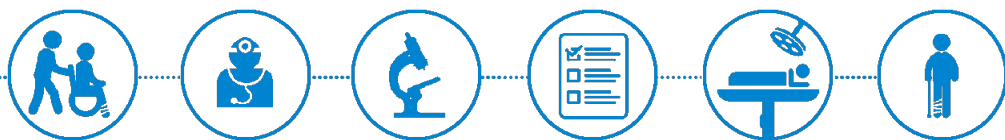


Funcionamento da Lista de Espera do Into

Processo de preparação para cirurgia



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	05
2.	A LISTA DE ESPERA DO INTO.....	07
3.	O PROCESSO DE PREPARAÇÃO PARA CIRURGIA	11
4.	O FLUXO DE MOVIMENTAÇÃO NA LISTA DE ESPERA.....	14
5.	AS NORMAS DE GERENCIAMENTO DA LISTA.....	18
6.	O ACOMPANHAMENTO DA POSIÇÃO NA LISTA.....	20
7.	O RECADASTRAMENTO E AS INATIVAÇÕES NA LISTA	21
8.	DÚVIDAS	22



Seja bem-vindo ao INTO. Esperamos que sua experiência no Instituto seja a melhor possível.

Através da divulgação desta cartilha com todas as informações relacionadas a realização do procedimento proposto, o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia – INTO pretende não apenas consolidar a transparência de seus processos operacionais, como também valorizar o respeito e a qualidade em todas as fases do atendimento prestado. A excelência no atendimento ao paciente é missão do Instituto e foco de todas as suas ações.

Esta cartilha é um importante meio de comunicação entre o INTO e os usuários de seus serviços e foi desenvolvida com a finalidade de estreitar a relação entre o paciente e a unidade hospitalar. Seu objetivo principal é apresentar ao paciente o caminho a ser percorrido até a sua cirurgia, de forma simples e clara, para que ele entenda e participe de todo o processo.

Para que isto ocorra, é importante que o paciente entenda tudo que está escrito na cartilha e assine o documento comprovando o recebimento da mesma. Ele pode e deve esclarecer qualquer dúvida com o profissional responsável pela entrega da cartilha.

A informação quanto a expectativa de tempo para a realização de procedimentos específicos deve ser fornecida pelo ortopedista no momento da confirmação da indicação da cirurgia. Existem várias subfilas no INTO e o tempo de espera depende do número de pacientes em cada subfila e da complexidade da cirurgia proposta.

Algumas subfilas tem menor tempo de espera por terem um número menor de pacientes, envolverem procedimentos mais simples, requererem menor tempo de internação ou não necessitarem de materiais especiais. Informe-se a respeito do procedimento ao qual você será submetido com o médico ortopedista.

2

A lista de espera do INTO



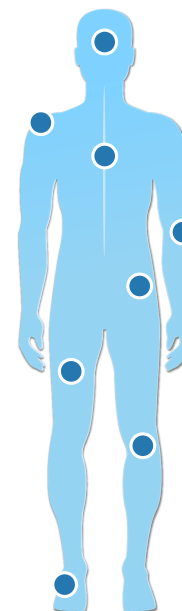
O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO, vinculado à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, foi criado em 1994 e transferido para uma sede com maior capacidade operacional em 2011, com a finalidade de ampliar o atendimento a população, já que a demanda por cirurgias ortopédicas havia aumentado muito no país.

O INTO atende pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), advindos de todos os estados do Brasil. É responsável pela realização de mais de 60% de todas as cirurgias de alta complexidade na cidade do Rio de Janeiro, mais de 40% no estado e em torno de 5% das cirurgias ortopédicas complexas no país. Isto justifica a existência da lista de espera para cirurgias.

A lista de espera do INTO foi organizada e disponibilizada para acesso público em 2004 e serviu de modelo para a organização de listas de espera em vários outros órgãos públicos, inclusive a Central de Transplantes.

Esta lista, dividida por 13 Centros de Atenção Especializada (CAEs) conforme a área do corpo acometida está estruturada por subfilas, de acordo com o procedimento a ser realizado. A chamada de pacientes para cirurgia segue uma ordem cronológica de entrada nas listas e está disponível para consulta no site do Instituto em: www.into.saude.gov.br > [pacientes](#) > [fila para cirurgia](#). Para acessar a posição na fila basta digitar o número do prontuário no final da página.

O cuidado multidisciplinar do Instituto, assim como a lista de espera, está estruturado em 13 Centros de Atenção Especializada (CAEs), que são os seguintes:

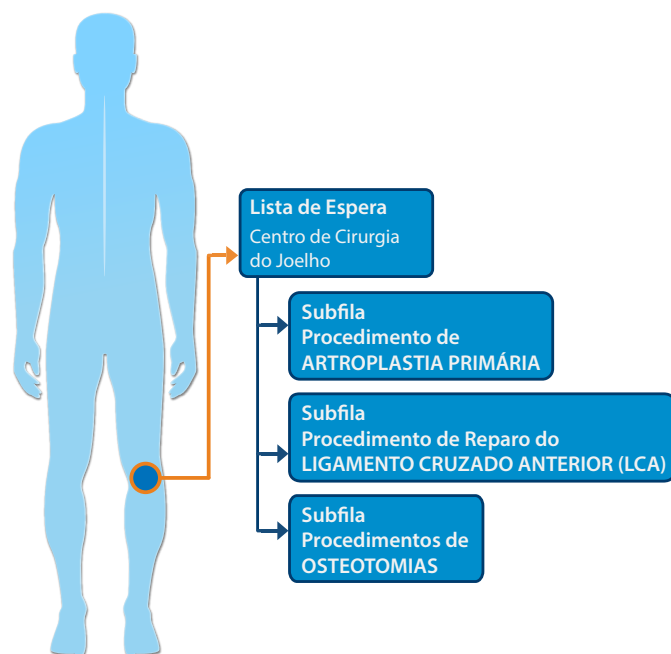


- CAE da Coluna
- CAE do Joelho
- CAE do Quadril
- CAE do Ombro e Cotovelo
- CAE da Mão
- CAE do Pé e Tornozelo
- CAE de Ortopedia Pediátrica
- CAE de Cirurgia Crânio Maxilo Facial
- CAE de Microcirurgia
- CAE de Oncologia Ortopédica
- CAE de Trauma do Adulto
- CAE de Trauma do Idoso
- CAE de Fixador e alongamento ósseo

No momento da confirmação da indicação de cirurgia pelo ortopedista do INTO, o paciente é inserido na lista de espera de algum dos CAEs, em uma subfila específica. O ortopedista preenche o formulário de “Planejamento Cirúrgico” com os dados do paciente e o procedimento proposto, discriminando a subfila na qual ele será inserido. A partir da inserção na lista, o paciente passa a ter uma colocação (posição na fila) e pode acompanhar sua mudança de posição, sempre que desejado pelo site do Instituto.

Se o paciente for portador de duas patologias em áreas diferentes do corpo, precisa ser inserido em duas subfilas diferentes, em centros diferentes e com posições distintas nas listas. Isto resulta em tempos de espera diferentes também.

Exemplo de 3 tipos de subfilas no Centro do Joelho



É muito importante que você e seu acompanhante entendam o processo de inserção na lista de espera.

3

O processo de preparação para cirurgia

Após a sua inserção na lista de espera, o paciente passa por vários estágios (categorias) até ser operado no Instituto.

SOLICITAÇÃO

O primeiro estágio corresponde a categoria de “**SOLICITAÇÃO**” e corresponde ao período de espera até que o paciente seja chamado para realizar os exames pré-operatórios, necessários para garantir que ele esteja bem preparado no momento da cirurgia.

É muito importante que durante o processo de preparação para a cirurgia os pacientes continuem a ser acompanhados clinicamente nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), nas Unidades de Saúde da Família ou nos serviços ambulatoriais aos quais estão vinculados, principalmente se forem portadores de doenças crônicas como diabetes, hipertensão e doenças neurológicas, entre outras patologias.

EM EXAMES

A chamada para a realização de exames é feita obedecendo a um critério cronológico, pela data de entrada na lista. Após ser chamado para realizar os exames, o paciente passa para a categoria de “**EM EXAMES**” na lista.

Após a realização dos exames pré-operatórios, o paciente passa obrigatoriamente por uma consulta ambulatorial com o anestesista e se necessário também passa pela consulta com o clínico ou pediatra, se for menor de 16 anos.

Após liberação clínica o paciente ainda é submetido a uma consulta de pré-internação antes da realização da cirurgia.

PRONTOS ou PENDÊNCIAS

Após a realização destas consultas, duas situações podem ser encontradas:



- Se os exames estiverem dentro da normalidade e o estado clínico do paciente for adequado, o mesmo será liberado para a cirurgia proposta e passará para a categoria de “PRONTO” na lista de espera. O próximo passo é a chamada para a consulta de pré-internação, onde todos os fatores impactantes para a cirurgia serão checados. Estando o paciente liberado após esta checagem, ele passa a aguardar a chamada para a internação e a realização do procedimento. Este tempo de espera para a internação também depende da complexidade da cirurgia, do tempo de internação e dos materiais necessários, além do número de pacientes em determinada subfila.



- Se os exames estiverem fora da normalidade ou o exame clínico do paciente for inadequado, sendo necessários cuidados especiais ou outros exames, o paciente passará para a categoria de “PENDÊNCIAS”, onde ficará até seu problema específico ser resolvido.

O paciente será contatado por telefone para cada uma das etapas de preparação pré-operatória, por isso, é necessário que seus dados cadastrais estejam sempre atualizados.



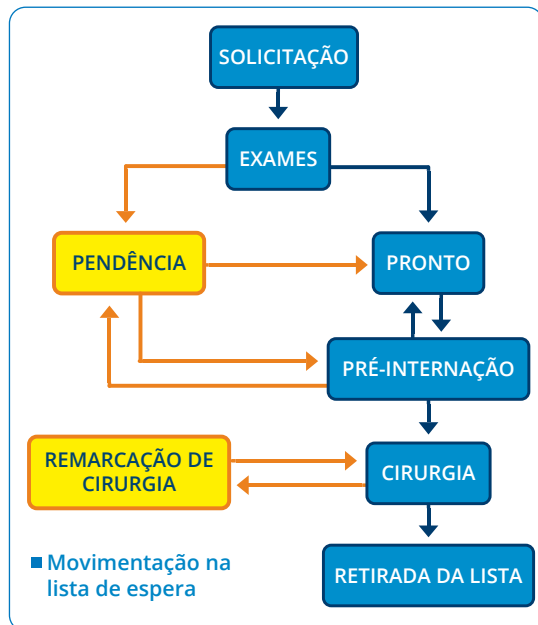
É muito importante que você mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados.

Se você mudar de endereço ou de telefone, não se esqueça de se recadastrar no Instituto presencialmente na sala 307 do Ambulatório das 8h às 16h, ou via e-mail pelo endereço: recadastramento@into.saude.gov.br

4

O fluxo de movimentação na lista de espera

A movimentação do paciente na lista de espera se dá principalmente pela necessidade de preparação do mesmo para a cirurgia proposta. Desta forma ele passa por vários estágios até ser operado, conforme explicado anteriormente:



REMARCAÇÃO DE CIRURGIA

O paciente só é retirado da lista depois da confirmação de sua cirurgia. Se por alguma eventualidade a cirurgia foi suspensa durante a internação, ele passará para a categoria de “REMARCAÇÃO DE CIRURGIA” e tão logo o problema que causou a suspensão seja resolvido ele será novamente chamado para internação.

O paciente só é retirado da lista após ser operado no INTO. Em nenhuma outra hipótese ele será retirado da lista, mesmo que não deseje mais operar, ou tenha sido operado em outra unidade de saúde.

Para atender a estes casos, resolvendo os problemas de distúrbios de fluxo nas listas, foram criadas mais duas categorias além das já mencionadas anteriormente: A categoria de “NÃO LOCALIZADOS” e a de “INATIVOS”.

NÃO LOCALIZADOS

A categoria de “NÃO LOCALIZADOS” compreende todos os pacientes com os quais foi tentado contato para a realização de qualquer uma das etapas de preparação pré-operatória sem êxito. Após três tentativas de contato telefônico em momentos diferentes, é enviada uma carta com aviso de recebimento (AR) e se depois de 40 dias não houver manifestação do paciente, ele passa para esta categoria, de onde pode retornar para sua categoria anterior após recadastramento.



Durante estes 40 dias de espera, o paciente fica na categoria de “CARTA” na lista de espera. Se fizer contato com o Instituto volta para seu status anterior. Se não fizer contato em 40 dias vai para a categoria de “NÃO LOCALIZADO”.

INATIVOS

A categoria de “INATIVOS” compreende todos os pacientes que:



- Operaram em outras unidades de saúde;
- Não desejam mais operar (neste caso devem assinar o Termo de Desistência);
- Não tem mais indicação cirúrgica;
- Não assinaram os termos de consentimento informado; e/ou
- Faltaram três vezes a qualquer uma das etapas de preparação para a cirurgia.

Para que estes pacientes retornem as listas é necessário que passem novamente por uma consulta com o ortopedista do Centro a que estão vinculados, e que seja evidenciada a necessidade de retorno.

Classificação das diversas “categorias” na lista de espera



Solicitação



Em Exames



Pronto



Pendências



Remarcação de Cirurgia



Carta



Não Localizado



Inativo



É extremamente importante que você não falte aos exames, as consultas e a chamada para a internação. Estas ausências implicam em aumento de custo e de tempo de espera nas listas.

Para ser possível a gestão eficiente da lista de espera do INTO, foi redigida a Norma 2, que regulamenta todo o processo de movimentação do paciente pelas diferentes categorias, até o momento da confirmação da realização do procedimento, quando ele é finalmente retirado da lista.

As regras de funcionamento mais importantes são:

- O critério de chamada de pacientes para a realização de exames e preparação pré-operatória se dá por ordem cronológica de entrada em determinada subfila.
- Algumas subfilas tem maior número de pacientes e maior tempo de espera do que outras, por diversos fatores como: complexidade do procedimento, tempo de internação prolongado, necessidade de materiais especiais, frequência da doença, etc.
- O paciente só é retirado da lista após a cirurgia indicada ser realizada e confirmada no Instituto ou após comprovação legal de óbito (atestado ou certidão) ou de cirurgia realizada para o mesmo procedimento em outra unidade de saúde (cópia de prontuário, relatório médico ou laudo médico).
- **Em nenhuma outra situação o paciente é retirado da lista.**
- Pacientes com os quais não é conseguido contato telefônico e por carta, para qualquer das fases de preparação pré-operatória são colocados na categoria de “NÃO LOCALIZADOS”, de onde podem retornar a categoria anterior, tão logo façam seu cadastramento.
- Pacientes operados em outras instituições (fora do INTO) e que não apresentarem a devida comprovação, são colocados na categoria de “INATIVOS”.
- Pacientes que não tem mais indicação de cirurgia ou não querem mais operar são colocados na categoria de “INATIVOS”. Os que não desejam mais operar devem preencher o Termo de Desistência.
- Pacientes que se recusam a assinar algum dos Termos de Consentimento Informado do Instituto são colocados na categoria de “INATIVOS”.
- Pacientes que faltam três vezes a qualquer uma das etapas de preparação para a cirurgia (exames, consultas ou internação) são colocados na categoria de “INATIVOS”.
- Os pacientes nas categorias de “NÃO LOCALIZADOS” e “INATIVOS” não são chamados para cirurgia, mas podem voltar para a situação anterior a qualquer momento.
- Para sair da categoria de “INATIVOS” e voltar a categoria anterior (com a colocação na lista reordenada cronologicamente pela data de entrada na mesma), o paciente precisa marcar uma consulta com ortopedista do Centro a que está vinculado, para que ele confirme a necessidade da reativação.



É extremamente importante que você mantenha seu cadastro atualizado e não falte a nenhuma das etapas de preparação para a cirurgia (exames, consultas e internação).

6

O acompanhamento da posição na lista

O paciente pode acompanhar sua posição na lista de espera através do site do INTO: www.into.saude.gov.br > [pacientes](#) > [fila para cirurgia](#), em seguida ele deve digitar o número do seu prontuário no final da página.

Devido as movimentações de pacientes migrando para a categoria de “[NÃO LOCALIZADOS](#)” e voltando a categoria anterior após seu recadastramento, a colocação (número correspondente na espera) dos pacientes pode variar para cima e para baixo na lista.

Muitos pacientes ficam surpreendidos quando seu número na fila aumenta ao invés de diminuir, mas isto acontece principalmente pelo retorno de pacientes da categoria de “[NÃO LOCALIZADOS](#)”, após o recadastramento.

É importante que o paciente e seus familiares entendam todo o processo de preparação para a cirurgia, incluindo as movimentações na lista e o tempo de espera prolongado para alguns procedimentos.



Sua posição (colocação) nas listas de espera pode variar para cima e para baixo conforme as movimentações de recadastramento e reativações.

7

O recadastramento e as inativações na lista

Ao se tornar paciente do INTO, você vai iniciar um relacionamento baseado em transparência e confiança com a instituição. O INTO quer lhe proporcionar o melhor atendimento possível, mas para isso precisa da sua ajuda.

Algumas ações são imprescindíveis para tornar o fluxo nas listas de espera mais eficiente e isto depende da atitude proativa do paciente. As principais ações que o INTO solicita a seus pacientes, com grande impacto nas listas são:

1. Recadastrar o endereço e número de telefone sempre que eles forem alterados. Isto pode ser feito de forma presencial, na sala 307 do Ambulatório das 8h às 16h de segunda a sexta feira, ou via e-mail pelo endereço recadastramento@into.saude.gov.br. Não se esqueça de trazer ou anexar um comprovante para a alteração (Conta telefônica).
2. Comunicar ao Instituto os casos de cirurgias realizadas em outras instituições ou a desistência de realizar a cirurgia, através dos mesmos canais de informação. (trazer documento comprobatório ou preencher o Termo de Desistência).
3. Não faltar a nenhuma das etapas de preparação pré-operatória.
4. Tirar todas as dúvidas a respeito de seu procedimento com o ortopedista responsável.
5. Tirar todas as dúvidas referentes ao processo de movimentação nas listas de espera com os profissionais do Call Center e da Ouvidoria.

Existem várias formas do paciente e seus familiares tirarem as suas dúvidas:

1. Através da Central de Atendimento Telefônico (Call Center)

Telefone: (21) 2134-5000 > Opção 1

Informações disponíveis 24 horas por dia, embora a marcação de consultas só funcione das 8h às 16h.

2. Através da Ouvidoria Institucional

Acesso por telefone:

Telefone: (21) 2134-5000 > Opção 2

acesso pelo site do INTO:

www.into.saude.gov.br/ouvidoria

Acesso pessoal:

De segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 16h.



A participação do paciente e de seus familiares é fundamental durante todo o processo de atendimento no Instituto, desde sua inserção na lista de espera até a sua reabilitação. Contamos com a sua colaboração.

Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

www.into.saude.gov.br

Avenida Brasil, 500 - São Cristóvão - RJ | Cep: 20940-070

Telefone: 55 21 2134-5000



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

