



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PROTOCOLO MUNICIPAL DE TRANSPORTE SANITÁRIO

AGOSTO DE 2025



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde de Jóiá, está comprometida em aprimorar continuamente sua atuação na organização, produção e oferta de serviços e ações de saúde. Esse compromisso visa fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS), proporcionando melhorias na qualidade, segurança do paciente, eficiência operacional e bem-estar da população atendida.

Como parte desse esforço, está a revisão e elaboração de protocolos, que serviram para padronizar procedimentos, estabelecendo diretrizes claras e uniformes na prestação de serviços. Um desses protocolos é o Protocolo Municipal de Transporte Sanitário, resultado de um contínuo trabalho de melhoria dos serviços. O objetivo deste protocolo é ampliar o acesso aos cuidados de saúde e tornar transparentes os critérios para o atendimento à população.

O Protocolo Municipal de Transporte Sanitário está em conformidade com a Constituição Federal de 1988, que em seu Artigo 198, estabelece que as ações e os serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada, constituindo um sistema único organizado de acordo com as diretrizes de descentralização, atendimento integral e participação da comunidade. A Rede de Atenção à Saúde é um conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com o objetivo de garantir a integralidade da assistência à saúde.

O transporte em saúde integra o sistema logístico e é um dos componentes que compõem a estrutura operacional das Redes de Atenção à Saúde (RASs). Segundo Mendes (2011;152) "Os sistemas de transporte em saúde são soluções logísticas transversais a todas as RASs, imprescindíveis para o acesso aos pontos de atenção à saúde e aos sistemas de apoio diagnóstico e terapêutico."

Este Protocolo Municipal de Transporte Sanitário tem como propósito estabelecer as diretrizes e a organização para o transporte eletivo, abrangendo aspectos relacionados ao transporte de pacientes em situações não urgentes. É importante observar que este protocolo não delibera sobre o atendimento de casos de urgência e emergência.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

INTRODUÇÃO

O Transporte Sanitário Eletivo – TSE é um serviço de caráter ambulatorial, para atendimento a procedimentos/consultas/exames, regulados e agendados previamente, para a rede pública ou conveniados/contratados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), sem urgência, podendo ser para tratamento contínuo ou pontual nas regiões de saúde que possuem contratualizações.

1 – Objetivo

O Serviço de Transporte Sanitário Eletivo tem por objetivo atender usuários do Sistema Único de Saúde – SUS residentes no município de Jóiá, sendo de ordem prioritária atender pacientes que:

- a) Apresentem quadro de mobilidade nula ou reduzida, permanente ou temporária que dificultem sua locomoção (desde que comprovadas por laudo médico);
- b) Com agendamentos feitos pela central de regulação do município de Jóiá, em instituições fora do município, para realização de atendimentos, pontuais ou contínuos, que incluem consultas e avaliações clínicas, exames ambulatoriais, internações cirúrgicas eletivas e tratamentos ambulatoriais.

2 – Finalidade

O serviço de Transporte Sanitário será realizado, com saída da Secretaria de Saúde de Jóiá e retorno para o mesmo local, para os seguintes agendamentos:

1. Exames clínicos;
2. Internações cirúrgicas;
3. Reabilitação física e intelectual;
4. Consultas e avaliações médicas;
5. Internação clínica especializada/mental/dependência química;
6. Pré-agendados para pacientes permanentes cadastrados no serviço;
7. Hemodiálise;
8. Quimioterapias;
9. Radioterapias;
10. Agendados pela unidade de saúde;
11. Alta hospitalar;
12. Demais demandas SUS.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

Estes agendamentos serão realizados pelo setor de transporte, sendo que o paciente ou familiar deverá entrar em contato com o número institucional do setor a fim de verificar a disponibilidade de veículo para transporte com antecedência de no mínimo 4 dias antes da data.

3 – Requisitos

Para utilizar o serviço de Transporte, além de residente no município e usuário do SUS, o paciente deve preencher os seguintes requisitos:

- a) Possuir cadastro ativo no serviço (Cartão SUS atualizado) e Cadastro Domiciliar realizado pelo Agente Comunitário de Saúde;
- b) Apresentar agendamento e encaminhamento de Referência, constando local e horário;
- c) Observar todas as regras contidas no presente protocolo;
- d) Casos excepcionais de pacientes que necessitem de transporte desde sua residência até o local de atendimento serão autorizados pelo setor de transporte, desde que: apresentem quadro de mobilidade nula ou reduzida, permanente ou temporária que dificultem sua locomoção (desde que comprovadas por laudo médico); pacientes hemodiálise e oncológicos em tratamento específico no local; os pacientes serão buscados em suas residências que constam no Cadastro Domiciliar conforme disponibilidade de veículo e motorista.

4 – Exclusões

Não se enquadram no Serviço de Transporte Sanitário:

- a) Prática de atividades educacionais, culturais, esportivas, recreativas ou turísticas, quando estas objetivarem lucro ou mesmo realizarem cobrança de quaisquer taxa ou ingresso;
- b) Transporte para clínicas e hospitais particulares, salvo em casos de liminares judiciais e ou se o mesmo foi contratualizado/encaminhado pelo Município, desde que haja vaga sobressalente em relação ao SUS no dia ou existência de motorista no caso de veículo disponível;
- c) Tratamento estético;
- d) Perícia médica junto ao INSS e Poder Judiciário;
- e) Visitação de presídios;
- f) Dentre outras avaliadas pelo Setor de Transporte e que não se encaixam no Sistema Único de Saúde.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

5 – Condições e regras gerais de uso

Para que o Serviço de Transporte Sanitário possa cumprir sua missão e atender as necessidades de seus usuários, inclusive com a utilização de veículo adequado à sua condição, antes de usufruir dos benefícios deste serviço é imprescindível o amplo conhecimento das seguintes condições e regras gerais de uso:

- a) O número do cartão nacional de saúde (CNS) é o identificador do paciente junto ao serviço e deverá ser informado pelo paciente/responsável sempre que solicitado;
- b) Os pacientes deverão manter os dados do Cadastro Municipal e do CNS atualizados junto a Secretaria da Saúde;
- c) O tipo de transporte será determinado pela equipe do setor de transporte levando em conta o grau de mobilidade do paciente conforme comprovado por laudo médico, bem como a disponibilidade de veículo no dia do agendamento;
- d) O agendamento do transporte aprovado garante o direito ao atendimento desde que haja vaga disponível na data, horário e local de destino solicitado;
- e) Ao agendar, alterar ou cancelar uma viagem o paciente/responsável deverá avisar com antecedência o setor de transporte, possibilitando a liberação da vaga para outro paciente;
- f) O acompanhante (quando necessário) será uma pessoa com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e gozar de boa saúde física e mental a fim de auxiliar o paciente em seus deslocamentos. Quando o paciente for menor ou com dificuldade de locomoção/discernimento a presença do acompanhante será obrigatória. Aos pacientes em condições de viajarem sozinhos só será permitido acompanhante mediante recomendação médica;
- g) É vedada a utilização do serviço de transporte sanitário municipal para a realização de qualquer fim que não seja o de tratamento de saúde;
- h) Quando realizar sua consulta/exame/atendimento, o paciente deverá aguardar IMPRETERIVELMENTE o transporte no local combinado com o motorista/setor do transporte, até que possa ser transportado de volta para o município;
- i) Em casos de demora de atendimento dos demais pacientes, o paciente que utilizar o transporte da Secretaria, deverá aguardar até todos serem liberados para retornar;
- j) Quando o atendimento for no município de Ijuí, Passo Fundo ou Porto Alegre, os pacientes podem dispor das casas de apoio conveniadas para aguardar o retorno do transporte, caso assim desejarem.

5.1 – Local e Horários de Funcionamento do Setor de Transporte

O setor/área de agendamento do serviço de Transporte, fica localizado na Secretaria Municipal de Saúde de Joia, Rua Dr. Edmar Kruehl, 234 – Centro – Joia/RS.

O horário de atendimento aos pacientes é de segunda a sexta-feira (exceto feriados e pontos facultativos), das 8h30min às 11h30min das 13h30min às 16h3min.

Em caso de dúvidas, o contato pode ser feito, via telefone (55) 99649-5471.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

5.2 – Regulação do Transporte

Todos os pedidos de vaga serão analisados conforme os seguintes critérios:

- a) Ordem cronológica dos pedidos;
- b) Pedido com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis;
- c) Grupos prioritários mencionados neste Protocolo;
- d) Vaga disponível conforme solicitação de data, horário e local de destino do paciente.

5.3 Confirmação de Viagem

Após o agendamento da viagem, é necessária a confirmação do horário de partida do veículo, que deverá ser solicitada com um dia de antecedência, podendo ser feita pessoalmente ou via WhatsApp.

A responsabilidade pela confirmação é exclusivamente do paciente.

5.4 – Cancelamentos de Viagens

Qualquer intercorrência que impeça o comparecimento do paciente no dia e horário agendado deverá ser obrigatoriamente comunicada ao Setor de Agendamento. O paciente ou seu responsável deverá solicitar o cancelamento da viagem pessoalmente ou por telefone.

O cancelamento terá efeito imediato e definitivo, sem possibilidade de reversão.

Cancelamentos informados somente no dia do transporte, ou seja, "na porta", sem comunicação prévia até às 16h00 do dia útil anterior ao agendamento, ou sem justificativa adequada, serão considerados como absenteísmo para todos os efeitos.

Na ocorrência de três faltas injustificadas no período de 1 (um) ano, o paciente poderá ter bloqueio por 3 (três) meses, contados a partir da data do último agendamento, que o impeça de usar transporte. Essa penalidade poderá ser revista em caso de justificativa comprovada por motivo de força maior.

6. Atribuições profissionais no atendimento aos usuários

6.1 São atribuições da equipe no desempenho de suas funções:

- a) Ter conhecimento, cumprir e fazer cumprir as regras deste regulamento;
- b) 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 Chefia do serviço;
- c) 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.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

6.1.1 – São vedados à equipe:

- a) Agredir física ou verbalmente qualquer usuário do Transporte Ambulatorial;
- b) Transportar, comercializar, oferecer, ou distribuir qualquer tipo de produto (inclusive propaganda) a Pacientes/Acompanhantes ou quaisquer pessoas durante o horário de trabalho.

6.2 – São atribuições do motorista no desempenho de suas funções:

- a) Conduzir o veículo de forma segura e eficiente durante o transporte dos pacientes, 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;
- b) Observar rigorosamente os horários de embarque/desembarque de cada paciente, conforme definidos no Roteiro de Viagem, devendo apontar antecipadamente a central de agendamentos qualquer circunstância que possa dificultar e/ou impedir o seu cumprimento;
- c) Definir o trajeto mais adequado para atendimento a determinado grupo de pacientes, na ida ou retorno de seu tratamento de saúde, com o objetivo de tornar rápido, confortável e seguro o transporte dos usuários;
- d) Em casos extremos de agressão física e/ou verbal contra si, auxiliar em saúde ou usuário, o motorista deverá comunicar imediatamente a situação ao chefe do serviço de transporte sanitário, registrando o incidente no relatório de viagem, podendo inclusive arrolar como testemunhas os usuários que presenciarem o fato;
- e) Quando da ausência do usuário, o motorista deve comunicar de imediato a central de agendamentos ou o controle operacional e relatar o fato, arrolando testemunhas e detalhando fatos a fim de obter respaldo para reclamações posteriores.

6.2.1 São vedados ao motorista:

- a) Transportar paciente com mais de 1 (um) responsável/acompanhante, exceto casos especiais descritos neste protocolo;
- b) Transportar acompanhante que não esteja listado na ficha do paciente;
- c) Permitir que algum passageiro seja transportado sem cinto de segurança;
- d) Transportar qualquer volume que não esteja atrelado ao tratamento do paciente e que os usuários queiram levar, mas não possam carregar por conta própria durante a viagem, ou seja, cujo tamanho ou peso exceda o limite razoável para "bagagem de mão" e, portanto, ocupe espaço maior no veículo e/ou dificulte o embarque/desembarque;
- e) Fazer qualquer tipo de transporte que não conste de Ordem de Serviço e/ou Roteiro de Viagem, ou seja, transportar qualquer pessoa, paciente 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;



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nossa terra, por nossa gente."

f) Receber documentos pertinentes ao paciente com o intuito de intermediar seu envio ao Transporte Sanitário. Caso ocorra esse tipo de solicitação por parte de algum usuário, orientar o mesmo que procure a área competente por aquele assunto.

7– São deveres dos usuários quando em uso do Serviço de Transporte Ambulatorial:

- I. Ter conhecimento e cumprir as regras deste regulamento;
- II. Apresentar o Cartão de Usuário quando solicitado por algum membro da equipe do Serviço de Transporte Sanitário;
- III. Quando paciente de maca, disponibilizar pessoas em sua residência, aptas a transportá-lo até a maca da ambulância e vice-versa, ou seja, na ida (embarque) e no retorno (desembarque);
- III. Manter bom relacionamento com a equipe do Transporte Sanitário, sempre de forma educada e sem exaltação;
- IV. Durante a viagem:
 - a) Usar e manter afivelado o cinto de segurança;
 - b) Não colocar para fora do veículo qualquer parte do corpo;
 - c) Falar com o motorista somente o indispensável;
 - d) Portar-se de maneira adequada, sendo vedado: falar alto, pronunciar palavras de baixo calão, permanecer sem camisa ou vestindo roupas transparentes, fumar, ingerir bebida alcoólica e sujar o interior do veículo inclusive com restos de alimentos;
- V. Utilizar-se do Serviço de Transporte Sanitário exclusivamente para o tratamento de saúde, sendo vedado o transporte de compras e congêneres, tanto por parte pacientes quanto por acompanhantes destes, uma vez que a função do acompanhante é exclusivamente auxiliar o paciente em sua enfermidade e a realização de outra atividade denota que a sua presença não se faz necessária.

8 – Infrações

São consideradas infrações as seguintes circunstâncias ou condutas dos usuários e uma vez constatadas, ficam passíveis de sanções nos termos deste protocolo:

- a) Deixar de cumprir seus deveres conforme consta neste regulamento;
- b) Absenteísmo;
- c) Não se apresentar para a viagem agendada ou se atrasar por mais de 5 (cinco) minutos para embarque, devendo aguardar 5 (cinco) minutos para sair;
- d) Comercializar produtos dentro dos veículos da frota;
- e) Não comunicar mudança de endereço ou fornecer endereço incorreto que dificulte ou impeça o motorista de transportar o paciente;
- f) Solicitar veículo para retorno antes da efetiva liberação do paciente.



MUNICÍPIO DE JÓIA

"Por nosso terra, por nossa gente."

Considerações Finais

O Serviço de Transporte Sanitário tem papel essencial no apoio ao atendimento de saúde, garantindo deslocamento seguro, humanizado e eficiente aos pacientes que necessitam de consultas, exames, tratamentos e procedimentos especializados.

Apesar dos avanços na organização do setor, ainda enfrentamos desafios como a crescente demanda, a limitação de recursos e a necessidade contínua de planejamento logístico para atender de forma equitativa todos os usuários.

Nesse contexto, destaca-se a relevância de:

- manter critérios claros e transparentes para o agendamento e priorização dos atendimentos;
- reforçar a comunicação com pacientes e unidades de saúde, evitando falhas e desencontros;
- buscar parcerias e investimentos para a renovação e manutenção da frota;
- promover capacitação contínua das equipes, visando a qualidade e a humanização do serviço.

Com planejamento, compromisso e integração entre os setores envolvidos, é possível fortalecer o transporte sanitário, garantindo acesso universal e contribuindo diretamente para a melhoria das condições de saúde da população.

Eloísa Raquel Renz Bueno Alves
Secretária Municipal de Saúde