



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS
PADRÃO**

**CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL
SANTANA DE PARNAÍBA**

(EM CONSTRUÇÃO)

2023



POP 1 - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO REGULAÇÃO AMBULATORIAL

EXECUTANTE

Médicas reguladoras da Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba

RESULTADOS ESPERADOS

Realizar a regulação de consultas ambulatoriais, exames e procedimentos na plataforma SIRESP (Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo) por meio da análise das solicitações recebidas pela Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba.

O trabalho técnico tem por objetivo autorizar, negar ou devolver para os profissionais solicitantes os encaminhamentos que porventura estejam fora de conformidade com os protocolos clínicos e/ou administrativos estabelecidos pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.

Regulação eficaz e equânime de pedidos de consultas especializadas, exames e procedimentos incluídos no SIRESP, visando à continuidade do cuidado dos usuários do SUS, autorizando, negando, devolvendo ou cancelando os mesmos

Promover o estímulo à gestão do conhecimento por meio da boa prática clínica e da discussão dos casos com os demais profissionais da Rede de Atenção à Saúde

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Login e senha do Portal SIRESP - Módulo Ambulatorial
- Acesso à internet (<https://www.cross.saude.sp.gov.br/>)
- Lista de consultas especializadas, exames e procedimentos incluídos no SIRESP
- Critérios para a solicitação de exames e consultas especializadas (protocolos de regulação)
- Lista de unidades executantes constantes no SIRESP

Obs.: O Manual de Regulação Ambulatorial do Município de Santana de Parnaíba em processo de construção, com base em protocolos da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, manuais do Ministério da Saúde e manuais de Regulação do Estado de Santa Catarina e do Município do Rio de Janeiro)

PRINCIPAIS ATIVIDADES

1) **AUTORIZAR** o encaminhamento, que seguirá uma das seguintes possibilidades:

a. Caso haja vagas disponíveis, escolher a unidade EXECUTANTE, a data e o horário disponíveis e proceder ao agendamento;

b. Não havendo vaga disponível, colocar a solicitação na pasta de agendamentos pendentes específica referente àquela demanda, a fim de que possa ser agendada em momento oportuno pelo(a) agendador(a) responsável

2) **DEVOLVER** o pedido de consulta especializada, exame ou procedimento para complementação de dados, quando houver

informações clínicas insuficientes para subsidiar a boa decisão do Regulador, ou nos casos em que haja desacordo com o protocolo clínico ou administrativo preconizado. Neste caso, o solicitante recebe uma informação da devolução via e-mail ou CE e poderá complementar a indicação ou efetuar as devidas correções.

3) **NEGAR** o pedido de consulta especializada, exame ou procedimento por falta de critérios para o encaminhamento, ou no nas situações em que o paciente tenha sido encaminhado para especialidade, exame ou procedimento incompatível com a clínica relatada. Esta ação deve ser justificada de forma instrutiva, permitindo ao profissional solicitante reavaliar o caso de maneira mais adequada e refazer a solicitação, caso julgue necessário.

4) Deixar como **PENDENTE** para uma regulação posterior. O encaminhamento é analisado e considerado correto e dentro dos parâmetros, mas não há vagas para o momento, permitindo uma regulação posterior.

CUIDADOS

- Auxiliar na construção e na aplicação dos protocolos de regulação
- Realizar solicitações de consultas, exames e procedimentos em casos específicos, quando julgar pertinente
- Preencher sempre os campos de justificativa das ações realizadas, nos casos de devolutivas de encaminhamentos para as unidades solicitantes
- Manter a lista de pacientes prioritários sob sua responsabilidade, tomando todas as providências possíveis para a obtenção do recurso e a agilização do processo regulatório

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manual de Regulador Ministério da Saúde:

<http://www.saude.mt.gov.br/upload/documento/179/manual-do-reguladorautorizador-sisreg-iii-%5B179-021210-SES-MT%5D.pdf>

Guia Rápido do Regulador SMS-Rio (SUBPAV/SAP):

https://subpav.org/SAP/protocolos/arquivos/GUIAS_REFERENCIA/sisreg_%E2%80%93_protocolo_para_o_regulador.pdf

POP 2 - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DEVOLUTIVA DE SOLICITAÇÕES

EXECUTANTE

Médicas reguladoras da Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba

Setor de Protocolo
Setor Administrativo

RESULTADOS ESPERADOS

Realizar a devolutiva de solicitações de consultas ambulatoriais, exames e procedimentos às unidades solicitantes de maneira padronizada, organizada e inteligível, promovendo a celeridade e a melhoria nos processos de trabalho no âmbito da Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Login e senha do SIGEM (Sistema de Gestão Municipal)
- Acesso à internet (<http://santanadeparnaiba.sp.gov.br/>)
- Lista de consultas especializadas, exames e procedimentos incluídos no SIRESP
- Critérios para a solicitação de exames e consultas especializadas (protocolos de regulação)

PRINCIPAL ATIVIDADE

Realizar a devolutiva de solicitações de consultas ambulatoriais, exames e procedimentos às unidades solicitantes nas seguintes situações:

- Paciente estava ciente do agendamento, mas não retirou a filipeta na Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba
- consultas, exames e procedimentos sem referência estadual para agendamento até o momento. Neste caso, será mantida uma cópia da solicitação na Central de Regulação, com o objetivo de manter a busca por recurso que atenda à demanda solicitada
- Paciente agendado diversas vezes para o mesmo procedimento, com falta registrada no SIRESP
- Recusa, por parte do paciente ou de seu responsável legal, do agendamento realizado
- Insucesso no aviso sobre agendamento realizado, após diversas tentativas de contato com o paciente em dias e horários diferentes
- Devolução de pedido de consulta especializada, exame ou procedimento para complementação de dados, quando houver informações clínicas insuficientes para subsidiar a boa decisão do Regulador, ou nos casos em que haja desacordo com o protocolo clínico ou administrativo preconizado

CUIDADOS

- Utilizar o Formulário de Devolução estabelecido e disponível a seguir para todas as devoluções previstas
- Efetuar o preenchimento de todos os dados constantes no Formulário de Devolução (anexo 1)
- O Formulário de Devolução e os documentos pertinentes a cada caso serão tramitados via SIGEM, com direcionamento para cada uma das unidades solicitantes e aos cuidados do Diretor Técnico de cada unidade

- Para os casos que demandem correções ou trocas de guia, estabelecer um prazo de sessenta dias para resposta à Central de Regulação, comunicando a devolutiva da guia ao paciente
- Preencher sempre os campos de justificativa das devolutivas de encaminhamentos para as unidades solicitantes
- Casos complexos, prioritários ou que suscitem dúvida quanto à possibilidade/necessidade de devolutiva deverão ser reportados diretamente às médicas reguladoras, para análise quanto à conduta mais adequada em cada situação

ANEXO 1 - FORMULÁRIO DE DEVOLUÇÃO

Central de Regulação Municipal Ambulatorial de Santana de Parnaíba

FORMULÁRIO DE DEVOLUÇÃO - Data: __/__/__

Encaminhado ao Diretor Técnico _____,

para ciência e providências.

Nome de paciente: _____

Data de nascimento: __/__/__. Código municipal: _____

Encaminhamento: _____

Paciente ciente do agendamento e não retirou a filipeta no setor.	
Consultas/exames/procedimentos sem referência estadual até o momento.	
Paciente agendado na especialidade ___ vezes, com falta no sistema SIRESP. *Caso seja verificado que o paciente ainda necessita do recurso, favor orientá-lo a agendar nova consulta com médico solicitante e nos enviar nova guia.	
Paciente recusa agendamento realizado. Motivo→	
Não conseguimos contato telefônico. Necessário atualizar números de contato.	
Correção/adequação de guia.	

**Caso o paciente ainda necessite do recurso solicitado, favor reencaminhar a Central de Regulação Municipal Ambulatorial, com a atualização pertinente, no prazo máximo de 60 dias.*

**Caso o paciente não necessite ou recuse o encaminhamento realizado, FAVOR ARQUIVAR ESSA DEVOLUTIVA EM PRONTUÁRIO.*

**POP 3 - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE - REGULAÇÃO
AMBULATORIAL**

EXECUTANTE

Médicas reguladoras da Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba

RESULTADOS ESPERADOS

Realizar a análise e a estratificação de risco dos casos que chegam à Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba, com o objetivo de promover a equidade do acesso, agilizar o atendimento dos pacientes em condições mais graves, aperfeiçoar a gestão do cuidado e proporcionar a constante melhoria nos processos de trabalho no âmbito da Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba.

RECURSOS NECESSÁRIOS

- Login e senha do Portal SIRESP - Módulo Ambulatorial
- Acesso à internet (<https://www.cross.saude.sp.gov.br/>)
- Lista de consultas especializadas, exames e procedimentos incluídos no SIRESP
- Critérios para a solicitação de exames e consultas especializadas (protocolos de regulação)
- Lista de unidades executantes constantes no SIRESP

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE - REGULAÇÃO AMBULATORIAL

VERMELHO: são situações clínicas graves e/ou que necessitam de um agendamento prioritário, PREFERENCIALMENTE em até 30 dias.

AMARELO: são situações clínicas que necessitam de um agendamento prioritário, para os próximos dias, **PREFERENCIALMENTE** em até 90 dias.

VERDE: são situações clínicas que necessitam de um agendamento prioritário, podendo aguardar por até 180 dias.

AZUL: são situações clínicas que não necessitam de um agendamento prioritário, podendo aguardar mais de 180 dias.

ATENÇÃO: trata-se exclusivamente de casos para avaliação ambulatorial. Toda situação que necessitar de encaminhamento imediato ao especialista ou de remoção (casos de urgência ou emergência, com risco de morte) **NÃO DEVE SER ENCAMINHADA POR VIA AMBULATORIAL.** O atendimento de tais casos deve ocorrer em serviço de Pronto Socorro/Pronto Atendimento, e os processos regulatórios pertinentes devem ser regulados via SIRESP - Módulo de Urgência.

NÃO se pretende com este documento esgotar todas as situações, mas sim sugerir a melhor conduta para as situações mais frequentes em cada tipo de encaminhamento/exame.

CUIDADOS

- Auxiliar na construção e na aplicação dos protocolos de regulação
- Realizar solicitações de consultas, exames e procedimentos em casos específicos, quando julgar pertinente

- Manter a lista de pacientes prioritários sob sua responsabilidade, tomando todas as providências possíveis para a obtenção do recurso e a agilização do processo regulatório

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manual de Regulador Ministério da Saúde:

<http://www.saude.mt.gov.br/upload/documento/179/manual-do-reguladorautorizador-sisreg-iii-%5B179-021210-SES-MT%5D.pdf>

Guia Rápido do Regulador SMS-Rio (SUBPAV/SAP):

https://subpav.org/SAP/protocolos/arquivos/GUIAS_REFERENCIA/sisreg_%E2%80%93_protocolo_para_o_regulador.pdf

RECOMENDAÇÕES PARA A CENTRAL DE REGULAÇÃO E PARA AS UNIDADES DE SAÚDE SOLICITANTES

O MÉDICO REGULADOR DA UNIDADE DE SAÚDE SOLICITANTE deve realizar a regulação de todas as consultas e encaminhamentos para exames;

A maioria dos atendimentos na Atenção Primária (APS) (90%) deve e pode ser resolvida na própria unidade. Procurar investigar o caso e

realizar o tratamento até onde for possível, pois é melhor e mais eficiente para o paciente. Somente autorizar aqueles casos em que a especialidade focal ou o exame complementar sejam fundamentais para o diagnóstico ou acompanhamento;

Nenhum exame complementar é inócuo, e todo exame tem falsos positivos que muitas vezes induzem o profissional a submeter o paciente a exames e consultas desnecessários. Portanto, evitar todo exame, consulta e procedimento não necessários;

Todo caso NEGADO ou DEVOLVIDO deve ser discutido com o profissional solicitante ou em equipe, o que contribui para a educação permanente de todos os profissionais envolvidos na assistência, além de disponibilizar a vaga para outro paciente;

NEGAR todo caso cuja indicação não esteja suportada em boa fundamentação científica ou baseada em evidências. As vagas para nível secundário e terciário são finitas, e todo paciente mal indicado para exames complementares e consultas especializadas, além do risco potencial de iatrogenese, acaba ocupando uma vaga de outro usuário que realmente necessita ou que tem prioridade na indicação clínica. Esse círculo vicioso acaba por prejudicar toda a rede assistencial, aumentando o tempo de espera para todos;

Sempre agendar consulta ou vaga especializada levando-se em consideração:

- 1) a unidade executante de preferência pelo solicitante;
- 2) a unidade executante mais próxima da residência do paciente;
- 3) uma data adequada para o tempo de espera relativo ao caso clínico;

4) uma data em que seja possível informar ao paciente sobre o agendamento.

Quando efetuado AGENDAMENTO de consulta/exame/procedimento com prioridade, procurar acionar imediatamente o gerente/diretor da unidade e a equipe da APS para providenciar a comunicação ao paciente.

Após efetuado AGENDAMENTO de consulta/exame/procedimento e o paciente não tiver possibilidade de comparecer, ou não houver mais necessidade de tal agendamento, imediatamente solicitar à Central de Regulação Ambulatorial de Santana de Parnaíba o cancelamento do recurso, informando o motivo