

	PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA SECRETARIA DE SAUDE	Norma de Procedimento	SSP-NP
			04

Assunto:

SERVIÇO DE TRANSPORTE SANITÁRIO DE USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Versão: 02	Data de elaboração: V1 08/09/2015 V2 02/04/2024	Data da Aprovação: V1 30/09/2015 V2 22/04/2024	Data da Vigência: V2 22/04/2024
--------------------------	--	---	---

Ato de Aprovação: V1 Decreto nº 6.630/2015 V2 Decreto nº 6.127/2024	Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Saúde - SESA
--	---

Revisada em: 02/04/2024	Revisada por: Superintendência de Atenção Especializada à Saúde
-----------------------------------	---

Anexos:
Anexo I – Fluxograma de Transporte Sanitário Eletivo
Anexo II - Fluxograma de Transporte de Urgência de Baixa Complexidade
Anexo III - Fluxograma de Transporte de Alta Hospitalar

Aprovação:

Carimbo e Assinatura da Secretária Municipal de Saúde
Carimbo e Assinatura da Controladoria Geral do Município

1. Finalidade:

Estabelecer os procedimentos para o Serviço de Transporte Sanitário de Usuários do Sistema Único de Saúde na Serra/ES.

2. Abrangência:

Todos os municípios da Serra/ES que necessitem do Transporte Sanitário da SESA.

3. Base Legal e Regulamentar:

- Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
- Portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e define o Transporte Sanitário como um dos quatro sistemas logísticos que compõem a estrutura operacional das Redes de Atenção à Saúde;
- Resolução nº 13, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS;
- Portaria nº 2048/GM/MS, de 5 de novembro de 2002, referente ao Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, estabelece os princípios e diretrizes dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, as normas e critérios de funcionamento, classificação e cadastramento de serviços e envolve temas como a elaboração dos Planos Estaduais de

Atendimento às Urgências e Emergências, Regulação Médica das Urgências e Emergências, atendimento pré-hospitalar, atendimento pré-hospitalar móvel, atendimento hospitalar, transporte inter-hospitalar e ainda a criação de Núcleos de Educação em Urgências e proposição de grades curriculares para capacitação de recursos humanos da área;

- Lei Municipal nº5.390, de 17 de junho de 2015, que dispõe sobre o transporte para pacientes com doença renal crônica em tratamento nos hospitais públicos e nas clínicas de hemodiálise conveniadas ao Sistema Único de Saúde.

4. Conceitos:

4.1 Serviço de Transporte Sanitário (STS):

Tem como objetivo atender aos munícipes de Serra/ES nas seguintes situações:

- 4.1.1** Usuários com mobilidade reduzida ou nula, temporária ou permanente, que dificultem sua locomoção que necessitem de atendimento no âmbito do sistema SUS;
- 4.1.2** Usuários agendados pela Complexo de Regulação Municipal, para procedimentos médicos terapêuticos, indicados por serviços de saúde locais ou referenciados;
- 4.1.3** Remoção intra hospitalar e alta hospitalar.

4.2 Atendimento Eletivo:

O atendimento será realizado somente para aqueles que apresentam grau de dependência física (de acordo com os tipos de mobilidade para remoção eletiva), que os impossibilite ter acesso aos serviços de transporte coletivo ou particular, pois estes poderiam agravar sua situação clínica; e que realizam tratamento em instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde (SUS).

O transporte realizado pelo Serviço de Transporte Sanitário da Prefeitura Municipal da Serra (STSPMS) é destinado exclusivamente para tratamentos em saúde e não envolve caráter social. As pendências sociais devem ser dirigidas aos setores responsáveis com envolvimento de outras secretarias.

4.3 Tipos de Mobilidade para Remoção Eletiva:

4.3.1 Cadeira: Usuário que utiliza cadeira de rodas em casa e em todos os ambientes da comunidade, impulsionando-a ou sendo impulsionado por outra pessoa. Necessita de ajuda para subir e descer da cadeira de rodas;

4.3.2 Acamado: Usuário restrito ao leito e incapaz de realizar o auto-cuidado e/ou realiza com ajuda de terceiros. Necessita ser transportado em decúbito dorsal;

4.3.3 Deambulando: Usuário que consegue deambular com ou sem dificuldade e não apresenta déficit de mobilidade, mas apresenta-se debilitado ou enfraquecido após terapias ou procedimentos (hemodiálise, quimioterapia, radioterapia);

4.3.4 Sentado: Usuário que faz uso de muleta, andador ou deambula com dificuldade, mas possui capacidade de subir e descer do veículo com ajuda e possui firmeza para manter-se sentado durante o percurso;

4.3.5 Imobilizado: Usuário que apresenta complicações ortopédicas e/ou articulares, incapaz de deambular e necessita ser imobilizado em prancha para o transporte. Exemplo: cirurgia de coluna vertebral, cirurgia de articulação coxofemoral, imobilização de membros inferiores, patologias da coluna vertebral, dentre outras;

4.3.6 Acamado na Maca de Lona: Usuário acamado que mora em locais de difícil acesso e necessita ser removido de seu leito e conduzido até o veículo em maca de lona.

4.4 Tipos de Tratamentos atendidos pela STS:

4.4.1 Tratamento Eletivo Contínuo: São os atendimentos realizados para hemodiálise, câmara hiperbárica, quimioterapia, radioterapia, administração de medicamentos que necessitem monitorização e fisioterapia.

4.4.2 Tratamento Eletivo Único ou Esporádico: São os atendimentos realizados para as consultas especializadas, curativos de grande porte, revisões de cirurgias e exames de média e alta complexidade.

4.5 Critérios de Inclusão para Transporte Sanitário Eletivo:

Para solicitação de Atendimento Eletivo é necessário que um profissional de saúde da Unidade de Saúde de referência realize entrevista com o usuário e/ou seu responsável e descreva a situação clínica em que o mesmo se encontra, identificando o motivo pelo qual necessita ser transportado pela STS, conforme os critérios descritos abaixo:

- a. Usuário deve apresentar disfunção da mobilidade (conforme descrição dos tipos de mobilidade para remoção eletiva);

- b. Usuário deve ser morador de Serra/ES;
- c. Usuário deve realizar acompanhamento em uma das Unidades de Saúde do Município;
- d. Usuário deve ter procedimento ou consulta agendada em instituições vinculadas ao SUS;
- e. Usuário deve ter quadro clínico compatível com o tipo de transporte oferecido pela STS.

4.6 Situação Clínica para Atendimento Eletivo:

O quadro clínico do usuário não pode envolver intercorrências agudas ou procedimentos de urgência, pois estas situações devem ser abordadas como solicitações de atendimento de Urgência Básica.

4.7 Tipo de Tratamento ou Procedimento:

Descrever na solicitação de atendimento eletivo o tipo de tratamento ou procedimento que o usuário necessita.

4.8 Diagnóstico:

Descrever na solicitação de atendimento eletivo o diagnóstico médico. Este diagnóstico é importante para definição da real necessidade de remoção em veículo especial e também para identificar se o usuário necessita de cuidados diferenciados para patologias específicas (osteoporose, distúrbios da coagulação, labirintite, fraturas, dentre outras).

4.9 História da Doença Atual:

Descrever na solicitação de atendimento eletivo a história da doença atual (sinais e sintomas relacionados ao diagnóstico médico) para verificação da necessidade de transporte pelo STS. Para que o usuário seja transportado pelo STS é essencial que além do déficit da mobilidade, apresente justificativa para ser referenciado para outro serviço de atendimento (qual a sua necessidade de tratamento em saúde).

4.10 Tipo de Respiração:

Descrever, caso seja um usuário traqueostomizado ou que faz uso de oxigênio em domicílio, se existe alteração no padrão respiratório. Não poderão ser transportados de forma eletiva os usuários que estiverem dispnéicos ou com qualquer complicação aguda pulmonar.

4.11 Medicamentos em Uso:

Descrever todos os medicamentos em uso pelo usuário para verificação de necessidades especiais durante o transporte. Exemplos: uso de quimioterápicos que causam náusea e/ou vômito, devendo o usuário ser transportado o mais inclinado possível e com as janelas abertas; uso de anticoagulantes que causam sangramento fácil, devendo haver maior cuidado na manipulação para prevenir hematomas; uso de medicações anti-hipertensivas, devendo o usuário ser transportado com a cabeceira elevada e em decúbito dorsal.

5. Competência e Responsabilidades:

5.1 Compete as Unidades Básicas de Saúde e as Unidades Regionais de Saúde seguir as orientações contidas nesta Norma de Procedimento para a solicitação do STS;

5.2 Compete à SESA controlar e acompanhar a execução da presente Norma de Procedimento;

5.3 Compete à Gerência de Regulação fiscalizar a execução dos procedimentos realizados na presente Norma de Procedimento;

5.4 Compete à Superintendência de Atenção Especializada à Saúde revisar sempre que necessário a Norma de Procedimento;

5.5 Compete à Controladoria Geral do Município - CGM prestar apoio técnico e avaliar a eficiência dos procedimentos de controle, inerentes a presente Norma de Procedimento.

6. Procedimentos:

6.1 Execução do serviço:

6.1.1 Toda solicitação de transporte eletivo deve ser feita com no mínimo 10 dias úteis de antecedência;

6.1.2 Caso seja necessário prolongar o tratamento ou alterar dias ou horários, deverá ser feito um novo cadastro no STS;

6.1.3 Se não houver mudança nos dias ou horários, o cadastro/recadastro no STS precisará ser feito somente uma vez por ano;

6.1.4 Estar sempre no local e horário combinado para não gerar atrasos, pois caso não esteja no local combinado no horário correto o veículo do STS dará prosseguimento aos demais atendimentos

e não será possível retornar;

6.1.5 Comunicar ao STS sempre que houver a necessidade de cancelamento da remoção;

6.1.6 Se ocorrerem 02 faltas sem justificativa, o usuário será desligado da agenda necessitando de nova solicitação de transporte;

6.1.7 É obrigatório o uso do cinto de segurança para segurança dos usuários e acompanhantes;

6.1.8 Os usuários os idosos, crianças, cadeirantes e com distúrbios psiquiátricos devem sempre ser transportados com acompanhantes;

6.1.9 Será permitido no máximo um acompanhante por usuário;

6.1.10 Não é permitido o transporte de crianças/adolescentes, conforme Estatuto da Criança e Adolescente (ECA) como acompanhantes;

6.1.11 A saída e o retorno do usuário obedecerá à rota definida previamente pelo STS. O retorno dependerá da disponibilidade do veículo, não sendo possível marcar horário;

6.1.12 Não é permitido carona nos veículos à disposição do STS;

6.1.13 A equipe do STS é composta de um Condutor e um Técnico de Enfermagem e sempre que for necessário os familiares são responsabilizados a dar apoio à equipe para remoção do usuário até o veículo.

6.1.14 Caso o STS não tenha vaga para o atendimento do usuário, o mesmo poderá realizar articulação com outras instâncias a fim de garantir o transporte e, caso o usuário não aceite a transferência, o mesmo sairá da fila de espera.

6.2 atendimentos Eletivos que podem ser realizados pelo STS:

- Hemodiálise;
- Câmara Hiperbárica;
- Quimioterapia;
- Radioterapia;
- Antibioticoterapia;
- Fisioterapia;
- Consulta Especializada;
- Exame Especializado;
- Curativo de Grande Porte;
- Revisão de Cirurgia;
- Altas Hospitalares;
- Terapias Ocupacionais;
- Urgência de Baixa Complexidade;
- Transferência das URS/UBS para UPA's;
- Transferência de UPA para hospitais de referência
- Internação Compulsória

6.3 Cadastro:

6.3.1 Usuário e/ou seu responsável deverá solicitar o cadastro na Unidade Básica de Saúde (UBS)/Unidade Regional de Saúde (URS) mais próxima da sua residência;

6.3.2 Profissional de nível superior da UBS/URS avalia a solicitação do usuário de acordo com os critérios de inclusão previamente estabelecidos, para verificar a real necessidade da remoção, solicita o pedido pelo protocolo, preenchendo TODOS os campos do "Formulário de Solicitação de Transporte Eletivo" e orienta ao usuário solicitante a aguardar o retorno do STS para atendimento do pedido no prazo de 3 (três) dias úteis de antecedência (72 horas).

6.3.3 O STS recebe a solicitação por meio do protocolo, analisa se está de acordo com os critérios previamente estabelecidos e/ou se existe a possibilidade de atendimento, conforme disponibilidade de veículos/equipes e data/horário solicitado. O STS tem prazo máximo de 10 dias úteis antes do evento para analisar o pedido.

6.3.4 Havendo a possibilidade de atendimento, o STS entra em contato por telefone com o usuário ou familiar informando o recebimento do cadastro e a realização do atendimento.

6.3.5 Caso não seja possível o atendimento, o STS informa da NEGATIVA para o solicitante com a devida justificativa para que a mesma faça a comunicação ao usuário.

6.4 Canais de Comunicação:

6.4.1 Atendimento do STS: segunda a sexta das 08h às 16h pelos telefones: (27) 3241-8315 ou (27) 98166-1195 e e-mails: transportesanitario@serra.es.gov.br
servicosocial.transporte@serra.es.gov.br

6.4.2 Link do Formulário de Solicitação de Transporte Eletivo: <https://forms.gle/e64hfhGv4xqRNKt8A>

6.4.3 Comunicação de alta de um equipamento de saúde/solicitação de retorno para a residência: o usuário deverá ligar nos telefones de atendimento ao público de segunda-feira a sexta-feira das 13h00min às 16h e/ou por e-mail transportesanitario@serra.es.gov.br.

6.4.4 Para a confirmação de agendamentos e encaixes o usuário deverá retornar à Unidade de Saúde onde foi solicitado o STS e solicitar a resposta - se foi deferido ou indeferido seu pedido.

6.5 atendimentos de Urgência de Baixa Complexidade:

A solicitação para cadastro de transporte desse tipo de solicitação, ocorre após o usuário receber atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS)/Unidade Regional de Saúde (URS) e não apresentar melhora, extrapolando o grau de complexidade do serviço, mas de acordo com os tipos de atendimentos realizados pelo STS.

Sendo necessário o atendimento para o transporte de urgência de baixa complexidade, o profissional de saúde deverá avaliar a situação clínica do usuário, identificando se o mesmo não apresenta risco iminente de morte e se tem condições de ser transportado em veículo contendo: oxigênio, maca, condutor e Técnico de Enfermagem.

6.5.1 Veículo disponibilizado para remoção de Urgência de Baixa Complexidade:

Ambulância - Tipo A

- É de responsabilidade do médico solicitante, a remoção do usuário, o preenchimento da Guia de Referência e Contrarreferência, bem como a veracidade dos dados contidos nela. Esta responsabilidade cessará após o usuário ser recebido pelo médico da Unidade de Pronto Atendimento ou Hospital referenciado, que tomará ciência da Guia de Referência e Contra Referência e anexará ao prontuário do usuário;
- Os usuários deverão ser transportados com acompanhamento de um familiar ou responsável, levando em conta a indisponibilidade de permanência dos servidores/colaboradores do STS nos locais de atendimento ou internação, considerando a programação de remoções. A UBS/URS deverá solicitar à família a presença do acompanhante, procedendo da mesma forma em caso de transferência hospitalar, caso o paciente se encontre em uma UPA;
- Todas as urgências de baixa complexidade clínicas de usuários adultos e pediátricos serão encaminhadas às Unidades de Pronto Atendimento. Para encaminhamento de usuários para hospitais, UPA solicitante deverá fazer contato prévio com o estabelecimento de destino e informar o nome do profissional que irá recebê-lo;
- O TSPMS não realiza remoção de urgência/emergência. Os pedidos dos casos mais graves devem ser encaminhados e atendidos pelo SAMU 192. O contato com este serviço deverá ser feito pelo médico da UBS/URS;
- Todo usuário encaminhado à UPA deverá ir obrigatoriamente com acompanhante e previamente orientado de que a responsabilidade pelo retorno à sua residência/território é dele próprio e/ou de seus familiares/responsáveis sendo exceção os pacientes acamados e cadeirantes.

6.5.2 Atendimentos de Urgência realizados pelo STS:

- Crise hipertensiva;
- Diabetes descompensada;
- Sutura e demais pequenas cirurgias;
- Fratura de membros sem comprometimento craniano ou de coluna vertebral;
- Intoxicação e acidente com animais peçonhentos;
- Investigação de dor precordial;
- Queimadura de pequeno porte;
- Prostração;
- Diarréia;
- Quadros febris;
- Cefaléia;
- Pneumonia;
- Urgência obstétrica a termo, sem trabalho de parto iminente;
- Urgência ginecológica;
- Tuberculose;
- Meningite;
- Pielonefrite;
- Gastroenterite;

- Dor abdominal aguda;
- Síndrome da abstinência ao álcool;
- Ideação suicida
- Surto psiquiátrico
- Crise tireotóxica;
- Cirrose;
- Caso suspeitos de dengue;
- Cólica nefrética e biliar;
- Úlcera péptica;
- Úlcera de pressão e feridas infestadas;
- Trombose venosa;
- IAM hemodinamicamente estável;
- Crises asmáticas e DPOC com leve dispnéia;
- Monoartrite aguda.

6.5.3 Atendimentos de Urgência não realizados pelo STS:

- Vítima inconsciente;
- Vítima com insuficiência respiratória grave;
- Vítima com suspeita de Infarto Agudo do Miocárdio;
- Vítima com suspeita de Acidente Vascular Cerebral;
- Vítima com intensa agitação psicomotora;
- Vítima com suspeita de estado de Mal Epiléptico;
- Paciente em parada cardiorrespiratória;
- Ferimento por arma branca, de fogo ou objeto penetrante;
- Vítima com grande área corporal queimada ou queimadura de vias aéreas;
- Eventos com vítimas;
- Colisão de veículos com vítima presa em ferragens;
- Colisão de veículos com vítima ejetada;
- Colisão de veículos com morte de um dos ocupantes;
- Colisão de veículos em geral;
- Acidente com veículo em alta velocidade;
- Queda de altura;
- Paciente com frequência respiratória inferior a 10 ou superior a 40 movimentos por minuto ou dificuldade respiratória não controlada com manutenção de vias aéreas;
- Escala de Coma Glasgow com resultado igual ou menor que 13;
- Escala de Trauma com resultado inferior a 9;
- Comprometimento de vias aéreas e ventilação: trauma de face, pescoço, traumatismos severos do tórax;
- Ferimentos penetrantes da cabeça, pescoço, tórax, abdome, região inguinal;
- Evidência de trauma raquimedular;
- Amputação parcial ou completa dos grandes membros;
- Trauma de extremidade com comprometimento vasculo-nervoso;
- Queimaduras com acometimento extenso da superfície corporal ou das vias aéreas.
- Paciente em surto psiquiátrico;
- Afogamento;
- Trabalho de parto iminente;
- Gestante de alto risco - avaliação do Enfermeiro da Central + contato com Hospital de Referência + SAMU 192;
- Urgências obstétricas;
- DEHG severa (risco de convulsões e eclampsia materna);
- TP prematuro avançado (possibilidade de haver necessidade de atendimento e procedimentos ao RN);
- Perdas sanguíneas acentuadas (necessidade de condutas médicas para evitar o choque);
- Risco de ruptura uterina (choque hipovolêmico);
- DPP (Descolamento Prematuro de Placenta);
- Anafilaxia.

6.6 Atendimentos de Alta Hospitalar:

As solicitações de remoção em razão de altas hospitalares serão realizadas aos munícipes da Serra/ES

que estejam internados em Hospitais Públicos ou conveniados ao SUS, devendo a solicitação ser realizada pelo hospital/clínica que o usuário está internado.

Mesmo sendo munícipe da Serra/ES, o usuário não será levado para residência de familiares ou outros fora dos limites territoriais do município.

O atendimento às solicitações de remoção por alta hospitalar é programado e realizado conforme a classificação das prioridades de remoção do serviço.

6.6.1 Fluxo para Solicitação de Atendimento de Alta Hospitalar:

- a. O profissional do Hospital entra em contato com o STSPMS e recebe orientações, via telefone, e preenche o “Formulário de Solicitação de Alta Hospitalar”, informando todos os dados de identificação (inclusive o número do CNS), endereço, condições clínicas do usuário, enfermaria/leito onde o mesmo se encontra e confirmação da central de vagas de leito pelo SUS.
- b. TSPMS recebe a solicitação eletronicamente, verifica se o usuário apresenta os critérios de inclusão para transporte e realiza o cadastro do mesmo no sistema;
- c. Após autorização, encaminha o veículo para a realização do atendimento;
- d. A solicitação de alta será realizada após envio do formulário, estando o mesmo já preparado para sair do Hospital (sem punção, bolsa coletora vazia da sonda vesical, curativo pronto, medicação administrada, entre outros). A alta hospitalar só ocorrerá com a presença de um acompanhante. O veículo do TSPMS não aguardará em decorrência da demanda de atendimentos.

6.7 Internação Compulsória:

As solicitações de remoção para Internação Compulsória são realizadas por determinação da Justiça, com a necessária autorização familiar. É sempre determinada pelo juiz competente, depois da solicitação formal realizada por um médico psiquiatra atestando que a pessoa não tem domínio sobre a própria condição psicológica e física.

6.7.1 Fluxo para Solicitação de Atendimento de Internação Compulsória:

Assessoria Técnica da SESA encaminha email com a Decisão Judicial e ao STS, que realiza os seguintes procedimentos:

- a. Contato com familiares responsáveis pelo munícipe para confirmação da internação, situação do munícipe e dados pessoais (endereço, telefone, etc);
- b. Contato com a guarda municipal, caso seja necessário;
- c. Programação do agendamento em conjunto com a Referência Técnica;
- d. Contato com a família para comunicar a data da remoção e demais orientações.

OBS: A remoção pelo STSP será realizada sempre pela equipe (Condutor e Técnico de Enfermagem). Porém, em caso de ausência do/a enfermeiro/a, é responsabilidade da Referência Técnica designar um profissional de enfermagem de Nível Superior para acompanhar a remoção.

6.8 Atribuições da equipe no desempenho de suas funções no STS:

- a. Ter conhecimento, cumprir e fazer cumprir as regras deste protocolo;
- b. Ser educado, cortês e imparcial com os usuários, tratando-os com respeito e urbanidade, evitando discussões, devendo instruí-los a dirigir suas reclamações, críticas e sugestões diretamente à gestão do serviço;
- c. Nortear suas condutas e ações no exercício de suas tarefas, conforme orientação da equipe de especialistas em saúde, quando está evidenciar situações e casos de sua competência técnica;
- d. Elaborar as rotas para os atendimentos da STS.

6.8.1 São vedados à equipe:

- a. Agredir física ou verbalmente qualquer usuário do Transporte Público Sanitário;
- b. Transportar, comercializar, oferecer, ou distribuir qualquer tipo de produto (inclusive propaganda) a usuários/acompanhantes ou quaisquer pessoas durante o horário de trabalho.

6.8.2 São atribuições do motorista no desempenho de suas funções:

- a. Assumir o plantão 10 minutos antes do horário de trabalho e estar em condições adequadas para o trabalho, conforme Procedimento Operacional Padrão (POP) dos cuidados pessoais;
- b. Portar o uniforme padronizado e sapato na cor preta, todo fechado (preferência bota ou botinas);
- c. Conduzir o veículo de forma segura e eficiente durante o transporte dos usuários, observando todos as regras e leis de trânsito, inclusive não trafegar em locais de difícil acesso ou prejudicados por eventos naturais como chuva forte, que impossibilitem o movimento seguro do veículo e seu

estacionamento;

- d. Observar rigorosamente os horários de embarque/desembarque de cada usuário, conforme definido no roteiro de viagem, devendo apontar antecipadamente ao serviço de agendamento qualquer circunstância que possa dificultar e/ou impedir o seu cumprimento;
- e. Definir o trajeto mais adequado para atendimento a determinado grupo de usuários, na ida ou retorno de seu tratamento de saúde, com o objetivo de tornar rápido, confortável e seguro o transporte dos usuários;
- f. Em casos extremos de agressão física e/ou verbal contra si, auxiliar em saúde ou usuário, o motorista deverá comunicar imediatamente a situação à gestão do Serviço de Transporte Público Sanitário, registrar o incidente no talão de ocorrências, podendo inclusive arrolar como testemunhas os usuários que presenciaram o fato;
- g. Quando da ausência do usuário, o motorista deve comunicar de imediato a Central de Agendamento ou “Controle” e relatar o fato, arrolando testemunhas e detalhando fatos a fim de obter respaldo para reclamações posteriores;
- h. Realizar o controle do KM, anotando em planilha própria a data, horário, KM inicial, destino, KM final e assinatura;
- i. Realizar o controle do combustível e se encaminhar para o abastecimento quando necessário - comunicar o “Controle”;
- j. Analisar e conferir o nível do óleo e demais informações indicadas no painel, comunicando à coordenação ou “Controle” quanto as inconformidades;
- k. Encaminhar o veículo para manutenção preventiva ou corretiva – conforme orientação da coordenação;
- l. Após conferência do carro, ônibus ou van, repor os materiais e checar os equipamentos;
- m. Realizar a limpeza do veículo sempre que necessário, conforme POP da Limpeza e Desinfecção de artigos e superfícies, assim que retornarem a base.

6.8.2.1 São vedados ao motorista:

- a. Transportar usuário com mais de um acompanhante/responsável;
- b. Permitir que algum passageiro seja transportado sem cinto de segurança;
- c. Transportar qualquer volume que não esteja atrelado ao tratamento do usuário e que os usuários queiram levar, mas que não possam carregar por conta própria durante a viagem, ou seja, cujo tamanho ou peso exceda o limite para “bagagem de mão” e, portanto, ocupe espaço maior no veículo e/ou dificulte o embarque /desembarque;
- d. Fazer qualquer tipo de transporte que não conste do agendamento e/ou roteiro de viagem, ou seja, transportar qualquer pessoa, usuário ou não, a qual não tenha vaga agendada para aquela rota, data e horários específicos ou queira partir/retornar de local diverso daquele agendado como ida/destino;
- e. Receber documentos pertinentes ao usuário com intuito de intermediar seu envio ao Transporte Público Sanitário. Se ocorrer esse tipo de solicitação por parte de algum usuário, oriente a ele que procure a área competente por aquele assunto.

6.9 São deveres do usuário quando em uso do Serviço de Transporte Sanitário:

- a. Ter conhecimento e cumprir as regras deste protocolo;
- b. Manter bom relacionamento com a equipe do Transporte Público Sanitário, sempre de forma educada e sem exaltação;
- c. Quando usuário em cadeira de rodas, disponibilizar pessoas em sua residência aptas a transportá-lo até o carro e vice-versa, ou seja, na ida (embarque) e no retorno (desembarque).
- d. Durante a viagem:
- e. Usar e manter afivelado o cinto de segurança durante todo o trajeto;
- f. Não colocar qualquer parte do corpo para fora do veículo;
- g. Falar com o motorista somente o indispensável;
- h. Portar-se de maneira adequada, sendo vedado: falar alto, pronunciar palavras de baixo calão, permanecer sem camisa, fumar, ingerir bebida alcoólica e sujar o interior do veículo inclusive com restos de alimentos.

6.9.1 Infrações: são consideradas infrações as seguintes circunstâncias ou condutas do usuário e, uma vez constatadas, ficam passíveis de sanções nos termos deste protocolo:

- Deixar de cumprir seus deveres conforme consta neste regulamento;
- Não se apresentar para a viagem agendada ou se atrasar por mais de 5 minutos para o embarque;

- Comercializar produtos dentro dos veículos da frota;
- Não comunicar mudança de endereço ou fornecer endereço incorreto que dificulte ou impeça o motorista de transportar o usuário;
- Solicitar transporte para retorno antes da efetiva liberação do usuário.

6.9.2 Sanções: o uso inadequado do Serviço de Transporte Sanitário sujeitará os usuários à suspensão do seu cadastro de uso no serviço. São passíveis de automático descredenciamento do serviço após a devida apuração e comprovação documental ou testemunhal, as seguintes condutas dos usuários:

- Agressão física ou verbal a qualquer membro da equipe ou usuário do Transporte Público Sanitário;
- Aliciar motorista a executar roteiro não previsto ou transportar usuário sem agendamento prévio;
- Solicitar transporte sem a existência de agendamento do procedimento junto ao equipamento de saúde, destino.

7. Considerações Finais:

7.1 O tipo de transporte será determinado pela equipe de agendamento levando-se em conta o grau de mobilidade do usuário; conforme descrito pela unidade de saúde e/ou laudo médico.

7.2 A aprovação do transporte garante o direito a atendimento, desde que haja vaga disponível na data, horário e local de destino solicitado. Podem ocorrer alterações no horário de retorno dos usuários sem prévia comunicação, isso acontece especialmente em virtude de intercorrências relacionadas às condições do trânsito, ou em decorrência da necessidade de atender uma demanda inesperada por transporte no mesmo percurso/entorno do destino.

7.3 O percurso e a logística do transporte serão definidos pela equipe de agendamento, sendo que não existe a obrigatoriedade de o transporte aguardar o término da consulta, exame ou terapêutica do usuário, salvo em situações onde não existem outras demandas de transporte ou quando o tempo e a distância inviabilizar o retorno do veículo para a base. Vale destacar que a equipe de agendamento procurará otimizar ao máximo cada transporte, muitas vezes agendando outras demandas no trajeto ou entorno do local de destino.

7.4 Por ser um serviço público coletivo, e por atender a usuários de todos os bairros e regiões do município, com destino aos mais diversos equipamentos de saúde, fica restrito a cada usuário/responsável, agendar uma única viagem por dia.

7.5 É obrigatório a presença de um acompanhante para auxiliar o usuário portador de dificuldades de locomoção, que dificulte sua entrada no veículo, bem como sua locomoção até o local de destino - ida e retorno.

7.6 Caso tenha possibilidade de remanejamento para outro prestador mais próximo da sua residência será realizado sem anuência do usuário.

7.7 Quando necessária a presença de um acompanhante, o mesmo deverá possuir idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, e gozar de boa saúde física e mental a fim de auxiliar o usuário em seus deslocamentos.

7.8 Os casos omissos serão deliberados pela equipe do STS e referendados pelo Superintendente de Atenção Especializada à Saúde.

7.9 Esta norma entrará em vigor em sua data de publicação.

Fluxograma 1

Critérios de Inclusão para Transporte Sanitário Eletivo

Para a solicitação de atendimento é necessário que o profissional de Saúde da Unidade realize entrevista com o usuário e descreva: situação clínica, motivo pelo qual necessita ser transportado pelo STS (Serviço de Transporte Sanitário), conforme os critérios descritos abaixo:

- a. **1** Usuário deve apresentar disfunção da mobilidade – Tipo de mobilidade para remoção eletiva;
- b. **2** Usuário deve ser morador da Serra/ES;
- c. **3** Usuário deve realizar acompanhamento em uma das Unidades de Saúde do Município;
- d. **4** Usuário deve ter procedimento ou consulta agendada em instituição vinculadas ao SUS (Sistema Único de Saúde);
- e. **5** Usuário deve ter quadro clínico compatível com o tipo de transporte oferecido pelo STS (Serviço de Transporte Sanitário).

Situação Clínica para Atendimento:

- a. Descrever na solicitação de atendimento eletivo o tipo de tratamento ou procedimento que o usuário necessita e irá realizar;
- b. Descrever na solicitação de atendimento eletivo o diagnóstico médico;
- c. Descrever na solicitação de atendimento eletivo a história da doença atual, sinais e sintomas e diagnóstico médico;
- d. Descrever na solicitação de atendimento eletivo o Tipo de Respiração, caso seja um usuário traqueostomizado ou que faz uso de oxigênio em domicílio (alteração do respiratório);
- e. Descrever na solicitação de atendimento eletivo todos os Medicamentos em uso pelo usuário para verificação de necessidades especiais durante o transporte.

Fluxograma 2

Critérios para Atendimentos de Urgência de Baixa Complexidade

O cadastro de transporte desse tipo de solicitação, ocorre após o usuário receber atendimento na Unidade Básica de Saúde (USB) e Unidade Regional de Saúde (URS) e não apresentar melhora, extrapolando o grau de complexidade do serviço, mais de acordo com os tipos de atendimentos realizados pelo STS (Serviço de Transporte Sanitário).

Sendo necessário o atendimento para o transporte de urgência de baixa complexidade, o profissional de saúde deverá avaliar a situação clínica do usuário, identificando se o mesmo não apresenta risco iminente de morte e se tem condições de ser transportado em veículo contendo: oxigênio, maca, condutor e Técnico de Enfermagem;

Veículo disponibilizado para remoção de Urgência de Baixa Complexidade – Ambulância Tipo A.

Fluxograma 3

Critérios para Atendimentos de Alta Hospitalar

As solicitações de remoção em razão de altas hospitalares serão realizadas para os munícipes da Serra/ES que estejam internados em Hospitais públicos ou conveniados ao SUS, devendo a solicitação ser realizada pelo hospital/clínica que o usuário está internado.

O atendimento às solicitações de remoção por alta hospitalar é programado e realizado conforme a classificação e prioridade de remoção do serviço. O profissional do hospital entra em contato com o STS, via telefone e encaminha o formulário de solicitação de alta hospitalar.

O STS recebe a solicitação eletronicamente, verifica os critérios para transporte e realiza o cadastro. Após autorização, encaminha o veículo para atendimento.

A solicitação de alta será realizada após envio do formulário estando o paciente preparado para a efetivação da alta.





