

2025

Fevereiro

PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

Central de Regulação Ambulatorial

Departamento de Gestão, Planejamento e Auditoria do SUS

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 28/02/2025 15:39 - 03:00 - 03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR <https://cfc.ipm.com.br/pcd37c0026220b>



Araucária
PREFEITURA

SAÚDE



PROTOCOLO ADMINISTRATIVO
Central de Regulação Ambulatorial

Departamento de Gestão, Planejamento e Auditoria do SUS

Araucária, 27 de fevereiro de 2025.

Versão 2



PODER EXECUTIVO

PREFEITO

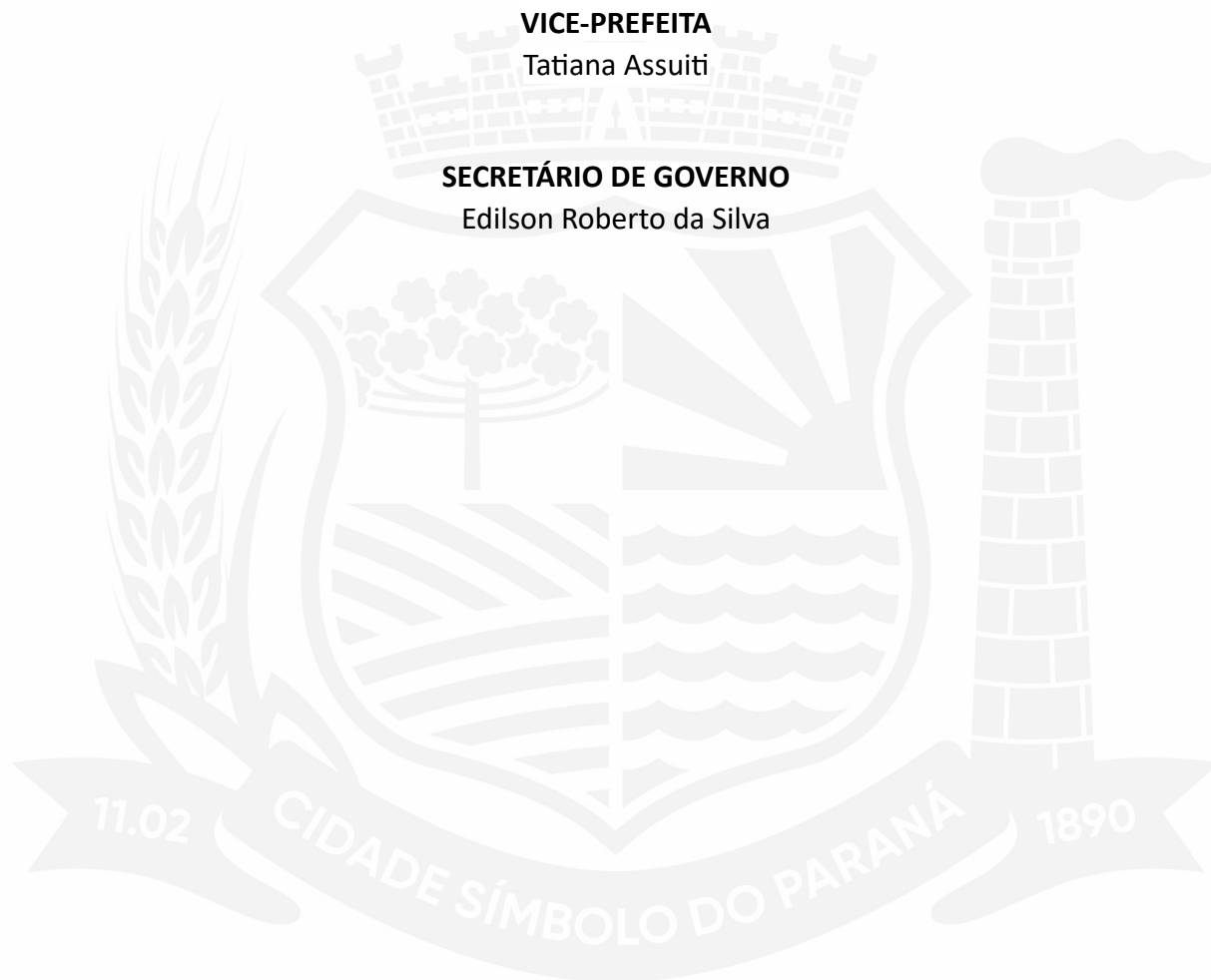
Gustavo Botogoski

VICE-PREFEITA

Tatiana Assuiti

SECRETÁRIO DE GOVERNO

Edilson Roberto da Silva



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETÁRIA

Renata Knopik Botogoski

OUVIDORIA EM SAÚDE

Tatiane Vaz Storrer

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE

Maria Margarida Rontal Queiroz

DIREÇÃO GERAL

Débora Regina Sabino

DIREÇÃO TÉCNICA

Ana Beatriz Siqueira Xavier Pock

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

Márcio Souza dos Santos

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA

Carolina de Almeida Torres

HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

Juliana Contini

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

Nicolle Lucena da Silveira

DEPARTAMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Ana Maria Taborda

DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Alexandro André Radin

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E AUDITORIA

Alana Elisabeth Kuntze Ferreira

NÚCLEO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Fernanda Mello Ribeiro



ELABORAÇÃO

Camila Killing Santos – Assessora da Direção do Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria;

Simone Maria Machado dos Santos – Coordenadora da Central de Regulação Ambulatorial de Araucária;

Daniela Cristina Rodrigues Lima Loures – Enfermeira da Central de Regulação Ambulatorial de Araucária;

Colaboração

Jaqueline Tibes Ferreira - Enfermeira da Central de Regulação Ambulatorial de Araucária

Gabrielle Teo Basílio - Acadêmica de Enfermagem da Central de Regulação Ambulatorial

Diagramação e revisão

Direção de Planejamento e Gestão e Auditoria – DPGA

Núcleo de Qualidade em Saúde – NQS



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Protocolo Administrativo Módulo Regulação.....	13
Figura 2: Protocolo de Regulação Ambulatorial - Clínica Médica.....	15
Figura 3: Organograma da Estrutura Organizacional da CRA.....	16
Figura 4: Fluxo de encaminhamento para Atenção Especializada.....	22
Figura 5: Escolha de Prestador.....	23
Figura 6: Critérios para agendamento.....	25
Figura 7: Filtro para verificar a fila de espera para Consultas no IPM Saúde (Exemplo para a especialidade ortopedia).....	27
Figura 8: Filtro para verificar a fila de espera para Procedimentos no IPM Saúde (Exemplo para espirometria).....	28
Figura 9: Mensagem padrão de comunicação de agendamento. Exemplo HMA.....	30
Figura 10: Filtro para Consultas Agendadas no sistema IPM Saúde (Exemplo para pesquisa das consultas da UBS Alceu do Valle Fernandes).....	32
Figura 11: Filtro para Procedimentos Agendados no sistema IPM Saúde (Ex. para extrair o relatório da UBS Alceu do Valle Fernandes).....	33
Figura 12: Filtro no IPM consultas externas (Ex. para pesquisa das consultas da UBS São Francisco de Assis).....	33
Figura 13: Filtro no IPM para exames externos (Exemplo para pesquisa das consultas da UBS São Francisco de Assis).....	33
Figura 14: Mensagem padrão de comunicação de cancelamento.....	37
Figura 15: Filtro Histórico Regulação Especialidades.....	40
Figura 16: Filtro Histórico Regulação Procedimentos.....	40



LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Critérios de Prioridade.....	24
--	----



LISTA DE SIGLAS

APS – Atenção Primária à Saúde

AS – Atenção Secundária

CEM – Centro de Especialidades Médicas

CET – Centro de Especialidades Terapêuticas

CEO – Centro de Especialidades Odontológicas

COMESP – Consórcio Metropolitano de Saúde do Paraná

CSI – Clínica de Saúde do Idoso

CSM – Clínica de Saúde da Mulher

CRA – Central de Regulação Ambulatorial

DPGA – Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria

E-Saúde/CARE-PR – Sistema de Regulação Estadual

GSUS – Sistema de Gestão da Assistência de Saúde do SUS

HMA – Hospital Municipal de Araucária

IPM Saúde – Sistema de Informação utilizado no Município

NAS – Núcleo de Auditoria em Saúde

PAI – Pronto Atendimento Infantil

PMA – Prefeitura Municipal de Araucária

PNRS – Política Nacional de Regulação em Saúde

POP – Procedimento Operacional Padrão

RAS – Rede de Atenção à Saúde

CAPS I – Centro de Atenção Psicossocial Infantil e Adolescente

SESA – Secretaria Estadual de Saúde

SIGTAP – Sistema de gerenciamento, da tabela de procedimentos, medicamentos, Órtese e Prótese e materiais especiais.

SMSA – Secretaria Municipal de Saúde de Araucária

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	11
2. INTRODUÇÃO.....	12
3. ORGANIZAÇÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL.....	13
3.1 Atribuições.....	14
3.2 Regulação Administrativa e Técnica.....	14
3.2.1 Regulação Administrativa.....	14
3.2.2 Regulação Técnica.....	14
3.3 Estrutura Organizacional da CRA.....	15
3.4 Subdivisão de setores da Central de Regulação Ambulatorial.....	17
3.4.1 Setor Atenção Especializada (AE).....	18
3.4.2 Setor Hospital Municipal de Araucária (HMA).....	18
3.4.3 Setores Externos.....	19
3.4.4 Setores Credenciados.....	20
3.4.5 Setor COMESP.....	20
4. PROCESSOS DE TRABALHO.....	21
4.1 Fluxo de Encaminhamentos.....	21
4.2 Sistema de Informação.....	22
4.3 Fluxo de Agendamentos.....	22
4.3.1 Prestadores.....	22
4.3.2 Prioridades da Fila de Espera.....	23
4.3.3 Alteração de Prioridade.....	24
4.3.4 Critérios de Agendamento.....	25
4.3.5 Divisão de vagas para agendamento.....	25
4.3.6 Agendamentos de Retornos.....	26
4.3.7 Prioridade pelo Médico Regulador.....	26
4.3.8 Prioridade de vagas pré-operatória.....	26
5. ROTINAS CRA.....	27
5.1 Consulta a Fila de Espera.....	27
5.2 Abertura de Agendas.....	28
5.2.1 Prazo de Agendamento.....	28
5.2.2 Agendas não Programadas.....	28
5.2.3 Alterações de Agenda Por Ausência do Profissional.....	29
5.3 Comunicação do Agendamento.....	29
5.3.1 Equipe Estratégia de Saúde (EES).....	31
5.3.2 Unidade de Saúde.....	31
5.3.3 Hospital Municipal (HMA).....	32
5.3.4 Comunicação Excepcional pela CRA.....	32
5.3.5 Registro de Contato.....	32
5.3.6 Relatório de agendamentos realizados no sistema IPM-Saúde.....	32
5.3.7 Relatório de Agendamentos Efetuados em Sistemas Externos.....	33
5.4 Justificativa de falta.....	34
5.4.1 Prazo para Justificativa de Falta.....	34

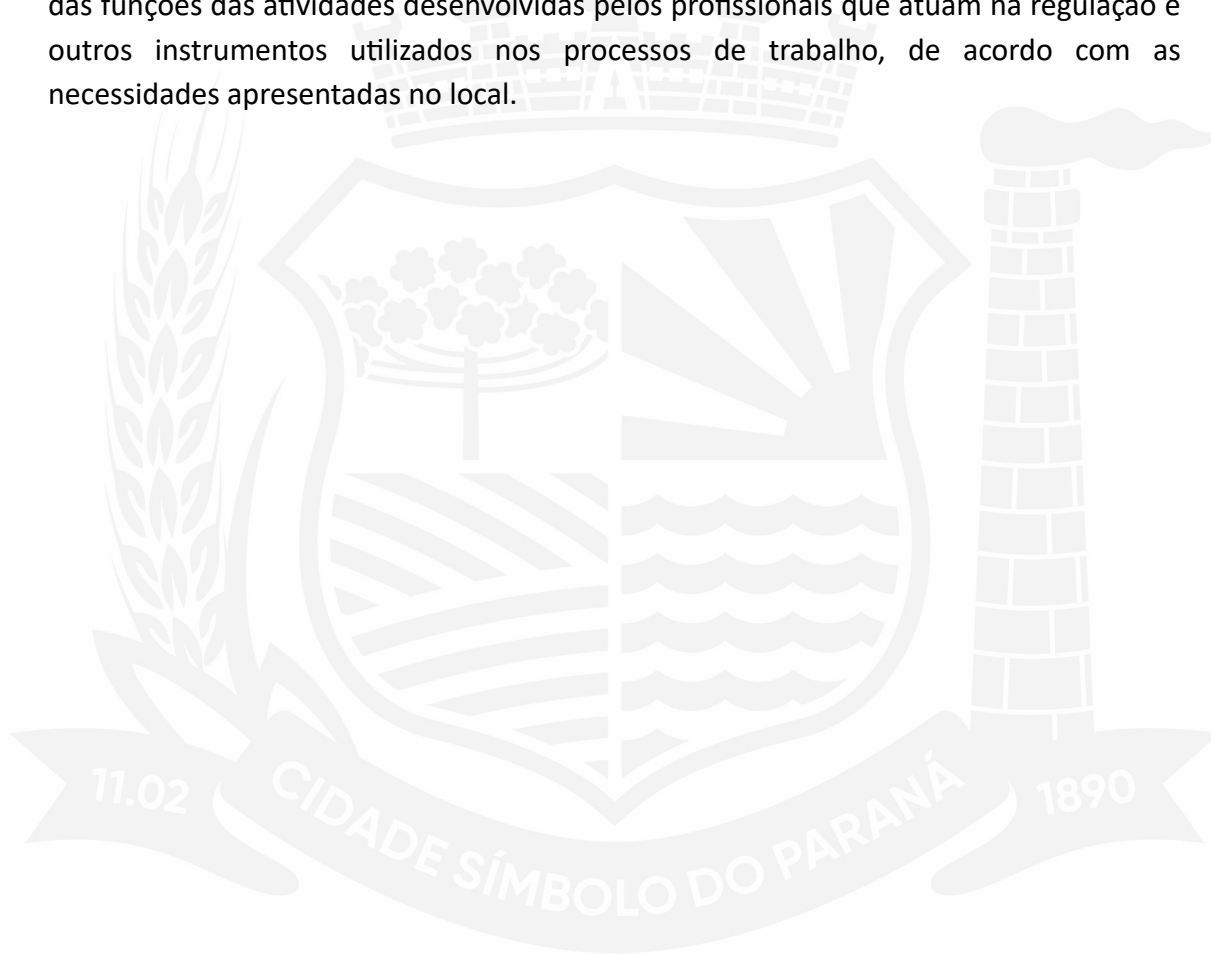


5.4.2 Justificativas Aceitas.....	34
5.4.3 Formulário Padrão para Justificar a Falta.....	35
5.5 Troca do Profissional.....	35
5.6 Cancelamento.....	36
5.6.1 Cancelamento por Solicitação do Usuário.....	36
5.6.2 Desistência da Vaga.....	37
5.6.3 Cancelamento de Agenda pelo Prestador.....	37
5.7 Requisições com Preenchimento Manual.....	38
5.8 Bloqueio Administrativo.....	38
5.8.1 Critérios Avaliados na Regulação Administrativa.....	38
5.9 Retorno Técnico de Filas Reguladas.....	39
5.10 Consultar Histórico de Regulação.....	39
5.11 Desbloqueio de Guias.....	41
6. CONCEITOS OPERACIONAIS.....	41
6.1 Lista de Espera.....	41
6.2 Bloqueado.....	41
6.3 Agendado.....	41
6.4 Em espera.....	42
6.5 Filas de Espera.....	42
6.6 Qualificação.....	42
6.7 Regulação.....	42
7. REFERÊNCIAS.....	43
Apêndice I – Formulário de Justificativa de Faltas.....	45
Apêndice II – Formulário para Troca de Profissional.....	47
8. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	49



1. APRESENTAÇÃO

O Protocolo Administrativo da Central de Regulação Ambulatorial (CRA), é um conjunto de diretrizes destinado a subsidiar a organização do processo de regulação das filas do SUS, no intuito de promover a utilização adequada e racional das ações dos serviços de saúde do município de Araucária, sendo composto por fluxos, descrições das funções das atividades desenvolvidas pelos profissionais que atuam na regulação e outros instrumentos utilizados nos processos de trabalho, de acordo com as necessidades apresentadas no local.



2. INTRODUÇÃO

A Central de Regulação Ambulatorial (CRA), atua em conformidade com a Política Nacional de Regulação do SUS (PNRS) nº1.559/2008 instituída pelo Ministério da Saúde, tem como objetivo organizar e coordenar o acesso da população aos serviços de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS). De acordo com a PNRS, cabe aos municípios operacionalizar uma Central de Regulação Municipal, viabilizar o processo de regulação do acesso a partir da Atenção Básica, provendo capacitação, ordenação de fluxo, qualificação das filas de espera, dentre outras ações.

A CRA, é parte integrante do Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria (DPGA), tendo como missão organizar, controlar, gerenciar e priorizar o acesso e os fluxos assistenciais dentro do Sistema Único de Saúde (SUS) no município de Araucária. Seu objetivo é garantir equidade no acesso e buscar a integralidade da assistência, adaptando a oferta assistencial às necessidades imediatas dos munícipes de maneira ordenada, oportuna e racional.

À CRA cabe a regulação do acesso dos usuários aos serviços ambulatoriais, incluindo consultas especializadas, exames, terapias, órtese e prótese e cirurgias ambulatoriais.

A ação regulatória é definida como o processo de operacionalização, monitoramento e avaliação da solicitação de consultas, internamentos, procedimentos/exames, realizada por um profissional de saúde, sendo observado, além das questões clínicas, o cumprimento de protocolos estabelecidos para disponibilizar a alternativa assistencial mais adequada a cada caso.

Como sistema informatizado de trabalho, a Central de Regulação Ambulatorial (CRA) utiliza o IPM Saúde. Por meio dessa plataforma, são inseridas as solicitações de consultas especializadas, procedimentos e exames complementares.

Atualmente, para algumas especialidades, o médico regulador avalia os encaminhamentos por meio do Módulo Regulação, dentro do sistema IPM-SAÚDE. Esse módulo é uma ferramenta essencial para gerenciar e operacionalizar a regulação do acesso, estabelecendo fluxo de encaminhamento e o processo de Referência e Contrarreferência de consultas especializadas e exames de apoio diagnóstico na rede de saúde de Araucária.



Figura 1: Protocolo Administrativo Módulo Regulação



Fonte: Portal da PMA, 2025.

3. ORGANIZAÇÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL

A CRA atua articulando a Rede de Atenção à Saúde do município, partindo da Atenção Primária como porta de entrada e ordenadora do sistema, interligando com os prestadores municipais próprios, credenciados ou contratados, intermunicipais e estaduais. Além disso, contribui fornecendo os dados necessários para subsidiar as decisões da gestão municipal, especialmente no que se refere à adequada alocação de recursos destinados ao nível de Atenção Secundária para consultas, exames e procedimentos.

As Redes de Atenção à Saúde (RAS) são arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado. (Ministério da Saúde, 2010 - portaria nº 4.279, de 30/12/2010).



3.1 Atribuições

Entre atribuições da CRA destacam-se:

- Garantir o acesso aos serviços de saúde de forma adequada e racional;
- Garantir os princípios da equidade e da integralidade;
- Fomentar o uso e a qualificação das informações dos cadastros de usuários, estabelecimentos e profissionais de saúde;
- Elaborar, disseminar e implantar protocolos de regulação;
- Diagnosticar, adequar e orientar os fluxos da assistência;
- Construir e viabilizar as grades de referência e contrarreferência;
- Orientar equipes que atuam nas unidades de saúde;
- Subsidiar as ações de planejamento, controle, avaliação e auditoria em saúde;
- Subsidiar o processamento das informações de produção;
- Realizar agendamentos, conforme a programação pactuada e integrada;

3.2 Regulação Administrativa e Técnica

O processo de regulação inicia-se na Atenção Primária que é a coordenadora e ordenadora do cuidado no SUS (Portaria de Consolidação nº 2, anexo XXII, art. 02, parágrafo 1) e compartilha a responsabilidade regulatória com a Central de Regulação. A esse processo de trabalho podemos dar o nome de “micro regulação”. (Ministério da Saúde, 2021 - Orientações para Gestão da Fila de Espera).

Na Central de Regulação Ambulatorial, são praticados dois fluxos regulatórios:

3.2.1 Regulação Administrativa

Avalia critérios, disponíveis no Protocolo Administrativo da CRA, como o preenchimento correto das referências, duplicidade de encaminhamentos e prioridades definidas pelos profissionais de saúde solicitante.

3.2.2 Regulação Técnica

Liderado pelo profissional médico regulador, classifica o risco, vulnerabilidade e prioridade das solicitações, com foco, principalmente, nas condições clínicas, utilizando o Protocolo de Regulação Ambulatorial - Clínica Médica, como documento orientador onde são definidos os fluxos de referência entre as Unidades de Saúde e a Atenção Especializada.



Figura 2: Protocolo de Regulação Ambulatorial - Clínica Médica



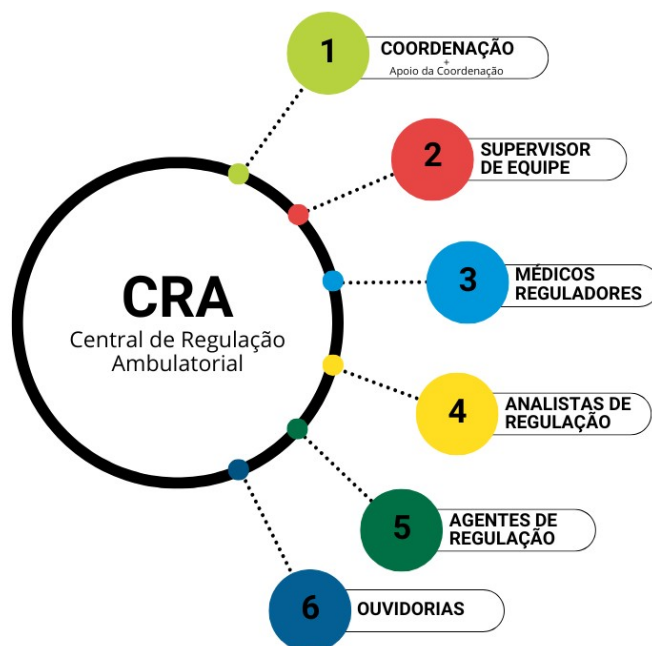
Fonte: SMSA, 2025.

3.3 Estrutura Organizacional da CRA

A CRA é subdividida e organizada por setores internos. Cada setor detém funções específicas e conta com profissionais técnicos administrativos e de saúde. Os profissionais de saúde desempenham um papel fundamental, contribuindo com seu conhecimento técnico e expertise para garantir um processo regulatório eficiente e de qualidade.



Figura 3: Organograma da Estrutura Organizacional da CRA
Estrutura Organizacional



Fonte: Autoria própria, 2025.

- **COORDENAÇÃO:** Responsável pela administração do serviço, possuindo autonomia para tomada de decisões e a execução de negociações e condução pertinente ao processo estabelecido entre a Atenção Primária, Atenção Especializada, prestadores credenciados, 2ª Regional de Saúde do Paraná e Secretaria Estadual de Saúde- SESA. Contribui também fornecendo os dados necessários para subsidiar as decisões da gestão municipal, no que se refere a adequada alocação de recursos destinados ao nível de Atenção Secundária para consultas, exames e procedimentos.
- **APOIO DA COORDENAÇÃO:** É o profissional que desempenha função de apoio operacional e administrativo dentro do processo de gerenciamento do setor, além de auxiliar o coordenador na organização das demandas e responder interinamente na ausência deste.
- **SUPERVISORA DE EQUIPE:** Atua no planejamento, monitorando e organização dos atendimentos eletivos do Hospital Municipal de Araucária e Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná (COMESP), mantendo comunicação efetiva com o prestador e contribuindo para a regulação do fluxo, monitorando as metas quantitativas do Contrato de Gestão.



- **OUIVIÓRIAS:** Técnica administrativa, responsável pelo atendimento de demandas oriundas da ouvidoria, definida como uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços oferecidos pela SMSA, em especial aos da regulação do município, com vistas ao aprimoramento da gestão e melhoria da qualidade dos serviços efetuados. Foram respondidas 1330 ouvidorias no ano 2023 e em 2024 - 1004 ouvidorias.
- **MÉDICO REGULADOR:** Exerce o papel de autoridade sanitária, checa as evidências clínicas dos casos contidos nos laudos médicos, guias de referência, priorização indicada pelo médico assistente e solicitação de procedimentos de alta complexidade. Prioriza, classifica, autoriza e encaminha as consultas e exames quando necessário, a partir das ofertas disponíveis na rede e a necessidade do usuário, podendo alterar, quando procedente, os procedimentos solicitados, redirecionando da forma adequada e disponível na Rede de Atenção à Saúde- RAS.
- **ANALISTA DE REGULAÇÃO:** Profissional de nível superior na área da saúde, é responsável por elaborar atualizações dos protocolos e documentos relacionados ao processo regulatório. Ele prioriza, classifica, autoriza e encaminha consultas e exames conforme as ofertas disponíveis na rede e a necessidade do usuário, baseando-se nos protocolos municipais.
- **AGENTES DE REGULAÇÃO:** Desempenham o processo de regulação administrativa, incluindo agendamento, cancelamento, solicitação de intervenção do médico regulador quando necessário, transferência de vagas para usuários que porventura não podem comparecer, abertura e bloqueio de agendas.

3.4 Subdivisão de setores da Central de Regulação Ambulatorial

A CRA está subdividida e organizada em 5 (cinco) setores internos. São eles:

- Setor de agendamento ATENÇÃO ESPECIALIZADA (AE) agendadascentral@gmail.com
- Setor de agendamento HMA - hmacentralderegulacao@gmail.com
- Setor de agendamento COMESP - smcaraucaria@gmail.com
- Setor de agendamento EXTERNOS - smcaraucaria@gmail.com
- Setor de agendamento CREDENCIADOS - agendaexamescra@gmail.com



Cada setor possui funções específicas no âmbito dos agendamentos e da regulação administrativa, abrangendo atividades como agendamento, cancelamento, solicitação de intervenção do médico regulador, remanejamento de vagas, abertura e bloqueio de agendas, além do atendimento às unidades requisitantes e prestadoras de serviços. Essas funções são desempenhadas por equipes compostas por profissionais administrativos e de saúde, que atuam de forma essencial, fornecendo o conhecimento técnico necessário para subsidiar decisões e otimizar as rotinas do setor.

3.4.1 Setor Atenção Especializada (AE)

No setor da AE, os agentes de regulação, gerenciam o processo de agendamento de diferentes especialidades que atuam nos prestadores internos do município.

Realizam agendamento aos seguintes prestadores internos da SMSA:

- Centro de Especialidades Médicas Dr. Amur Ferreira (CEM);
- Centro de Especialidades Odontológicas (CEO);
- Serviço de Saúde Especial (SSE);
- Clínica de Saúde da Mulher (CSM);
- Clínica de Saúde do Idoso (CSI);
- Centro de Especialidades Terapêuticas (CET);
- Clínica de Diálise de Araucária (DAVITA).

3.4.2 Setor Hospital Municipal de Araucária (HMA)

Este setor é responsável pela abertura da agenda, conforme a disponibilidade de oferta estipulada no contrato de gestão vigente. Após agendamento, a equipe do HMA entra em contato com os usuários para comunicar a data, horário e orientações necessárias para realização de consultas, exames e/ou procedimentos. Essa orientação é registrada no prontuário no sistema IPM-Saúde.



AVALIAÇÃO PRÉ SEDAÇÃO - Conforme consta em contrato vigente com o gestor do HMA, sobre consulta com cardiologista para avaliação pré-sedação:

Edital 002/2024 CG HMA Art.3.5. d) Deverão ser oferecidas pré-consultas realizadas por anestesistas ou cardiologistas, para procedimento pré-cirúrgico ou para liberação de exames que necessitem de sedação, devido a necessidades especiais do paciente (idoso, crianças e pessoas com deficiência);

e) Deverão ser oferecidas consultas subsequentes (retornos) realizadas por especialistas, egressos (até trinta dias) do próprio Hospital;

PLANO DE PARTO - A agenda é aberta pela equipe da CRA e o agendamento é realizado pela Unidade de Saúde, para facilitar o contato com as gestantes. Conforme consta em Edital do Contrato de Gestão HMA:

Art.3.5. a) Deverão ser oferecidas as primeiras consultas e consultas subsequentes (retornos) em obstetrícia referenciadas em risco intermediário ou alto risco;

3.4.3 Setores Externos

Este setor é responsável por gerenciar o processo de regulação da oferta eletiva pactuada junto à Secretaria Estadual de Saúde do Paraná (SESA) e aos prestadores contratados por ela para prestação de serviços de saúde de forma complementar, ou seja, esgotando-se as possibilidades de agendamento de um exame ou procedimento dentro do município de Araucária, estende-se a oferta para os serviços da região, incluindo Curitiba e municípios pactuados. Por essa razão, esse setor é denominado “Externos”.

Os agentes de regulação deste setor mantém comunicação direta com a regulação Estadual.

Os agendamentos são realizados por meio dos Sistemas de Regulação Estaduais, como G-SUS e E-Saúde. Através dessas plataformas, os agentes de regulação da CRA gerenciam as agendas das solicitações encaminhadas para regulação.

É responsabilidade dos agentes de regulação desse setor, verificar diariamente os sistemas com o objetivo de captar as vagas oferecidas pela rede. Assim que uma vaga é disponibilizada, o agendamento do paciente em fila de espera é realizado,



obedecendo à ordem cronológica e de prioridade da fila do sistema de informação IPM-Saúde.

A quantidade de vagas disponibilizadas é determinada pelos Sistemas de Regulação Estaduais, seguindo os critérios estabelecidos pela 2ª Regional de Saúde do Paraná.

Após a realização do agendamento, uma equipe da Atenção Primária à Saúde entra em contato com os usuários por telefone e, preferencialmente via mensagem no WhatsApp, para informar a data, horário e as orientações necessárias para realização de consultas, exames ou procedimentos. Essas informações são registradas no prontuário do paciente no sistema IPM Saúde.

3.4.4 Setores Credenciados

Com o intuito de diminuir a fila de espera, foi iniciado o processo de credenciamento de empresas privadas para realização de exames, consultas especializadas e procedimentos cirúrgicos, de forma complementar à oferta disponível.

O Credenciamento de prestadores de serviços para realização desses serviços especializados, é regido pela Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações, pelo Decreto Municipal nº 39.132/2023 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

O credenciamento das empresas é realizado por meio de processo administrativo, seguindo as especificações descritas em edital. Mensalmente, os prestadores credenciados são formalmente notificados, via ofício, para informar a oferta necessária para o mês de referência, de forma que atenda as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde, em observação as filas de espera e prestadores pactuados.

Após o encerramento do prazo de resposta das empresas credenciadas, os agentes de regulação iniciam a abertura das agendas do mês subsequente no Sistema IPM Saúde, conforme a oferta disponibilizada pelos prestadores.

O agendamento para as empresas credenciadas é realizado exclusivamente pelo Sistema IPM Saúde, sem a necessidade de guias físicas.

3.4.5 Setor COMESP

A este setor compreende a responsabilidade de gerenciar o processo de regulação da oferta eletiva, considerando o contrato vigente entre o Município de Araucária e o Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná (COMESP), que dispõe sobre a oferta complementar à Rede de Atenção à Saúde (RAS), no apoio diagnóstico e



tratamento na atenção secundária e terciária com a realização de exames e consultas especializadas e procedimentos ambulatoriais. Esse agendamento é realizado através do sistema IDS.

4. PROCESSOS DE TRABALHO

4.1 Fluxo de Encaminhamentos

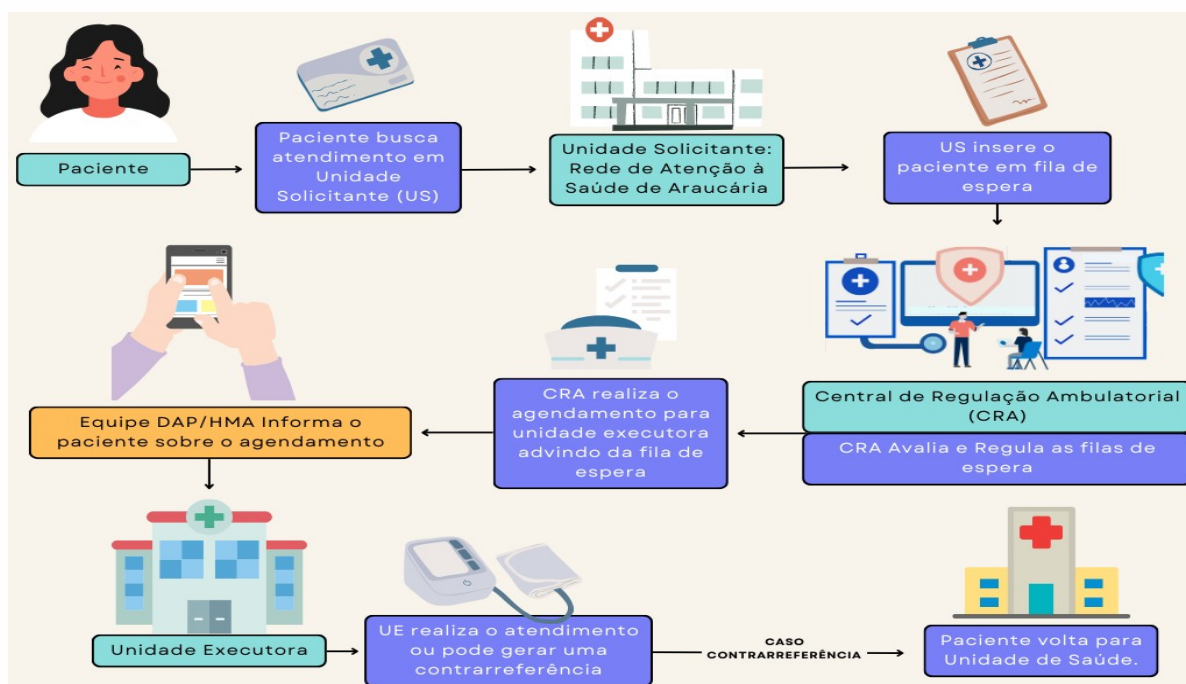
O fluxo de encaminhamento de usuários para consultas, exames e procedimentos especializados é estruturado para garantir a eficiência e a continuidade do cuidado na Rede de Atenção à Saúde. Esse processo tem início no atendimento ao usuário na unidade solicitante, quando a solicitação será inserida na fila de espera.

Em seguida, a CRA realiza a regulação técnica e administrativa, priorizando e organizando os atendimentos conforme os critérios estabelecidos. Após essa etapa, a Central de Regulação efetua o agendamento, e a comunicação ao usuário é realizada pela equipe da Atenção Primária e pelo HMA.

Por fim, o atendimento ocorre na unidade prestadora, que, se necessário, emite uma contrarreferência para garantir a continuidade ao cuidado na unidade de saúde de origem.



Figura 4: Fluxo de encaminhamento para Atenção Especializada



Fonte: Autoria própria, 2025.

4.2 Sistema de Informação

O sistema de informação vigente, utilizado por toda a secretaria de saúde, é o IPM-SAÚDE, onde são extraídas informações de fila de espera e agendamentos na rede municipal.

Para agendamentos em vagas estaduais, são utilizados os sistemas de regulação Estadual G-SUS e E-SAÚDE.

Além desses, a CRA também realiza agendamento pelo Consórcio Metropolitano do Paraná (COMESP), por meio do sistema IDS.

4.3 Fluxo de Agendamentos

4.3.1 Prestadores

O fluxo de escolha dos prestadores para a realização de consultas, exames e procedimentos segue uma lógica organizada, visando otimizar os recursos disponíveis e garantir o acesso adequado aos usuários. O agendamento é realizado dentro da oferta disponível no município, abrangendo tanto serviços próprios quanto aqueles geridos por contrato de gestão, como o Hospital Municipal de Araucária.



Caso a demanda não possa ser atendida localmente, recorre-se à Rede Pactuada Estadual e às vagas ofertadas pelo COMESP para os agendamentos. Por fim, se necessário, são solicitadas vagas ao prestador credenciados, garantindo que todas as alternativas sejam exploradas para atender às necessidades da população, sempre em conformidade com o princípio da economicidade.

Os agendamentos são divididos por prestador:

- Rede Municipal de Saúde (CEMO, CSMI, CET, SSE);
- Hospital Municipal de Araucária;
- Secretaria de Estado da Saúde (SESA); (G-SUS e E-Saúde);
- Consórcio Metropolitano de Saúde do Paraná (COMESP);
- Clínicas Credenciadas (Edital 05/2024) (Edital 09/2024);

Figura 5: Escolha de Prestador

Como escolhemos um prestador?



Fonte: Autoria própria, 2025.

4.3.2 Prioridades da Fila de Espera

Os agendamentos são realizados obedecendo à ordem cronológica e à prioridade estabelecida na solicitação. As prioridades eletivas são divididas em quatro categorias: Muito Urgente, Urgente, Pouco Urgente e Não Urgente.



Quadro 1: Critérios de Prioridade

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE		
Classificação IPM	Grau de Prioridade	Descrição
Emergência	Prioridade 0. Não deve ser encaminhado para fila ambulatorial	Emergência que necessita do atendimento imediato
Muito Urgente	Prioridade 1	Usuários que necessitam de atendimento especializado prioritário por possíveis/ ou prováveis complicações.
Urgente	Prioridade 2	Usuários que necessitam de atendimento especializado em curto período de tempo.
Pouco Urgente	Prioridade 3	São situações clínicas sem gravidade que necessitam de atendimento especializado eletivo.
Não Urgente	Prioridade 4	Usuários que necessitam de atendimento especializado não prioritário e podem ser acompanhados inicialmente pela APS.

Fonte: Adaptado SISREG,2025.

4.3.3 Alteração de Prioridade

Conforme descrito no Protocolo Módulo Regulação, as alterações no grau de prioridade de consultas e exames que já se encontram em “espera” deverão ser realizadas por meio de atendimento ao usuário e preenchimento do documento personalizado “Solicitação de Alteração do Grau de Prioridade”.

Após o preenchimento do formulário pelo profissional solicitante, o marcador deverá gerar relatório diário sobre as solicitações de alteração do grau de prioridade.



OBSERVAÇÃO: Para as filas de espera de consultas reguladas ou exames auditados, a alteração de prioridade será realizada pelo Analista de Regulação.

4.3.4 Critérios de Agendamento

O processo de agendamento de consultas e procedimentos na Central de Regulação segue critérios bem definidos que visam assegurar a organização, transparência e justiça no acesso aos serviços de saúde. Esses critérios buscam equilibrar a ordem dos encaminhamentos, as necessidades clínicas dos usuários e as normativas legais, garantindo o atendimento conforme os princípios do SUS. A seguir, apresenta-se a hierarquia utilizada para priorização dos agendamentos, detalhada na figura abaixo.

Figura 6: Critérios para agendamento



Fonte: Autoria própria, 2025.

4.3.5 Divisão de vagas para agendamento

O agendamento é realizado conforme a oferta de vagas disponíveis pelo prestador, respeitando a ordem cronológica e o grau de prioridade. Para garantir o princípio da universalidade no acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), as vagas são distribuídas da seguinte forma:

25% para cada prioridade:

- Muito Urgente



- Urgente
- Pouco Urgente
- Não Urgente

Além disso, no caso de consultas, as vagas são subdivididas entre Primeira Consulta e Retorno.

Observação: Caso o percentual destinado a alguma das prioridades não seja preenchido, as vagas serão redistribuídas entre as demais prioridades.

4.3.6 Agendamentos de Retornos

Os retornos serão agendados, sempre que possível, respeitando o tempo solicitado pelo profissional, a prioridade solicitada e os prazos de exames já realizados. No entanto, para as especialidades com demanda reprimida, será seguida a ordem cronológica da fila de espera.

4.3.7 Prioridade pelo Médico Regulador

Em situações em que o usuário necessite de maior agilidade no atendimento, sem a possibilidade de aguardar a fila de espera com prioridade definida, devido à urgência e ao risco de comprometimento da saúde, o médico regulador poderá avaliar o encaminhamento com base em critérios técnicos de priorização. Essa análise será realizada conforme os protocolos clínicos instituídos pela Secretaria Municipal de Saúde, garantindo a adequada classificação do caso.

Dessa forma, ao realizar a reavaliação da prioridade para agendamento, o médico regulador assegura a aplicação do princípio da equidade do SUS, garantindo que os recursos sejam direcionados àqueles com maior necessidade.

4.3.8 Prioridade de vagas pré-operatória

Os prestadores responsáveis pela realização de procedimentos cirúrgicos assumem a totalidade da linha de cuidado, incluindo avaliações pré-sedação, exames e consultas pré e pós-operatórias, conforme estabelecido nos termos do contrato. Essa responsabilidade se aplica tanto aos prestadores pactuados pelo Estado quanto ao Hospital Municipal de Araucária (HMA), conforme especificado na cláusula 3.1.3 do contrato de Cirurgias Eletivas de Média e Alta Complexidade:



f) A CONTRATADA será responsável pela linha de cuidado completa, que inclui consultas e exames para diagnóstico e/ou confirmação da indicação cirúrgica, do pré-operatório, do procedimento e do pós-operatório.

No contexto do credenciamento do Edital 09/2024, está prevista a disponibilização, pela Secretaria Municipal de Saúde de Araucária (SMSA), de exames de alta complexidade, para assegurar que o procedimento cirúrgico seja realizado, conforme o fluxo interno entre o prestador e a Central de Regulação.

Todos os pedidos de exames pré-operatórios devem ser encaminhados por e-mail à CRA, para apoio nas tratativas com o usuário e avaliação pelos reguladores.

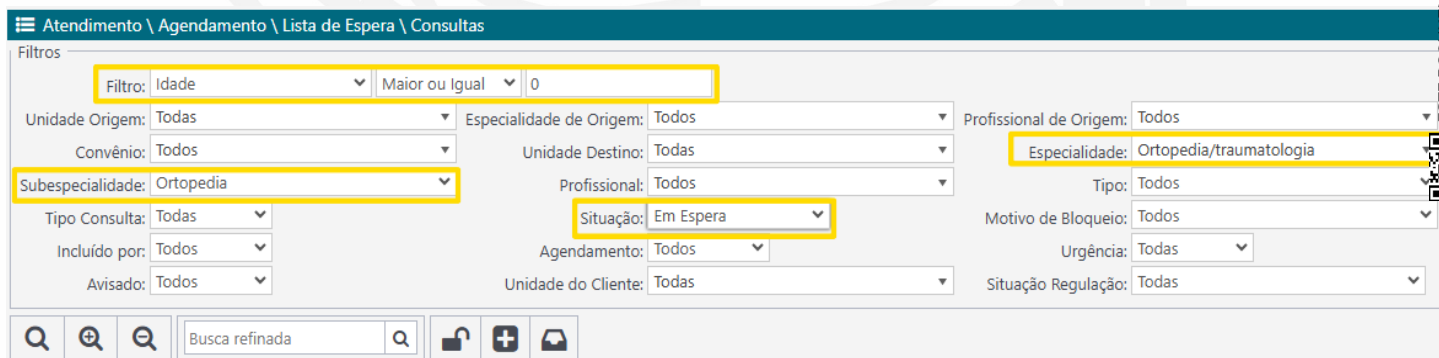
5. ROTINAS CRA

5.1 Consulta a Fila de Espera

A relação das Filas de Espera pode ser pesquisada no sistema IPM Saúde aplicando-se os filtros necessários para cada especialidade e/ou procedimento. A seguir exemplificaremos o caminho para pesquisa da Fila de Espera de consulta e de procedimento no Sistema IPM.

Instruções detalhadas Tutorial nº 01 CRA - Consultas de filas de espera

Figura 7: Filtro para verificar a fila de espera para Consultas no IPM Saúde (Exemplo para a especialidade ortopedia).



Fonte: IPM-Saúde,2025.

Figura 8: Filtro para verificar a fila de espera para Procedimentos no IPM Saúde
(Exemplo para espirometria).

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Procedimentos

Filtros

Filtro: Nome do Procedimento ▼ Contém ▼ espirometria

Unidade Origem: Todas ▼ Convênio: Todos ▼ Unidade Destino: Todas ▼

Situação: Em Espera ▼ Motivo de Bloqueio: Todos ▼ Incluído por: Todos ▼

Tipo: Todos ▼ Urgência: Todas ▼ Avisado: Todos ▼

Unidade do Cliente: Todas ▼ Situação Regulação: Todas ▼

Busca refinada

Fonte: IPM-Saúde.

5.2 Abertura de Agendas

Para a abertura de agendas no sistema IPM-Saúde, é necessário o cadastro prévio dos profissionais que realizarão os atendimentos, da unidade prestadora e dos procedimentos, conforme o CNES. Para garantir a correta inserção dessas informações, é fundamental que haja tempo hábil para a realização desse processo.

5.2.1 Prazo de Agendamento

Os agendamentos são realizados pela CRA com cerca de 15 (quinze) dias de antecedência respeitando a ordem cronológica e de prioridade. Sendo este tempo, importante para comunicação aos pacientes e se houver cancelamento, a vaga pode ser disponibilizada para outro usuário objetivando sempre prevenir perdas primárias.

A data dos retornos será obedecida preferencialmente aquela solicitada pelo profissional com as seguintes observações: prazo de retorno e exames solicitados já realizados.

Entretanto para as especialidades que tenham uma demanda reprimida, será obedecido ao tempo da Fila de Espera no Sistema IPM.

5.2.2 Agendas não Programadas

Para a solicitação de abertura de agenda não programada (extra) pela CRA, é necessário que a solicitação seja feita com pelo menos 2 dias úteis de antecedência em relação à data de atendimento. A comunicação do agendamento aos usuários deve ser realizada pelo setor solicitante.



Caso a solicitação de abertura de agenda extraordinária seja feita com um prazo superior a 5 dias úteis, a comunicação do agendamento será realizada pela equipe responsável pela comunicação.

5.2.3 Alterações de Agenda Por Ausência do Profissional

Para alteração de agendas devido à ausência de profissional que iria atender, é necessário primeiramente solicitar o cancelamento da data que não será mais possível atendimento, IMEDIATAMENTE, por e-mail à CRA, conforme item 3.4. da subdivisão da CRA.

Em seguida, informar a nova data de atendimento para a abertura de uma nova agenda não programada pela CRA.

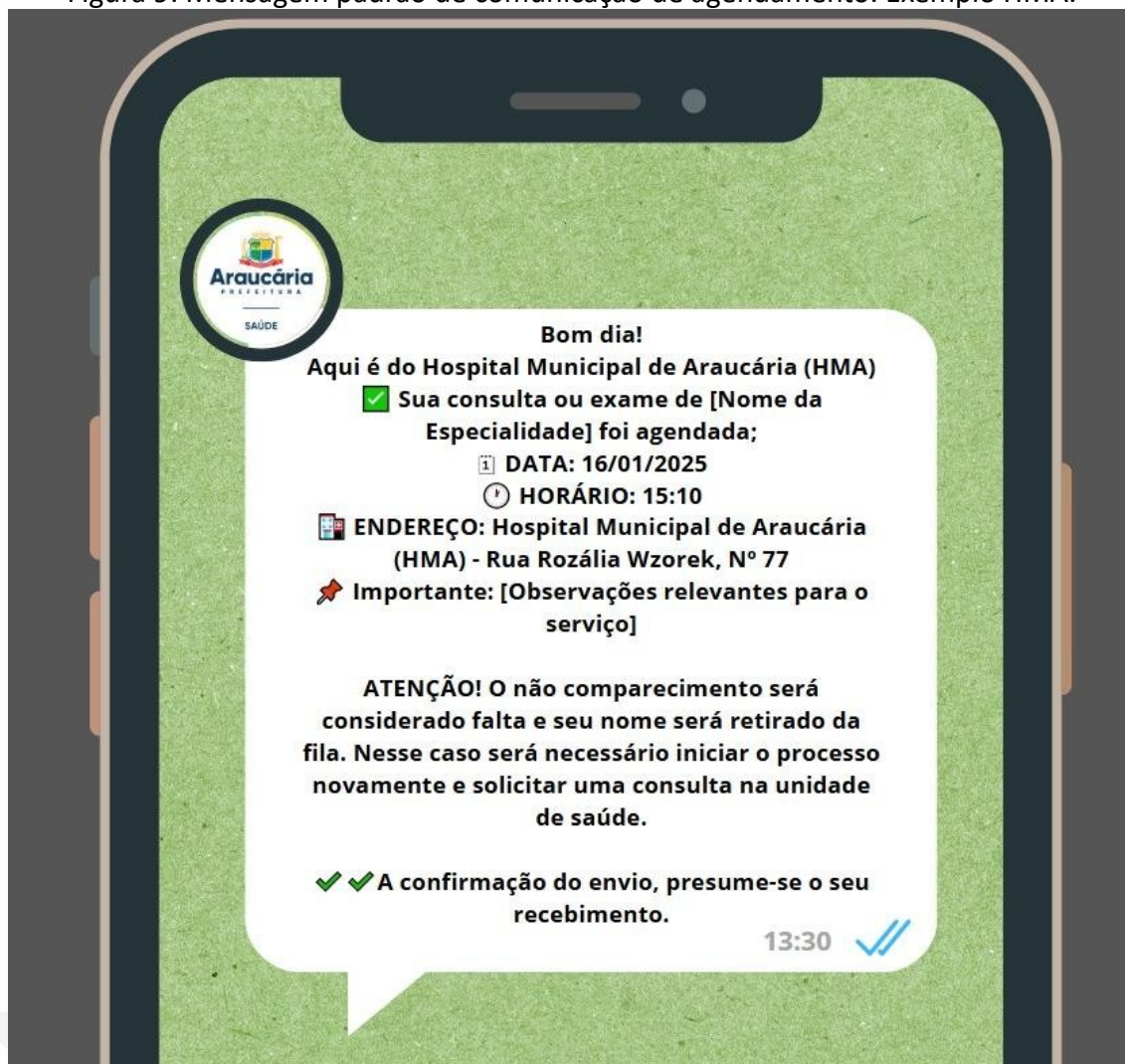
A comunicação ao usuário, sobre o cancelamento e reagendamento, deverá ser realizada pelo setor solicitante.

5.3 Comunicação do Agendamento

A comunicação dos agendamentos eletivos de consultas, exames e procedimentos, segue um fluxo definido, de acordo com o sistema utilizado e o prestador envolvido.



Figura 9: Mensagem padrão de comunicação de agendamento. Exemplo HMA.



Fonte: Autoria Própria, 2025.

Após a realização do agendamento, a equipe responsável emite um relatório com os agendamentos efetuados pela CRA e entra em contato com os usuários por telefone e, preferencialmente, mensagem via WhatsApp. Nesse contato, são informados a data, o horário e as orientações necessárias. Todas as comunicações devem ser devidamente registradas no prontuário do paciente no sistema IPM Saúde.



5.3.1 Equipe Estratégia de Saúde (EES)

A EES, vinculada ao Departamento de Atenção Primária (DAP), é responsável por comunicar os usuários sobre agendamentos realizados no sistema IPM-Saúde para os seguintes prestadores:

- CET
- CEMO
- CSMI
- DAVITA
- Prestadores Credenciados

A comunicação é feita por ligação telefônica e/ou mensagem via WhatsApp. Caso não seja possível contato por esses meios, pode-se solicitar busca ativa pela unidade de saúde.

5.3.2 Unidade de Saúde

As unidades de saúde são responsáveis por comunicar os usuários sobre agendamentos realizados em sistemas externos, tais como:

- G-SUS (Estado);
- E-SAÚDE (Estado/Curitiba);
- IDS (Comesp).

O marcador da unidade de saúde, deverá emitir relatório diariamente sobre os agendamentos externos, conforme item 5.3.7. A guia de agendamento ficará salva no prontuário do usuário e deverá ser impressa e entregue junto ao pedido médico assinado.

Obs.: Para atendimento nos prestadores externos, o usuário deve apresentar a Guia de agendamento impressa e a Solicitação assinada pelo médico, sob o risco de não ser atendido.

IMPORTANTE: Caso o paciente falte ao agendamento interno do prestador estadual, após já ter estabelecido vínculo com o serviço, ele perderá automaticamente a continuidade do tratamento. Nessa situação, será necessário reiniciar todo o processo de encaminhamento pelo município, incluindo nova avaliação e solicitação de vaga, o que pode impactar negativamente no tempo de acesso ao tratamento.



5.3.3 Hospital Municipal (HMA)

Todos os agendamentos eletivos para o Hospital Municipal (HMA) são comunicados pelo próprio prestador.

5.3.4 Comunicação Excepcional pela CRA

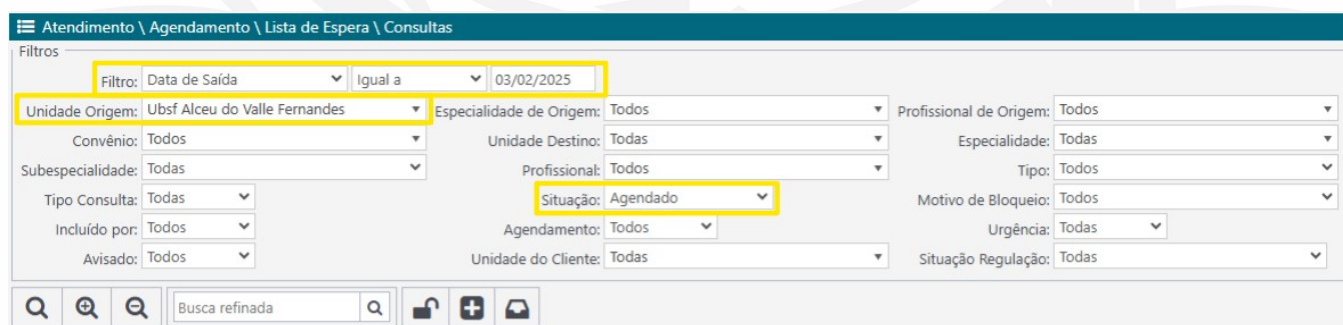
Para evitar perdas primárias, quando o agendamento ocorre com menos de 5 (cinco) dias úteis de antecedência, por consequência de vagas originadas pelo cancelamento de outro usuário "encaixe", a Central de Regulação Ambulatorial (CRA) para evitar perdas primárias, pode inserir outro paciente na vaga e realizar a comunicação. Exceto nos casos previstos no item 5.2.3. e 5.6.3, em que a solicitação de cancelamento parte do prestador.

5.3.5 Registro de Contato

Todos os contatos com o usuário devem ser obrigatoriamente registrados no prontuário do paciente, na opção  "Registrar contato telefônico" do sistema IPM-Saúde.

5.3.6 Relatório de agendamentos realizados no sistema IPM-Saúde

Figura 10: Filtro para Consultas Agendadas no sistema IPM Saúde (Exemplo para pesquisa das consultas da UBS Alceu do Valle Fernandes)



Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Consultas

Filtros

Filtro: Data de Saída Igual a 03/02/2025

Unidade Origem: Ubsf Alceu do Valle Fernandes

Convênio: Todos

Subespecialidade: Todas

Tipo Consulta: Todas

Incluído por: Todos

Avisado: Todos

Especialidade de Origem: Todos

Unidade Destino: Todas

Profissional: Todos

Situação: Agendado

Agendamento: Todos

Unidade do Cliente: Todas

Profissional de Origem: Todos

Especialidade: Todas

Tipo: Todos

Motivo de Bloqueio: Todos

Urgência: Todas

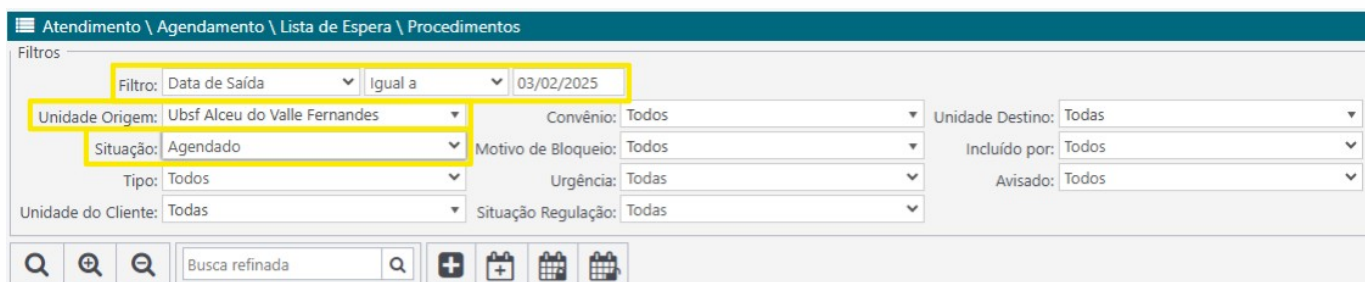
Situação Regulação: Todas

Busca refinada

Fonte: Autoria Própria, 2025.



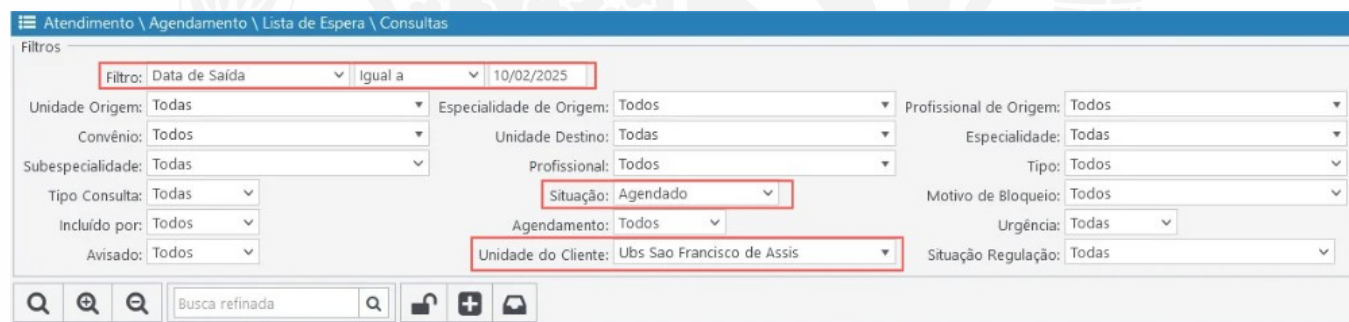
Figura 11: Filtro para Procedimentos Agendados no sistema IPM Saúde (Ex. para extrair o relatório da UBS Alceu do Valle Fernandes)



Fonte: Autoria Própria, 2025.

5.3.7 Relatório de Agendamentos Efetuados em Sistemas Externos

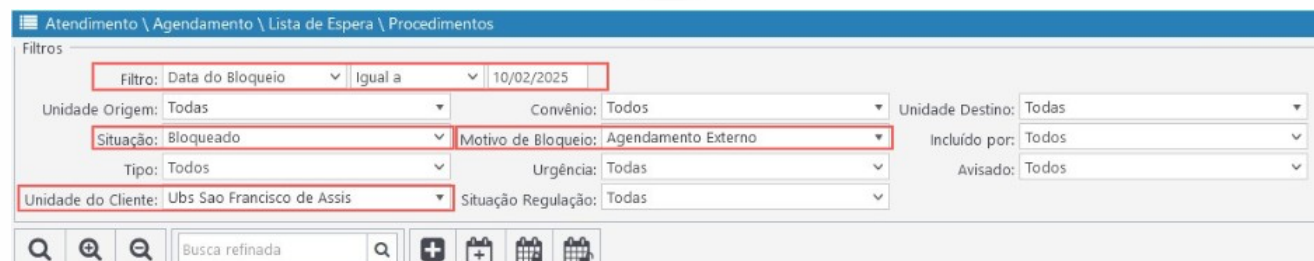
Figura 12: Filtro no IPM consultas externas (Ex. para pesquisa das consultas da UBS São Francisco de Assis)



Fonte: Autoria Própria, 2025.

Obs.: "Data de Saída" se refere ao dia em que o agendamento foi realizado pela CRA, e não ao dia em que o paciente será atendido. Do mesmo modo, se faz necessário utilizar a data do dia anterior à consulta no filtro.

Figura 13: Filtro no IPM para exames externos (Exemplo para pesquisa das consultas da UBS São Francisco de Assis)



Fonte: Autoria Própria, 2025.



Obs.: Relativo a procedimentos, o filtro passa a ser “data de bloqueio”.

ATENÇÃO: Ambos os processos, consulta a filas de espera e emissão de guias de agendamentos externos, estão prescritos de maneira detalhada nos Tutoriais nº 01 e 02 da CRA, respectivamente.

5.4 Justificativa de falta

O Absenteísmo no SUS, é um assunto de crescente interesse, em virtude do número de usuários que aguardam atendimento, bem como sua interferência na área econômica, pois acarreta prejuízo à gestão do sistema. A falta aos agendamentos é um dos fatores que contribuem para o crescimento das filas de espera, uma vez que há retroalimentação da fila pelos usuários faltosos, com consequente diminuição do aproveitamento da oferta assistencial.

5.4.1 Prazo para Justificativa de Falta

O usuário que faltar ao agendamento, deverá justificar a falta em até 15 dias úteis, comparecendo presencialmente à Unidade de Saúde na qual está vinculado.

Para justificativa de falta, o usuário deve:

- Apresentar um documento comprobatório do motivo da falta;
- Preencher e assinar o formulário de justificativa, que deverá ser digitalizado em prontuário eletrônico pelo marcador.
-

5.4.2 Justificativas Aceitas

A inclusão em fila de espera com data retroativa, fica condicionada as seguintes justificativas:

- Usuário ou dependente doente no dia do atendimento agendado - anexar atestado médico;
- Usuário tem outro atendimento médico no mesmo horário - anexar declaração/atestado médico;
- Óbito de familiares - anexar atestado de óbito;
- O usuário não foi comunicado do agendamento - Essa justificativa, será aceita se não houver informação de comunicação do agendamento ao usuário, no contato telefônico do IPM-SAÚDE.



Sendo aceito a justificativa de falta, o usuário deverá ser reinserido em fila com data retroativa correspondente à data da solicitação da guia que resultou no agendamento perdido.

ATENÇÃO: Para ausências que não se enquadrem nos motivos acima ou quando o prazo para justificativa estiver expirado, o usuário deverá reiniciar o processo de encaminhamento, passando por nova consulta médica para solicitar um novo encaminhamento.

5.4.3 Formulário Padrão para Justificar a Falta

O formulário de Justificativa de Falta encontra-se no site da Prefeitura, disponível no Apêndice I.

5.5 Troca do Profissional

A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) e oficializada pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria GM/MS nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.

Essa portaria estabelece princípios e diretrizes que garantem os direitos dos usuários no atendimento à saúde, reforçando o que já está previsto na Constituição Federal de 1988 e nas Leis Orgânicas do SUS (Lei nº 8.080/1990 e Lei nº 8.142/1990). Entre esses direitos, destacam-se:

- Escolher e trocar de profissional de saúde, dentro da capacidade operacional da unidade, respeitando a disponibilidade e a organização do serviço.
- Ser atendido com dignidade, respeito e atenção humanizada.
- Buscar uma segunda opinião sobre seu diagnóstico ou tratamento, caso não esteja satisfeito.

Caso o usuário deseje trocar de profissional, ele deverá registrar na Ouvidoria da Saúde, informando o motivo pelo qual não deseja mais atendimento pelo profissional atual.

Após a manifestação aberta, o usuário deverá:

- Preencher o Formulário de Justificativa para Troca de Profissional, escrita a próprio punho, a qual deverá ter a ciência do coordenador da Unidade de Saúde.
- O documento deverá ser digitalizado no prontuário com a cópia da ouvidoria.



OBSERVAÇÃO: A troca de profissional está sujeita a disponibilidade de especialistas na área solicitada.

O referido formulário de troca de profissional está disponível no Apêndice II

5.6 Cancelamento

5.6.1 Cancelamento por Solicitação do Usuário

O usuário que não puder comparecer ao agendamento poderá solicitar o cancelamento, com no mínimo três dias úteis de antecedência ao atendimento, para que a CRA possa agendar outro paciente na vaga.

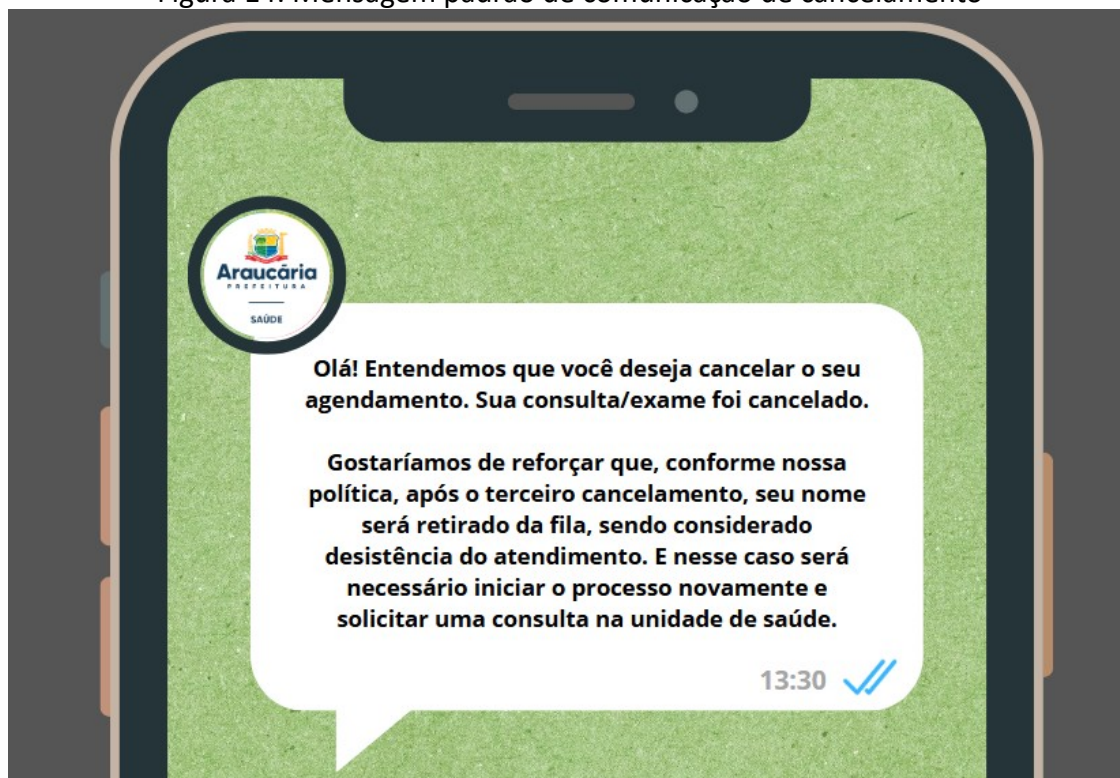
Se o usuário for comunicado com menos de 3 dias úteis, ele poderá solicitar o cancelamento, sem prejuízo da sua posição na fila, por até três vezes.

Solicitações de cancelamento com menos de três dias úteis, será considerado FALTA.

O cancelamento pode ser solicitado por até três vezes. Na quarta tentativa de agendamento pela CRA, a solicitação de cancelamento **não será aceita** e, caso o usuário não compareça, será considerado como “falta”, resultando na exclusão do usuário na fila de espera.



Figura 14: Mensagem padrão de comunicação de cancelamento



Fonte: Autoria Própria, 2025.

5.6.2 Desistência da Vaga

Os usuários que não desejarem mais a consulta ou exame para os que estão aguardando em fila deverão comparecer à Unidade de Saúde para assinar o Termo de Desistência de Agendamento e Autorização para Retirada da Fila de Espera.

Caso não seja possível o comparecimento à Unidade de Saúde, será aceita a manifestação de desistência via mensagem de WhatsApp, desde que o usuário informe claramente a sua intenção de não continuar aguardando pela vaga.

A mensagem recebida deverá ser registrada por meio de captura de tela ("print") e arquivada no prontuário do usuário, assegurando a documentação adequada do pedido de desistência.

5.6.3 Cancelamento de Agenda pelo Prestador

O prestador deverá comunicar IMEDIATAMENTE o cancelamento de agenda à CRA, por e-mail, conforme as diretrizes do item 3.4. (Subdivisão da CRA). Além disso, é de responsabilidade do prestador informar os usuários sobre o cancelamento e garantir que serão reagendados assim que houver disponibilidade de vagas.



5.7 Requisições com Preenchimento Manual

Somente serão aceitas pela CRA solicitações preenchidas manualmente de Prestadores Externos, Justificativas de faltas ou situações de contingência.

Considera-se solicitações de prestadores externos, todas as requisições emitidas por instituições que não utilizam o IPM Saúde na versão prontuário eletrônico.

Serão aceitas requisições de consultas, exames e procedimentos, devidamente preenchidos, com carimbo e assinatura de médico do SUS. Na Unidade de Saúde, deverá ser recepcionado estas requisições, inserido em fila de espera e digitalizado o documento em prontuário.

5.8 Bloqueio Administrativo

A regulação administrativa realizada pelos agentes de regulação, contempla **todos os encaminhamentos que não constam no Módulo Regulação**. Esses encaminhamentos entram em fila com *status* “em espera”, dispensando a necessidade do desbloqueio manual, no entanto, para realização de agendamento é observado se a solicitação atende aos critérios estabelecidos em protocolo.

5.8.1 Critérios Avaliados na Regulação Administrativa

- Assinatura digital do profissional solicitante (assinatura manual será aceita apenas em situações de contingência);
- Profissional solicitante autorizado a realizar o encaminhamento;
- Grau de prioridade indicada pelo profissional solicitante (com apoio regulador técnico);
- Justificativa/dados clínicos no encaminhamento;
- Solicitação de exames prévios à consulta conforme protocolos;
- Justificativa de falta.

Após a regulação administrativa se atender aos critérios, procede-se ao agendamento.

Os encaminhamentos que **não** atendam aos critérios serão bloqueados com o motivo “Regulação Administrativa” via sistema eletrônico através da lista de espera,



para o profissional/serviço de origem do encaminhamento realizar as correções/adequações necessárias.

O marcador/coordenador/profissional responsável do serviço/Unidade de origem do encaminhamento deverá gerar relatório **diariamente** via sistema eletrônico dos encaminhamentos bloqueados pela regulação administrativa para correção/adequação. A descrição completa do processo para correção, está disponível no Protocolo Administrativo Módulo Regulação versão 1.

5.9 Retorno Técnico de Filas Reguladas

Os encaminhamentos que **não** atendam aos critérios para agendamento, serão devolvidos via sistema de prontuário eletrônico - IPM, para o serviço de origem do encaminhamento / requisição com *status* **“Retornado Técnico”** para realizar a correção pelo profissional assistente.

O marcador/coordenador/profissional responsável deverá emitir **diariamente** o relatório de encaminhamentos retornados pelo regulador técnico/auditor para correções/adequações, realizando o monitoramento e comunicação aos profissionais assistentes.

5.10 Consultar Histórico de Regulação

O histórico de regulação pode ser consultado por meio dos seguintes filtros:

- **ESPECIALIDADES:** Acesse: **Atendimento → Agendamento → Lista de espera → Regulação → Especialidades**. Insira o nome do cliente e utilize o filtro "Visualizar".
- **PROCEDIMENTOS:** Acesse: **Atendimento → Agendamento → Lista de espera → Regulação → Procedimentos**.

Por meio desses filtros, é possível verificar todo o trâmite do encaminhamento, identificando se a solicitação foi **autorizada pelo regulador/auditor** ou **devolvida para adequações**.



Figura 15: Filtro Histórico Regulação Especialidades

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades

Filtros

Filtro: Nome do Cliente Contém

Unidade de Origem: Todas Unidade do Cliente: Todas Especialidade de Origem: Todas

Situação: Todas Urgência: Todas Agendado: Todos

Especialidade Solicitada: Todas Subespecialidade Solicitada: Todas Tipo de Consulta: Todos

Situação da Regulação: Todas

Busca refinada

	Código	Nome do Cliente	Idade	Data de Entrada	Situação	Nome da Unidade de Origem	Nome do Profissional de Origem	Urgência	Nome da Unidade do Cliente	Situação da Regulação
☒	422	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	10/01/2025	Autoriz	Centro de Especialidades Medicas Dr Amur Ferreira	Mariana da Silva Roldi	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	1043	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	10/12/2024	Autorizado	Central de Regulacao de Araucaria	Fernanda Caldeira Santin	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	327	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	04/12/2024	Solicitação Cancelada	Central de Regulacao de Araucaria	Luis Gustavo Favretto	Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	315	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	04/12/2024	Solicitação Cancelada	Central de Regulacao de Araucaria	Luis Gustavo Favretto	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	291	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	04/12/2024	Solicitação Cancelada	Central de Regulacao de Araucaria	Luis Gustavo Favretto	Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	234	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	03/12/2024	Autorizado	Smsa	Usuario Profissional de Saúde	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	11	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	13/09/2024	Autorizado	Smsa	Usuario Profissional de Saúde	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo
☐	10	Cadastro de Paciente Teste Maria Teste	17 Anos	12/09/2024	Solicitação Cancelada	Smsa	Usuario Profissional de Saúde	Não Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No prazo

Fonte: IPM-Saúde, 2025.

Figura 16: Filtro Histórico Regulação Procedimentos

Histórico do processo de regulação

2024

03 Dez 16:46

Requisitado

- Usuário: Taciany Campos de Lima
- Especialidade: Outros
- Subespecialidade: Teste de Sistema Fila Regulada
- Unidade: Smsa
- Prioridade: Não Urgente
- Descrição: Indicação de Referência

04 Dez 07:20

Autorizado

- Usuário: Luis Gustavo Favretto
- Unidade: Central de Regulacao de Araucaria
- Prioridade: Não Urgente
- Pontuação: 0
- Descrição: TESTE FILA

FIM

Dados do processo de regulação de especialidade

Informações do cliente

Cliente: Cadastro de Paciente Teste Maria Teste

Sexo: Feminino

Município: Araucária - PR

CNS: 224029360470007

CPF: 507.515.210-43

Pai: Sem informação

Endereço: Rua Rua Maria Brunatto Cantador, N° 1212, Jardim Palomar - 83704540, Araucária - PR

Restrições Alérgicas: Sem informações

Idade: 17 Anos 9 Meses 23 Dias

Prontuário: Sem informação

Telefone: (12)12121-2121

Celular: (41)99927-2756

Mãe: Nome da Mãe

última atualização em 02/07/2024 às 15:32:18, pelo usuário Técnico - IPM

Informações da solicitação

Tipo de Consulta: Não Informado

Profissional de origem: Usuario Profissional de Saúde

Data da solicitação: 03/12/2024 às 16:46:15

Especialidade de origem: Clínico Geral

Especialidade solicitada: Outros

Diagnóstico: Teste de Evolução

Justificativas e observações: Indicação de Referência

Data de retorno: CID: Prioridade: Não Urgente

Subespecialidade de origem: Teste de Sist

Convênio: Selecone

Pesquisar...

Fechar

Fonte: IPM-Saúde, 2025.



5.11 Desbloqueio de Guias

Considerando que desde 03/12/2024, foi desabilitado o “bloqueio automático” no sistema IPM SAÚDE, sendo assim, os encaminhamentos que não passam por regulação técnica ou auditoria, entram automaticamente “em espera”;

Sendo assim, a data de corte para desbloqueio de guias para regularização, será 01/01/2024;

Assim, as solicitações bloqueadas antes dessa data não poderão ser desbloqueadas. Para obter um novo encaminhamento, será necessário o usuário reiniciar todo o processo.

6. CONCEITOS OPERACIONAIS

No intuito de orientar e auxiliar os servidores envolvidos no processo regulatório, faz-se necessário o esclarecimento de alguns conceitos operacionais utilizados e que são inerentes ao sistema IPM, julgando-se necessário o conhecimento destes para melhor comunicação entre nossos setores.

6.1 Lista de Espera

Refere-se ao histórico de todas as entradas, saídas e agendamentos. O cliente poderá estar registrado no sistema com as seguintes situações: Bloqueado, Agendado e Em Espera.

6.2 Bloqueado

A situação de bloqueio ocorre quando o profissional da rede municipal de saúde, incluindo o regulador na CRA ou o auditor do município, identifica alguma inconformidade no encaminhamento ou para agendamento em sistemas externos, onde não é possível integrar os sistemas. Os motivos são variados, sendo necessário a visualização do histórico de bloqueio para identificá-lo.

6.3 Agendado

Qualquer situação em que o usuário foi agendado via sistema IPM-Saúde, pela fila de espera.



6.4 Em espera

Todos os encaminhamentos que estão aguardando agendamento em fila de espera.

6.5 Filas de Espera

Ocorre sempre que a procura por determinado serviço é maior que a oferta. A fila de espera é dinâmica. Sua ordenação pode ser alterada de acordo com os protocolos clínicos e de regulação, devendo ser revisada continuamente.

6.6 Qualificação

As filas de espera quando muito antigas necessitam de uma reavaliação pelo profissional solicitante para identificar a necessidade ou não do atendimento.

6.7 Regulação

Os encaminhamentos são avaliados pelo regulador e são consideradas a gravidade da condição de saúde do usuário, a urgência relativa e taxa de deterioração do estado de saúde pela doença, a busca pela melhor opção assistencial a ser direcionada em tempo oportuno, de acordo com o protocolo clínico e de regulação, baseados em critérios técnicos/científicos.



7. REFERÊNCIAS

ARAUCÁRIA. Prefeitura Municipal. Edital 002/2024. Contrato de gestão do Hospital Municipal Araucária. Araucária, PR, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 2, anexo XXII, art. 02, parágrafo 1. Consolidação das normas sobre as políticas nacionais de saúde do SUS. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 set. 2017. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0002_03_10_2017.html#ANEXOXXII>. Acesso em 13 fev. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Aprova a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 4 ago. 2008. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html>. Acesso em 13 fev. de 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 4.279, de 30 de dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 2010. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/prt4279_30_12_2010.html>. Acesso em 13 fev. de 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 14133, de 1 de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm>. Acesso em: 13 fev. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 13 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 13 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências



intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm>. Acesso em: 13 fev. 2025.



Apêndice I – Formulário de Justificativa de Faltas





Prefeitura do Município de Araucária

Secretaria Municipal de Saúde

Data: ____/____/____

UBS: _____

JUSTIFICATIVA DE FALTAS

A justificativa deverá ser preenchida presencialmente, de próprio punho pelo paciente e assinado (salvo os casos em que o mesmo não seja alfabetizado e poderá ser feito pela equipe da UBS). Deverá constar também a assinatura e carimbo do coordenador da unidade.

Eu, _____
portador do RG _____ e do CPF _____ venho justificar minha
ausência no agendamento de _____
pelo motivo _____.

Assinatura do Paciente

Carimbo e assinatura do coordenador



Prefeitura do Município de Araucária

Secretaria Municipal de Saúde

Data: ____/____/____

UBS: _____

JUSTIFICATIVA DE FALTAS

A justificativa deverá ser preenchida presencialmente, de próprio punho pelo paciente e assinado (salvo os casos em que o mesmo não seja alfabetizado que poderá ser feito pela equipe da UBS). Deverá constar também a assinatura e carimbo do coordenador da unidade.

Eu, _____
portador do RG _____ e do CPF _____ venho justificar minha
ausência no agendamento de _____
pelo motivo _____.

Assinatura do Paciente

Carimbo e assinatura do coordenador



Apêndice II – Formulário para Troca de Profissional



JUSTIFICATIVA PARA TROCA DE PROFISSIONAL

UBS

Nome completo:
Data de Nascimento:
Endereço:
Telefone:

JUSTIFICATIVA

	
Data:	Assinatura:



8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Identificação: Protocolo Administrativo – Central de Regulação Ambulatorial			
Edição	Elaborado por	Aprovado por	Descrição da Edição
00	Camila Killing Santos Daniela C. Rodrigues Lima Simone Maria Machado dos Santos 10/07/2023	Camila Killing Santos Simone Maria Machado dos Santos 17/07/2023	Elaboração do Protocolo
01	Simone M. Machado dos Santos Jaqueline Tibes Ferreira Gabrielle Teo Basílio 13/02/2025	Alana Elisabeth Kuntze Ferreira 14/02/2025 Processo nº 29901/2025 Aprovado na 337ª Reunião Ordinária do COMUSAR -Processo administrativo - nº 30371/2025	Atualização dos seguintes procedimentos:
			Informações sobre a implantação do módulo regulação;
			Alterações de Critérios de Prioridade: Muito Urgente; Urgente; Pouco Urgente e Não Urgente.
			Divisão de vagas por critérios de prioridade; 25%.
			Prioridade de vagas pré operatória;
			Prazo de no mínimo 2 dias úteis, para abertura de agendas não programadas;
			A comunicação pela CRA, será somente quando as vagas forem originadas por cancelamento de outros usuários, com prazo inferior à 5 dias úteis
			Carta de Prioridade somente para alterações de prioridade de usuários já em espera;
			Prazo de justificativa de falta, aumentou para 15 dias.
			Alteração de Equipes responsáveis pela comunicação;
			Inserção de guia de agendamento externo, no prontuário do usuário;
			O usuário poderá solicitar o cancelamento do agendamento até três vezes; Na quarta tentativa, será bloqueado em fila;
			Relatórios de Retorno técnico e administrativo
			Consultar histórico de Regulação;
			Data de corte para desbloqueio de guias;

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 28/02/2025 15:39:03-03
 PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSSE https://c.ipm.com.br/pcd37c0026220b

