



| <b>NORMA DE PROCEDIMENTO – SSP 010</b>                                      |  |                             |                    |
|---|--|-----------------------------|--------------------|
| <b>Tema:</b> PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE CONSULTA E EXAME                    |  |                             |                    |
| <b>Emitente:</b> NÚCLEO ESPECIAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES (NERCE) |  |                             |                    |
| <b>Sistema:</b> SISTEMA DE SAÚDE PÚBLICA                                    |  |                             | <b>Código:</b> SSP |
| <b>Versão:</b> 01   | <b>Aprovação:</b> Portaria nº 118-R, de 20 de dezembro de 2018 | <b>Vigência:</b> 21/12/2018 |                    |

## 1. OBJETIVOS

Descrever a regra de relacionamento entre os Solicitantes de consultas especializadas e exames de média e alta complexidade ambulatoriais e os Núcleos de Regulação do Acesso das Superintendências Regionais de Saúde e o Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames.

## 2. ABRANGÊNCIA

- Centrais de Regulação Municipais.
- Núcleos de Regulação do Acesso (NRA) das Superintendências Regionais de Saúde (SRS).
- Setores de Mandados Judiciais das Superintendências Regionais de Saúde e da SESA.
- Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Portaria Nº 1.559 de 01 de agosto de 2008

Portaria 065-R de 04 de novembro de 2016

Notas Técnicas

## 4. DEFINIÇÕES

4.1 Procedimento Regulado: são os procedimentos elencados pelo NERCE e que são inseridos pelo operador solicitante apenas com a opção para enviar para a “REGULAÇÃO”, uma vez que esta fila será verificada pelo Regulador, podendo a solicitação ser autorizada, devolvida ou permanecer na fila como pendente.



4.2 Procedimento Não Regulado: são os procedimentos elencados pelo NERCE e que são inseridos pelo operador solicitante com as opções de agendar a solicitação ou inserir para a “FILA DE ESPERA” e aguardar sua marcação feita pelo próprio sistema SISREGIII.

4.3 Fila de Espera: trata-se de uma opção do Sistema de Regulação SISREGIII, em que o operador tem a chance de inserir a solicitação e enviar para esta fila quando o procedimento é definido como Não Regulado.

Esta fila marca 40% das vagas disponibilizadas, todos os dias no horário de meia noite, mediante cota/PPI e data de inserção da solicitação (por ordem cronológica). A marcação é feita automaticamente pelo próprio Sistema SISREGIII.

---

---

## **5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS**

---

---

Unidades funcionais envolvidas no processo: Núcleos de Regulação do Acesso das Superintendências Regionais de Saúde, Centrais de Regulação Municipais, setores de Mandados Judiciais das Superintendências Regionais de Saúde e da SESA e NERCE.

Gestor do Processo: Operadores solicitantes.

---

---

## **6. CLIENTES**

---

---

Os seguimentos de clientes atendidos diretamente pelo processo são:

- Centrais de Regulação Municipais;
- Núcleos de Regulação do Acesso das Superintendências Regionais de Saúde;
- Setores de Mandados Judiciais das Superintendências Regionais de Saúde e da SESA.

---

---

## **7. RESULTADO**

---

---

Os resultados esperados do processo são:

7.1 Solicitação de consulta e exame autorizada.

7.2 Solicitação de consulta e exame devolvida.

7.3 Solicitação de consulta e exame pendente.



---

---

## 8. EVENTO INICIAL

---

---

Os estímulos que disparam a execução do processo são:

8.1 Solicitações serão inseridas para a Rede Estadual de Saúde via Sistema de Regulação SISREG, quando os solicitantes verificam a oferta do procedimento apenas na Rede Estadual.

8.2 Solicitações serão agendadas pelos municípios de acordo com sua cota/PPI e disponibilidade de agendas.

8.3 Solicitações serão visualizadas pelos Reguladores Estaduais e serão agendadas, devolvidas ou ficarão aguardando na fila.

---

---

## 9. PROCEDIMENTOS

---

---

O processo inicialmente ficará aguardando o recebimento das solicitações de consultas e exames que serão inseridas no Sistema de Regulação SISREG pelos operadores solicitantes das Centrais de Regulação Municipais dos 78 municípios do Estado do Espírito Santo, pelas 4 Superintendências Regionais de Saúde e por todos os setores de mandados judiciais das Superintendências Regionais de Saúde e da SESA.

Após a ocorrência deste evento irá se desencadear as tarefas subsequentes iniciando com a Etapa 1 executando a tarefa “T01 Emitir e encaminhar negativa” e dando prosseguimento com as tarefas “T02 Cadastrar solicitação no SISREG”, “T03 Verificar disponibilidade de vaga e cota” e “T04 Contactar paciente” para avisar que seu procedimento foi agendado.

As principais atividades realizadas nesse processo são:

1- Executar a tarefa **T01. EMITIR E ENCAMINHAR NEGATIVA:** quando é enviado o encaminhamento do procedimento para os Núcleos de Regulação de Acesso das Superintendências Regionais de Saúde que emitirão uma Negativa, pois o procedimento pedido não é disponibilizado via Sistema de Regulação SISREG.

2- Executar a tarefa **T02. CADASTRAR SOLICITAÇÃO NO SISREG:** quando o procedimento pedido é disponibilizado via Sistema de Regulação SISREG, faz-se a inserção da solicitação.



2.1 Executar a tarefa **T03. REALIZAR AJUSTES**: quando a solicitação inserida é visualizada e verificada pelo Regulador Estadual que precisa de informações complementares para atender o caso.

2.1.1 Executar a tarefa **T04. ENVIAR NOVAMENTE**: quando os ajustes pedidos pelos Reguladores são atendidos via Sistema de Regulação SISREG, reenviando a solicitação à fila Estadual para que possa ser visualizada e verificada novamente.

3- Executar a tarefa **T08. VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE VAGA E COTA**: quando o operador solicitante insere uma solicitação para um Procedimento não Regulado ele verifica sua cota e a disponibilidade de vagas, podendo assim agendar o procedimento e, caso não haja vaga, inserir para a Fila de Espera ou aguardar disponibilidade de vaga e cota.

3.1 Executar a tarefa **T09. AGENDAR CONSULTA E EXAME**: quando o solicitante visualiza a vaga existente na cota e agenda a solicitação para o paciente.

3.2 Executar a tarefa **T10. INSERIR NA FILA DE ESPERA**: quando o operador não visualiza a vaga e tem a possibilidade de inserir a solicitação para a Fila de Espera sabendo que o paciente pode aguardar, pois esta fila é agendada de acordo com a data de solicitação (ordem cronológica), cota municipal e disponibilidade de agendas, que no caso é 40% das vagas de primeira vez.

3.3 Executar a tarefa **T11. AGUARDAR DISPONIBILIDADE DE VAGA E COTA**: quando o solicitante não visualiza disponibilidade de vagas, para o procedimento não regulado, seja por falta de cota ou por falta de vaga, e fica aguardando esta disponibilidade para inserir a solicitação no sistema.

4- Executar a tarefa **T05. CONTACTAR PACIENTE**: quando a solicitação inserida no Sistema de Regulação SISREG é agendada diretamente pelo município ou pelo Regulador é necessário que o solicitante faça o contato com o paciente para que possa verificar a disponibilidade deste em comparecer a consulta.



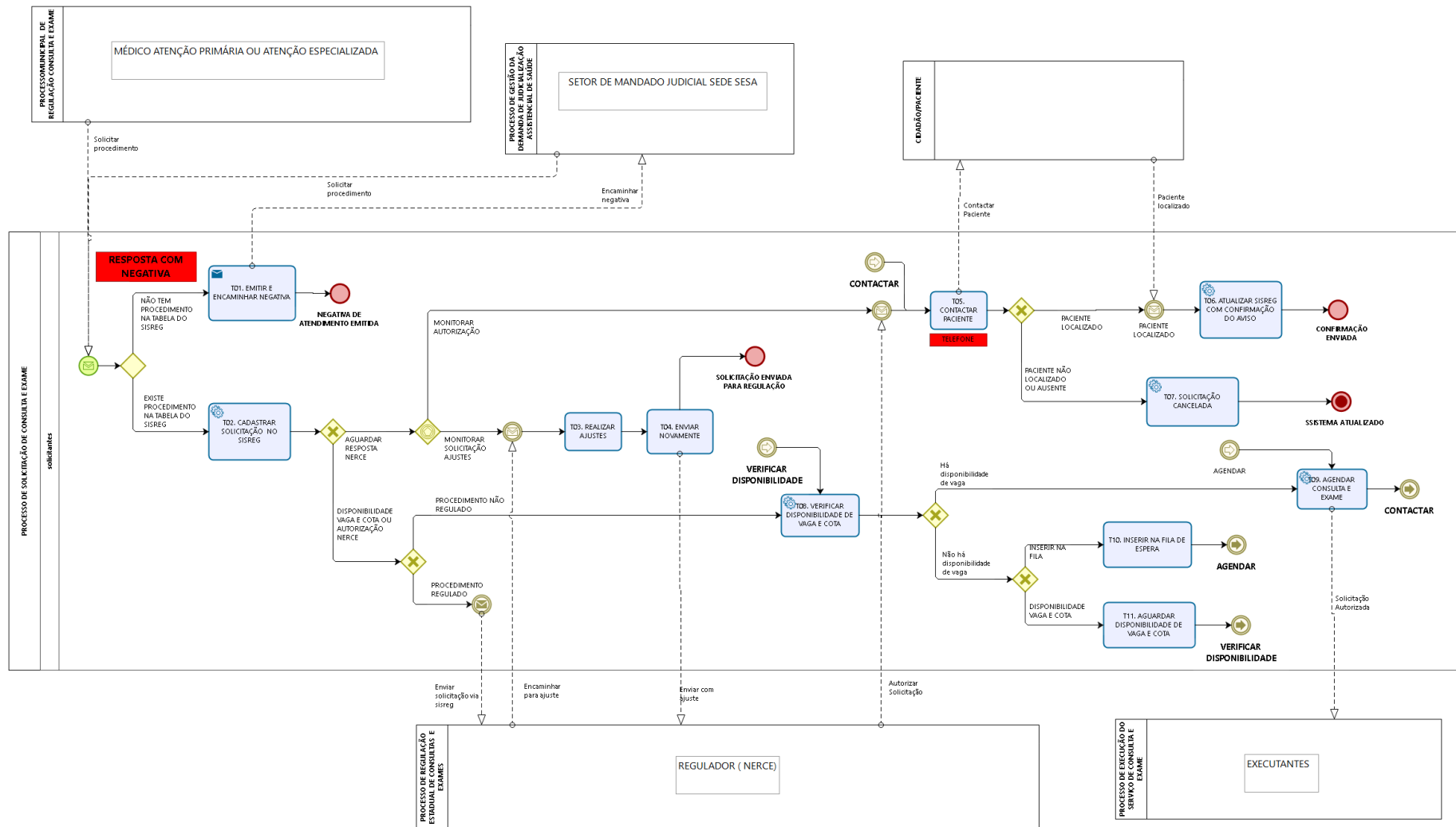
4.1 Executar a tarefa **T06. ATUALIZAR SISREG COM CONFIRMAÇÃO DO AVISO**: quando o paciente é avisado que o seu procedimento foi agendado e irá comparecer na data fornecida pelo SISREG, o operador poderá confirmar este aviso no Sistema de Regulação SISREG.

4.2 Executar a tarefa **T07. SOLICITAÇÃO CANCELADA**: quando o paciente não foi localizado para que possa ser avisado que seu procedimento foi agendado, o operador cancela esta solicitação com até três dias de antecedência para que essa vaga volte ao sistema e possa ser reutilizada para outro paciente.



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE





---

---

**10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

---

N/A

---

---

**11. ANEXOS**

---

---

N/A

---

---

**12. ASSINATURAS**

---

---

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