1. OBJETIVO

Padronizar o processo de contrarreferência, assegurando organização, rastreabilidade e eficiência nos processos.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se aos processos de contrarreferência realizadas no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, abrangendo o Núcleo Interno de Regulação (NIR), médicos do HC e enfermarias.

3. RESPONSÁVEIS ENVOLVIDOS

- **Fornecedor:** Equipes Médicas
- **Executor e Gestor do Processo:** Funcionários da Unidade de Internação e Núcleo Interno de Regulação (NIR)
- **Clientes:** Paciente, Médico Solicitante e Enfermaria

4. MATERIAIS E FERRAMENTAS UTILIZADAS

- Sistema MV (Documento de Referência e Contrarreferência)
- Canal de Comunicação entre as equipes do HCFMB (telefone e aplicativo whatsapp)

5. ETAPAS DO PROCESSO

- O NIR recebe a informação da equipe médica de que a solicitação de Contrarreferência foi preenchida e inicia a avaliação inicial;
- O NIR acessa o prontuário do paciente e analisa a viabilidade da contrarreferência
- Caso não seja possível a contrarreferência, verificada na análise inicial do NIR, o NIR entrará em contato com a equipe médica solicitante e informará a impossibilidade da

realização da contrarreferência.

- Se houver problemas cadastrais, o NIR solicitará que o médico atualize o cadastro do paciente para o prosseguimento dos trâmites;
- Se contrarreferência possível, o NIR inicia a regulação por e-mail, enviando: solicitação preenchida pelo médico e exames laboratoriais e de imagem disponíveis.
- O NIR aguardará 1 hora para a resposta da cidade de origem sobre o pedido de contrarreferência, caso não haja retorno, será realizada uma ligação telefônica para a cidade de origem questionando a resposta sobre a solicitação;
- Em casos de aceite da Contrarreferência:
  - O NIR realizará uma evolução administrativa relatando o aceite e anotando o nome do profissional que realizou o aceite do pedido;
  - Entrará em contato com a cidade que realizou o aceite para definir o horário de vinda do transporte;
  - Informará a equipe médica e de Enfermagem do HCFMB;
  - Aguardará a vinda da equipe da cidade de origem para realizar a transferência do paciente;
  - O processo de saída da instituição seguirá o fluxo de Alta Hospitalar.
- Em casos de contrarreferência negada:
  - O NIR registrará por evolução administrativa a negativa realizada e a justificativa;
  - Caso haja interesse da equipe médica, o NIR realizará nova solicitação de contrarreferência após 24 horas.

6. OBSERVAÇÃO

Todas as etapas devem ser devidamente registradas no sistema MV e na planilha de controle.

7. AUTORES

7.1. Autores:

Daiane Aparecida Guerra da Silva

Elisângela Barbosa Dias

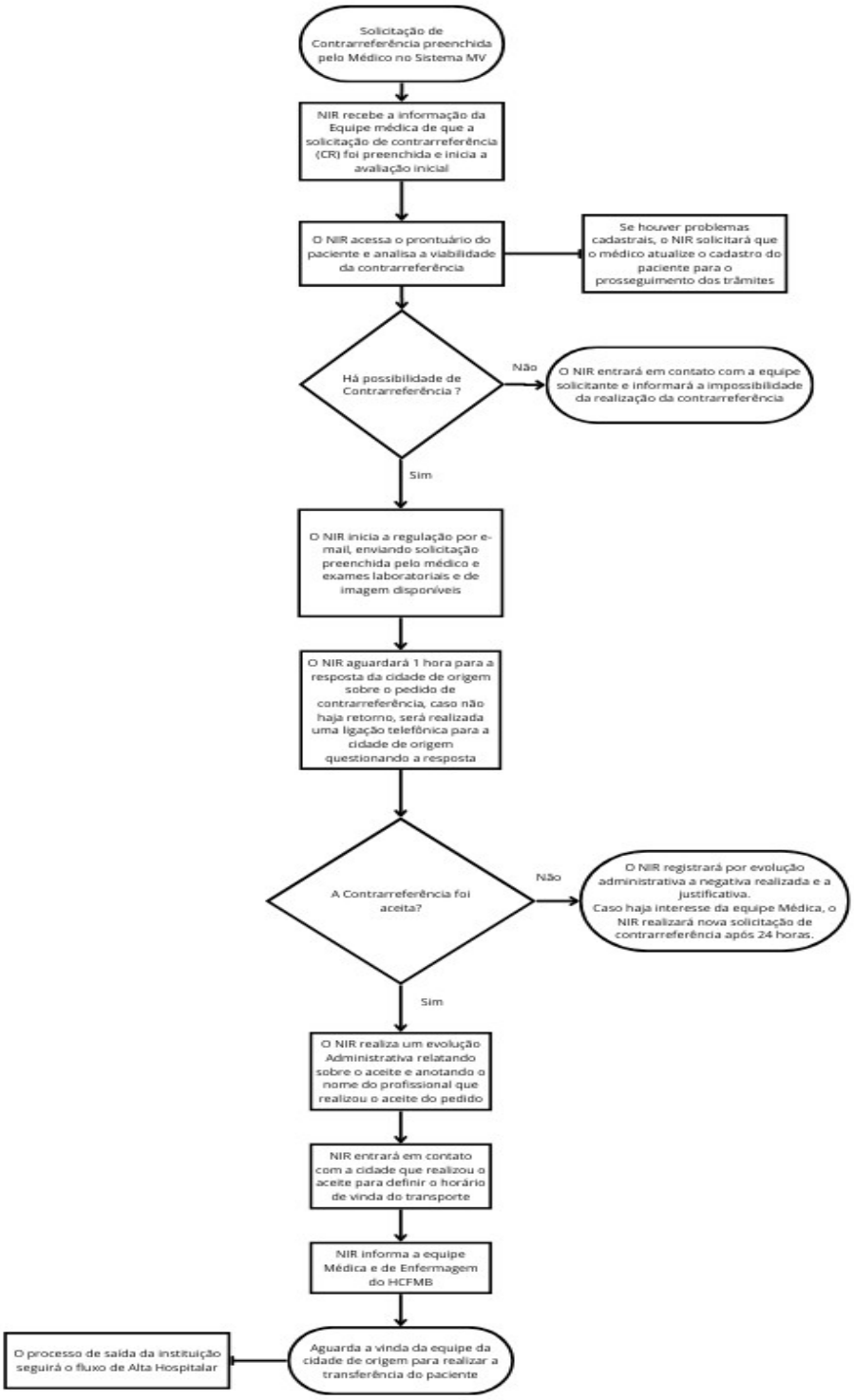
Patrícia Paulo

Priscila Braga de Oliveira

Suelen Pires de Araújo Romualdo

8. REFERÊNCIAS: Não se aplica

9. FLUXOGRAMA



10. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

HOSPITAL DAS CLÍNICAS
FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU
NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE
Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil
Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6215 – E-mail qualidade.hcfmb@unesp.br

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

1.1.Título: PRA NIR 004 – CONTRARREFERÊNCIA

1.2. Área Responsável: NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

1.3. Data da Elaboração: 20/02/2025 **Total de páginas:** 5

2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):

Declaro que estou ciente e **aprovo** o conteúdo do documento: **PRA NIR 004 – CONTRARREFERÊNCIA** Também autorizo a exposição do meu nome completo.

Data: 25/04/25	**Assinatura:** _____ **Aprovação da Gerência de Relacionamento e Internação**: Elisangela Barbosa Dias
Data: 25/04/25	**Assinatura:** Claudio Lucas Miranda **Aprovação do Diretor do Departamento de Apoio à Assistência:** Claudio Lucas Miranda