



**Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN**  
**Secretaria de Educação à Distância – SEDIS**  
**Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde - LAIS**  
**Programa de Educação Permanente em Saúde da Família – PEP SUS**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA**

**ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE AGENDAMENTO DE UMA  
CLÍNICA ESCOLA NO MUNICÍPIO DE CAICÓ**

**MARINNA MARIA DE ANDRADE COSTA**

---

**NATAL/RN**  
**2021**

---

---

ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE AGENDAMENTO DE UMA CLÍNICA ESCOLA  
NO MUNICÍPIO DE CAICÓ

MARINNA MARIA DE ANDRADE COSTA

Trabalho de Conclusão apresentado ao Programa de Educação Permanente em Saúde da Família, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Saúde da Família.

Orientador: RICARDO HENRIQUE  
VIEIRA DE MELO

---

NATAL/RN  
2021

---

---

À Deus, pelo dom da vida.  
À meus pais, Serafim e Socorro, pelo amor, incentivo e apoio constante na minha formação.  
Aos meus irmãos, Marcelo e Serafim Filho, pelo incentivo e apoio.  
Ao meu orientador, Ricardo Henrique Vieira de Melo, pela atenção, paciência, apoio e  
incentivo durante toda a especialização.  
Aos profissionais da Clínica Escola da Escola Multicampi de Ciências Médicas de Caicó -  
UFRN, pelo apoio nas ações desenvolvidas.

---

---

Dedico este trabalho à minha família pelo apoio constante e incentivo a alcançar novos voos.

---

## **RESUMO**

Trata-se de um Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Saúde da Família organizado no formato de três relatos de experiência descritivos e reflexivos sobre as microintervensões realizadas no cenário de prática da Clínica-Escola do Curso de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, em Caicó, no Estado do Rio Grande do Norte. O objetivo das intervenções foi organizar os fluxos de agendamento da clínica-escola de forma a ampliar o acesso aos atendimentos ambulatoriais e qualificar a continuidade do cuidado. Considerando que o acesso é realizado via Central de Regulação do município de Caicó e via professor ou residente: a primeira intervenção organizou a demanda programada por meio de um fluxo de agendamento consistente com a Central de Regulação; a segunda adequou o processo de agendamento do ambulatório de pediatria; e a terceira ajustou o fluxo de agendamento do ambulatório de endocrinologia, com foco na Diabetes Mellitus. Conclui-se que a organização dos processos de agendamento da Clínica-Escola favoreceu a continuidade do cuidado, facilitou o acesso dos pacientes às consultas de retorno e reduziu a quantidade de pacientes sem indicação para acompanhamento com o especialista.

**Palavras-chave:** Organização Institucional; Atenção Primária à Saúde; Saúde da Família.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>07</b>
<b>2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO I</b>	<b>08</b>
<b>3. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO II</b>	<b>11</b>
<b>4. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO III</b>	<b>14</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>17</b>
<b>6. REFERÊNCIAS</b>	<b>18</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Caicó é um município pertencente ao Estado do Rio Grande do Norte, situado na região do Seridó potiguar, e apresenta uma população estimada de 68.342 habitantes (IBGE, 2020). Considerada a principal cidade da região, tem 24 equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF) distribuídas em 23 Unidades Básicas de Saúde (UBS) na sede e na zona rural.

Nesta cidade se localiza a Clínica Escola, vinculada ao curso de Medicina da Escola Multicampi de Ciências Médicas (EMCM) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), onde é ofertado atendimento ambulatorial especializado, distribuídos nas seguintes áreas: gastroenterologia; hepatologia; psiquiatria; ortopedia; dermatologia; geriatria; ginecologia e obstetrícia; pediatria; endocrinologia; neurologia e infectologia.

A Clínica Escola foi fundada com o propósito de reforçar o princípio de integralidade, desenvolvendo ações de prevenção de doenças, diagnóstico e tratamento com caráter de inter especialidades, visando o avanço do conhecimento científico, a formação de profissionais médicos e o atendimento às necessidades da comunidade na promoção da qualidade de vida.

Os agendamentos da Clínica Escola são realizados por dois fluxos, a saber: via Central de Regulação do município de Caicó e via professor ou residente da EMCM. Contudo, ao longo do tempo, foram identificadas fragilidades nesse processo que impactam no acesso ao serviço e na continuidade do cuidado.

Dessa forma, há a necessidade de organizar os seguintes processos:

a) A demanda programada por meio de um fluxo de agendamento consistente com a Central de Regulação, de forma a reduzir a quantidade de vagas de atendimento perdidas por falta de agendamento de pacientes, bem como definir um fluxo de encaminhamento de pacientes pelos professores e alunos da EMCM;

b) A agenda de pediatria de forma a destinar vagas exclusivas para agendamento de retorno com vistas a assegurar a continuidade do cuidado dos pacientes;

c) A agenda do ambulatório de endocrinologia, no sentido de estabelecer critérios de encaminhamento, evitando que pacientes com *Diabetes Mellitus* sejam encaminhados com demandas passíveis de resolução na Atenção Primária à Saúde.

Diante das fragilidades identificadas e necessidades do serviço, o presente trabalho contém três relatos de experiência que têm por objetivo organizar os fluxos de agendamento da Clínica Escola de forma a ampliar o acesso aos atendimentos ambulatoriais e qualificar a continuidade do cuidado.

## **2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO 1**

### **ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE AGENDAMENTO DE UMA CLÍNICA-ESCOLA EM CAICÓ (RN)**

#### **Introdução**

A atenção especializada é necessária para dar continuidade ao cuidado da Atenção Primária à Saúde (APS), provendo assistência especializada aos que dela necessitam de forma a favorecer a integralidade do cuidado. Contudo, a assistência especializada no SUS representa um grande desafio devido conflitos de interesses, questões éticas e políticas que sustentam a ausência de diretrizes inovadoras que favoreçam a organização e a ampliação dos serviços de assistência ambulatorial especializada no SUS (TESSER; NETO, 2017).

Outro desafio é manter o equilíbrio entre a estrutura da demanda e a estrutura da oferta, visto que quando esse equilíbrio se rompe, as ações do sistema não são efetivas (CONASS, 2015). Dessa forma, é necessário organizar os fluxos de referência para a atenção ambulatorial especializada de forma a garantir o acesso para aqueles que dela necessitam.

Nesse contexto, a Clínica Escola foi fundada com o propósito de reforçar o princípio de integralidade, priorizando as ações preventivas, humanizadas e com caráter de interespecialidades. Esta tem por finalidade:

- a) Proporcionar um ambiente terapêutico adequado aos usuários que buscam assistência em atendimento à saúde;
- b) Cooperar com órgãos públicos na divulgação e execução de atividades de educação sanitária, proteção à saúde, prevenção de doenças;
- c) Atender à população, com relações humanizadas no trabalho, centradas no acolher, escutar, informar e atender às necessidades de saúde de maneira satisfatória, proporcionando assim uma melhoria da qualidade de vida;
- d) Oferecer atendimento de saúde aos membros da comunidade, dentro das normas vigentes no país para Clínicas Escola e de acordo com as modalidades oferecidos segundo as suas possibilidades;
- e) Criar oportunidade para que o aluno vivencie as mais diferenciadas situações de experiências em todas as ações clínicas de âmbito ambulatorial, de modo a desenvolver suas habilidades intelectuais e científicas, sua postura ética e moral e sua capacidade de relacionamento interpessoal e interdisciplinar.

No cenário local que oferta atendimento ambulatorial especializado e que atende na proposta de integração ensino-serviço, identificou-se a necessidade de organizar a demanda programada por meio de um fluxo de agendamento consistente com a Central de Regulação, de forma a reduzir a quantidade de vagas de atendimento perdidas por falta de agendamento de



pacientes, bem como definir um fluxo de encaminhamento de pacientes pelos professores e alunos da EMCM.

Dessa forma, a criação dos fluxos de agendamento tem por objetivo facilitar o acesso dos usuários à atenção especializada, contribuindo para a integralidade do cuidado da população do município de Caicó.

### **Metodologia**

Trata-se de um relato de experiência crítico-reflexivo acerca da organização do fluxo de agendamento de atendimento ambulatorial especializado na Clínica Escola da EMCM/UFRN, localizada no município de Caicó.

A elaboração do fluxo ocorreu no mês de fevereiro de 2021 e foi dividida em quatro fases: Na primeira, foi realizada uma reunião virtual com a equipe de Enfermagem responsável pela gestão do serviço e agendamento, para definir as vias de acesso aos atendimentos; Na segunda, foi elaborado o fluxo de agendamento com base nos pontos levantados na primeira fase; Na terceira, houve uma reunião com a coordenadora da Central de Regulação do município de Caicó para apresentar o fluxo criado e fazer os ajustes necessários; na última fase, foi divulgado via e-mail, para professores e discentes da EMCM, o fluxo definido.

### **Resultados**

Com base na reunião realizada com a equipe responsável pela gestão da Clínica Escola, composta por duas Enfermeiras e uma Técnica de Enfermagem, foi definido que as vias de referência para atendimento seriam: regulação; e encaminhamento de professores e alunos da EMCM. Dessa forma, foi definido o seguinte fluxo:

a) Agendamento via Central de Regulação: o usuário é encaminhado pelo serviço primário de atendimento com a Ficha de Referência devidamente preenchida. Seguindo uma ordem e um sistema de organização próprio, é realizado o agendamento pela central de regulação do município de Caicó conforme vagas disponibilizadas semanalmente pela Clínica. A quantidade de vagas disponibilizadas para a Central de Regulação é estabelecida conforme as vagas remanescentes dos agendamentos realizados na própria Clínica Escola e enviadas semanalmente às segundas-feiras. Após agendamento, a Central de Regulação encaminha via e-mail os dados dos pacientes agendados;

b) Agendamento via professor da EMCM ou discente: ao identificar um usuário (na atenção primária, secundária ou terciária) nos cenários de prática da rede de atenção à saúde do município de Caicó, com indicação de atendimento para alguma especialidade disponível na Clínica Escola, o professor, interno ou residente encaminha o usuário com a Ficha de Referência devidamente preenchida para a Clínica Escola, onde será realizado o agendamento da consulta.

### **Continuidade das ações**

Para continuidade das ações, tendo em vista a rotatividade de alunos na Clínica Escola, o fluxo é apresentado mensalmente aos professores e aos novos alunos e disponibilizado via e-mail para acesso posterior.

Além disso, a equipe de gestão da unidade manterá contato contínuo com a coordenação da Central de Regulação do município de Caicó a fim de enfatizar o fluxo estabelecido e, ao identificar mudança de coordenação, apresentar para a nova equipe o que foi definido.

### **Considerações finais**

A definição do fluxo contribuiu para a organização dos processos de agendamento, para a redução das vagas perdidas, bem como para a comunicação com a Central de Regulação. No entanto, se faz necessário expandir as informações para os pacientes, para que os mesmos compreendam a forma de acesso e os serviços ofertados na Clínica Escola, evitando equívocos de entendimento da atuação da Clínica Escola com foco na integração ensino-serviço.

### **3. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO 2**

#### **ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE AGENDAMENTO DO AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA DE UMA CLÍNICA-ESCOLA EM CAICÓ (RN)**

##### **Introdução**

A taxa de mortalidade infantil no Brasil tem reduzido nos últimos anos, resultado de diversas ações que contribuíram para a melhoria do acesso e da assistência à saúde e a criação de políticas públicas. No entanto, a assistência de qualidade nesta fase da vida continua sendo negligenciada (ESPÍRITO SANTO, 2017).

Contudo, a assistência especializada no Sistema Único de Saúde (SUS) representa um grande desafio devido conflitos de interesses, questões éticas e políticas que sustentam a ausência de diretrizes inovadoras que favoreçam a organização e a ampliação dos serviços de assistência ambulatorial especializada no SUS (TESSER; NETO, 2017).

Outro desafio é manter o equilíbrio entre a estrutura da demanda e a estrutura da oferta, visto que quando esse equilíbrio se rompe, as ações do sistema não são efetivas (CONASS, 2015).

Dessa forma, é necessário organizar os fluxos de referência para a atenção ambulatorial especializada de forma a garantir o acesso para aqueles que dela necessitam.

Nesse sentido, identificou-se a necessidade de organizar o fluxo e o processo de agendamento do ambulatório de pediatria da Clínica-Escola da EMC/UFRN com o objetivo de garantir o acesso aos pacientes com indicação adequada para o atendimento/acompanhamento com o especialista, bem como ampliar a continuidade do cuidado.

A definição de fluxos de agendamento e a melhoria dos processos dos atendimentos contribui para facilitar o acesso dos pacientes à atenção ambulatorial especializada, favorecendo a integralidade do cuidado.

##### **Metodologia**

Trata-se de um relato de experiência acerca da organização do fluxo e processo de agendamento do ambulatório de pediatria da Clínica Escola da EMCM/UFRN, localizada no município de Caicó (RN).

A elaboração do fluxo e do processo de agendamento ocorreu no mês de janeiro de 2021 e foi dividida em três fases, a saber:

Na primeira, foi realizada reunião presencial com a enfermeira responsável pelo agendamento e a pediatra da unidade para definir a organização da agenda; Em seguida, foi elaborado pela equipe de enfermagem responsável pela gestão do serviço o fluxo de agendamento com base nos pontos levantados na primeira fase; Por fim, o fluxo definido foi divulgado via e-mail, para professores e discentes da EMCM/UFRN.

## Resultados

Semestralmente, antes do início do período letivo universitário, é realizado o planejamento dos atendimentos a serem ofertados na Clínica-Escola, entre eles, o ambulatório de pediatria. Para melhor organização dos processos de trabalho e considerando o contexto da pandemia por SARS-COV-2, identificou-se a necessidade de repensar e reorganizar as agendas.

Dessa forma, em janeiro de 2021 ocorreu uma reunião com a enfermeira responsável pelo agendamento e a pediatra da unidade para definir os seguintes pontos: dia e horário do atendimento; quantidade de vagas; critérios para encaminhamento; e, vias de acesso para o atendimento.

Na reunião, foi definido que o ambulatório seria realizado às quartas-feiras no período da manhã, considerando o horário destinado para essa atividade na semana padrão da turma do V período do curso de medicina da EMCM/UFRN.

Considerando as recomendações do Protocolo de Biossegurança da UFRN (Covid-19) para as atividades presenciais durante a pandemia, optou-se por reduzir a quantidade de vagas do ambulatório com o objetivo de evitar aglomerações na recepção da unidade. Assim, foi disponibilizado três vagas para agendamento, sendo duas vagas para atendimento de primeira vez e uma vaga exclusivamente para retorno, a ser preenchida apenas quando não dispor das demais vagas. Dessa forma, sendo possível garantir a vaga para os pacientes que necessitem de retorno mesmo quando a agenda estiver lotada.

Os critérios para encaminhamento e consequente acesso ao serviço foram definidos considerando situações que determinem médio ou alto risco de saúde para a criança, conforme Espírito Santo (2017). Foram elas:

- **Médio risco:** baixo peso ao nascer (2.000 a 2.500g); prematuridade tardia: 35-36 semanas; criança sem realização de triagem neonatal; desmame antes do 6º mês de vida; desnutrição ou curva pondero-estatural estacionária ou em declínio e/ou carências nutricionais; sobrepeso.

- **Alto risco:** afecções perinatais e malformações congênitas; baixo peso ao nascer (<2.000g); prematuridade  $\leq$ 34 semanas; RN com perímetro cefálico (PC) inferior ao esperado para a idade e sexo (microcefalia) ou criança com crescimento inadequado do PC e/ou alterações neurológicas do Sistema Nervoso Central; hiperbilirrubinemia com exsanguineotransfusão; infecções do grupo STORCH (sífilis, toxoplasmose, rubéola, citomegalovírus e herpes vírus)+ HIV + Zika confirmadas ou em investigação; doença genética, malformações congênitas, cromossomopatias e doenças metabólicas com repercussão clínica; desenvolvimento psicomotor insatisfatório para a faixa etária; desnutrição grave; obesidade; intercorrências repetidas com repercussão clínica; três ou mais internações nos

últimos 12 meses.

As vias de referência para atendimento seriam via regulação e via encaminhamento de professores e alunos da EMCM. Dessa forma, foi definido o seguinte fluxo:

- **Agendamento via Central de Regulação:** o usuário é encaminhado pelo serviço primário de atendimento com a Ficha de Referência devidamente preenchida. Seguindo uma ordem e sistema de organização próprio, é realizado o agendamento pela central de regulação conforme vagas disponibilizadas semanalmente pela Clínica. A quantidade de vagas disponibilizadas para a Central de Regulação é estabelecida conforme as vagas remanescentes dos agendamentos realizados na própria Clínica Escola e enviadas semanalmente às segundas-feiras. Após agendamento, a Central de Regulação, encaminha via e-mail os dados dos pacientes agendados;

- **Agendamento via professor da EMCM/UFRN ou discente:** ao identificar um usuário (na atenção primária, secundária ou terciária) nos cenários de prática da rede de atenção à saúde do município de Caicó com indicação de atendimento para o ambulatório de pediatria, o professor ou residente encaminha o usuário com a Ficha de Referência devidamente preenchida para a Clínica Escola, onde será realizado o agendamento da consulta.

### **Continuidade das ações**

Para continuidade das ações, tendo em vista a rotatividade de alunos na Clínica-Escola, o fluxo é apresentado mensalmente aos novos alunos e disponibilizado via e-mail para acesso posterior.

Além disso, semestralmente será realizada reunião com a equipe de gestão da unidade e a pediatra para avaliar as dificuldades e pontos a melhorar no processo de agendamento do ambulatório.

### **Considerações finais**

A definição do fluxo contribuiu para a organização dos agendamentos, facilitou o acesso dos pacientes às consultas de retorno, favoreceu a continuidade do cuidado e reduziu a quantidade de pacientes sem indicação para acompanhamento com o especialista.

No entanto, se faz necessário divulgar frequentemente os novos processos para os docentes e discentes a fim de evitar encaminhamentos equivocados.

#### **4. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO 3**

### **ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE AGENDAMENTO DO AMBULATÓRIO DE ENDOCRINOLOGIA DE UMA CLÍNICA ESCOLA EM CAICÓ (RN)**

#### **Introdução**

As doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) são definidas como um conjunto de patologias de múltiplas causas e fatores de risco, geralmente de início insidioso e curso prolongado, perdurando, muitas vezes, por toda a vida. Além disso, têm origem não infecciosa e impõe limitações ao indivíduo, ocasionando incapacidades funcionais (BRASIL, 2008)

No Brasil, as DCNT representam a principal carga de doenças e mortes na população, constituindo-se como um importante problema de saúde pública. Elas, por sua vez, geram elevado número de mortes prematuras, além de serem responsáveis por alto custo econômico, impactando negativamente sobre as famílias, as comunidades e a sociedade (BOCCOLINI, 2016).

No contexto das DCNT, destaca-se a Diabetes Mellitus (DM), definida pela Sociedade Brasileira de Diabetes (2017) como uma desordem metabólica de múltipla etiologia e atualmente classificada em quatro classes clínicas: DM tipo 1, DM tipo 2, outros tipos específicos de DM e DM gestacional.

Considerando a especificidade do diabetes como doença crônica e o controle glicêmico como fundamental na prevenção de complicações e sequelas, o conhecimento da doença, o acesso aos serviços de saúde e uma equipe de saúde qualificada constituem aspectos relevantes para o tratamento adequado. Dessa forma, o controle do Diabetes contribuirá na melhoria da qualidade de vida e na diminuição da morbimortalidade (BRASIL, 2013).

Diante desse contexto, é necessária uma rede de assistência à saúde especializada para o tratamento do Diabetes Mellitus. Contudo, encontramos um desafio: organizar e manter uma estrutura que atenda à demanda. Para isso, a regulação da assistência à saúde tem a função primordial de ordenar o acesso, priorizando as consultas médicas, procedimentos diagnósticos e terapêuticos para os indivíduos classificados com maior risco, necessidade e/ou indicação (BRASIL, 2015). Assim, é necessário organizar os fluxos de referência para a atenção ambulatorial especializada de forma a garantir o acesso para aqueles que dela necessitam.

Nesse sentido, identificou-se a necessidade de organizar o fluxo e o processo de agendamento do ambulatório de endocrinologia da Clínica-Escola da EMC/UFRN com o objetivo de garantir o acesso aos pacientes com indicação adequada para o atendimento/acompanhamento com o especialista, bem como ampliar a continuidade do cuidado.

## **Metodologia**

Trata-se de um relato de experiência acerca da organização do fluxo e processo de agendamento do ambulatório de endocrinologia da Clínica Escola da EMCM/UFRN, localizada no município de Caicó (RN).

A elaboração do fluxo e do processo de agendamento ocorreu no mês de junho de 2021 e foi dividida em três fases, a saber:

Na primeira, foi realizada reunião presencial com a enfermeira responsável pelo agendamento e o endocrinologista da unidade para definir a organização da agenda e critério de encaminhamento; Em seguida, foi elaborado pela equipe de enfermagem responsável pela gestão do serviço o fluxo de agendamento com base nos pontos levantados na primeira fase; Por fim, o fluxo definido foi divulgado via e-mail, para professores e discentes da EMCM/UFRN.

## **Resultados**

Semestralmente, antes do início do período letivo universitário, é realizado o planejamento dos atendimentos a serem ofertados na Clínica-Escola, entre eles, o ambulatório de endocrinologia.

Dessa forma, em junho de 2021 ocorreu uma reunião com a enfermeira responsável pelo agendamento e o endocrinologista da unidade para definir os seguintes pontos: dia e horário do atendimento; quantidade de vagas; critérios para encaminhamento; e, vias de acesso para o atendimento.

Na reunião, foi definido que o ambulatório seria realizado às quartas-feiras e às quintas-feiras no período da tarde, considerando o horário destinado para essa atividade na semana padrão da turma do VIII período e da turma do Internato do curso de medicina da EMCM/UFRN. Em relação à quantidade de vagas, seria ofertado 14 vagas/semanais, tendo em vista as recomendações do Protocolo de Biossegurança da UFRN (Covid-19).

Em relação aos critérios para encaminhamento e consequente acesso ao serviço foram adotadas as recomendações do Protocolo de Encaminhamento da Atenção Básica para a Atenção Especializada do Ministério da Saúde (2015). As condições clínicas que indicam a necessidade de encaminhamento para Endocrinologia no contexto do Diabetes Mellitus são:

- paciente em uso de insulina em dose otimizada (mais de uma unidade por quilograma de peso);
- insuficiência renal crônica (creatinina > 1,5 mg/dl);
- paciente com DM tipo 1 (uso de insulina como medicação principal antes dos 40 anos) – preferência para encaminhamento/acesso.

As vias de referência para atendimento seriam via regulação e via encaminhamento de professores e alunos da EMCM. Dessa forma, foi definido o seguinte fluxo:

- **Agendamento via Central de Regulação:** o usuário é encaminhado pelo serviço primário de atendimento com a Ficha de Referência devidamente preenchida. Seguindo uma ordem e sistema de organização próprio, é realizado o agendamento pela central de regulação conforme vagas disponibilizadas semanalmente pela Clínica. A quantidade de vagas disponibilizadas para a Central de Regulação é estabelecida conforme as vagas remanescentes dos agendamentos realizados na própria Clínica Escola e enviadas semanalmente às segundas-feiras. Após agendamento, a Central de Regulação, encaminha via e-mail os dados dos pacientes agendados;

- **Agendamento via professor da EMCM/UFRN ou discente:** ao identificar um usuário (na atenção primária, secundária ou terciária) nos cenários de prática da rede de atenção à saúde do município de Caicó com indicação de atendimento para o ambulatório de endocrinologia, o professor ou residente encaminha o usuário com a Ficha de Referência devidamente preenchida para a Clínica Escola, onde será realizado o agendamento da consulta.

### **Continuidade das ações**

Para continuidade das ações, tendo em vista a rotatividade de alunos na Clínica-Escola, o fluxo é apresentado mensalmente aos novos alunos e disponibilizado via e-mail para acesso posterior.

Além disso, semestralmente será realizado reunião com a equipe de gestão da unidade e o endocrinologista para avaliar as dificuldades e pontos a melhorar no processo de agendamento do ambulatório.

### **Considerações finais**

A definição do fluxo contribuiu para a organização dos agendamentos, favoreceu a continuidade do cuidado e reduziu a quantidade de pacientes sem indicação para acompanhamento com o especialista.

Como limitação, identificou-se a ausência de descrição adequada da justificativa para encaminhamento em alguns casos, o que, por vezes, dificultava a avaliação da necessidade de atendimento do paciente por um especialista.

Portanto, se faz necessário divulgar frequentemente os novos processos para os docentes e discentes a fim de evitar encaminhamentos equivocados ou com ausência de informações.



## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A organização dos processos de agendamento da Clínica Escola, favoreceu a continuidade do cuidado, facilitou o acesso dos pacientes às consultas de retorno e reduziu a quantidade de pacientes sem indicação para acompanhamento com o especialista.

Os resultados obtidos favoreceram uma reflexão crítica das potencialidades dos fluxos de agendamento para organização dos atendimentos, impulsionando a ampliação dessas ações para os demais ambulatórios de atendimento médico especializado da unidade.

Algumas dificuldades foram encontradas em relação a manter o envio da lista de pacientes agendados pela Central de Regulação para os gestores da Clínica Escola, sendo necessário definir novas formas de acesso a essas informações.

Encontramos limitações na qualidade das informações dos encaminhamentos o que, por vezes, dificultava a avaliação da necessidade de atendimento do paciente por um especialista e o consequente acesso ao serviço.

Assim, se faz necessário divulgar frequentemente os novos processos para os docentes e discentes a fim de evitar encaminhamentos equivocados ou com ausência de informações, bem como manter contato frequente com a Central de Regulação do município de Caicó para avaliação e melhoria dos processos estabelecidos.

O processo de agendamento é um pilar para garantir o acesso dos indivíduos aos sistemas de assistência à saúde, dessa forma, se faz necessário adotar protocolos, definir fluxos, capacitar os profissionais e educar a população para melhor regular os serviços e garantir o atendimento daqueles que possuem indicação clínica.

## 6. REFERÊNCIAS

BOCCOLINI, C.S. **Morbimortalidade por doenças crônicas no Brasil**: situação atual e futura. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância à Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Diretrizes e recomendações para o cuidado integral de doenças crônicas não-transmissíveis**: promoção da saúde, vigilância, prevenção e assistência. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

\_\_\_\_\_. **Endocrinologia e nefrologia**. Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Estratégias para o cuidado da pessoa com doença crônica**: diabetes mellitus. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

ESPIRÍTO SANTO. Secretaria de Estadual da Saúde. Área Técnica de Saúde da Criança. **Atenção à Saúde da Criança**. Vitória, 2017. Disponível em: <https://saude.es.gov.br/Media/sesa/Protocolo/ATEN%C3%87%C3%83O%20SASAU%20DA%20CRIANCA>. Acesso em: 30 mai. 2021.

MENDES, E.V. **A construção social da Atenção Primária à Saúde**. Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Saúde – CONASS, 2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DIABETES (SBD). **Diretrizes da Sociedade Brasileira de Diabetes 2017-2018**. São Paulo: Editora Clannad, 2017.

TESSER, C. D.; POLI NETO, P. Atenção especializada ambulatorial no Sistema Único de Saúde: para superar um vazio. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p. 941-951, 2017.