



**PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR**

*DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO*

CNPJ: 08.600.424/0001-07

**PROTOCOLO DE ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES REFERENCIADOS  
À ATENÇÃO ESPECIALIZADA E CONTRARREFERENCIADOS À ATENÇÃO  
PRIMÁRIA À SAÚDE DO MUNICÍPIO DE UNIFLOR**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR**

*DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO*

CNPJ: 08.600.424/0001-07

## **ELABORAÇÃO**

**ISABELA TATIANE DE OLIVEIRA**  
**ENFERMEIRA DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA**

**DANIELI FURIO DA SILVA PASQUINI**  
**COORDENADORA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO

CNPJ: 08.600.424/0001-07

## 1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) tem papel central e estratégico na coordenação do cuidado em todos os níveis da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Após o atendimento do usuário na rede especializada, cabe à APS garantir a continuidade do cuidado, a integralidade das ações e a vigilância longitudinal do estado de saúde do paciente.

Esse acompanhamento pós-atendimento especializado permite o fortalecimento do vínculo entre equipe de saúde e usuário, a adesão ao tratamento e o monitoramento da evolução clínica, além de possibilitar a detecção precoce de intercorrências e complicações. A APS atua, portanto, como coordenadora do cuidado, sendo responsável por integrar informações e alinhar condutas entre os diferentes pontos da rede, evitando fragmentação do atendimento.

Conforme a **Política Nacional de Atenção Básica (PNAB)**, a APS é a porta de entrada preferencial do sistema de saúde e deve garantir a articulação com os demais níveis de atenção, promovendo o retorno do usuário à unidade de origem com plano de cuidado estabelecido e acompanhamento contínuo. Tal processo é essencial para assegurar a resolutividade das ações, otimizar recursos e promover a integralidade do cuidado (BRASIL, 2017).

Além disso, o **Manual de Regulação, Avaliação e Controle do SUS** reforça que a contrarreferência — retorno das informações da atenção especializada à APS — é elemento essencial da coordenação do cuidado, permitindo que a equipe de saúde da família mantenha o acompanhamento clínico e social do paciente, garantindo continuidade terapêutica e adesão às condutas prescritas (BRASIL, 2016).

O fortalecimento desse fluxo entre a atenção especializada e a APS contribui diretamente para a melhoria dos indicadores de saúde, redução de reinternações e otimização do tempo de resposta às necessidades do usuário. Assim, investir em processos efetivos de contrarreferência e acompanhamento sistemático é fundamental para assegurar uma atenção à saúde integral, humanizada e contínua.

A continuidade do cuidado é um dos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS), assegurando que o usuário receba atenção integral e contínua em todos os níveis de atenção. No município de Uniflor, a Atenção Primária à Saúde (APS) é a principal porta de entrada e coordenadora do cuidado, sendo responsável pelo acompanhamento longitudinal dos pacientes encaminhados à rede de atenção especializada.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO

CNPJ: 08.600.424/0001-07

Este protocolo tem como objetivo padronizar o fluxo de referência e contrarreferência, garantindo o retorno do paciente à APS e a continuidade do cuidado de forma integral, segura e humanizada.

## 2. OBJETIVOS

### Objetivo Geral

Estabelecer diretrizes e fluxos para o acompanhamento contínuo de pacientes encaminhados à atenção especializada e retornados à APS, assegurando a integralidade e a continuidade do cuidado.

### Objetivos Específicos

- Garantir que todo paciente encaminhado à atenção especializada retorne à APS com informações completas sobre diagnóstico, conduta e tratamento instituído;
- Promover a comunicação efetiva entre os profissionais da rede de saúde;
- Assegurar o acompanhamento clínico regular do paciente no território;
- Monitorar a adesão ao tratamento e a evolução dos casos;
- Fortalecer o papel da APS como coordenadora do cuidado.

## 3. PÚBLICO-ALVO

Pacientes usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Uniflor, encaminhados para consultas, exames ou tratamentos na atenção especializada, e que retornam ao município para seguimento clínico na APS.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Profissional Solicitante (APS)

- Realizar avaliação clínica completa, definindo a necessidade de encaminhamento especializado;
- Emitir a guia de referência com informações detalhadas sobre o motivo do encaminhamento, histórico clínico e exames já realizados;
- Orientar o paciente sobre a importância do retorno com o relatório da consulta especializada;
- Registrar o encaminhamento no prontuário eletrônico.

### 4.2. Serviço de Atenção Especializada

- Atender o paciente conforme o encaminhamento e registrar todas as condutas, diagnósticos e recomendações;
- Emitir o relatório de contrarreferência contendo orientações específicas para o seguimento na APS;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO

CNPJ: 08.600.424/0001-07

- Encaminhar o relatório ao setor de regulação e/ou devolver ao paciente para entrega na UBS de origem.

## 4.3. Coordenação de Regulação Municipal

- Organizar o fluxo de envio e retorno das referências e contrarreferências;
- Garantir que o retorno do paciente seja informado à equipe da APS;
- Manter planilha de controle dos pacientes encaminhados e retornados.

## 4.4. Equipe da Atenção Primária à Saúde

- Receber o relatório de contrarreferência e inserir as informações no prontuário do paciente;
- Agendar consulta de acompanhamento com médico/enfermeiro;
- Monitorar adesão ao tratamento, evolução clínica e possíveis novas necessidades de encaminhamento;
- Realizar visitas domiciliares quando indicado;
- Manter comunicação com a equipe especializada quando necessário.

## 5. FLUXO OPERACIONAL DO PACIENTE

### 1. Avaliação inicial na APS

- Identificação da necessidade de avaliação especializada;
- Emissão da guia de referência e orientações ao paciente.

### 2. Encaminhamento e agendamento

- Encaminhamento via regulação municipal para o serviço especializado;
- Registro do encaminhamento em planilha ou sistema de controle.

### 3. Atendimento na atenção especializada

- Realização da consulta ou procedimento;
- Emissão do relatório de contrarreferência.

### 4. Retorno ao município / APS

- Paciente entrega o relatório de contrarreferência na UBS;
- Secretaria ou regulação informa à equipe de referência sobre o retorno.

### 5. Acompanhamento na APS

- Consulta médica/enfermagem de seguimento;
- Atualização do prontuário com condutas e recomendações;
- Inclusão do paciente em grupos de acompanhamento, se pertinente (ex: hipertensos, diabéticos, saúde mental).

### 6. Monitoramento contínuo

- Visitas domiciliares, se necessário;
- Reavaliação periódica;
- Novo encaminhamento apenas quando indicado.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO

CNPJ: 08.600.424/0001-07

## 6. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Guia de Referência (emitida pela APS);
- Relatório de Contrarreferência (emitido pela Atenção Especializada);
- Ficha de Acompanhamento de Paciente Referenciado (modelo municipal);
- Prontuário eletrônico ou físico do paciente.

## 7. REGISTRO E MONITORAMENTO

A coordenação da Atenção Primária, junto ao setor de Regulação, manterá uma planilha mensal de controle dos pacientes encaminhados e retornados, contendo:

- Nome do paciente;
- UBS de origem;
- Especialidade encaminhada;
- Data da consulta;
- Data de retorno à APS;
- Situação atual do acompanhamento.

Relatórios trimestrais deverão ser apresentados à Secretaria Municipal de Saúde para análise de fluxos, identificação de gargalos e definição de melhorias.

## 8. AÇÕES COMPLEMENTARES

- Capacitação das equipes sobre o processo de referência e contrarreferência;
- Criação de canal direto de comunicação (telefone, WhatsApp institucional ou e-mail) entre APS e serviços especializados;
- Sensibilização dos usuários sobre a importância do retorno e da continuidade do acompanhamento;
- Integração com o e-SUS AB para registro eletrônico dos encaminhamentos e retornos.

## 9. AVALIAÇÃO E INDICADORES

Indicadores de acompanhamento:

- Percentual de pacientes encaminhados que retornam com contrarreferência;
- Tempo médio entre o atendimento especializado e o retorno à APS;
- Número de pacientes acompanhados de forma contínua após retorno;
- Taxa de adesão ao tratamento;
- Redução de reinternações por falta de seguimento.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIFLOR

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E SANEAMENTO

CNPJ: 08.600.424/0001-07

A avaliação será realizada **semestralmente**, permitindo ajustes no fluxo conforme necessidade.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação deste protocolo visa fortalecer o vínculo entre os níveis de atenção à saúde, garantir a integralidade do cuidado e promover maior resolutividade no acompanhamento dos usuários. O êxito deste processo depende da corresponsabilidade entre a equipe da Atenção Primária, a Regulação Municipal e os serviços de Atenção Especializada, com foco na comunicação efetiva e na humanização do cuidado.

## 11. FLUXOGRAMA

## 12. REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica.** Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.
- BRASIL. **Ministério da Saúde. Manual de Regulação, Avaliação e Controle do SUS.** Brasília: Ministério da Saúde, 2016.
- BRASIL. **Ministério da Saúde. Diretrizes para o Fortalecimento da Coordenação do Cuidado na Atenção Primária à Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2020.
- STARFIELD, B. **Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia.** Brasília: UNESCO/Ministério da Saúde, 2002.
- MENDES, E. V. **As redes de atenção à saúde.** Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.