RESUMO - ESTUDOS TEÓRICOS, DOCUMENTAIS E RELATOS DE EXPERIÊNCIA - POLÍTICAS PÚBLICAS NO CUIDADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

GESTÃO DO ACESSO E REGULAÇÃO INTERNA EM UM SERVIÇO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Kaíla Jó Alves (kailajoalves@gmail.com)

Junio Alves De Lima (ftjuniolima@gmail.com)

Gabriel Nóbrega Vieira (gabrieljpnobrega@gmail.com)

Laila Gomes (lailapgsilva@gmail.com)

Andrielly Alexandre Feitosa (drykaapereira@gmail.com)

Introdução: A regulação do acesso às ações e serviços de saúde na atenção especializada constitui-se como um pilar essencial para a garantia da integralidade e da equidade no âmbito do Sistema Único de Saúde, especialmente no contexto da Rede de Cuidado à Pessoa com Deficiência. A complexidade inerente aos serviços de reabilitação exige mecanismos que organizem o fluxo de usuários, evitando a fragmentação do cuidado e otimizando a utilização da capacidade instalada das instituições. Objetivo: O presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência de implantação de um Núcleo Interno de Regulação (NIR) em um serviço especializado de

reabilitação, visando qualificar o processo de encaminhamento e agendamento de usuários. Metodologia: A metodologia utilizada para este relato baseou-se na análise documental e na descrição dos processos de trabalho instituídos a partir da criação de uma unidade técnico-administrativa dedicada exclusivamente à regulação. Relato de Experiência: A experiência de implantação iniciou-se com a estruturação de uma equipe multiprofissional composta por coordenadores de nível superior, chefia técnica, auxiliares administrativos e operadores de sistemas. O fluxo de trabalho foi redesenhado para centralizar a gestão do acesso, partindo do mapeamento da capacidade instalada por especialidade e tipo de deficiência, incluindo as áreas intelectual, física, auditiva e visual. Uma das estratégias centrais foi o desenvolvimento de uma plataforma de agendamento remoto e cadastramento online, onde o usuário ou seu responsável anexa a documentação necessária, como documentos de identificação, comprovante de residência e laudos médicos. Este processo permitiu uma triagem documental prévia realizada por operadores treinados, que verificam a legibilidade e a conformidade dos anexos antes da análise técnica. Paralelamente, elaborou-se um protocolo de triagem baseado em algoritmos que consideram a faixa de idade e o perfil clínico do paciente, direcionando-o para as especialidades adequadas de acordo com a necessidade de diagnóstico ou reabilitação. Outro ponto relevante da experiência foi a construção de formulários de encaminhamento específicos para a Atenção Primária à Saúde, visando qualificar a referência e contrarreferência por meio da coleta padronizada de informações sobre o histórico de saúde e suspeitas de deficiência. Assim como a institucionalização de um Relatório Escolar para Encaminhamento especializado, desenhado para qualificar o acesso de estudantes com sinais de Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou Deficiência Intelectual (DI), direcionando a observação do professor para o rastreio dessas características no ambiente escolar. O relatório padroniza a coleta de informações pedagógicas e aspectos do desenvolvimento, abrangendo habilidades de leitura, escrita, memória e raciocínio lógico, além de descrever a competência do aluno em atividades de vida diária, como locomoção e higiene. A rotina do núcleo passou a integrar o monitoramento de indicadores, como o tempo de análise das solicitações e a taxa de ocupação dos serviços. Conclusões: Conclui-se que a

institucionalização do NIR promoveu maior transparência e agilidade no acesso aos serviços especializados, reduzindo deslocamentos desnecessários e fortalecendo a articulação entre os diferentes níveis de atenção da rede de saúde, resultando em uma gestão assistencial mais eficiente e humanizada.

Palavras-chave: egulação em saúde; gestão em saúde; acesso aos serviços de saúde.