



**PROCOLO**  
Prefeitura Municipal de Indaiatuba  
Secretaria Municipal de Saúde



20/03/2018

**De:** Secretaria Municipal de Saúde - Central de Ambulâncias

**Para:** Usuários e Servidores da Rede Assistencial de Saúde de Indaiatuba

**Assunto:** Critérios de Uso do Serviço de Transporte Público Sanitário

---

A Prefeitura Municipal de Indaiatuba, por meio da Secretaria Municipal de Saúde e da Central de Ambulâncias, estabelece as diretrizes para o Transporte Público Sanitário destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito do SUS.

Considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;

Considerando a Portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e define o Transporte Sanitário como um dos quatro sistemas logísticos que compõem a estrutura operacional das Redes de Atenção à Saúde;

Considerando a Resolução nº 13, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS.

### **1. Objetivo do Transporte Público Sanitário:**

O Transporte Público Sanitário tem como objetivo atender aos munícipes de Indaiatuba nas seguintes situações:

- Usuários com mobilidade reduzida ou nula, temporária ou permanente, que dificultem sua locomoção;
- Usuários agendados pela Central de Regulação Municipal, para procedimentos médicos terapêuticos indicados por serviços de saúde locais ou referenciados, pré-agendados em instituições do município, ou em cidades referenciadas pelo Departamento Regional de Saúde - DRS VII.

### **2. Finalidade:**

O Transporte Público Sanitário atende à usuários agendados pelas Unidades Básicas de Saúde, Hospitais, Pronto Atendimentos e demais serviços de saúde da rede. Desse modo, os usuários são cadastrados no serviço e têm seu transporte agendado conforme disponibilidade de recursos do Departamento.

O Transporte Público Sanitário atende à usuários para realização de:

- Consultas e avaliações médicas (UBS, PSF, Hospitais e Pronto Atendimento);
- Exames Clínicos e Radiológicos;
- Hemodiálise;
- Internação Cirúrgica;
- Internação Clínica Geral e Especializada - Saúde Mental, Dependência Química, etc;
- Quimioterapia;
- Radioterapia;
- Fisioterapia em Geral - apenas para usuários com mobilidade nula;
- Atendimento Odontológico - apenas para usuários com mobilidade nula;
- Alta Hospitalar - apenas para usuários com mobilidade reduzida ou nula.

### **3. Exclusões:**

O Transporte Público Sanitário não se destina ao atendimento dos seguintes casos:

- Acidentes de Trânsito;
- Acidentes Domésticos;
- Acidentes de Trabalho;

- Mal Súbito;
- Casos Clínicos;
- Urgências Obstétricas;
- Atropelamentos;
- Quedas.
- Prática de atividade educacionais, culturais, esportivas, recreativas ou turísticas;
- Transporte para clínicas e hospitais particulares (Saúde Suplementar), salvo em caso de liminares judiciais;
- Tratamento estético;
- Perícia Médica junto ao INSS e Poder Judiciário, salvo em caso de usuários com mobilidade nula ou liminares judiciais;
- Realização de exame de corpo de delito, salvo em casos de flagrante ou situações que envolvam incapazes; conforme artigo 3 (três) da Constituição Federal (crianças e adolescentes, portadores de deficiência mental e/ou indivíduos incapacitados de exprimir suas vontades);
- Visitação em presídios, comunidades terapêuticas ou instituições de longa permanência;

#### **4. Requisitos:**

##### **São requisitos básicos para a concessão do Transporte Público Sanitário Municipal:**

- Possuir consulta médica, exames ou terapêutica agendada no momento do contato em uma Unidade da Rede Pública de Saúde do município;
- Ser residente fixo do município de Indaiatuba;
- Possuir mobilidade física reduzida ou nula;
- Crianças de colo e/ou com necessidades especiais.

##### **São requisitos básicos para a concessão do Transporte Público Sanitário Intermunicipal:**

- Possuir consulta médica, exames ou terapêutica agendada em uma unidade de saúde referenciada pelo Departamento Regional de Saúde - DRS VII;
- Estar portando o comprovante de agendamento da consulta, exames ou terapêutica, constando data e horário do agendamento;
- O transporte intermunicipal só será agendado, mediante ausência de recurso municipal compatível, ou seja, será indicado apenas quando não existir no Município de Indaiatuba a especialidade ou terapêutica indicada;

- Para agendamentos de Fisioterapia, Quimioterapia, Radioterapia, Curativos ou Hemodiálise, o usuário deverá portar uma declaração médica indicando o número de sessões, data de início, horário de início e término, bem como a unidade em que irá realizar o procedimento.
- Caso o usuário necessite de acompanhante, esta informação deve constar no corpo da declaração, em papel timbrado, com assinatura e registro do profissional responsável pelo tratamento. A presença de acompanhante será autorizada em casos de:
  - Usuários com mobilidade nula ou reduzida;
  - Menores de 18 anos;
  - Idosos com dificuldade de locomoção (a partir de 60 anos);
  - Internações para cirurgias;
  - Realização de Cateterismo;
  - Exames ou Procedimentos que exijam acompanhantes;

## **5. Atribuições Profissionais no Atendimento aos usuários**

### **Da equipe:**

#### **São atribuições da equipe no desempenho das suas funções:**

- Ter conhecimento, cumprir e fazer cumprir as regras deste protocolo;
- Ser educado, cortês e imparcial com os usuários, tratando-os com respeito e urbanidade, evitando discussões, devendo instruí-los a dirigir suas reclamações, críticas e sugestões diretamente à gestão do serviço;
- Nortear suas condutas e ações no exercício de suas tarefas, conforme orientação da equipe de Especialistas em Saúde, quando esta evidenciar situações e casos de sua competência técnica.

#### **São vedados à equipe:**

- Agredir física ou verbalmente qualquer usuário do Transporte Público Sanitário;
- Transportar, comercializar, oferecer, ou distribuir qualquer tipo de produto (inclusive propaganda) a usuários/acompanhantes ou quaisquer pessoas durante o horário de trabalho.

### **Do motorista:**

#### **São atribuições do motorista no desempenho de suas funções:**

- Assumir o plantão 10 minutos antes do horário de trabalho e estar em condições adequadas para o trabalho, conforme POP dos cuidados pessoais;
- Portar o uniforme padronizado - sapato na cor preta, todo fechado (preferência bota ou botinas);
- Conduzir o veículo de forma segura e eficiente durante o transporte dos usuários, observando todas as regras e leis de trânsito, inclusive não trafegando em locais de difícil acesso ou prejudicados por eventos naturais como chuva forte, que impossibilitem o movimento seguro do veículo e seu estacionamento;
- Observar rigorosamente os horários de embarque/desembarque de cada usuário conforme definidos no roteiro de viagem, devendo apontar antecipadamente a central de agendamentos qualquer circunstância que possa dificultar e/ou impedir o seu cumprimento;
- Definir o trajeto mais adequado para atendimento a determinado grupo de usuários, na ida ou retorno de seu tratamento de saúde, com o objetivo de tornar rápido, confortável e seguro o transporte dos usuários;
- Em casos extremos de agressão física e/ou verbal contra si, auxiliar em saúde ou usuário, o motorista deverá comunicar imediatamente a situação à gestão do Serviço de Transporte Público Sanitário, registrando o incidente no talão de ocorrências, podendo inclusive arrolar como testemunhas os usuários que presenciarem o fato;
- Quando da ausência do usuário, o motorista deve comunicar de imediato a Central de Agendamento ou “Controle” e relatar o fato, arrolando testemunhas e detalhando fatos a fim de obter respaldo para reclamações posteriores;
- Realizar o controle do KM, anotando em planilha própria a data, horário, KM inicial, destino, KM final e assinatura;
- Realizar o controle do combustível e se encaminhar para o abastecimento quando necessário - comunicar o “Controle”;
- Analisar e conferir o nível do óleo e demais informações indicadas no painel, comunicando à coordenação ou “Controle” quanto as inconformidades;
- Encaminhar o veículo para manutenção preventiva ou corretiva – conforme orientação da coordenação;
- Após conferência do carro, ônibus ou van, repor os materiais e checar equipamentos;
- Realizar a limpeza do veículo sempre que necessário, conforme POP da Limpeza e Desinfecção de artigos e superfícies, assim que retornarem a base.

**São vedados ao motorista:**

- Transportar usuário com mais de um acompanhante/responsável;
- Permitir que algum passageiro seja transportado sem cinto de segurança;

- Transportar qualquer volume que não esteja atrelado ao tratamento do usuário e que os usuários queiram levar, mas que não possam carregar por conta própria durante a viagem, ou seja, cujo tamanho ou peso exceda o limite para “bagagem de mão” e, portanto, ocupe espaço maior no veículo e/ou dificulte o embarque /desembarque;
- Fazer qualquer tipo de transporte que não conste do agendamento e/ou roteiro de viagem, ou seja, transportar qualquer pessoa, usuário ou não, a qual não tenha vaga agendada para aquela rota, data e horários específicos ou queira partir/retornar de local diverso daquele agendado como ida/destino;
- Receber documentos pertinentes ao usuário com intuito de intermediar seu envio ao Transporte Público Sanitário. Se ocorrer esse tipo de solicitação por parte de algum usuário, oriente a ele que procure a área competente por aquele assunto.

#### **Do usuário:**

#### **São deveres do usuário quando em uso do Transporte Público Sanitário:**

- Ter conhecimento e cumprir as regras deste protocolo;
- Manter bom relacionamento com a equipe do Transporte Público Sanitário, sempre de forma educada e sem exaltação;
- Quando usuário em cadeira de rodas, disponibilizar pessoas em sua residência aptas a transportá-lo até o carro e vice-versa, ou seja, na ida (embarque) e no retorno (desembarque).

#### **Durante a viagem:**

- Usar e manter afivelado o cinto de segurança durante todo o trajeto;
- Não colocar qualquer parte do corpo para fora do veículo;
- Falar com o motorista somente o indispensável;
- Portar-se de maneira adequada, sendo vedado: falar alto, pronunciar palavras de baixo calão, permanecer sem camisa, fumar, ingerir bebida alcoólica e sujar o interior do veículo inclusive com restos de alimentos.

#### **Infrações:**

**São consideradas infrações as seguintes circunstâncias ou condutas do usuário e, uma vez constatadas, ficam passíveis de sanções nos termos desse protocolo:**

- Deixar de cumprir seus deveres conforme consta nesse regulamento;
- Não se apresentar para a viagem agendada ou se atrasar por mais de 5 minutos para o embarque;

- Comercializar produtos dentro dos veículos da frota;
- Não comunicar mudança de endereço ou fornecer endereço incorreto que dificulte ou impeça o motorista de transportar o usuário;
- Solicitar transporte para retorno antes da efetiva liberação do usuário.

**Sanções:**

O uso inadequado do serviço de Transporte Público Sanitário sujeitará os usuários à suspensão do seu cadastro de uso no serviço.

**São passíveis de automático descredenciamento do serviço após a devida apuração e comprovação documental ou testemunhal, as seguintes condutas dos usuários:**

- Agressão física ou verbal a qualquer membro da equipe ou usuário do Transporte Público Sanitário;
- Aliciar motorista a executar roteiro não previsto ou transportar usuário sem agendamento prévio;
- Solicitar transporte sem a existência de agendamento do procedimento junto ao equipamento de saúde, destino.

**6. Condições Gerais:**

O tipo de transporte será determinado pela equipe de agendamento levando-se em conta o grau de mobilidade do usuário; conforme descrito pela unidade de saúde e/ou laudo médico.

A aprovação do transporte garante o direito a atendimento, desde que haja vaga disponível na data, horário e local de destino solicitado. Podem ocorrer alterações no horário de retorno dos usuários sem prévia comunicação, isso acontece especialmente em virtude de intercorrências relacionadas às condições do trânsito, ou em decorrência da necessidade de atender uma demanda inesperada por transporte no mesmo percurso/entorno do destino.

O percurso e a logística do transporte serão definidos pela equipe de agendamento, sendo que não existe a obrigatoriedade do transporte aguardar o término da consulta, exame ou terapêutica do usuário, salvo em situações onde não existam outras demandas de transporte ou quando o tempo e a distância inviabilizarem o retorno do veículo para a base. Vale destacar que a equipe de agendamento irá procura otimizar ao máximo cada transporte, muitas vezes agendando outras demandas no trajeto ou entorno do local de destino.

Por ser um serviço público coletivo, e por atender a usuários de todos os bairros e regiões do município, com destino aos mais diversos equipamentos de saúde, fica restrito a cada usuário/responsável, agendar uma única viagem por dia.

É obrigatório a presença de um acompanhante para auxiliar o usuário portador de dificuldades de locomoção, que dificulte sua entrada no veículo, bem como sua locomoção até este e deste até o local de destino.

Quando necessária a presença de um acompanhante, o mesmo deverá possuir idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, e gozar de boa saúde física e mental a fim de auxiliar o usuário em seus deslocamentos.

## **7. Itinerários:**

Os horários e itinerários das nossas linhas fixas estão apontados abaixo:

### **Ônibus Unicamp:**

- Indaiatuba/Campinas – 05hr e 10hr;
- Campinas/ Indaiatuba – 09hr às 12hr e as 16hr.

### **Pontos do Ônibus:**

- Av. Presidente Vargas - Banca do Jair;
- Ponto de ônibus em frente à loja Marquinhos Tintas - Antiga Rotatória do HAOC;
- Ponto de ônibus próximo à loja Catatau - Sentido Centro/Bairro - Praça do Cato;
- Sesi – No 1º ponto de Ônibus – Academia Municipal - Sentido Centro/Bairro;
- Sesi – No 2º ponto de Ônibus – Só Base - Sentido Centro/Bairro;
- Sesi – No 3º ponto de Ônibus – Center Ville - Sentido Centro/Bairro;
- Av. Ario Barnabé – Em frente à Igreja Universal;
- Av. Ario Barnabé – Em frente à Pizzaria Joy;
- Av. Manoel Ruiz Pérez - Padaria do Lauro Bueno;
- Rua 31 em frente ao numeral 2.373;
- Terminal de Ônibus – Rua Silvio Candelo;
- Rua Silvio Candelo - UBS VII;
- Rua João Narezzi - Madeireira Picoli;
- Rua João Narezzi - Cantinho da Criança – Padaria Ribeiro;
- Av. Engenheiro Fábio Roberto Barnabé – Rua José Carlos Wolf - Escola Suzana;
- Rua Jeronimo Perucci - Center Jeans - Em frente ao posto de gasolina;

- Passarela do Jardim Oliveira Camargo – Entrada e Saída do Bairro;
- Ponto de Ônibus da John Deere – Engº Erminio de Oliveira Penteado - Antes do Pedágio;
- Ponto de Ônibus dos Correios – Rodovia Santos Dumont - Depois do Pedágio.

#### **Van – Campinas / Unicamp-Boldrini:**

- Indaiatuba/Campinas – 05hr, 10hr e às 14:30hr;
- Campinas/Indaiatuba – 11hr às 12hr e das 15:30hr às 16:30hr.

#### **Van – Campinas / PUC:**

- Indaiatuba/Campinas – 06:10hr e às 14hr;
- Campinas/Indaiatuba – 08hr, 12hr e às 16hr.

#### **Van – São Paulo:**

- Indaiatuba/São Paulo – 04h;
- São Paulo/Indaiatuba – Retorna somente quando todos os usuários estão liberados.

As Vans passam nos endereços dos usuários e os transportam para os hospitais referenciados. O retorno ocorre conforme rota definida pelo motorista.

### **8. Canais de Comunicação:**

O atendimento 0800 funciona de segunda a sexta-feira das 07h às 18h pelo telefone: 0800 77 19 192. O canal de atendimento não tem custo e pode ser usado por unidades de saúde e usuários para:

- Comunicação de alta de um equipamento de saúde – solicitação de retorno para a residência;
- Solicitação de encaixe no transporte intermunicipal - de segunda a sexta-feira das 16h30min às 18h;
- Para a confirmação de agendamentos e encaixes. O usuário deverá ligar nos telefones de atendimento ao público de segunda-feira a sexta-feira das 16h30min às 18h.
- Assuntos relacionados à retirada de resultados de exames – agendamento conforme disponibilidade do serviço.
- Dúvidas em geral;

**O agendamento é feito através da Unidade de Saúde mais próxima da residência do usuário nos horários das 08h00min à 14h00min.**

## **9. Processos administrativos:**

É facultado ao usuário, abrir processo administrativo para análise de solicitações que não estejam contempladas nesse protocolo. Para tal, deverá reunir os seguintes documentos:

- Cópia do RG, CPF, comprovante de endereço e comprovante de renda;
- Cartão SUS e declaração constando data, horário e local da consulta e/ou exame;
- Comprovante de residência;
- Declaração do profissional que indicou o procedimento, na qual conste a patologia e a indicação do transporte. Nessa declaração deve constar ainda a assinatura, o carimbo e o registro profissional.

**Tais documentos devem ser protocolados na Prefeitura Municipal de Indaiatuba, situada na Av. Fábio Roberto Barnabé, 2800 – Jd. Esplanada II. Não há custo para a abertura de processos.**

## **10. Dúvidas, Reclamações e Sugestões:**

### **Atendimento Administrativo:**

- Telefone – (19) 3801–4827.
- E-mail – [saude.controle192@indaiatuba.sp.gov.br](mailto:saude.controle192@indaiatuba.sp.gov.br)

### **Atendimento de Enfermagem:**

- E-mail – [saude.enfermagem192@indaiatuba.sp.gov.br](mailto:saude.enfermagem192@indaiatuba.sp.gov.br)
- Responsável Técnico Enfermeiro Roberto Galdino

### **Coordenação**

- E-mail – [marcelo.oliveira@indaiatuba.sp.gov.br](mailto:marcelo.oliveira@indaiatuba.sp.gov.br)
- Coordenador Marcelo Domingues de Oliveira

### **Ouvidoria**

- Telefone - 0800 770 770 2 – Canal de comunicação com a Prefeitura;
- Telefone - (19) 3834–9119/ 3834 – 9691 – Ouvidor SUS do Ministério da Saúde.

**Sem mais para o momento aproveito o ensejo para renovar protestos da mais alta estima e consideração.**

Atenciosamente,

Rogério Giora Pereira

Diretor de Departamentos e Serviços

Central de Ambulâncias

Roberto Galdino

Coordenador de Enfermagem

Central de Ambulâncias