



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA

Relatório Técnico de Visita Institucional nº0002/2020/CAOCIDADAN

Número SAJ-MP: 09.2020.00008324-4

RELATÓRIO DE VISITA INSTITUCIONAL

Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza

DATA: 30 de setembro

HORA: 09h

ENDEREÇO: Rua Barão do Rio Branco, 920, Centro

PARTICIPANTES:

Eneas Romero de Vasconcelos (coordenador do Caocidadania)

Nairim Tatiane Lima Chaves (analista ministerial – Direito)

Ana Cláudia Uchôa Albuquerque Carneiro (titular da 137ª promotoria de justiça de Fortaleza)

Tâmara Reis de Norões (analista ministerial – Serviço Social)

• **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA

Avenida Antônio Sales, nº 1740, Bairro: Dionísio Torres – Fortaleza/CE – CEP: 60135-101

Contatos: 85 3252-6352 / caocidadania@mpce.mp.br

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA

A Coordenadoria de Regulação, Avaliação, Controle e Auditoria das Ações e Serviços de Saúde (CORAC), órgão vinculado à Secretaria Municipal de Saúde do Fortaleza, é coordenado pela dra. Alessandra Pimentel de Sousa, responsável pelas informações prestadas nesse relatório, ao lado dos servidores que coordenam os setores subordinados à referida coordenadoria: Joana, Josete, Lícia, Kelma, Leonardo e Paulo.

Entre as atribuições da CORAC, estão o controle, avaliação, auditoria e contratualização dos serviços de saúde. O órgão funciona ininterruptamente, com profissionais em regime de plantão.

A coordenadora explicou que a pandemia trouxe mudanças no sistema de saúde e a regulação teve um papel muito importante no suporte aos pacientes com COVID-19, mas há ainda a necessidade de organizar e definir melhor o organograma do setor. No momento, há um procedimento no gabinete da secretaria com essa definição.

O Coordenador do Caocidadania, dr. Eneas Romero de Vasconcelos, falou da necessidade dessa padronização, para definição de responsabilidades. Ademais, ressaltou a também urgente necessidade de criação de protocolos, tanto clínicos como de gestão, bem definidos e sistematizados, com objetividade, impessoalidade e transparência.

Foram citados dois bons exemplos de fluxos já bem definidos no município: linha de cuidado do pé diabético e abdômen agudo. Explicaram que estão no início dos estudos para protocolo cardiológico, com realização de reunião no Hospital de Messejana.

A Coordenadora da CORAC, Alessandra Pimentel de Sousa, entende que os protocolos devem ser feitos pelo Estado, sendo Fortaleza apenas parte do processo.

• RECURSOS HUMANOS

Há cerca de 100 pessoas na equipe, sendo de 30 a 40 médicos, conforme informado pela Coordenadora da CORAC, Alessandra Pimentel de Sousa, que não soube informar o número exato. Em sua maioria, os médicos são estatutários. No momento, apenas um médico da equipe é cooperado.

• ATRIBUIÇÃO

A central de regulação subdivide-se, conforme suas atribuições, em

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA
organograma ainda em definição, pendente de normatização e publicização, nos seguintes setores:

.1 Setor Ambulatorial

Foi questionado pelos promotores qual a maior fila do setor ambulatorial. Alessandra explicou que a fila é o resultado de um vazio assistencial, quando há baixa oferta de serviços ou alta procura. Atualmente, cita como exemplo ultrassonografia (não materna), endoscopia e colonoscopia como as áreas com maior demanda.

Fortaleza conta com 4 policlínicas municipais, mas a ideia é ter uma em cada região do município, com a oferta de vários serviços. Explicou-se ainda que a atenção básica é o único ordenador do SUS. Todos os pacientes precisam estar na atenção básica: o posto ou a secretaria de saúde do município inserem o paciente no sistema para regulação pelo Estado. Se não for o caso de o paciente ficar na rede do Estado, ele é repassado para a regulação de Fortaleza, que dá o encaminhamento para o hospital. Se o mesmo paciente precisar de outro tratamento de saúde, que não seja oferecido pela unidade onde ele está, o paciente vai precisar voltar para a atenção básica para nova regulação.

Com a mudança de sistemas, foi mencionada a existência de pacientes regulados, mas sem identificação da origem do paciente. Outro problema citado foi a existência de clínicas populares nos arredores dos grandes hospitais, que de alguma forma, se utilizariam dos serviços desses hospitais.

Em relação ao funcionamento do setor ambulatorial, foi informado que está em fase de organização das filas pelo sistema FAST MEDIC. Os pacientes anteriores a 2018 ficam em busca ativa, ou seja, sem agendamento automático de consultas e exames. Em relação aos pacientes recentes, quando inseridos no sistema, pelo posto de saúde, por exemplo, o próprio sistema marca as consultas de forma automática, ficando a cargo da unidade básica informar ao paciente a data marcada. Para a lista de consultas e exames que precisam de regulação (vagas mais difíceis – chamadas de auditoria obrigatória), a marcação não é automática, o médico regulador é que vai analisar os casos e liberar de acordo com as prioridades.

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA

Quando a unidade de saúde não consegue confirmar com o paciente a tempo para realização da consulta/ exame, é possível que, na véspera, o posto insira outra pessoa.

Em relação ao absenteísmo dos pacientes regulados, problema também verificado no Estado, explicou-se que a unidade de saúde tenta realizar 3 contatos em horários diferentes com o paciente, a central de regulação também tenta os contatos. Se não há comparecimento no dia marcado, o paciente é inativado. Foi ressaltada, pelos promotores, a necessidade de se buscar uma solução, inclusive com parceria com a rede de assistência social, que possui muitos dados cadastrais atualizados das famílias.

Há técnicos de regulação também nas regionais.

.2 Setor Hospitalar

O setor de regulação das vagas hospitalares funciona ininterruptamente. Além do sistema FAST MEDIC, que está sendo implantado em toda a rede municipal, o controle do número de vagas disponíveis nas unidades é feito por ligações telefônicas. Diariamente são feitas 3 buscas nos seguintes horários: 07h30, 13h30 e 17h30. Os hospitais de porta aberta não costumam informar com precisam as vagas disponíveis. Mas há também os hospitais de porta fechada, que não recebem pacientes diretamente, apenas por regulação.

A regulação deve ser toda feita pelo FAST MEDIC. Se o paciente for do perfil assistencial do IJF, por exemplo, o hospital pode negar a recebê-lo, mas se o médico regulador, enquanto autoridade sanitária reguladora, discordar, vai tentar convencer o hospital a aceitá-lo.

Embora todos os hospitais estejam integrados ao FAST MEDIC, nem todos o utilizam adequadamente. No momento, apenas o SOPAI está com todos os dados regularizados, sendo possível, efetivamente, que toda a regulação seja feita pelo sistema, sem necessidade de ligações telefônicas e utilização de planilhas. Por enquanto, para os demais, além do sistema, ainda são necessárias as ligações, anotações das vagas no papel, transferência dos dados para planilhas de controle.

Há casos em que são detectados pacientes com perfil de vaga só da rede estadual. Nesse caso, o município de Fortaleza visualiza o paciente e envia para regulação

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA pelo Estado. Se o Estado não tiver vagas disponível para regulação, ele enviará o paciente de volta, pelo sistema, para o município.

Ao visualizar os hospitais no sistema, foram verificadas muitas inconsistências no número de vagas (total/ vagas/ ocupadas), com a criação de vagas fictícias pelos médicos reguladores, tendo em vista a não alimentação do sistema pelas unidades hospitalares – um grande problema apontado pelo setor.

.3 Setor de Cirurgias Eletivas

Atualmente há 9.124 pacientes, no total, aguardando cirurgias eletivas, mas esses dados foram migrados no UNISUS. O critério de priorização é a data de entrada em conjunto com o Swalis. A autorização para a cirurgia é sempre do médico regulador.

Nesse setor, a judicialização das demandas tem trazido muitos problemas, porque o critério de priorização também tem que levar em conta as decisões judiciais, fazendo com que pacientes que não entraram com processo judicial sejam preteridos.

• SISTEMAS UTILIZADOS

Foi explicado que o órgão está em processo de informatização para visualização das vagas nas unidades de saúde.

Antes, o sistema utilizado era o UNISUS, mas era muito limitado e não mostrava vários dados. Atualmente, todas as unidades de Fortaleza, rede própria e contratualizada, já iniciaram a utilização do sistema FAST MEDIC, que permite visualizar leitos vagos e ocupados, bem como fazer a regulação de leitos. Entretanto, alguns problemas ainda se apresentam:

- Os hospitais precisam fazer a alta do paciente dentro do sistema em tempo real, para possibilitar a visualização do leito que estiver disponível. Ainda se tem percebido resistência na alimentação do sistema;
- Os dados disponíveis no sistema ainda são muito inconsistentes, haja vista que houve migração do sistema anterior, mas as unidades hospitalares precisam fazer a “limpeza dos dados”.

Foi relatado ainda sobre o aplicativo “Serviços de Saúde Fortaleza”, que

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA

permite que os usuários recebam confirmação de marcação de consultas e exames, além de outras informações na área de saúde.

• NECESSIDADES DE APRIMORAMENTO

Durante a visita, foram verificadas diversas necessidades de aprimoramento institucional e jurídico normativo para garantir um sistema mais transparente, objetivo e com critérios técnicos. Dentre as principais necessidades de aprimoramento, verificou-se a necessidade das seguintes mudanças urgentes:

- Ainda não há controle sistemático dos serviços contratualizados. A secretaria não possui dados se forem prestados realmente todos os serviços contratados, embora o pagamento seja feito pelo que efetivamente foi realizado, não havendo controle efetivo entre demanda e oferta.
- Os hospitais ainda não alimentam o sistema FAST MEDIC corretamente e em tempo real, fazendo com que as ligações telefônicas diárias continuem sendo necessárias para saber a disponibilidade ou não de vagas;
- Necessidade de que as altas médicas nos hospitais sejam imediatamente colocadas no sistema para que não haja distorção nos dados em face do atraso na alimentação das altas no sistema que não refletem a realidade;
- Há lacunas em relação à comunicação entre a Central do Estado e do Município, sendo necessária a criação de protocolo de gestão da relação entre as centrais bem como de protocolos clínicos vinculantes e normatizados;
- Necessidade de publicização das filas para o Ministério Público para que se possa controlar a situação da demanda e da oferta bem como da posição do paciente na fila;
- **Visualização por intermédio de sistema online em tempo real** de todas as vagas de leitos disponíveis ou ocupados em todos os hospitais do Estado e município;
- Verificação da oferta e demanda e tempo na regulação dos pacientes cardiológicos no HU, Messejana e pacientes do interior em face da gravidade dos casos e da urgência.



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA CIDADANIA - CAOCIDADANIA
6. CONCLUSÃO

Encaminhe-se esse relatório para as Promotorias de Saúde Pública de Fortaleza-Ce e se dê a publicidade na página inicial do Cao Cidadania.

Fortaleza, 23 de outubro de 2020.

(assinado eletronicamente)
Eneas Romero de Vasconcelos
Promotor de Justiça
Coordenador do Caocidadania