|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NORMA DE PROCEDIMENTO – SSP 007** | | | | | | | | |
| **Tema:** | PROCESSO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE CONSULTA E EXAME | | | | | | | | |
| **Emitente:** | | | NÚCLEO ESPECIAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES (NERCE) | | | | | | |
| **Sistema:** | | SISTEMA DE SAÚDE PÚBLICA | | | | **Código:** SSP | |  | |
| **Versão:** | 01 | | | **Aprovação:** | Portaria nº 115-R, de 20 de dezembro de 2018 | **Vigência:** | 21/12/2018 | | |

1. **OBJETIVOS**

Descrever a regra de relacionamento entre os prestadores de serviços e o NERCE, dando transparência ao processo de acesso do usuário para consultas especializadas e exames de média e alta complexidade ambulatoriais.

1. **ABRANGÊNCIA**

* Estabelecimentos de saúde (Hospitais, Clínicas) da rede própria, filantrópica e credenciada.
* Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames (NERCE).
* Núcleos de Regulação do Acesso (NRA) das Superintendências Regionais de Saúde (SRS).
* Centrais de Regulação Municipais.
* Usuários.

1. **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

Portaria Nº 1.559 de 01 de agosto de 2008

Portaria 065-R de 04 de novembro de 2016

Notas Técnicas

1. **DEFINIÇÕES**

Agenda de atendimento: os prestadores de serviço, chamados de executantes, possuem acesso ao Sistema de Regulação SISREGIII (perfil executantes) e conseguem verificar os agendamentos realizados para cada profissional.

Confirmação no registro de atendimento: quando o paciente é atendido, o executante precisa dar baixa neste atendimento para todos os procedimentos que são disponibilizados via Sistema de Regulação SISREGIII, devendo registrar obrigatoriamente todos os usuários atendidos, mantendo atualizadas diariamente as confirmações**,** conforme Regra de Negócios para as Unidades Executantes.

Reagendamento: esta ferramenta é utilizada nos casos em que o Prestador de Serviço, por algum motivo, não consegue realizar o procedimento na data fornecida pelo Sistema de Regulação SISREG, ficando assim, a cargo do Prestador, a remarcação do paciente em sua própria agenda.

1. **UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS**

Unidades funcionais envolvidas no processo: Núcleos de Regulação do Acesso das Superintendências Regionais de Saúde, Centrais de Regulação Municipais, Prestadores de Serviço Próprios, Filantrópicos e Credenciados, e o Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames (NERCE).

Gestor do Processo: EXECUTANTES

1. **CLIENTES**

Os seguimentos de clientes atendidos diretamente pelo processo são:

* Centrais de Regulação Municipais;
* Núcleos de Regulação do Acesso das Superintendências Regionais de Saúde;
* Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames (NERCE).
* Centrais de Regulação Municipais.
* Usuários.

1. **RESULTADO**

Os resultados esperados do processo são:

* 1. Paciente não atendido
  2. Paciente atendido
  3. Paciente orientado

1. **EVENTO INICIAL**

Os estímulos que disparam a execução do processo são:

* 1. Receber agenda de atendimento: a agenda de atendimento de cada prestador é visualizada via Sistema de Regulação SISREG, assim que a vaga é agendada pelo Regulador (procedimento regulado) ou pelo operador solicitante (procedimento não regulado). Orienta-se retirar novamente essa agenda no dia do atendimento para que não haja divergências.
  2. Com a agenda em mãos o prestador irá entrar em contato com cada paciente para confirmar o seu agendamento e passar as informações de preparo.
  3. Na data disponibilizada no agendamento via SISREG o prestador irá atender o paciente.

1. **PROCEDIMENTOS**

O processo inicialmente ficará aguardando o recebimento dos agendamentos de consultas e exames via Sistema de Regulação SISREG. Após a ocorrência deste evento irá se desencadear as tarefas subsequentes iniciando com a Etapa 1 executando a tarefa “T01 Realizar contato prévio com o paciente” para verificação do comparecimento e para esclarecer informações de preparo, caso necessário. E terminando com a tarefa “T02 Realizar Atendimento” dando o prosseguimento correto a cada caso.

As principais atividades realizadas nesse processo são:

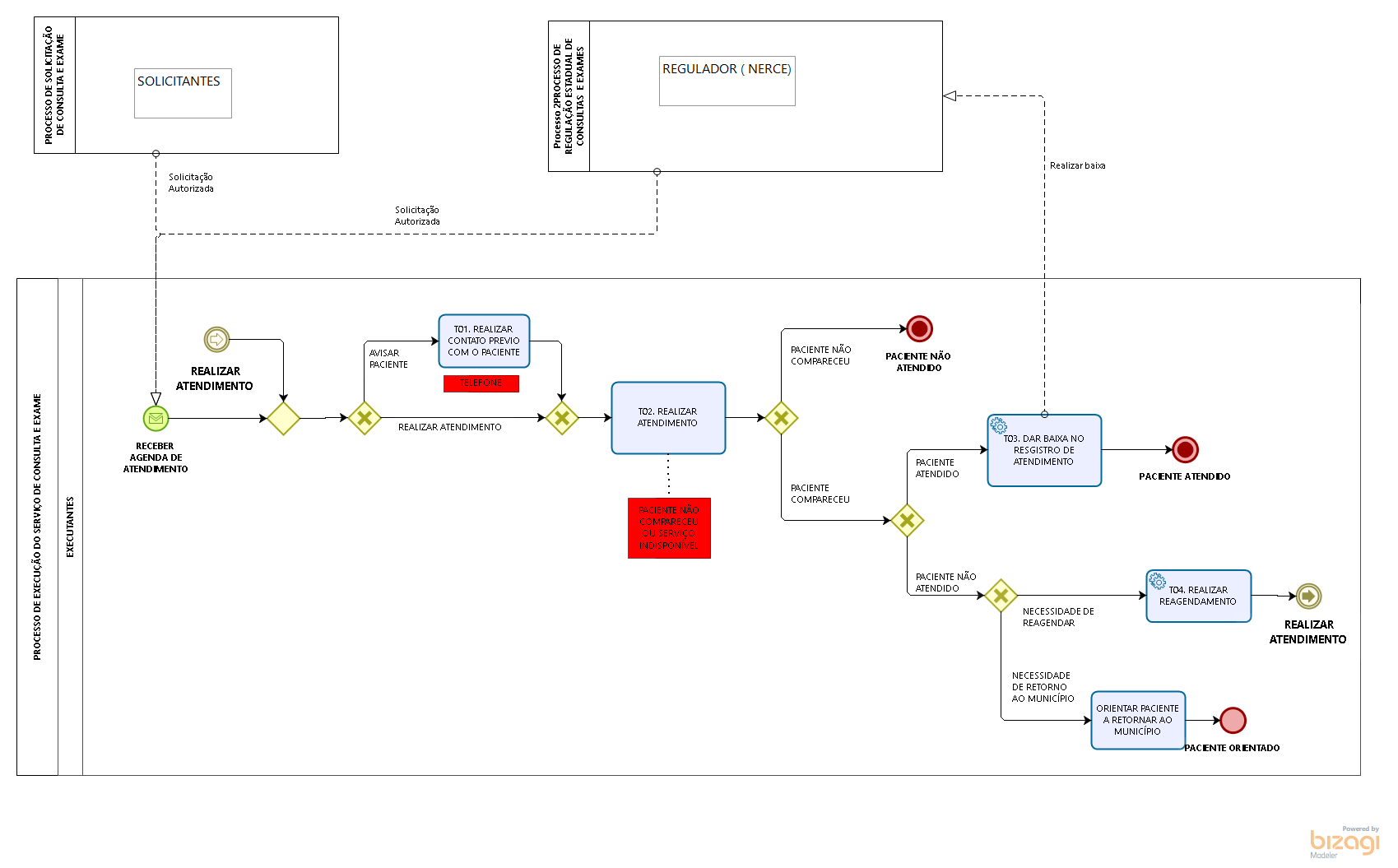
1- Executar a tarefa **T01. REALIZAR CONTATO PRÉVIO COM O PACIENTE:** quando o procedimento é agendado o prestador verifica este agendamento no Sistema de Regulação SISREG e entra em contato com o paciente para confirmar o seu atendimento e passar as informações de preparo.

2- Executar a tarefa **T02. REALIZAR ATENDIMENTO:** quando chega o dia para atendimento do paciente na data disponibilizada via Sistema de Regulação SISREG, o mesmo pode comparecer ou não. Caso compareça, poderá o procedimento ser realizado ou não de acordo com o caso.

2.1Executar a tarefa **T03. DAR BAIXA NO REGISTRO DE ATENDIMENTO:** quando o paciente comparece na data fornecida pelo Sistema de Regulação SISREG e é atendido, o prestador irá dar baixa no registro de atendimento via SISREG.

2.2 Executar a tarefa **T04. REALIZAR REAGENDAMENTO:** quando o paciente comparece na data fornecida pelo Sistema de Regulação SISREG e não pode realizar o procedimento devido alguma intercorrência para a realização.

2.3 Executar a tarefa **T05. ORIENTAR PACIENTE A RETORNAR AO MUNICÍPIO:** quando o paciente comparece na data fornecida pelo Sistema de Regulação SISREG e não pode realizar o procedimento devido falta de preparo ou preparo inadequado, este é orientado pelo prestador a retornar no município para que possa ser reinserido no Sistema de Regulação SISREG.



1. **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

N/A

1. **ANEXOS**

N/A

1. **ASSINATURAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **EQUIPE DE ELABORAÇÃO:** | |
| Estênia Colnago Santiago  Enfermeira | Fábio Alexandre dos Santos Junior  Assistente de Gestão |
| Patricia Rocha Vedova Pirola  Chefe do Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames | Elaborado em 13/11/2018 |
| **APROVAÇÃO:** | |
| Joanna Barros De Jaegher  Subsecretária de Estado de Saúde para Assuntos de Regulação e Organização da Atenção à Saúde | Aprovado em 13/11/2018 |