GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Paulo, 05 de setembro de 2022.

DI: 077/2022

Portal CROSS

Módulo de Regulação Ambulatorial

Cirurgias Eletivas - Mutirão da Saúde – Qualificação dos pacientes no CDR

O Grupo de Regulação da CRS - SES - SP informa que:

Como estratégia para enfrentamento dos impactos ocasionados pela pandemia do novo Coronavírus no tempo de espera dos pacientes que aguardam por cirurgias eletivas (com a diminuição na oferta destes atendimentos), a SES-SP está realizando um programa de intensificação da oferta de cirurgias eletivas, com a realização de 54 procedimentos cirúrgicos.

Para isso, temos utilizado o CDR – Cadastro de Demanda por Recursos, onde os pacientes são inseridos pelas unidades solicitantes, que são, em sua maior parte, serviços ou secretarias municipais. Ao solicitante, cabe a atualização e qualificação dos cadastros. Temos observado que os esforços em agendar as avaliações cirúrgicas previstas esbarram numa baixa qualificação dessas demandas.

Diante deste cenário, a SES-SP contratou um serviço de Call Center a fim de agilizar o contato com os pacientes e qualificar a fila de espera, otimizando a utilização das cirurgias ofertadas.

A operação do Call Center é de segunda a sexta-feira, das 08h às 21h, e aos sábados, das 09h às 15h.

Nos contatos com os pacientes que estão no CDR das unidades do DRS I - Grande São Paulo, o cadastro é atualizado e o paciente é agendado.

Já nos contatos com os pacientes que estão no CDR das unidades pertencentes aos DRS de Araçatuba, Araraquara, Baixada Santista, Barretos, Bauru, Campinas, Franca, Piracicaba, Marília, Presidente Prudente, Registro, Ribeirão Preto, São João da Boa Vista, São José do Rio Preto, Sorocaba e Taubaté está sendo feita somente a confirmação da necessidade do agendamento.

Os pacientes que já realizaram a cirurgia, desistiram do atendimento ou que foram a óbito são retirados do CDR com o respectivo motivo. Três tentativas de contato (ligações) com o paciente, em dias e horários diferentes, sem sucesso, o retiram do CDR.

Coordenadoria de Regiões de Saúde - CRS
Grupo de Regulação
Av. Dr. Arnaldo, 351, 5º andar | CEP 01246-000 | São Paulo, SP | Fone: (11) 3066-8000

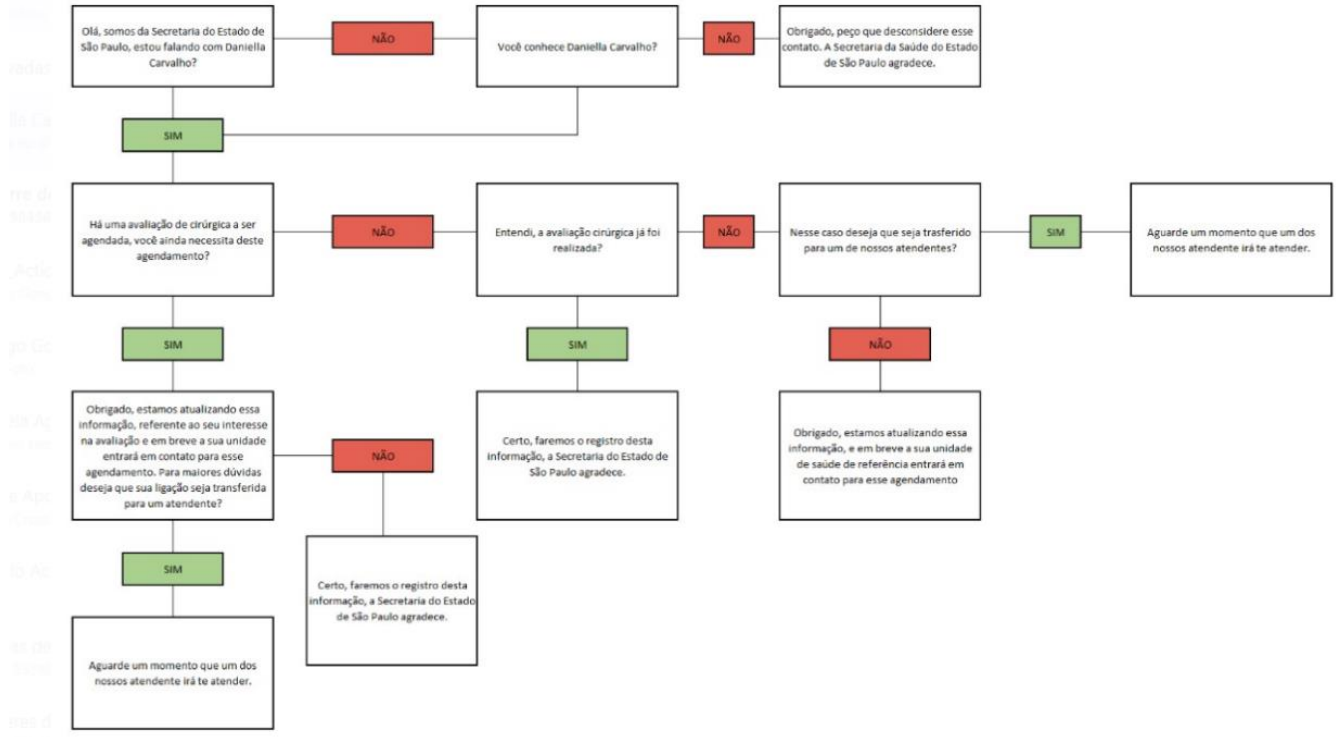
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A partir desta semana, as ligações serão também automatizadas, ou seja, realizadas por um sistema virtual, com a possibilidade de intervenção humana, caso o paciente solicite.

Para as ligações aos pacientes do DRS I – Grande São Paulo, quando se tratar de agendar, estas são transferidas para humano.

Veja, abaixo, os fluxos do AGV (Agente Virtual) e as mensagens que são encaminhadas por meio de Whatsapp.

Imagem do fluxo AGV (Agentes Virtuais) para os pacientes dos DRS Interior:



- <u>Mensagem do Whatsapp para os pacientes dos DRS Interior</u>

Olá, sou da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.
Você é XXXX Carvalho?

Há uma avaliação/consulta a ser agendada. Seria para você ou conhece a pessoa mencionada acima?

[1] - Sim, sou eu/ Conheço
[2] - Não. Não preciso mais/ Não conheço

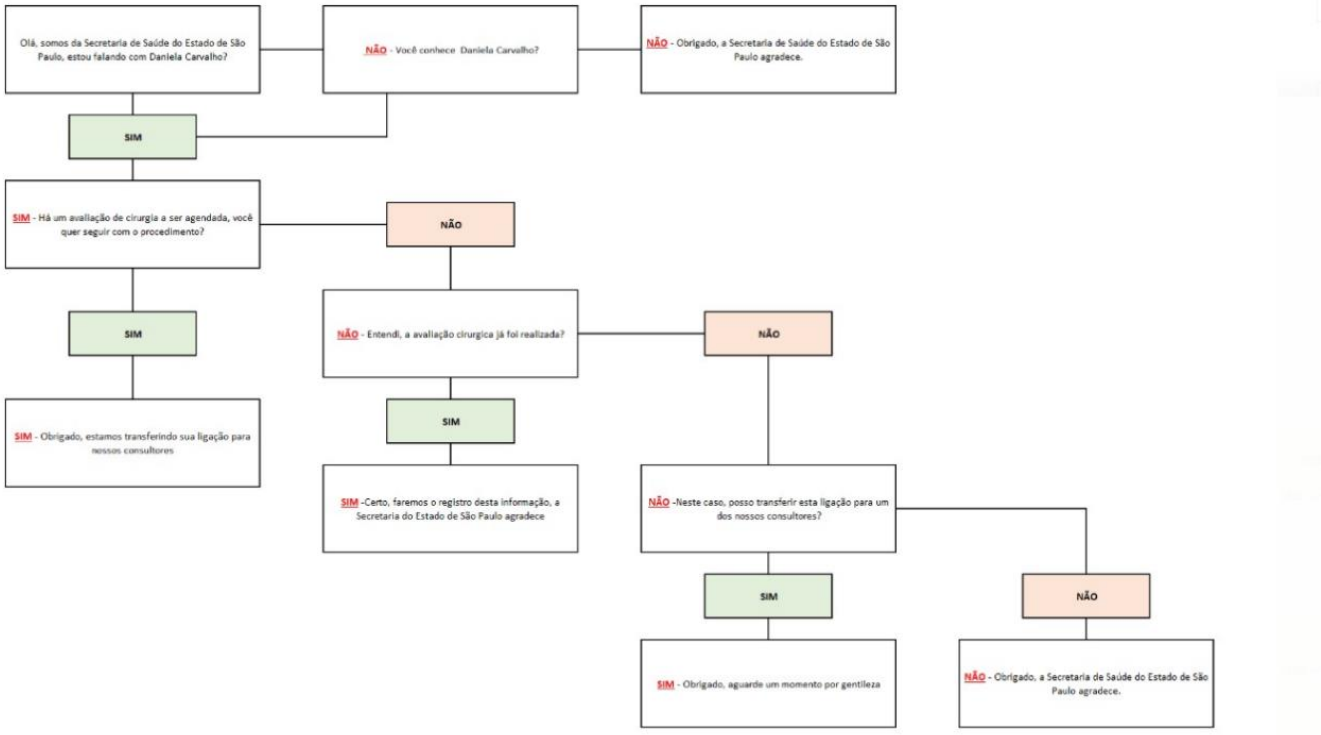
Você tem a necessidade do atendimento?

Coordenadoria de Regiões de Saúde - CRS
Grupo de Regulação
Av. Dr. Arnaldo, 351, 5º andar | CEP 01246-000 | São Paulo, SP | Fone: (11) 3066-8000

[1] – Sim, ainda necessito do atendimento
[2] – Não, Não preciso mais

Registramos o seu interesse, em breve a sua unidade entrará em contato para o agendamento.
Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo

Imagem do fluxo AGV (Agentes Virtuais) para pacientes do DRS I – Grande SP



- Mensagem do Whatsapp para os pacientes do DRS I – Grande SP

Olá, sou da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.
Você é XXXX Carvalho?

Há uma avaliação/consulta a ser agendada. Seria para você, ou conhece a pessoa mencionada acima?

[1] - Sim, sou eu/ Conheço
[2] - Não. Não preciso mais/ Não conheço

Temos datas disponíveis para agendamentos da sua avaliação, podemos agendar agora?
[1] - SIM
[2] - NÃO

No Tableau está disponível a **relação dos pacientes que tiveram saídas no CDR** com os tipos de saídas. O objetivo deste relatório é trazer transparência aos envolvidos para que possam conduzir com os municípios e as suas unidades. Caso ocorram saídas equivocadas, a própria unidade poderá reinserir o paciente com a mesma data em que ele se encontrava no CDR, sem trazer nenhum prejuízo ao paciente. A unidade que não tiver permissão para inserir em data retroativa deverá enviar uma mensagem para o e-mail chamados.cadastros@cross.org.br solicitando o parâmetro.

Nome da pasta no Tableau: "Mutirão cirurgias Eletivas – Saídas CDR".

Dúvidas

Em caso de dúvidas sobre a divulgação, favor entrar em contato com a equipe do Monitoramento Ambulatorial da CROSS no telefone (11) 5112-9000 - opção 2, ou por e-mail no monitoramento.ambulatorial@cross.org.br.

Em caso de necessidades de treinamento referente a utilização do Portal CROSS, favor entrar em contato com a equipe de implantação da CROSS no telefone (11) 5112-9000 - opção 5 ou chamados.treinamento@cross.org.br.

Em caso de dúvidas na utilização do Portal CROSS, entre em contato com o Help Desk: (11) 5112-9000 - opção 1 ou chamados.helpdesk@cross.org.br.

Dra. Raquel Zaicaner

Diretor Técnico de Saúde III

Grupo de Regulação