

CAPÍTULO 12 - Gestão de Filas

A Gestão de filas tem como objetivo instrumentalizar os gestores locais e municipais a gerir o acesso do cidadão às Unidades de Saúde. Apresenta os módulos de Garantia do acesso e Cuidados Compartilhados.

12.1 Garantia do acesso

Um cidadão poderá ser inserido na garantia do acesso durante o seu acolhimento na unidade de saúde, caso não haja possibilidade de atendê-lo naquele momento nem de agendamento. A inserção dos dados de um cidadão nesta lista pode ser feita por qualquer profissional da Unidade Básica.

ATENÇÃO

O cidadão que procurar a unidade com demanda urgente não pode ter seu atendimento adiado.

12.1.1 Inserir o cidadão na Garantia do Acesso

As informações necessárias para incluir o cidadão nesta lista são o nome completo, CPF ou CNS do cidadão, conforme exposto na figura 1. Caso ele não seja cadastrado, deve-se fazer o cadastro simplificado ou completo.

Figura 1 - Dados para inclusão do cidadão

Garantia do acesso

Cidadão *
[Buscar por Nome completo, CPF ou CNS] [v] [v]

Equipe [v]

Tipo de atendimento *
[v]

Motivo *
[0/200 caracteres]

[Limpar campos] [Adicionar]

Fonte: SAPS/MS.

O campo "Tipo de atendimento" é de preenchimento obrigatório e apresenta como opções a consulta de enfermagem, consulta médica e consulta odontológica, conforme exibe a Figura 2.

Figura 2 - Tipos de atendimento

Tipo de atendimento *

[v]

- Consulta de enfermagem
- Consulta médica
- Consulta odontológica

Fonte: SAPS/MS.

O Campo "Motivo da consulta" também é obrigatório e de texto livre para inserir as informações relatadas pelo cidadão quando buscou o atendimento na unidade de saúde.

No campo "Equipe" serão exibidas todas as equipes vinculadas aquela unidade de saúde. Não é de preenchimento obrigatório, então pode ser selecionada a equipe que o cidadão é vinculado ou não direcionar para nenhuma equipe no momento de inserção de dados na lista.

Equipe

[v]

- Emulti 1 - ENASFAP2**
INE: 3030030008
- ESB 1 - ESB MI**
INE: 1010020002
- ESF 1 - ESF**
INE: 1010010001

Ao adicionar todas as informações clique em



para que o cidadão entre na lista.

12.1.2 Lista de cidadãos da garantia do acesso

A lista é exibida com as informações: data, origem, cidadão (nome, idade, CPF/CNS e telefone), equipe e tipo de atendimento, como mostra a Figura 3.

Figura 3 - Lista de cidadão inseridos no módulo Gestão de garantia do acesso

Data	Origem	Cidadão	Equipe	Tipo de atendimento
17/10/2024	Garantia do acesso	Aaa Aaa Dep A 22 anos e 9 meses (48) 98816-4508	EMULTI 1 Área 10	Consulta de enfermagem
30/10/2024	Garantia do acesso	João Augusto 74 anos e 6 meses (31) 3000-0000	ESF 1 Área 10	Consulta médica

Fonte: SAPS/MS.

Ao expandir a linha com as informações de um cidadão é possível visualizar quantas vezes ele foi inserido na listagem e o último motivo da procura, conforme figura 4.

Figura 4 - Histórico do cidadão na garantia do acesso

Data	Origem
17/10/2024	Garantia do acesso

Sobre a demanda

Motivo
teste

Cidadão
Aaa Aaa Dep A ⓘ Presente 1 vez na lista
CPF 191.053.050-63
Telefones (48) 98816-4508

Fonte:

SAPS/MS

A origem de inserção de um cidadão na garantia do acesso pode ser através do próprio módulo ou do compartilhamento do cuidado. É possível filtrar a visualização dos cidadãos por meio da origem.

Além do filtro de origem, é possível filtrar também pelo período do registro, equipe, profissional e tipo de atendimento.

Remover registro da lista

Para retirar o cidadão da lista deve-se clicar no ícone



e em seguida aparecerá na tela a Figura

12.4.

Figura 12.4 Remoção do registro da lista

A interface de usuário para a remoção de um registro da lista. No topo, há um botão "X" para fechar a janela. O título do formulário é "Remover registro da lista". Abaixo, há campos para "Aaa", "Aaa" e "Dep A". Seguem os campos "CPF 191.053.050-63" e "CNS -". O formulário contém uma seção "Motivo da remoção *" com cinco opções de radio buttons: "Atendido em outro estabelecimento", "Mudou-se de território", "Atendimento agendado", "Outros" e "Não respondeu à tentativas de contato". Abaixo disso, há um campo "Número de tentativas de contato" e um campo "Observações" com uma contagem de caracteres "0/200 caracteres". Na base do formulário, há dois botões: "Cancelar" (branco) e "Remover" (vermelho).

Fonte: SAPS/MS.

A remoção do registro na lista abre as seguintes opções:

Atendido em outro estabelecimento: usado quando o cidadão conseguiu o atendimento que pretendia na unidade em outro serviço, seja na atenção especializada, em serviços particulares, ou até mesmo em outra unidade básica, do mesmo município ou de outro. É recomendado colocar qual o outro lugar no campo Observações para que seja possível um diagnóstico situacional no futuro.

Atendimento agendado: usado quando o cidadão for agendado na unidade que buscou atendimento.

Não respondeu à tentativas de contato: usado para indicar quantas vezes foi feito contato com o cidadão. Esta opção abre o campo obrigatório "Número de tentativas de contato" feitas com o cidadão e é possível descrever quais foram os meios de comunicação utilizados.

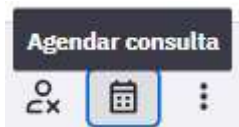
Mudou-se do território: quando o cidadão se muda do território adstrito daquela unidade e não se tem mais contato.

Outros: quando o motivo para a remoção da lista não foi contemplado em nenhuma das opções anteriores. Ao selecionar esta opção o campo "Observações" torna-se obrigatório.

Será possível incluir o número de tentativas de contato e também inserir observações.

Agendar consulta

Ainda é possível fazer o agendamento do cidadão no próprio módulo de gestão de filas, garantia do acesso no ícone



, que abrirá a opção de agendamento de consulta para um dos profissionais de saúde, como mostra a Figura 12.5

Figura 12.5 Agendamento no módulo de gestão da garantia do acesso

Captura de tela do formulário de agendamento de consulta. O formulário contém o título "Agendar consulta", uma mensagem de aviso, campos para dados do cidadão, uma aba "Consulta", campos para seleção de profissional, data e horário de agendamento, um campo de observações e botões "Cancelar" e "Salvar".

Agendar consulta

Ao agendar, o registro é removido da lista.

Cidadão
Aaa Aaa Dep A
CPF 191.063.060-63 CNS –
Telefones (48) 98816-4508

Consulta Entre profissionais

Profissional *
Busque um profissional pelo seu nome, CNS, equipe ou C

Data do agendamento
dd/mm/aaaa

Horário do agendamento

Observações

0/200 caracteres

Cancelar Salvar

Fonte: SAPS/MS.

12.2 Cuidados Compartilhados

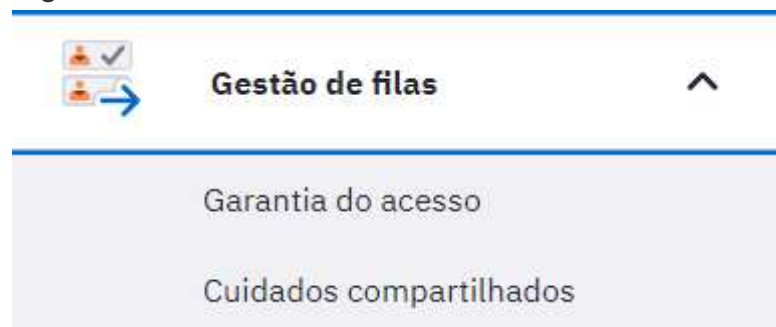
Este módulo permite que os profissionais consultem os casos em que foi necessário compartilhar o cuidado do cidadão com um ou outros profissionais.

O Compartilhamento do Cuidado é iniciado durante um atendimento individual, na etapa em que um profissional de nível superior está realizando o registro do Plano no SOAP. A descrição do uso desta ferramenta no Atendimento Individual está disponível no item [6.4.3.4.7 Ferramentas do Plano - Compartilhamento do Cuidado](#).

Visualização dos cuidados compartilhados

Os profissionais poderão verificar a listagem de todos os cidadãos em que houve um compartilhamento do cuidado. Para visualizar, basta acessar o menu lateral esquerdo do Prontuário Eletrônico e-SUS APS, em Gestão de filas > Cuidados Compartilhados, conforme a figura 1.

Figura 1 - Gestão de filas



Ao clicar em Cuidados compartilhados, é exibida a listagem dos cidadãos, que é dividida em duas abas, de acordo com a imagem 2:

Figura 2 - Tela de Cuidados compartilhados

Cuidados compartilhados

Solicitados por mim | Compartilhados comigo

A lista apresenta todos os cuidados solicitados por você, além dos cuidados solicitados pela sua equipe.

Ver somente as minhas solicitações

Ordenar por: Classificação de prioridade

Data de início	Cidadão	Prioridade	Solicitante	Executante		
01/09/2023 - 20:44 ▲ Aguardando há 403h	Rafas 25 anos	Muito alta	Nathan NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	Lucas NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	pa	03
03/09/2023 - 13:18 ▲ Aguardando há 363h	Billy 36 anos e 7 meses	Muito alta	Nathan NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	Lucas NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	pa	03
17/09/2023 - 15:11 ▲ Aguardando há 24h	Elnay 6 anos	Muito alta	Fabiana I EAB2 Unidade Basica de Saude Agronomica	Abílio NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	pa	03
01/09/2023 - 13:40 ▲ Aguardando há 410h	Isaede I 78 anos e 7 meses	Alta	Jéfira I ESE M2 ESUS Unidade Basica de Saude Agronomica	Julia NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	pa	03
01/09/2023 - 20:44 ▲ Aguardando há 403h	Rafas 25 anos	Alta	Nathan NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	Lucas NASF I Unidade Basica de Saude Agronomica	pa	03

22 resultados | Mostar: 5 | < 1 de 5 >

Fonte: SAPS/MS.


Solicitados por mim: esta listagem permite a visualização dos casos que o próprio profissional compartilhou, além dos que foram solicitados por outros profissionais da sua equipe. Caso deseje visualizar apenas as suas solicitações, há a possibilidade de filtrar por "Ver somente as minhas solicitações".


Compartilhados comigo: possibilita a visualização de todos os casos que outros profissionais compartilharam com quem está consultando a listagem, ou até mesmo com a sua equipe. Da mesma forma que a primeira aba, é possível visualizar apenas os seus casos, ocultando os dos demais membros da equipe, através do filtro "Ver somente cuidados compartilhados comigo".


Ambas as listagens apresentam as seguintes colunas:

- Data de início: Data que o caso foi compartilhado em um atendimento individual e iniciou o processo.
- Cidadão: dados de nome e idade do cidadão atendido.
- Prioridade: Classificação do caso compartilhado feita pelo profissional no momento do atendimento individual que iniciou o processo.
- Solicitante: Profissional que iniciou o processo de compartilhamento do cuidado no atendimento individual.
- Executante: Profissional que foi selecionado para dar apoio na condução do caso compartilhado.

Há ainda dois ícones ao lado direito de cada uma das linhas da lista:

 : Possibilita que todos os profissionais da equipe possam visualizar a discussão de caso entre os profissionais executante e solicitante.

 : ícone para iniciar a discussão do caso, pode ser acessado pelo solicitante ou pelo executante.

 NOTA

O solicitante e o executante poderão fazer modificações na discussão do caso de forma alternada, isto é, ao responder uma discussão de caso, só será possível incluir novas informações quando for respondido pelo outro profissional.

Na aba "Solicitados por mim" o usuário só poderá clicar em "Discutir caso" caso tenha solicitado aquele compartilhamento e caso o status seja "Respondido".

Na aba "Compartilhados comigo" o usuário só poderá clicar em "Discutir caso" caso aquele compartilhamento tenha sido compartilhado com ele e caso o status seja "Aguardando".

Há dois status possíveis nesta lista:

- **Aguardando:** exibida para o profissional quando a última interação foi dele e o caso ainda aguarda interação por parte do outro profissional envolvido no compartilhamento. Abaixo desse status, para o solicitante, é exibido o total de horas que o caso está aguardando a interação do outro profissional. Este status fica na cor vermelha.

Figura 3 - Status de "aguardando" do cuidado compartilhado

Data de início	Cidade	Prioridade	Solicitante	Executante
06/2024 - 13:31 ▲ Aguardando há 0h	Cidade Brasileiro 24 anos e 5 meses	Baixa	Nicoll CBO Médico de Estratégia de Saúde da Família ESF	Jacqueline CBO Nutricionista NASF I Unidade Básica de Saúde Agrícola

- **Respondido:** exibido para o profissional logo depois que ele interagiu no caso. Este status fica na cor verde.

Figura 4 - Status de "respondido" do cuidado compartilhado

Cuidados compartilhados

Solicitados por mim | Compartilhados comigo

A lista apresenta todos os cuidados compartilhados com você e com sua equipe

Pesquisar por nome, CPF, CNES ou cidade Ver somente cuidados compartilhados comigo Ordenar por: Classificação por prioridade

Ver filtros ativos

Data de início	Cidade	Prioridade	Solicitante	Executante
06/2024 - 13:31 ● Respondido	Cidade Brasileiro 24 anos e 5 meses	Baixa	Nicoll CBO Médico de Estratégia de Saúde da Família ESF	Jacqueline CBO Nutricionista NASF I Unidade Básica de Saúde Agrícola

1 resultado

Sempre que o status for "Aguardando" o sistema exibirá um contador de horas que exibirá há quantas horas aquela discussão está aguardando resposta.

O botão "Visualizar discussão" poderá ser acessado por todos os profissionais de nível superior da equipe do profissional solicitante ou do profissional executante.

12.2.1 Discussão de caso


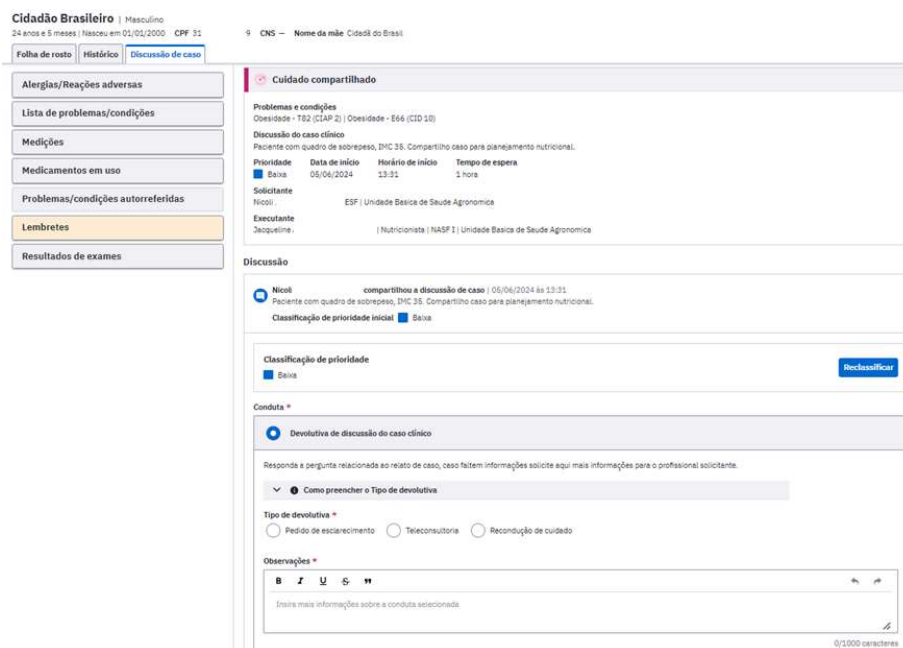
A discussão de caso é iniciado ao clicar no ícone . Assim que o profissional executante entrar ele verá a tela mostrada na Figura 14.2.

Figura 5 - Tela de Discussão de Caso do Executante



Cidadão Brasileiro | Masculino
24 anos e 5 meses | Nascido em 01/01/2000 | CPF 31 | Nome da mãe: Cidadã do Brasil

Cuidado compartilhado

Problemas e condições
Obesidade - E66 (CID 10)

Discussão do caso clínico
Paciente com quadro de sobrepeso, IMC 35. Compartilho caso para planejamento nutricional.

Prioridade	Data de início	Horário de início	Tempo de espera
Baixa	05/04/2024	13:31	1 hora

Solicitante
Nicolí | ESP | Unidade Básica de Saúde Agronômica

Executante
Jacqueline | (Nutricionista) | NASF 1 | Unidade Básica de Saúde Agronômica

Discussão

Nicolí compartilhou a discussão de caso | 05/04/2024 às 13:31
Paciente com quadro de sobrepeso, IMC 35. Compartilho caso para planejamento nutricional.
Classificação de prioridade inicial: Baixa

Classificação de prioridade
Baixa Reclassificar

Conduta *

Devolutiva de discussão do caso clínico

Responda a pergunta relacionada ao relato de caso, caso façam informações solicite aqui mais informações para o profissional solicitante.

Como preencher o Tipo de devolutiva

Tipo de devolutiva *

Pedido de esclarecimento Teleconsultoria Recondição de cuidado

Observações *

B I U S

Inserir mais informações sobre a conduta selecionada.

0/1000 caracteres

Fonte: SAPS/MS.

Dados do caso

O cabeçalho exibe o resumo do caso compartilhado, este é exibido de forma igual na tela de discussão do Solicitante e do Executante nele há:

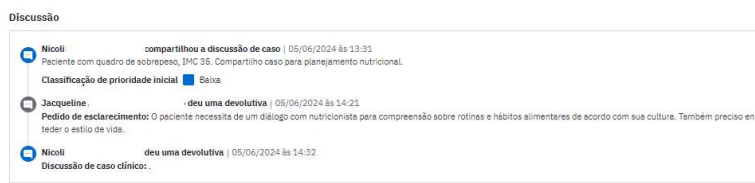
- **Problemas/condições:** é a hipótese diagnóstica do profissional que iniciou o compartilhamento do cuidado, isto é, o solicitante.
- **Discussão do caso clínico:** um breve resumo do caso clínico do cidadão.

- **Prioridade:** O profissional classificará a prioridade em baixa, média, alta e muito alta conforme a necessidade.
- **Data de início:** data que o solicitante iniciou o compartilhamento do cuidado.
- **Horário de início:** hora que o solicitante iniciou o compartilhamento do cuidado.
- **Tempo de espera:** tempo de espera entre o momento que o cuidado foi compartilhado e a última interação com o profissional executante. A contagem de tempo dos cuidados compartilhados foi atualizada a partir da versão 5.4 para ser pausada no período entre sexta-feira às 17:59 até segunda-feira às 00:01.
- **Solicitante:** sinaliza o profissional que iniciou o compartilhamento do cuidado.

Histórico da discussão

Abaixo do cabeçalho é exibido um histórico da discussão realizada entre os profissionais solicitante e executante. A exibição ocorre em formato de fórum para que possa ser observado as interações entre eles e a discussão completa do caso até o momento da consulta.

Figura 6 - Tela do histórico de discussão



Junto do histórico da discussão, é exibida também a classificação de prioridade elencada pela solicitante, conforme exibido na imagem 7. Neste momento, caso o executante julgue que o caso clínico apresenta uma prioridade diferente daquela selecionada pela solicitante, poderá realizar a alteração.

Figura 7 - Classificação de prioridade



Caso o executante clique em "reclassificar", poderá optar entre baixa, média, alta ou muito alta, de acordo com a figura 8.

Figura 8 - Reclassificar prioridade

Reclassificar prioridade do cuidado compartilhado

Classificação de prioridade atual

Baixa

Classificação de prioridade *

Baixa Média Alta Muito alta

Cancelar Salvar

Condutas

As condutas serão diferentes entre solicitante e executante:

Figura 9: Condutas Executante

Conduta *

Devolutiva de discussão do caso clínico

Responda a pergunta relacionada ao relato de caso, caso faltarem informações solicite aqui mais informações para o profissional solicitante.

Como preencher o Tipo de devolutiva

Tipo de devolutiva *

Pedido de esclarecimento Teleconsultoria Recondução de cuidado

Observações *

Insira mais informações sobre a conduta selecionada

0/1000 caracteres

Fonte: SAPS/MS.

Devolutiva de discussão do caso clínico

- **Pedido de esclarecimento:** Use esta opção se surgirem dúvidas ou faltarem informações, solicitando esclarecimentos adicionais sobre o caso.
- **Teleconsulta:** esta opção poderá ser utilizada para compartilhar perspectivas iniciais e conhecimento de caso.
- **Recondução do Cuidado:** selecionar quando houver o entendimento do profissional executante que aquele caso não é um caso para compartilhamento do cuidado.

Em qualquer conduta selecionada maiores informações devem ser dadas no campo Observações.

Além das discussões, o profissional executante também poderá ter outras condutas como: Trocar profissional de referência, Agendar Consulta e Sugerir agendamento para grupos.

Trocar profissional de referência

Se o profissional entender que o compartilhamento do cuidado teria maior indicação para outra categoria/profissional, poderá selecionar "Trocar profissional de referência" justificando o motivo, profissional e CBO.

Figura 10 - Trocar profissional de referência

A interface de usuário para "Trocar profissional de referência" apresenta o seguinte layout:

- Um cabeçalho com o ícone de uma seta azul e o título "Trocar profissional de referência".
- Um texto explicativo: "A troca de profissional de referência pode ser feita para qualquer profissional vinculado com a equipe do profissional solicitante."
- Dois campos de seleção: "CBO" e "Profissional *", ambos com menus suspensos.
- Um campo de texto rotulado "Motivo *", contendo uma barra de ferramentas de formatação (negrito, itálica, sublinhado, alinhamento, citação) e o texto "Insira mais informações sobre a conduta selecionada".
- Um contador de caracteres "0/1000 caracteres" no canto inferior direito.

Agendar consulta

Caso o profissional executante entenda que aquele caso deve ser conduzido através de uma consulta, poderá optar pela conduta de "Agendar Consulta", onde ele reserva em sua agenda um horário para um atendimento que poderá ser realizado de forma presencial ou mediada por tecnologia com a videochamada do Prontuário Eletrônico e-SUS APS. A consulta agendada poderá ser com o cidadão ou entre profissionais. As Figuras 11 e 12 mostram esta conduta de agendamento no cuidado compartilhado.

Figura 11: Agendamento de consulta no compartilhamento do cuidado

Agendar consulta com o cidadão:

Agendar consulta

Consulta com o cidadão | Consulta entre profissionais

É possível enviar demandas de agendamentos com a presença do cidadão para o módulo de Garantia do acesso, caso não haja disponibilidade de agenda no momento.

Data do agendamento * Horário do agendamento *

Preenchimento obrigatório.

Observações
 Insira mais informações sobre a conduta selecionada

0/200 caracteres

Agendar consulta entre profissionais:

Agendar consulta

Consulta com o cidadão | **Consulta entre profissionais**

É possível enviar demandas de agendamentos com a presença do cidadão para o módulo de Garantia do acesso, caso não haja disponibilidade de agenda no momento.

Data do agendamento * Horário do agendamento *

Dados do profissional convidado
 Nicol | Médico de estratégia de saúde da família | ESF

Consulta via videochamada e-SUS APS

E-mail:

Dados do cidadão
 Cidadão estará presente na consulta compartilhada

E-mail do cidadão Telefone celular do cidadão (71)

Observações
 Insira mais informações sobre a conduta selecionada

0/200 caracteres

Fonte: SAPS/MS.

Enviar para a garantia do acesso

Caso não haja disponibilidade de datas e horários no momento do agendamento, é possível utilizar a opção de "Enviar para a Garantia do Acesso" através do compartilhamento do cuidado. Dessa forma, o cidadão permanece na fila para um atendimento com a categoria profissional que necessita.

Sugerir agendamento para grupos

Caso profissional entenda que há indicação de agendamento para grupos poderá selecionar esta opção, incluindo observações se houver necessidade.

Sugerir agendamento para grupos

Essa conduta serve para sugerir a participação do cidadão para grupos de atividade coletiva.

Observações *

B I U S "

Insira mais informações sobre a conduta selecionada

0/1000 caracteres

Ao selecionar a conduta selecionada pelo solicitante ou o executante será registrada

e o status deste compartilhamento do cuidado será modificado na lista geral de casos, passando de "Aguardando" para "Respondido".

Exemplos de Compartilhamento do Cuidado

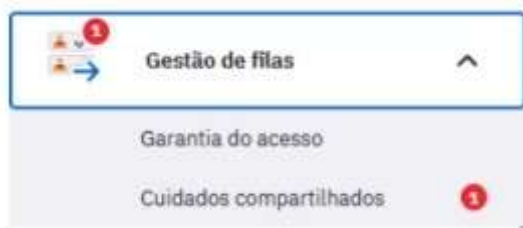
Exemplo 1:

- A profissional cirurgiã dentista da APS, atendeu uma gestante no 7º mês de gestação com uma infecção odontológica grave, ela é alérgica a penicilina, considerando o quadro clínico, o profissional decidiu compartilhar o cuidado com a médica ginecologista da equipe e-multi. Desta forma, ela explicou à paciente sobre a importância desse compartilhamento do cuidado.
- Com o consentimento da paciente, a cirurgiã dentista descreveu o caso e compartilhou com a médica ginecologista. A médica ao acessar a aba do compartilhamento do cuidado, verificou que havia um caso para sua análise. Ao ler o caso e verificar as outras informações constantes no prontuário, respondeu a melhor conduta clínica para a paciente. A cirurgiã dentista atendeu novamente a gestante e prescreveu, explicando sobre o uso da medicação adequada.

Exemplo 2:

- O médico está atendendo uma criança de 4 anos que está com dificuldade na fala e precisa compartilhar o cuidado com a fonoaudióloga, ele explicou o caso à mãe que concordou com o compartilhamento do cuidado. O médico explicou o caso e compartilhou com a fonoaudióloga.
- A fonoaudióloga ao acessar o compartilhamento do cuidado e realizar a leitura do caso, pode recomendar orientações para a família e solicitar um agendamento para avaliação com a profissional.

A partir da versão 5.4 foi incorporada uma funcionalidade de notificação ao módulo de Cuidado Compartilhado, com o objetivo de informar os profissionais de saúde sobre novos registros de cuidados ou evoluções clínicas.



Nesta modalidade também é possível compartilhar cuidados para estabelecimentos da Atenção Especializada e registrar guias de encaminhamento para CBOs sem vínculo.

Foi incluso com possibilidade nos atendimentos individuais, compartilhar cuidados para estabelecimentos da Atenção Especializada e registrar guias de encaminhamento para CBOs sem vínculo em substituição à aba de "encaminhamento".

<input checked="" type="checkbox"/> Cuidado compartilhado <input checked="" type="checkbox"/> Guia de encaminhamento		CBO	Filtros
Data	Prioridade	Tipo de compartilhamento	
12/06/2025	■	Cuidado compartilhado: Walter Vieira - Fisioterapeuta geral Unidade de saúde: Unidade Básica de Saúde 1	⋮
12/06/2025	■	Guia de encaminhamento: Fonoaudiólogo em linguagem	🖨️ ⋮

2 resultados