



DIRETORIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E INOVAÇÃO

MEMORANDO Nº 3013709 - DEPGI/EMSERH

São Luís ,22 de agosto de 2024

À Sua Senhoria, a Senhora
LIDIA CUNHA SCHRAMM
Chefe do Núcleo Jurídico - EMSERH
Nesta

Assunto: PROJETO PADRÃO PRIORIDADE LEGAL - POLICLÍNICA VILA LUIZÃO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO:

A Policlínica da Vila Luizão está passando por melhorias no intuito de aumentar o acesso dos usuários aos serviços de saúde prestados na unidade. Isto deve-se a implementação do novo método de Gestão para as Policlínicas, em que a Vila Luizão está sendo o piloto do projeto.

No decorrer do projeto, foi identificado erros na utilização de filas de prioridades, em que é utilizado o método de intercalação, ou seja, chama-se uma pessoa da fila geral e outra da prioridade. Este método, no entanto, não é correto pois algumas pessoas com prioridade não são contempladas, tendo em vista que acabam ficando por último na intercalação. Ademais, a Policlínica já havia sido notificada por duas vezes pelo **Ministério Público** sobre a inexistência de um guichê para atendimento prioritário, reiterando esta problemática na unidade.

Dessa forma, sugere-se padronizar o atendimento ao usuário de saúde baseado na prioridade legal. O propósito é estabelecer um padrão dentro da Policlínica da Vila Luizão com base na prioridade legal (lei nacional, estadual e municipal).

A princípio, o projeto sugere três categorias de senhas:

- a) Geral:** a senha geral abrange todas as pessoas que não se enquadram em nenhum grupo de prioridade;
- b) Prioridade:** abrange as pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista (TEA), diabetes, fibromialgia, mobilidade reduzida, obesas, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactantes, pessoas com criança de colo, doadores de sangue e pais ou responsáveis de crianças e adolescentes com TEA;

c) Prioridade 80+: abrange pessoas idosas com idade igual ou superior a 80 anos.

A prioridade 80+ se sobrepõe em relação as demais senhas, visto que a Lei nº 13.466/2017 inclui no texto do Estatuto a garantia de prioridade máxima aos cidadãos com mais de 80 anos em relação aos demais idosos. Diante disso, a relação de prioridade proposta é representada da seguinte forma: Prioridade 80+ > Prioridade > Geral.

Outro ponto mapeado e discutido, é o atendimento aos **detentos**, uma vez que a unidade recebe este público e de costume são os primeiros a serem atendidos. Embora não exista clareza sobre esta prioridade no que tange a legislação, se faz necessário priorizá-los levando em consideração a segurança deles e dos demais usuários e profissionais presentes na unidade.

2. OBJETIVO

2.1. Geral:

Este projeto tem como objetivo estabelecer um padrão de atendimento nas unidades de saúde ambulatoriais com base na prioridade legal (lei nacional, estadual e municipal), tendo como piloto a Policlínica da Vila Luizão.

2.2. Específicos:

- Organização do atendimento;
- Sistematização de processos;
- Melhora da percepção e orientação dos usuários na unidade;
- Otimização do fluxo de entrada e saída;
- Aumentar a satisfação do usuário.

3. SOLICITAÇÃO:

Atualmente a legislação nacional (Lei nº 10.148/2000), lista sete grupos que tem prioridade em qualquer atendimento, sendo eles: pessoas com deficiência, espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactantes, pessoas com mobilidade reduzidas, pessoas obesas, pessoas com criança de colo e doadores de sangue. Em relação a legislação estadual, são listados três grupos que possuem prioridade: pessoas com diabetes (Lei nº 11.056/2019), pessoas com fibromialgia (Lei nº 11.543/2021) e pais ou responsáveis de crianças e adolescentes com TEA (Lei nº 11.911/2023).

Diante disso, as solicitações ao Núcleo Jurídico são sobre as seguintes temáticas:

3.1. Categorias de prioridade: definição dos grupos de prioridades que deverão ser implementados na Policlínica (idosos; pessoas com deficiência; etc.);

3.2. Caracterização: quem se enquadra em cada categoria de prioridade;

3.3. Legislação: quais leis subsidiam cada categoria de prioridade, bem como a lei referente a cada categoria - âmbito federal, estadual e municipal;

3.4. Comprovação: é permitido solicitar documento de comprovação para cada categoria (evitando assim possíveis constrangimentos)? Quais tipos de documentos são aceitos por categoria?

3.5. Detentos: existe prioridade legal para detentos? Caso não haja essa definição, como a unidade deve proceder?

Diante do exposto, faz-se necessário a solicitação de orientação junto ao Núcleo Jurídico, quanto a legislação vigente aos tipos de atendimento prioritário, para respaldar as proposições deste projeto.

Colocamo-nos à disposição para eventuais dúvidas. Sem mais para o presente momento, reitero os votos de apreço e estima.

Atenciosamente,

PAULO EDUARDO PACHECO CARDOSO RONCHI
Diretor Executivo de Planejamento, Governança e Inovação
MAT: 012462 / EMSERH



Documento assinado eletronicamente por **PAULO EDUARDO PACHECO CARDOSO RONCHI, DIRETOR EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO, GOVERNANCA E INOVACAO - EMSERH**, em 23/08/2024, às 08:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ma.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **3013709** e o código CRC **F784F916**.

Av. Borborema, Nº 25 - Q 16 - Calhau CEP: 65.071-360, São Luís/MA Tel: (98) 3235-7333 |
CNPJ: 18.519.709/0001-63