

PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

Política de Overbooking e Intervenções

1. POLÍTICA DE OVERBOOKING

A Secretaria de Saúde autoriza overbooking inteligente seguindo os seguintes critérios:

1.1 Percentuais Máximos Autorizados:

- Especialidades com histórico de no-show >25%: até 15% de overbooking
- Especialidades com no-show 15-25%: até 10% de overbooking
- Especialidades com no-show <15%: até 5% de overbooking

1.2 Monitoramento Obrigatório:

- Avaliação diária de sobrecarga
- Limite de sobrecarga real: máximo 5% acima da capacidade
- Suspensão automática se sobrecarga >5% por 3 dias consecutivos

2. PROTOCOLO DE INTERVENÇÕES PREVENTIVAS

2.1 Segmentação de Pacientes:

- Risco ALTO (>60% probabilidade no-show): Ligação telefônica 48h antes + SMS 24h antes
- Risco MÉDIO (30-60%): SMS 24h antes
- Risco BAIXO (<30%): Confirmação automática no agendamento

2.2 Scripts Aprovados:

Ligação: "Olá [nome], aqui é [atendente] da Secretaria de Saúde. Estamos confirmando sua consulta de [especialidade] dia [data] às [hora]. Você consegue comparecer? Caso tenha alguma dificuldade, podemos ajudar com remarcação ou transporte."

SMS: "Lembrete: Consulta de [especialidade] amanhã às [hora] na [unidade]. Em caso de imprevistos, ligue [telefone] para remarcar. Sua presença é importante!"

3. PROGRAMA DE EQUIDADE

3.1 Populações Prioritárias:

- Idosos (60+): Preferência por ligação, horários flexíveis
- Baixa renda (até 2 salários mínimos): Auxílio transporte disponível
- Áreas remotas (>10km da unidade): Prioridade em agendas, transporte facilitado

3.2 Auxílio Transporte:

- Critério: Renda <2 SM + Distância >10km + Consulta prioritária
- Valor: Até R\$ 20,00 por consulta (ida e volta)
- Orçamento mensal: R\$ 15.000,00