- 25 – Na tela de marcação de consultas especializadas, ao mandar pesquisar o nome do paciente com a combobox em consultas “marcadas”, o sistema exibe o seguinte erro:



26 – Em seguida a esse erro, quando da o ok, o sistema gera esse próximo erro:



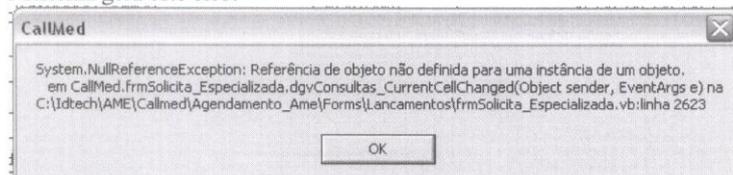
27 – Na tela de solicitação de consulta especializada, alterar o campo indicação clínica para ‘motivo do encaminhamento’;

28 – Exibir alerta que as consultas especializadas foram marcadas e retirá-las da grid; (na tela de marcação de especializadas);

29 – Na tela de recepção do paciente ao tentar substituir o paciente sem nenhum outro paciente selecionado na grid, o sistema deve bloquear a tela e impedir que seja aberta a menos que tenha selecionado um paciente na tela de recepção;

30 – Na tela de recepção do paciente o botão ‘inserir paciente’ não está funcionando;

31 - Na tela de solicitação de consultas especializadas, ao mandar ordenar a grid de consultas solicitadas, o sistema gera este erro:



Demais atividades realizadas:

- a) Inserção da agenda padrão do AME, acrescentando alguns profissionais que ainda não haviam sido cadastrados;
- b) Testes com a função de importação de arquivo para a inserção de vagas no banco de dados;
- c) Replicação do banco de dados feita pelo administrador de banco de dados Leonardo, sendo que a mesma ainda não está funcionando em tempo real nos dois bancos de dados e sim a cada 100 MB;
- d) Atualização do sistema Teleconsulta para a realização do treinamento dos agentes das unidades de saúde;
- e) Realização do treinamento em dois dias com os agentes de atendimento das unidades de saúde;



#### Atividades que foram previstas para o referido período

- a) Ver com o Leonardo a solução da replicação do banco do Teleconsulta;
- b) Concluir a importação da agenda padrão do Ame, assim que a Coordenação Técnica passar para a ASTEC;
- c) Continuar a verificação das listas de erros elaboradas com os testes do sistema;
- d) Definir com ASTEC e COTEC até com qual idade os pacientes se encaixam na especialidade Cardiologia Pediátrica; (pendente)

#### Atividades previstas para as próximas semanas

Correção dos erros que ainda estão pendentes:

Na tela de contato, ao finalizar uma lista de contatos, deixando alguns em aberto e fechando outros, o sistema não mostra mais nenhum contato a ser feito, nem os que ainda estão em aberto;

- a) Ao abrir e fechar de novo a tela de contato o sistema traz para tela os contatos que já estão fechados;
- b) Na marcação de consultas especializadas, ao fazer três solicitações, para as idades 04,24,26 respectivamente, o sistema dá prioridade para a ultima consulta solicitada, e o certo seria dar prioridade para a primeira solicitação;
- c) Conflito na marcação de consultas especializadas: ao marcar uma consulta com 04 pacientes diferentes nas diferentes idades: 04,64,10 e 25 anos, nas respectivas ordem de solicitação, o sistema tendo somente 03 consultas disponíveis traz o seguinte resultado: A prioridade maior é o paciente de 64 anos, a segunda prioridade é para o paciente de 04 anos, porém, o paciente de 10 e 25 anos, captam o mesmo numero de consulta do paciente com 64 anos, e quem fica com a consulta que deveria estar com o paciente de 64 anos é o paciente de 25 anos, o ultimo a solicitar a consulta. A ordem de prioridade da consulta foi percebida pela ordem numérica da consulta;
- d) O sistema não possibilita também a exclusão de vários registros de uma só vez;
- e) Pacientes inseridos pelo médico em consultas adicionais a grade, não avalia se o paciente tem uma consulta marcada para dias posteriores;
- f) Na tela de marcação do Teleconsulta não está buscando o bairro;
- g) Ao marcar um encaixe, está sendo disponibilizado marcar um paciente homem para ginecologia, ou seja, não está obedecendo às mesmas regras de negócio do Teleconsulta;
- h) Ao marcar um encaixe, fazer com que está consulta já retorne confirmada;
- i) Permitir que altere pelo menos os telefones na tela de solicitação de consulta especializada;
- j) Assim que abrir a tela de solicitação de consultas especializadas, bloquear os campos da tela para que force o agente de atendimento a pesquisar pelo paciente antes de tentar inserir o mesmo direto no cadastro;
- k) Colocar um total na tela de recepção para os pacientes confirmados;
- l) Instalar o sistema nas unidades de saúde;
- m) Atender as demandas de suporte técnico referente ao sistema nas unidades de saúde;

Goiânia, 31 de Julho de 2010.

Kássia Cristina Freitas  
Assessoria de Tecnologia da Informação

Relatório de Status – Produção Semanal

Página 5 de 5

Arquivo: STATUS JULHO-10 APDA

Última Atualização:31/07/2010 18:45h