

2024

Novembro

PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

# Módulo Regulação

Departamento de Gestão, Planejamento e Auditoria do SUS

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 27/11/2024 08:40 - 03:00-03  
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSE: <https://c.ipm.com.br/pd07639d5074f2>.  
POR SIMONE MARIA MACHADO DOS SANTOS - (048-710.809-43) EM 27/11/2024 08:40



**Araucária**  
PREFEITURA DO MUNICÍPIO

**SMSA**  
SECRETARIA MUNICIPAL  
DE SAÚDE

**PROTOCOLO ADMINISTRATIVO – MÓDULO REGULAÇÃO**

**Araucária, 19 de novembro de 2024.**

**Versão 1**





**PODER EXECUTIVO**

**PREFEITO**

Hissam Hussein Dehaini

**VICE-PREFEITO**

Hilda Lukalski Seima

**SECRETÁRIO DE GOVERNO**

Franciele de Souza Metka Grebos

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 27/11/2024 08:40 -03:00 -03  
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/ptd07639d5074f2>.  
POR SIMONE MARIA MACHADO DOS SANTOS - (048.710.809-43) EM 27/11/2024 08:40



**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**SECRETÁRIO**

Bruno Rodelli Mendes Fontes

**OUVIDORIA EM SAÚDE**

Tatiane Vaz Storrer

**DIREÇÃO GERAL**

Lourival Brasil Felicio

**DIREÇÃO TÉCNICA**

Patricia Beleski Carvalho de Oliveira

**DIREÇÃO ASSISTENCIAL**

Lucas Foltz

**DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA**

Regina Mendonça de Carvalho

**DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA**

Carolina de Almeida Torres

**HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA**

Juliana Contini

**DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL**

Kelly Rosa Rigoni Lavarias

**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 – Assessoria Departamento de Planejamento Gestão e Auditoria – DPGA;

Marisa Ferraz Gavronski Gawron - Assessoria Direção Assistencial – DA;

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

Taciany Campos de Lima - Direção de Ciência e Inovação – Secretaria Municipal de Ciência, Inovação, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico

## **Colaboração técnica**

Alexsandro Fabiano Zavadniak – Médico Auditor

Andreia Cristina de Brito Cordeiro – Enfermeira Auditora do Núcleo de Auditoria em Saúde

Anderson Aparecido Primo – Coordenador do Núcleo de Auditoria em Saúde

Gabrielle Téó Basílio – Acadêmica de Enfermagem

Nicole dos Santos Silveira – Técnica do IPM

## **Diagramação e revisão**

Direção de Planejamento, Gestão e Auditoria – DPGA

Núcleo de Qualidade em Saúde – NQS

Direção Assistencial – DA



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Passo a passo para gerar relatório de encaminhamentos para especialidades exames e procedimentos retornados pelo regulador/auditor para correções/adequações.....	23
Figura 2: Filtros para gerar relatório de encaminhamentos para ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS retornados pelo regulador/auditor por Unidade/Serviço de origem do encaminhamento.....	24
Figura 3: Notificação enviada ao profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento.....	25
Figura 4: Filtros para gerar relatório de encaminhamentos cancelados pelo regulado.	26
Figura 5: Notificação enviada ao profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento.....	27
Figura 6: Abertura da notificação enviada ao profissional solicitante para realizar as correções/adequações.....	28
Figura 7: Tela para realizar as correções/adequações.....	29
Figura 8: Filtro para gerar relatório de encaminhamentos devolvidos para correção/adequação por profissional solicitante.....	30
Figura 9: Complementação de dados.....	30
Figura 10: Como realizar assinatura digital de encaminhamentos realizados previamente.....	31
Figura 11: Relatório de encaminhamentos que aguardam avaliação/reavaliação pelo regulador/auditor.....	32
Figura 12: Filtro para complemento de dados.....	34
Figura 13: Alterações através do complemento de dados.....	35
Figura 14: Passo a passo para gerar relatório de encaminhamentos bloqueados para regulação administrativa.....	37
Figura 15: Histórico de bloqueio.....	38
Figura 16: Para visualizar agenda dos atendimentos realizados previamente.....	39
Figura 17: Opções de impressão.....	39
Figura 18: Inclusão de dados clínicos/justificativa.....	41
Figura 19: Filtro para alterações de subespecialidade.....	42
Figura 20: Realização da alteração.....	43
Figura 21: Justificativa da alteração.....	43
Figura 22: Opções de impressão – documentos personalizado.....	45
Figura 23: Formulário de solicitação de alteração do grau de Prioridade.....	45
Figura 24: Formulário para preenchimento de Solicitação de Alteração de Prioridade.....	46
Figura 25: Documento da Alteração de Prioridade.....	47
Figura 26: Caminho para gerar o relatório de solicitação de alteração do grau de prioridade.....	48
Figura 27: Caminho para gerar planilha formato excel.....	48
Figura 28: Visualizar o formulário de solicitação de alteração do grau de prioridade.....	49
Figura 29: Visualizar regulação.....	50



Figura 30: Histórico do processo de Regulação.....	50
Figura 31: Notificação ao profissional solicitante.....	51
Figura 32: Tela para inserção de encaminhamento.....	52



## LISTA DE FLUXOGRAMAS

Fluxograma 1: Queda de internet.....	53
Fluxograma 2: Queda de energia elétrica.....	53
Fluxograma 3: Profissional sem assinatura digital.....	54





## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Critérios de priorização.....	17
Quadro 2: Especialidades que passam por regulação técnica da CRA.....	18
Quadro 3: Exames e procedimentos que passam por auditoria do NAS.....	19



## **LISTA DE SIGLAS**

**APAC** – Procedimentos de Alta Complexidade/Custo

**CRA** – Central de Regulação Ambulatorial

**DPGA** – Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria

**NAS** – Núcleo de Auditoria em Saúde

**PNR** – Política Nacional de Regulação

**PNRS** – Política Nacional de Regulação do SUS

**SMSA** – Secretaria Municipal de Saúde de Araucária



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	13
2. INTRODUÇÃO.....	14
2.1 Central De Regulação Ambulatorial – CRA.....	14
2.2 Núcleo de Auditoria em Saúde – NAS.....	15
3. FLUXOS REGULATÓRIOS E DE AUDITORIA.....	16
3.1 Tipos de Regulação.....	16
3.1.1 Regulação Administrativa (Filas de Espera).....	16
3.1.2 Regulação Técnica.....	16
3.2 Fluxo da Auditoria (NAS).....	16
4. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO.....	16
5. MÓDULO REGULAÇÃO.....	17
5.1 Funcionalidades do Módulo Regulação.....	18
6. REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA.....	18
6.1 Especialidades com Regulação Técnica.....	18
6.2 Exames e Procedimentos Auditados.....	19
7. ROTINA DE ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS COM REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA.....	21
7.1 Critérios Avaliados na Regulação Técnica.....	21
7.2 Critérios Avaliados na Auditoria.....	21
8. RETORNO AO PROFISSIONAL SOLICITANTE PARA ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS COM REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA.....	22
8.1 Cancelamento De Encaminhamentos.....	25
9. ROTINA PARA CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DOS ENCAMINHAMENTOS.....	26
9.1 Notificação de Solicitação de Correção/Adequação de Encaminhamento.....	27
9.2 Correção/Adequação do Encaminhamento realizada através de relatórios.....	30
9.3 Correções/Adequações Referente a Assinatura Digital.....	31
10. CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS ANTES DE PASSAR PELO PROCESSO REGULATÓRIO/AUDITORIA.....	33
10.1 Complemento de Dados Clínicos/justificativa, alteração do Grau de prioridade e/ou subespecialidade.....	34
11. CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS APÓS PASSAR PELO PROCESSO REGULATÓRIO/AUDITORIA.....	35
12. REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	36
12.1 Critérios Avaliados na Regulação Administrativa.....	36



13. COMO GERAR RELATÓRIO DE ENCAMINHAMENTOS PARA ADEQUAÇÕES/CORREÇÕES NAS FILAS COM REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	37
14. COMO REALIZAR AS CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES NAS FILAS COM REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	38
14.1 Realização de Assinatura Digital.....	38
14.2 Regularização do Encaminhamento Feito Por Profissional Não Habilitado.....	40
14.3 Complemento de Dados Clínicos/Justificativa em Filas com Regulação Administrativa. 40	
14.4 Alteração de Subespecialidade.....	41
14.5 Consultas Condicionadas a Realização de exames prévios.....	44
14.6 Justificativa de Falta.....	44
15. SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DO GRAU DE PRIORIDADE.....	44
15.1 Rotina Para Gerar Relatório das Solicitações de Alteração do Grau de Prioridade.....	47
15.2 Solicitações de Alteração do Grau de Prioridade Não Aprovadas pela Regulação Técnica .....	51
16. ENCAMINHAMENTOS DE PRESTADORES EXTERNOS.....	51
17. FLUXOS DE CONTINGÊNCIA.....	52
18. REFERÊNCIAS.....	55
19. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	56



## 1. APRESENTAÇÃO

Diante da obrigatoriedade legal e moral dos gestores em otimizar a utilização de recursos públicos, ter protocolos estabelecidos ajuda a garantir que os procedimentos sejam realizados de maneira consistente e padronizada, a fim de reduzir a possibilidade de erros e garantir um atendimento de qualidade uniforme para todos os usuários.

Nesse intuito, a Secretaria Municipal de Saúde de Araucária apresenta o **Protocolo Administrativo Módulo Regulação**, que foi desenvolvido considerando a necessidade de apoiar os profissionais de saúde que prestam serviços na Rede Municipal na utilização do sistema IPM.

O departamento responsável pelo processo de regulação em Araucária é nomeado DPGA – Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria e foi instituído no município pela Lei nº 1336/2002, sendo incumbido por elaborar, mediar e acompanhar projetos estratégicos para a organização e execução das ações gestoras da SMSA, em conjunto com os demais departamentos, seja na esfera assistencial ou na esfera orçamentária e financeira.

As informações constantes nesta ferramenta visam auxiliar os profissionais de saúde, estabelecendo fluxo de encaminhamento de Referência/Contra Referência de consultas especializadas e exames de apoio diagnóstico na rede de saúde de Araucária.



## 2. INTRODUÇÃO

### 2.1 Central De Regulação Ambulatorial – CRA

A regulação do acesso em saúde, segundo o Ministério da Saúde(2006), é o conjunto de relações, saberes, tecnologias e ações que intermedeiam a demanda dos usuários dos serviços de saúde e o acesso a eles segundo diferentes perfis de demanda e de oferta, estabelecida por meio de ações para a garantia do direito constitucional do acesso à saúde em observância aos princípios constituídos no Sistema Único de Saúde (SUS).

A CRA compõe o Departamento de Planejamento, Regulação e Auditoria – DPGA e atua em conformidade com a Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, que institui a Política Nacional de Regulação em Saúde do SUS (PNRS) do Ministério da Saúde, com objetivo de contribuir para promoção do acesso equânime, universal e integral aos usuários do SUS.

Desta forma cabe à CRA a regulação do acesso dos usuários aos serviços ambulatoriais, incluindo consultas especializadas, exames, terapias, órtese e prótese e cirurgias ambulatoriais, tendo como compromisso garantir uma Rede de Atenção à Saúde efetiva.

A Constituição Brasileira na Seção II, do Art. 196, da Saúde declara que:

(...) A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (BRASIL, 1988)

Está explícito o dever constitucional do estado, em todas as esferas de governo, de promover entre outras obrigações a integralidade no atendimento à população.

A Portaria nº 1.559 de 1º de Agosto de 2008 estabelece a Política Nacional de Regulação (PNR), com métodos, objetivos, objetos e sujeitos da regulação:

Art. 2º estabelece que as ações devem ser integradas nas três dimensões de atuação.

Item I – declara que a portaria tem como objeto os sistemas municipais e como sujeitos os respectivos gestores.

Item II – o objetivo é garantir a adequada prestação de serviços à população, via adoção de estratégias e micro-diretrizes para a regulação do acesso à assistência à saúde.

Item III – especifica que a abrangência do exercício da autoridade sanitária inclui a regulação médica e deve ser baseada em protocolos que considerem a classificação de risco e demais critérios de priorização.

O Art. 4º declara que dentre as ações contempladas por autoridades sanitárias está a elaboração e incorporação de protocolos de regulação que ordenam fluxos assistenciais.

O Art. 6º declara a obrigatoriedade de cada esfera de governo em implantar e aprimorar processos de trabalho na Regulação de Acesso.

## **2.2 Núcleo de Auditoria em Saúde – NAS**

A implementação do Sistema Municipal de Auditoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Araucária foi um marco significativo ao estabelecer as diretrizes e mecanismos para aprimorar a gestão e a fiscalização dos recursos destinados à saúde. Tal iniciativa foi respaldada pela Lei Municipal nº 1336, promulgada em 1º de julho de 2002, e pelo Decreto Municipal nº 17.394, de 27 de dezembro de 2002, e evidencia o compromisso das autoridades locais com a transparência, a eficácia e a responsabilização no âmbito da saúde pública.

O município de Araucária apresenta uma demanda permanente e crescente por exames de média e alta complexidade, exigindo a participação dos auditores neste processo para garantir a eficiência e eficácia do serviço de saúde pública ofertado no Município.

O setor de auditoria da saúde desempenha um papel crítico na gestão eficiente, na garantia da qualidade, otimização no uso de recursos públicos e na melhoria contínua dos serviços prestados à população.

### **3.FLUXOS REGULATÓRIOS E DE AUDITORIA**

A Central de Regulação Ambulatorial (CRA) pratica dois tipos de fluxos regulatórios, sendo: Administrativo e Técnico.

#### **3.1 Tipos de Regulação**

##### **3.1.1 Regulação Administrativa (Filas de Espera)**

Os encaminhamentos são avaliados por profissionais de formação de nível técnico/médio, identificam os critérios administrativos do encaminhamento.

##### **3.1.2 Regulação Técnica**

Realizada por profissional de nível superior, denominado regulador que tem como papel fundamental a avaliação dos critérios clínicos dos encaminhamentos para consultas especializadas (quadro 2);

#### **3.2 Fluxo da Auditoria (NAS)**

No processo de auditoria as análises são realizadas por profissionais de nível médio ou superior, denominados auditores, que avaliam critérios clínicos e administrativos dos encaminhamentos para exames e procedimentos de média e alta complexidade, conforme **quadro 03**.

### **4.CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

A avaliação dos critérios de priorização dos encaminhamentos são realizados conforme diretrizes e consensos de cada especialidade, conforme o Protocolo de Regulação Ambulatorial – Clínica Médica 2022 [acesse aqui](#).

Embasado nos protocolos de regulação do acesso disponibilizados pelo Ministério da Saúde, do Protocolo de Regulação Ambulatorial – Clínica Médica.

O profissional solicitante avalia a condição clínica do usuário no momento do atendimento e define o grau de prioridade do encaminhamento. Cabe ao regulador decidir com base nos critérios clínicos constantes no encaminhamento pela aprovação, alteração do grau de prioridade ou solicitação de complemento de dados que



justifiquem a prioridade indicada, aplicando o mais adequado para cada caso, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Critérios de priorização

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 do Sistema Nacional de Regulação (SISREG)

**ATENÇÃO:** Os usuários que se enquadrem no critério clínico **emergência** não podem, em hipótese alguma, ser inseridos e aguardar em lista de espera ambulatorial, sob pena de graves comprometimentos clínicos e/ou físicos, são quadros clínicos que necessitam de atendimento imediato.

## 5. MÓDULO REGULAÇÃO

O módulo regulação foi desenvolvido considerando a necessidade de gerenciar e operacionalizar o processo de regulação e auditoria do acesso Ambulatorial, o fluxo

regulatório e de agendamento de consultas, exames e procedimentos de alta complexidade.

A Secretaria Municipal de Saúde de Araucária utiliza para gerenciamento dos encaminhamentos o sistema informatizado IPM, através do módulo regulação, utilizado pela Central de Regulação Ambulatorial (CRA), Núcleo de Auditoria em Saúde (NAS) e toda a Rede de Atenção à Saúde (RAS), onde os encaminhamentos de consultas ambulatoriais especializadas, procedimentos e exames complementares passam pelos processos de regulação e/ou auditoria.

### 5.1 Funcionalidades do Módulo Regulação

- Processo de regulação de consultas e procedimentos;
- Processo de auditoria de exames e procedimentos de alta complexidade;
- Retorno para correção/adequação de encaminhamentos.

## 6. REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA

Os fluxos de encaminhamentos que passam por Regulação Técnica (**quadro 2**) e/ou Auditoria (**quadro 3**) passarão a ser gerenciados através do Módulo Regulação.

### 6.1 Especialidades com Regulação Técnica

Quadro 2: Especialidades que passam por regulação técnica da CRA

ESPECIALIDADE	SUB ESPECIALIDADE
1. Cardiologia	Cardiologia
2. Cirurgia Geral	Cirurgia Geral Adultos
3. Coloproctologia	Coloproctologia
4. Endocrinologia	Endocrinologia Adulto
	Endocrinologia Pediátrica
5. Ginecologia	Cirurgia ginecológica
6. Hematologia	Hematologia
7. Mastologia	Mastologia Externos
8. Neurologia	Neurologia Adulto
	Neurologia Pediátrica

9. Oncologia Clínica	Oncologia Adulto – Externos
	Oncologia Hematologia – Externos
10. Oncologia Pediátrica	Oncologia Pediátrica – Externos
11. Pediatria	Bebê de Risco
	Bebê de Risco Suspeita TEA
12. Urologia	Cirurgia – Externos
	Urologia Pediátrica

Fonte: PMA/SMSA

## 6.2 Exames e Procedimentos Auditados

Quadro 3: Exames e procedimentos que passam por auditoria do NAS

1. Angioressonância Cerebral
2. Angiotomografia de Coronárias
3. Angiotomografia de Crânio
4. Artro Ressonância Magnética
5. Avaliação Urodinâmica Completa
6. Biopsia de Próstata Via Retal c/ Anestesia Geral
7. Biópsia de Tireóide ou Paratireóide – PAAF
8. Cintilografia de Miocárdio Estresse / Repouso
9. Cintilografia de Ossos c/ ou s/ Fluxo Sanguíneo (Corpo Inteiro)
10. Cintilografia de Paratireóides
11. Cintilografia p/ Pesquisa de Refluxo Gastro-Esofágico
12. Cintilografia Renal/Renograma (Qualitativa e/ou Quantitativa)
13. Cintilografia de Tireóide
14. Clister Opaco c/ Duplo Contraste
15. Colonoscopia (Coloscopia)
16. Densitometria Óssea
17. Determinação de Cariótipo em Sangue Periférico (c/ técnicas de bandas)
18. Ecocardiografia de Estresse
19. Ecocardiografia Transtorácica
20. Eletroencefalograma (EEG)
21. Eletroneuromiograma (ENMG)

22. Endoscopia Digestiva Alta / Esofagogastroduodenoscopia
23. Endoscopia Perioral com Sedação para Crianças
24. Escanometria
25. Histerossalpingografia
26. Holter 24 HS (Monitoramento do Sistema Holter - 3 canais)
27. Laringoscopia
28. Monitorização Ambulatorial da Pressão Arterial (M.A.P.A.)
29. Nasofibrosopia (Videolaringoscopia)
30. Polissonografia
31. Potencial Evocado do Auditivo de Curta, Média e Longa Latência
32. Punção p/ Biopsia de Mama
33. Radiografia de Intestino Delgado (Trânsito)
34. Ressonância Magnética de Abdômen Superior
35. Ressonância Magnética de Articulações / Temporo-Mandibular (Bilateral)
36. Ressonância Magnética de Bacia / Pelve / Abdômen Inferior
37. Ressonância Magnética de Coluna
38. Ressonância Magnética de Coração / Aorta c/ Cine
39. Ressonância Magnética de Crânio
40. Ressonância Magnética de Membro Inferior (Unilateral)
41. Ressonância Magnética de Membro Superior (Unilateral)
42. Ressonância Magnética de Sela Túrcica
43. Ressonância Magnética de Tórax
44. Ressonância Magnética de Vias Biliares / Colangiressonância
45. Retossigmoidoscopia
46. Tomografia de Coerência Óptica
47. Tomografia Computadorizada de Articulações
48. Tomografia de Hemitórax, Pulmão ou do Mediastino
49. Tomografia Computadorizada de Segmentos Apendiculares (Braço, Antebraço, Mão, Coxa, Perna, Pé)
50. Tomografia Computadorizada de Tórax
51. Tomografia Por Emissão de Pósitrons (Pet-Ct)
52. Ultrassonografia Doppler de Fluxo Obstétrico
53. Ultrassonografia de Globo Ocular / Órbita (Monocular)
54. Ultrassonografia de Tórax (Extracardiaca)

55. Ultrassonografia Transfontanela
56. Uretrocistografia
57. Urografia Venosa
58. Vectoeletronistagmografia (Veng)

Fonte: PMA/SMSA/IPM

## **7. ROTINA DE ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS COM REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA**

Os usuários deverão ser encaminhados via sistema informatizado de prontuário eletrônico para especialidades, exames e procedimentos, os quais passarão por regulação técnica conforme quadro 2, ou auditoria quadro 3, entrarão na fila com status **“bloqueado regulação”**, dispensando a necessidade de desbloqueio manual pelo marcador, sendo este desbloqueio realizado pelo regulador/auditor após análise.

A regulação/auditoria será realizada através da fila de espera via sistema de prontuário eletrônico pela equipe de regulação ou auditoria conforme critérios descritos abaixo:

### **7.1 Critérios Avaliados na Regulação Técnica**

- Atende aos critérios clínicos;
- Grau de prioridade descrito pelo profissional está adequado a necessidade clínica (Grau de Urgência / Ordem cronológica);
- Pontuação referente ao grau de prioridade, conforme tabela do quadro 01;
- Profissional solicitante autorizado;
- Redirecionamento de especialidade/subespecialidade conforme critério do regulador;
- Assinatura digital do solicitante no encaminhamento (assinatura manual somente em situações de contingência);

### **7.2 Critérios Avaliados na Auditoria**

- Indicação clínica;
- Pré requisitos (exames prévios, história clínica e exame físico);
- Profissional solicitante autorizado;

- Assinatura digital do solicitante no encaminhamento (assinatura manual somente em situações de contingência);

Os critérios específicos de cada exame auditado estão descritos no protocolo administrativo – Solicitação de exames complementares, [acesse aqui](#):

Após análise da regulação/auditoria, se atender aos critérios de encaminhamento conforme protocolos, o regulador ou auditor altera na fila o status para “em espera”.

Identificando a necessidade de correção/adequação será retornado para o profissional assistente promover as adequações.

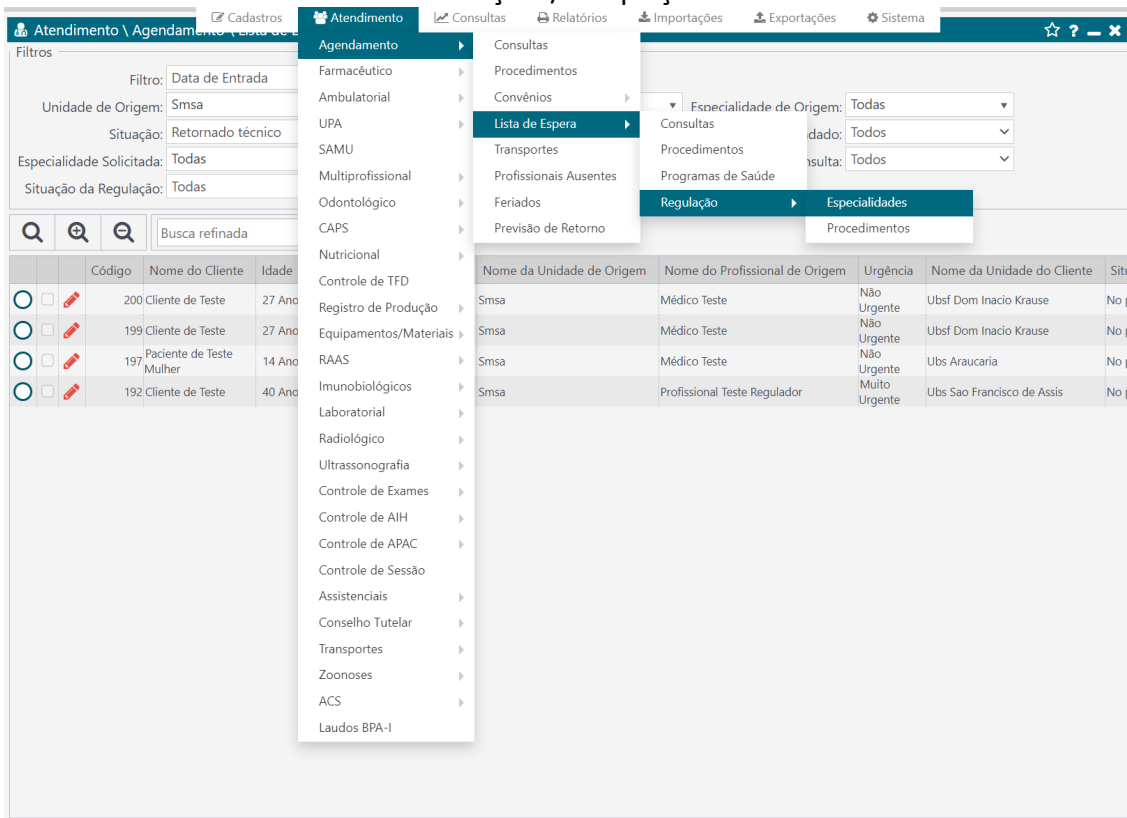
## **8. RETORNO AO PROFISSIONAL SOLICITANTE PARA ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS COM REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA**

Os encaminhamentos que **não** atendam aos critérios dispostos acima 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.



Figura 1: Passo a passo para gerar relatório de encaminhamentos para especialidades exames e procedimentos retornados pelo regulador/auditor para correções/adequações



	Código	Nome do Cliente	Idade	Nome da Unidade de Origem	Nome do Profissional de Origem	Urgência	Nome da Unidade do Cliente	Situação
<input type="checkbox"/>	200	Cliente de Teste	27 Anos	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No
<input type="checkbox"/>	199	Cliente de Teste	27 Anos	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No
<input type="checkbox"/>	197	Paciente de Teste Mulher	14 Anos	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubs Araucaria	No
<input type="checkbox"/>	192	Cliente de Teste	40 Anos	Smsa	Profissional Teste Regulador	Muito Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No

Fonte: IPM

**ATENÇÃO:** Em todos os relatórios gerados é necessário realizar pelo menos dois filtros diferentes para contemplar os encaminhamentos devolvidos pela Central de Regulação Ambulatorial (CRA) e Núcleo de Auditoria em Saúde (NAS).

Retornos da Central de Regulação Ambulatorial:

- **Atendimento – Agendamento – Lista de espera – Regulação – ESPECIALIDADES**

Retornos do Núcleo de Auditoria em saúde:

- **Atendimento – Agendamento – Lista de espera – Regulação – PROCEDIMENTOS**

Figura 2: Filtros para gerar relatório de encaminhamentos para ESPECIALIDADES, EXAMES E PROCEDIMENTOS retornados pelo regulador/auditor por Unidade/Serviço de origem do encaminhamento.

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades

Filtros

Filtro: Data de Entrada Igual a

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

Situação: Retornado técnico 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	Sit
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	200	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024	Retornado Técnico	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	199	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024	Retornado Técnico	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	197	Paciente de Teste Mulher	14 Anos	16/08/2024	Retornado Técnico	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubs Araucaria	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	192	Cliente de Teste	40 Anos	19/07/2024	Retornado Técnico	Smsa	Profissional Teste Regulador	Muito Urgente	Ubs Sao Francisco de Assis	No

Fonte: IPM

Orientações para gerar os filtros:

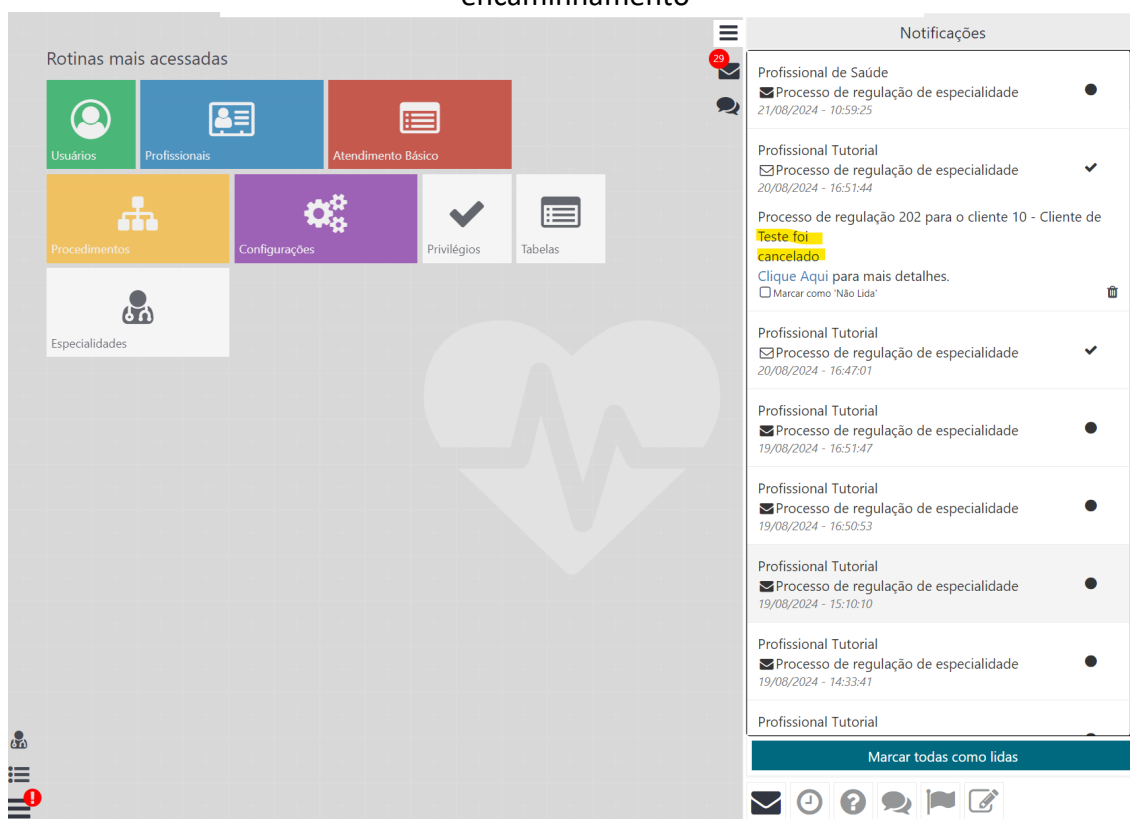
- **Filtro:** Data de Entrada – Deixar em Branco;
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA, CET, CAPS, outros);
- **Situação:** Retornado técnico.





## 8.1 Cancelamento De Encaminhamentos

Figura 3: Notificação enviada ao profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento



Fonte: IPM

Ao clicar no “clique aqui” o profissional terá acesso às informações referentes ao motivo do cancelamento.

**OBS:** O cancelamento ocorre pelo regulador técnico em caso de identificação da necessidade de redirecionamento de especialidade, nesse caso, o próprio regulador emite novo encaminhamento para outra especialidade. Pode ocorrer também por falta de critérios clínicos e/ou duplicidade de encaminhamento na mesma especialidade, nesses casos, sem emissão de novo encaminhamento pelo regulador.

O profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento receberá uma notificação de que foi realizado cancelamento do encaminhamento pelo regulador.

É possível também consultar os encaminhamentos cancelados pelo regulador gerando relatório.

Figura 4: Filtros para gerar relatório de encaminhamentos cancelados pelo regulado

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades

Filtros

Filtro: Data de Entrada Igual a 00/00/0000

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

Situação: Solicitação cancelada 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
<input type="checkbox"/>	202	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024	Solicitação Cancelada	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No j
<input type="checkbox"/>	185	Fulana Teste de Sistemas	49 Anos	25/06/2024	Solicitação Cancelada	Smsa	Profissional Teste Regulador	Muito Urgente	Ubs Araucaria	No j

Fonte: IPM

Orientações para gerar os filtros:

- **Filtro:** Data de Entrada – Deixar em Branco;
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA, CET, CAPS, outros);
- **Situação:** Solicitação cancelada.

## 9. ROTINA PARA CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DOS ENCAMINHAMENTOS

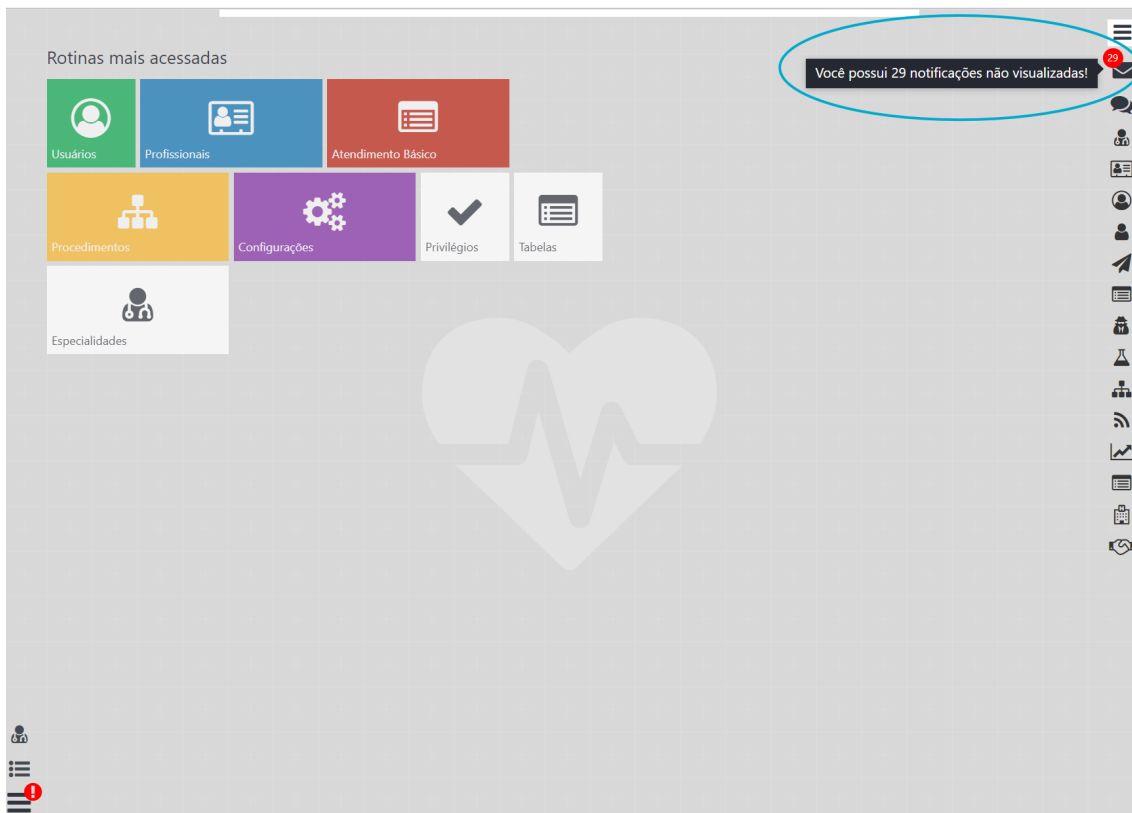
Na sequência está descrito o passo a passo para realizar as adequações dos encaminhamentos nas filas com REGULAÇÃO TÉCNICA/AUDITORIA para complementar dados clínicos/justificativa, alteração do grau de prioridade e/ou anexar documentos de encaminhamentos que ainda não forma regulados e/ou auditados.



O profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento receberá uma notificação no próprio sistema IPM dos encaminhamentos que o regulador/auditor retornou para correções/adequações com o status “Retornado Técnico”, através do qual é possível proceder a adequação.

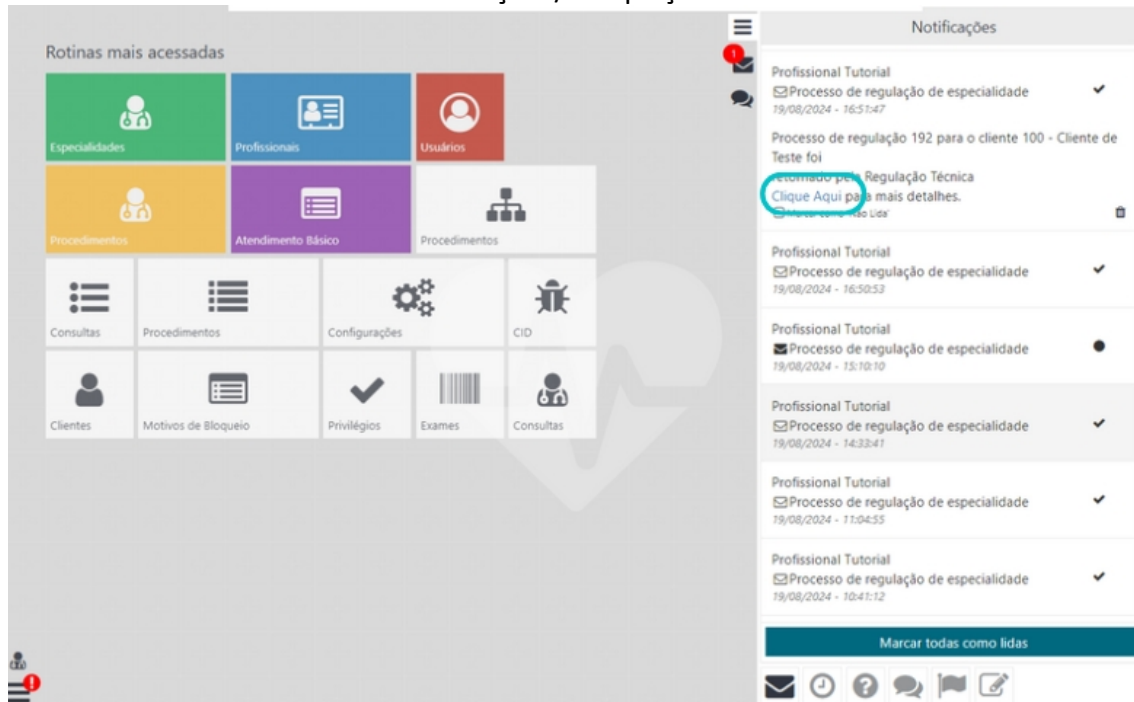
### 9.1 Notificação de Solicitação de Correção/Adequação de Encaminhamento

Figura 5: Notificação enviada ao profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento



Fonte: IPM

Figura 6: Abertura da notificação enviada ao profissional solicitante para realizar as correções/adequações

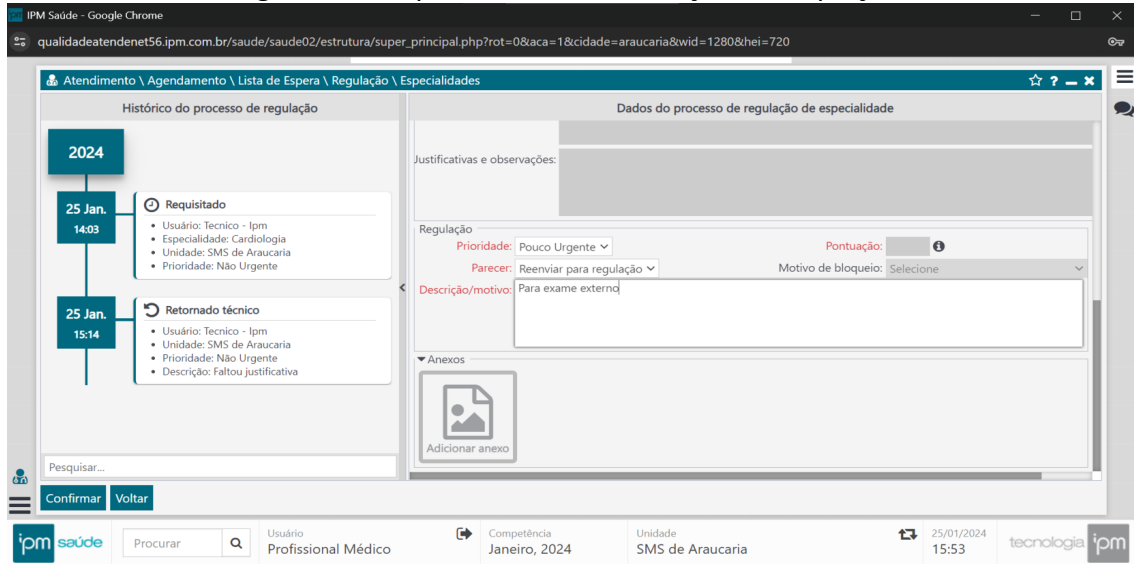


Fonte: IPM

O profissional solicitante poderá realizar a adequação através da mensagem de notificação por meio do ícone ***“clique aqui”***, será direcionado para a guia de encaminhamento para realizar as correções/adequações solicitadas, conforme abaixo:



Figura 7: Tela para realizar as correções/adequações



Fonte: IPM

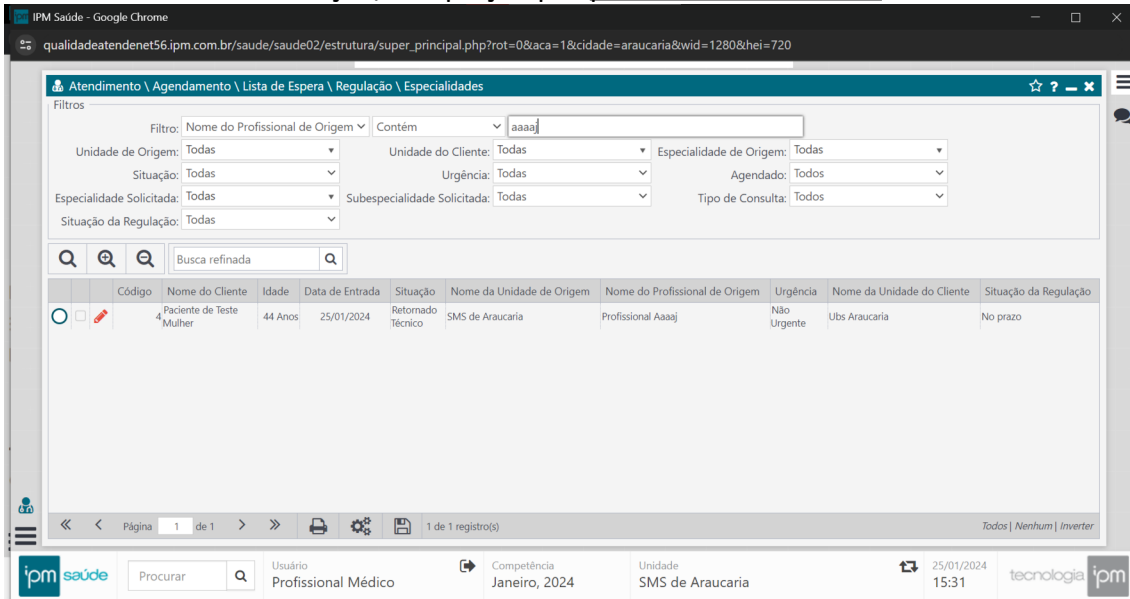
Ao abrir a tela para correção o profissional deverá realizar as complementações solicitadas pelo regulador, ao término clicar em **“confirmar”**.

**OBS:** Caso a mensagem seja aberta e as correções/adequações não sejam realizadas naquele momento, o profissional deve marcar a mensagem como **“não lida”** para promover as complementações posteriormente.



## 9.2 Correção/Adequação do Encaminhamento realizada através de relatórios

Figura 8: Filtro para gerar relatório de encaminhamentos devolvidos para correção/adequação por profissional solicitante



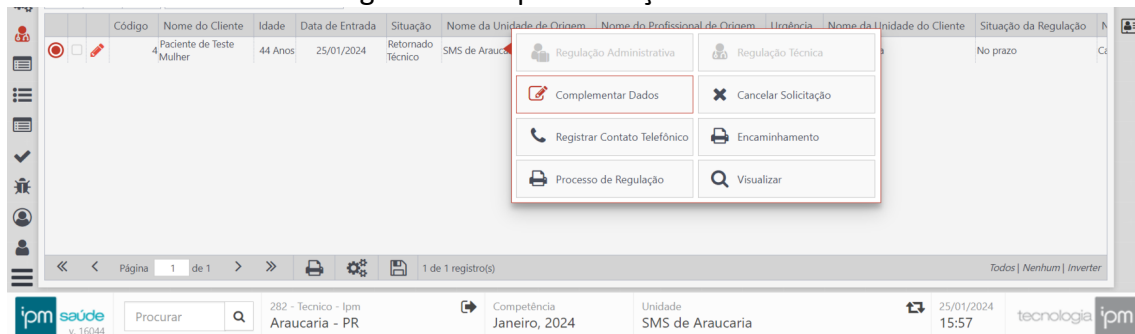
Fonte: IPM

Orientações para gerar os filtros:

- **Filtro:** Nome do profissional de origem
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA, CET);
- **Situação:** Retornado técnico.

Para realizar as correções/adequações solicitadas clique com o botão direito do mouse sob o nome do paciente e posteriormente em **“Complementar dados”**.

Figura 9: Complementação de dados

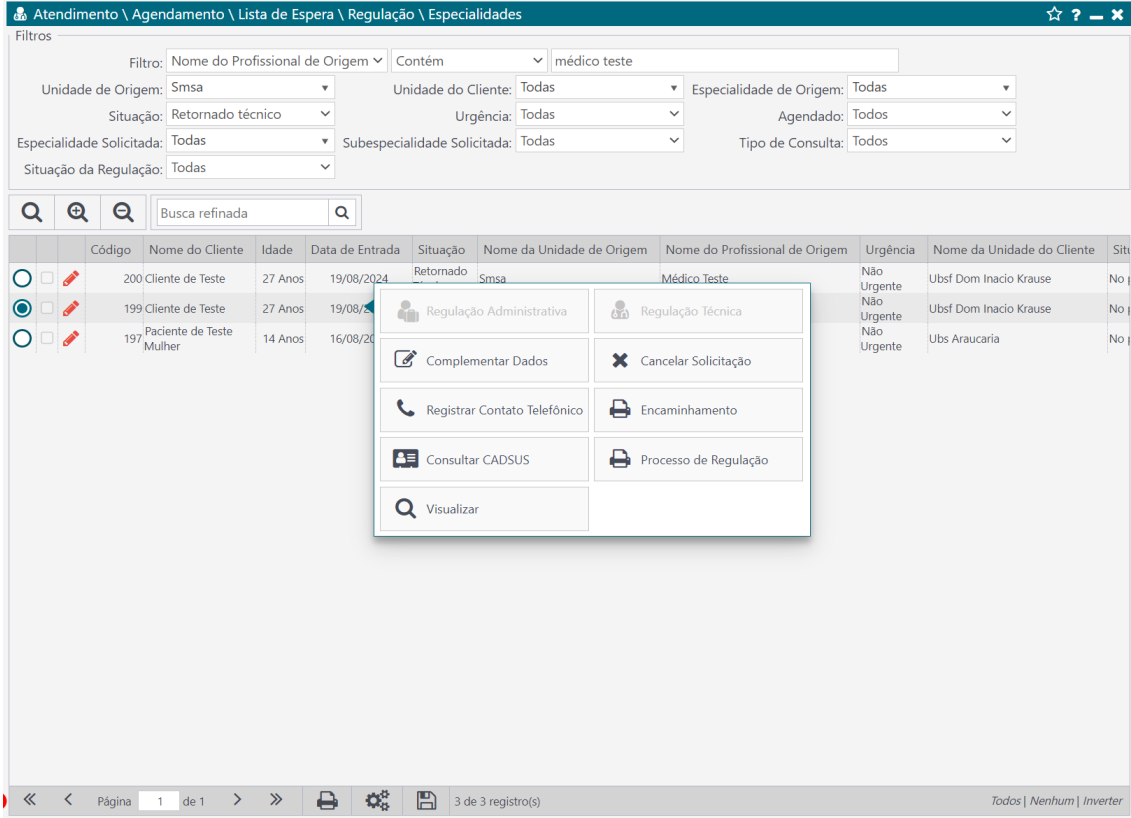


Fonte: IPM

### 9.3 Correções/Adequações Referente a Assinatura Digital

O profissional solicitante também será notificado, entretanto, para realizar a assinatura digital é necessário clicar com o botão direito do mouse em cima do processo desejado e clicar no encaminhamento ou requisição de exames regulados.

Figura 10: Como realizar assinatura digital de encaminhamentos realizados previamente



The screenshot shows a web application window titled "Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades". It features a filter section at the top with various dropdown menus for "Unidade de Origem", "Situação", "Especialidade Solicitada", "Unidade do Cliente", "Urgência", "Especialidade de Origem", "Agendado", "Subespecialidade Solicitada", and "Tipo de Consulta". Below the filters is a search bar labeled "Busca refinada". The main area contains a table with columns: 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, and Situação. A context menu is open over the second row, showing options: "Regulação Administrativa", "Regulação Técnica", "Complementar Dados", "Cancelar Solicitação", "Registrar Contato Telefônico", "Encaminhamento", "Consultar CADSUS", "Processo de Regulação", and "Visualizar".

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
200	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024	Retornado	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No p
199	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024				Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No p
197	Paciente de Teste Mulher	14 Anos	16/08/2024				Não Urgente	Ubs Araucaria	No p

Fonte: IPM

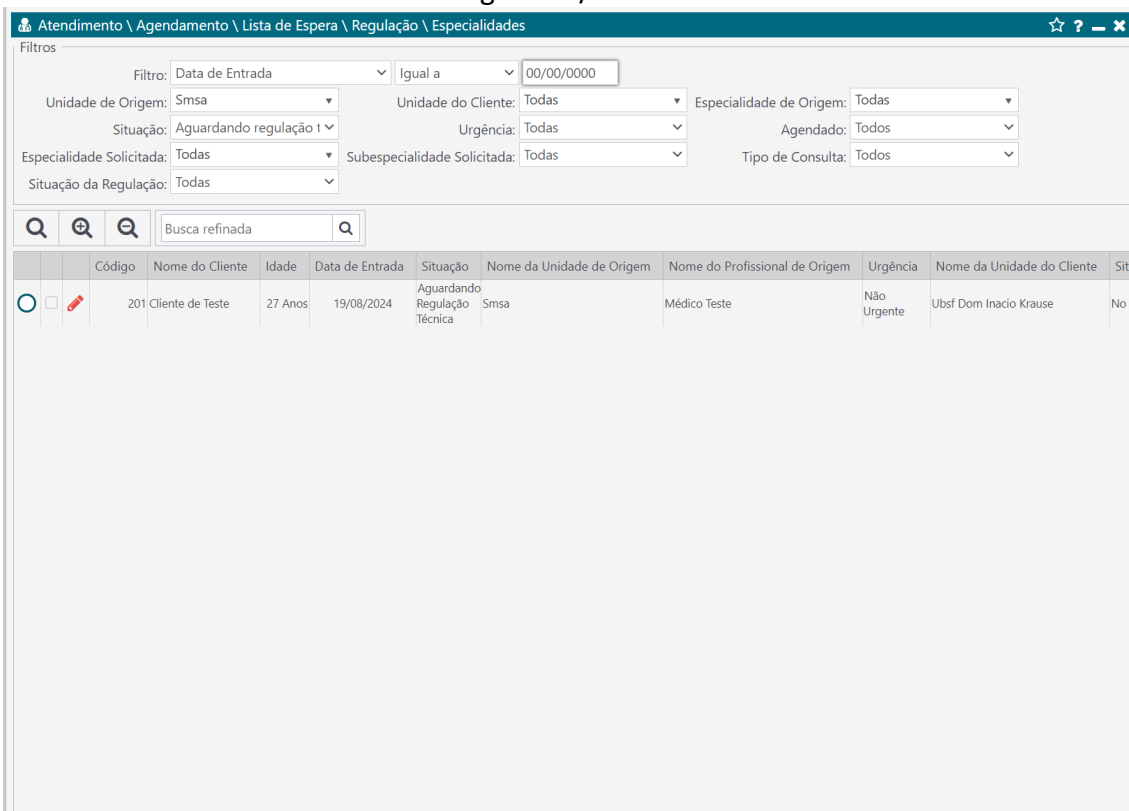
Orientações para gerar os filtros:

- **Filtro:** Nome do profissional de origem
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA, CET);
- **Situação:** Retornado técnico.

Para realizar a assinatura digital em encaminhamento devolvido pelo regulador/auditor clique com o botão direito do mouse sob nome do paciente e posteriormente em **“Encaminhamento”**, será direcionado para a guia em formato PDF para realizar a assinatura.

**OBS:** É possível também gerar relatório de encaminhamentos que já foram realizadas as correções/adequações solicitadas e que aguardam reavaliação pelo regulador/auditor, na fila de espera aparecerá *status* “Aguardando Regulação Técnica”, aguardando nova análise do Regulador/Auditor, conforme figura abaixo.

**Figura 11: Relatório de encaminhamentos que aguardam avaliação/reavaliação pelo regulador/auditor**



Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades

Filtros

Filtro: Data de Entrada Igual a 00/00/0000

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

Situação: Aguardando regulação 1 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	Sit
<input type="checkbox"/>	201	Cliente de Teste	27 Anos	19/08/2024	Aguardando Regulação Técnica	Smsa	Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No

Fonte: IPM



## 10. CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS ANTES DE PASSAR PELO PROCESSO REGULATÓRIO/AUDITORIA

Complementações pelo profissional solicitante em encaminhamentos já realizados no que se refere a complemento de dados clínicos/justificativa, alteração do grau de prioridade e/ou subespecialidade poderão ser realizados antes de passar pelo processo regulatório/auditoria e as complementações poderão ser realizadas através da rotina de regulação, conforme filtros abaixo:

Orientações para gerar os relatórios:

- **Filtro:** Data de entrada: Deixar em branco
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA – CET);
- **Situação:** Requisitado



## 10.1 Complemento de Dados Clínicos/justificativa, alteração do Grau de prioridade e/ou subespecialidade

Figura 12: Filtro para complemento de dados

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Regulação \ Especialidades

Filtros

Filtro: Data de Entrada Igual a

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

Situação: Requisitado 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	Situ
<input type="radio"/>	204	Ciente de Teste	27 Anos	21/08/2024	Requisitado Smsa		Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No
<input type="radio"/>	203	Ciente de Teste	27 Anos	21/08/2024	Requisitado Smsa		Médico Teste	Não Urgente	Ubsf Dom Inacio Krause	No

2 de 2 registro(s)

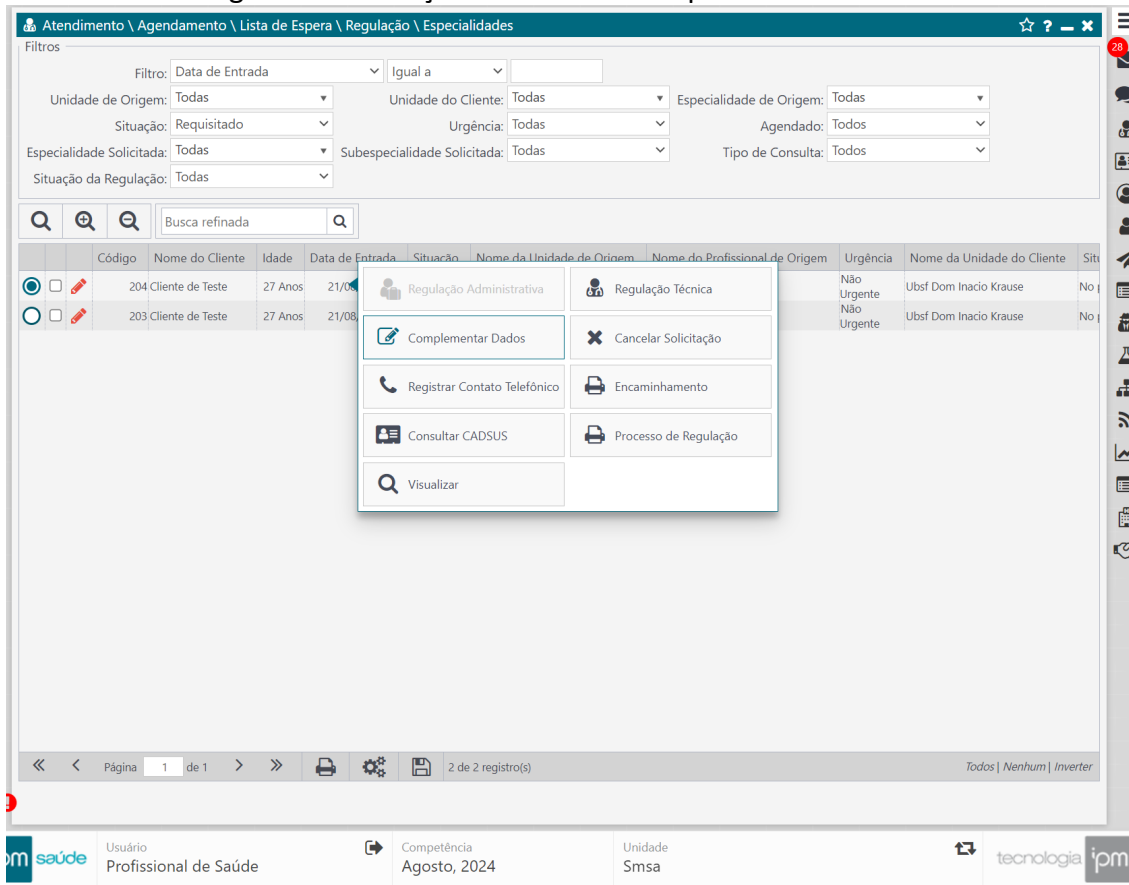
Todos | Nenhum | Inverter

Fonte: IPM

Após gerar o relatório conforme filtros acima, clique com o botão direito do mouse sob o nome do paciente que deseja realizar correção/adequação e posteriormente clique em “complementar dados”.



Figura 13: Alterações através do complemento de dados



Fonte: IPM

Após realizar as adequações clique em confirmar.

**ATENÇÃO:** Todos os encaminhamentos devolvidos pelo regulador/auditor somente entrarão em fila com status **“em espera”** para agendamento após realizadas as correções/adequações necessárias, reavaliação e aprovação do regulador/auditor.

## 11. CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES DE ENCAMINHAMENTOS APÓS PASSAR PELO PROCESSO REGULATÓRIO/AUDITORIA

Após passar pelo processo de regulação/auditoria e ser aprovado não é possível realizar nenhum tipo de alteração pelo profissional solicitante. Nos casos que identificada necessidade de alteração do grau de prioridade pelo profissional assistente, este deverá emitir solicitação para o regulador/auditor através do preenchimento de formulário, conforme descrito mais adiante neste protocolo.

## 12. REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA

A regulação administrativa é realizada por profissional de nível médio/técnico e contempla **todos os encaminhamentos que não constam nos quadros 2 e 3**. 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.

As agendas internas das Unidades/Serviços não são filas reguladas pela CRA e devem ser gerenciadas internamente.

### 12.1 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.

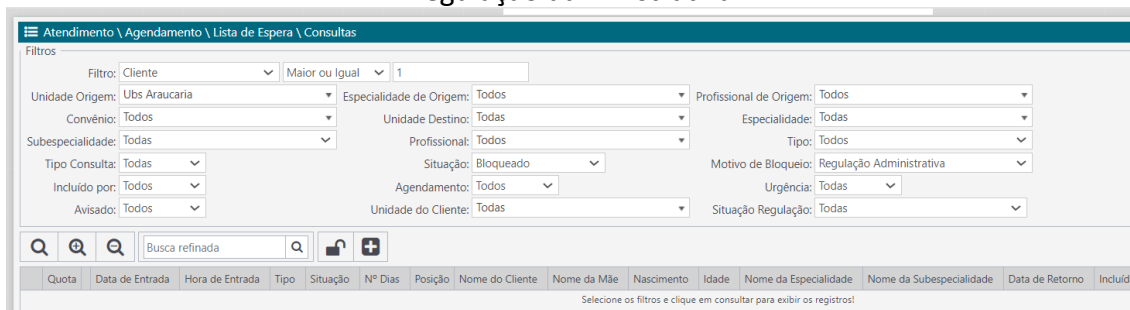
Os encaminhamentos que **não** atendam aos critérios serão bloqueados com o motivo “Regulação Administrativa” via sistema eletrônico através da lista de espera, para o profissional/serviço de origem do encaminhamento realizar as correções/adequações necessárias.

**OBS.** No caso dos encaminhamentos que passam por regulação administrativa, o profissional solicitante não receberá a notificação da Central de regulação ou da Auditoria de que o encaminhamento necessita de correção/adequação, sendo necessário gerar relatório dos bloqueios realizados por ambos para que sejam realizadas as correções / adequações necessárias.

### 13. COMO GERAR RELATÓRIO DE ENCAMINHAMENTOS PARA ADEQUAÇÕES/CORREÇÕES NAS FILAS COM REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA

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.

Figura 14: Passo a passo para gerar relatório de encaminhamentos bloqueados para regulação administrativa



Fonte: IPM

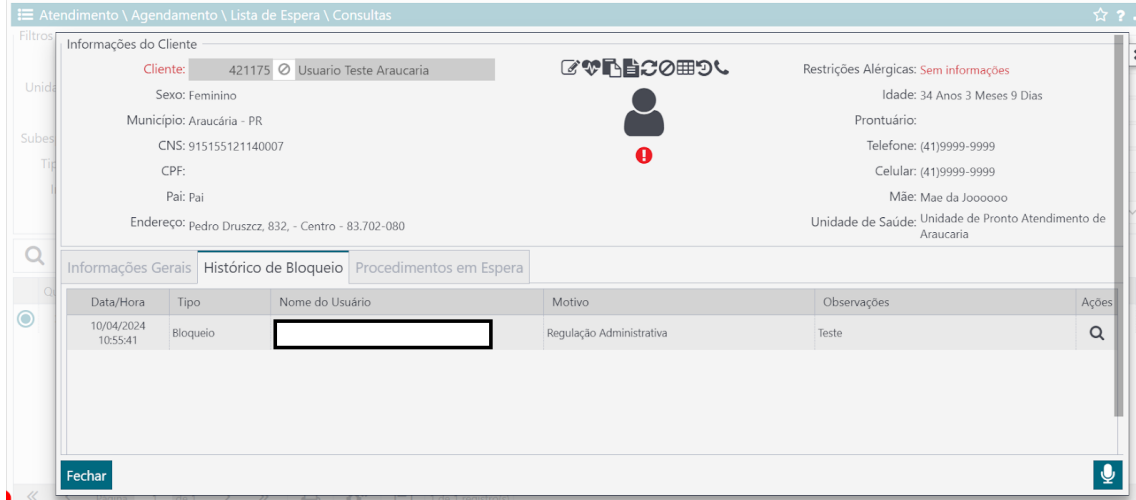
Utilizar os seguintes filtros

- **Filtro:** Cliente – Maior ou igual a 1
- **Unidade de origem do encaminhamento** - (Ex. UBS CSA, CET, outros)
- **Profissional:** Todos
- **Situação:** Bloqueado
- **Motivo de Bloqueio:** Regulação Administrativa

**OBSERVAÇÃO:** É possível gerar relatório por profissional substituindo no filtro profissional “todos” pelo nome do “profissional solicitante”, bem como, gerar filtro por especialidade.

Após emitir relatório conforme filtros acima, para verificar o motivo do bloqueio é necessário clicar com botão direito do mouse sob o nome do usuário, em seguida em “visualizar”, para ser direcionado para o histórico do bloqueio.

Figura 15: Histórico de bloqueio



Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Consultas

Informações do Cliente

Cliente: 421175 Usuario Teste Araucaria

Sexo: Feminino

Município: Araucária - PR

CNS: 915155121140007

CPF:

Pai: Pai

Endereço: Pedro Druszc, 832, - Centro - 83.702-080

Restrições Alérgicas: Sem informações

Idade: 34 Anos 3 Meses 9 Dias

Prontuário:

Telefone: (41)9999-9999

Celular: (41)9999-9999

Mãe: Mae da Joaoooo

Unidade de Saúde: Unidade de Pronto Atendimento de Araucaria

Informações Gerais | Histórico de Bloqueio | Procedimentos em Espera

Data/Hora	Tipo	Nome do Usuário	Motivo	Observações	Ações
10/04/2024 10:55:41	Bloqueio		Regulação Administrativa	Teste	

Fechar

**Fonte:** IPM

Clique em “Histórico de Bloqueio” para verificar o motivo para realizar as correções/adequações necessárias.

Após identificar o motivo do bloqueio para regularização do encaminhamento, o profissional solicitante/Unidade/Serviço de origem do encaminhamento deverá promover as adequações necessárias.

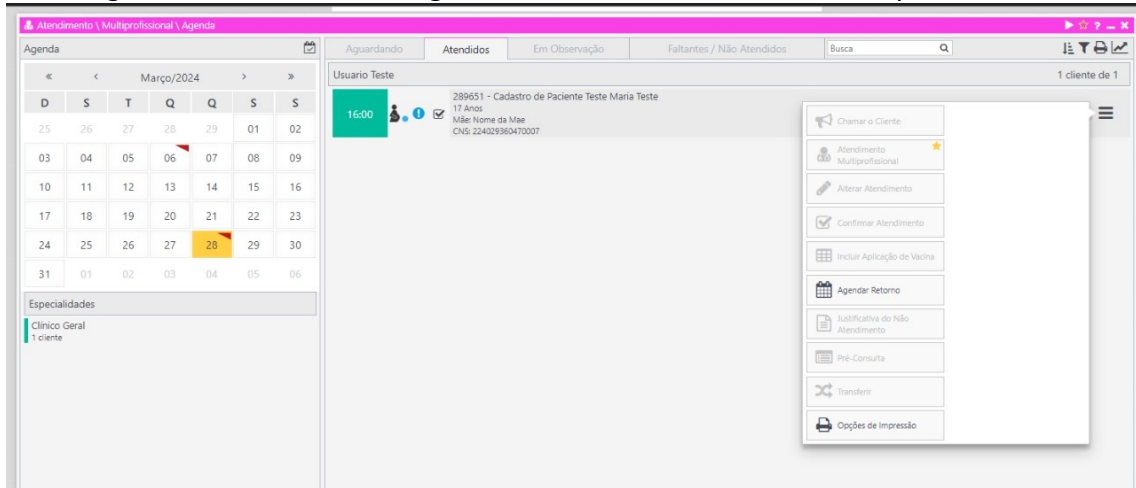
## 14. COMO REALIZAR AS CORREÇÕES/ADEQUAÇÕES NAS FILAS COM REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA

### 14.1 Realização de Assinatura Digital

É possível assinar digitalmente guias de encaminhamentos realizados previamente, a qualquer momento, acessando: **Atendimento/Multiprofissional/Agenda**, buscar a data do atendimento que foi realizado o encaminhamento, clicar com botão direito do mouse em opções de impressão – guia de encaminhamento/requisição de exames, a\o abrir o documento em formato PDF assinar digitalmente.



Figura 16: Para visualizar agenda dos atendimentos realizados previamente



Fonte: IPM

Figura 17: Opções de impressão



Fonte: IPM

Clicar na guia de encaminhamento/requisição de exames, ao abrir o documento em formato PDF assinar digitalmente.

Para assinar digitalmente guias de encaminhamento emitidas em atendimentos realizados via lista de chegada ou atendimento básico, o profissional deverá retornar na data do atendimento, e seguir a mesma orientação para assinatura via opções de impressão.

**ATENÇÃO:** Após os profissionais assistentes promoverem as correções/adequações necessárias, o marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deverá desbloquear o paciente na fila de espera para voltar ao *status* “em espera”.

#### **14.2 Regularização do Encaminhamento Feito Por Profissional Não Habilitado.**

Quando houver bloqueio de encaminhamento realizado por profissional não autorizado conforme protocolos, o marcador/coordenador/profissional responsável deverá comunicar o profissional solicitante do retorno do encaminhamento feito por ele para as providências necessárias.

Após comunicar o profissional solicitante o marcador/coordenador/profissional responsável deverá alterar o motivo do bloqueio do encaminhamento inicial para “Ordenação concluído”, com a justificativa que o profissional solicitante já foi comunicado da devolutiva.

**OBSERVAÇÃO:** Todos os encaminhamentos devem ser realizados de acordo com a habilitação do profissional, conforme os protocolos instituídos.

#### **14.3 Complemento de Dados Clínicos/Justificativa em Filas com Regulação Administrativa**

É possível complementar os dados clínicos/justificativa do encaminhamento, acessando o relatório de bloqueio, realizar o desbloqueio da solicitação, em seguida clicar com botão direito do mouse em “alterar”.

**ATENÇÃO:** Antes do profissional assistente promover as correções/adequações necessárias, o marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deverá desbloquear o encaminhamento para voltar ao *status* “em espera” e garantir que seja realizada a adequação imediatamente após o desbloqueio.

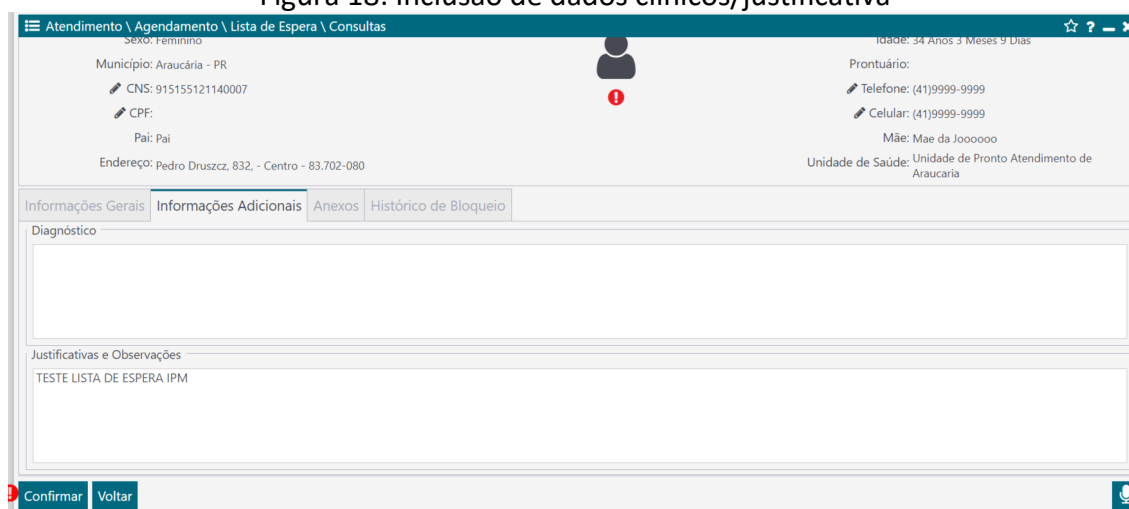


É necessário gerar relatório buscando pelo encaminhamento específico que necessita de correção através dos filtros: atendimento – agendamento – lista de espera – consultas ou procedimentos.

Importante destacar que o encaminhamento estará com *status* “em espera”, visto que o encaminhamento já foi desbloqueado para adequação.

Após gerar o relatório, clique com o botão direito do mouse sobre o encaminhamento no ícone – alterar – informações adicionais para promover adequação.

Figura 18: Inclusão de dados clínicos/justificativa



Fonte: IPM

O profissional deverá acessar “Informações adicionais”, onde poderá realizar a complementação de dados necessários, após clique em confirmar.

#### 14.4 Alteração de Subespecialidade

Para encaminhamentos bloqueados pela CRA com indicação de troca de subespecialidade, antes de realizar a substituição é necessário realizar o desbloqueio na fila de espera.

Figura 19: Filtro para alterações de subespecialidade

Atendimento \ Agendamento \ Lista de Espera \ Consultas

Filtros

Filtro: Data de Entrada Menor ou Igual 17/10/2024

Unidade Origem: Smsa Especialidade de Origem: Todos Profissional de Origem: Todos

Convênio: Todos Unidade Destino: Todas Especialidade: Clínico Geral

Subespecialidade: Todas Profissional: Todos Tipo: Todos

Tipo Consulta: Todas Situação: Em Espera Motivo de Bloqueio: Todos

Incluído por: Todos Agendamento: Todos Urgência: Todas

Avisado: Todos Unidade do Cliente: Todas Situação Regulação: Todas

Busca refinada

Quota	Nº Dias	Tipo	Situação	Data de Entrada	Posição	Hora de Entrada	Unidade Solicitante	Profissional Solicitante	Nome da Especialidade	Nome da Subespecialidade	Data do B
<input type="checkbox"/>	1	Consulta	Em Espera	16/10/2024	1157	13:59:47	Smsa	Usuario Profissional de Saúde	Clínico Geral	Clínica Geral	

Página 1 de 1 1 de 1 registro(s)

Fonte: IPM

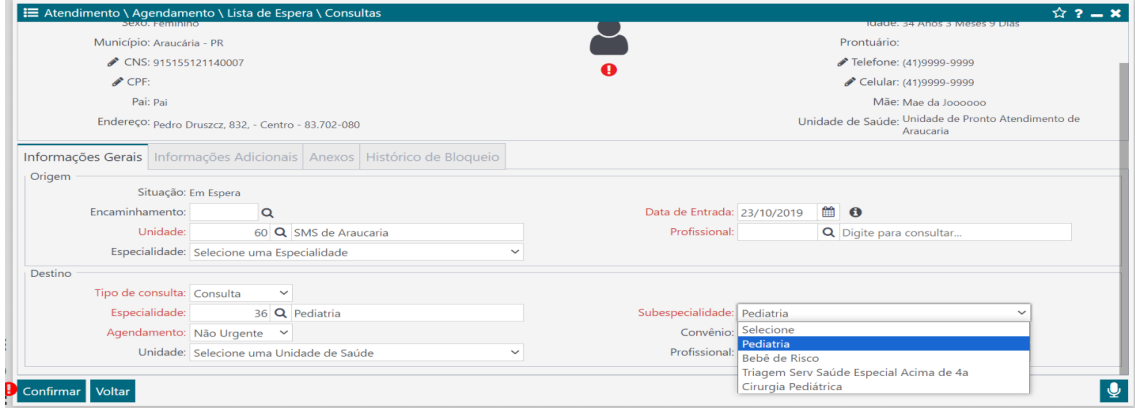
Utilizar os seguintes filtros

- **Filtro:** Data – Menor ou Igual ao dia atual
- **Cliente:** Número do Cliente para realizar a alteração
- **Especialidade:** (Ex. Cardiologia, Ortopedia)
- **Situação:** Em espera

Após gerar o relatório conforme filtros acima, clique com o botão direito do mouse sob a solicitação que deseja realizar a alteração de subespecialidade e posteriormente clique em “alterar”.



Figura 20: Realização da alteração

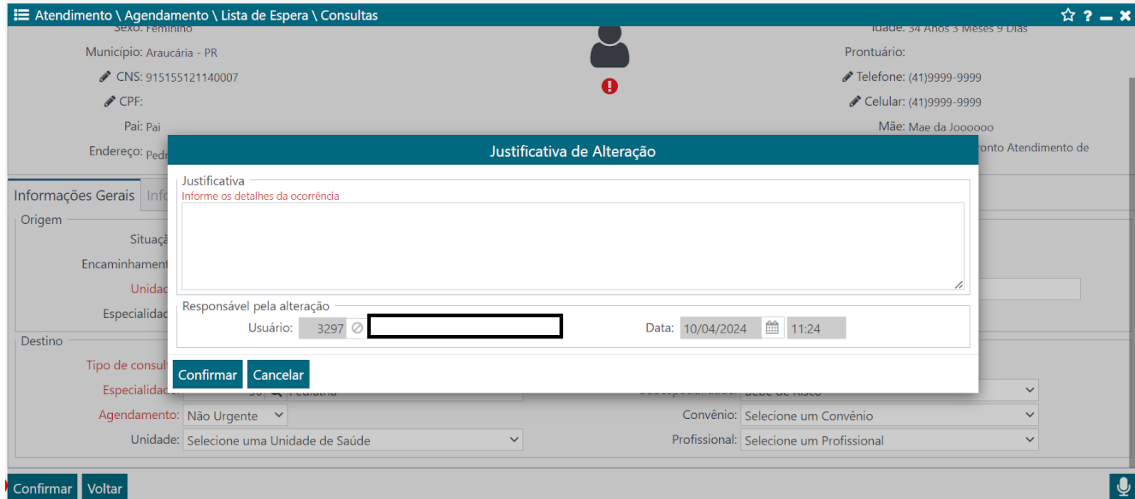


Fonte: IPM

Ao abrir a tela para correção, o profissional poderá realizar a alteração da subespecialidade, ao término clicar em **“confirmar”**.

Toda troca de subespecialidade deverá ser justificada.

Figura 21: Justificativa da alteração



Fonte: IPM

Ao descrever a justificativa de alteração, clique em **“confirmar”**.

**ATENÇÃO:** Antes do profissional assistente promover as correções/adequações necessárias, o marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deverá



desbloquear o encaminhamento para voltar ao *status* “em espera” e garantir que seja realizada a adequação imediatamente após o desbloqueio.

#### **14.5 Consultas Condicionadas a Realização de exames prévios**

Nos casos, como, por exemplo, cardiologia, em que é necessário a realização do ECG prévio à consulta, o profissional assistente deverá realizar a solicitação do exame para que a CRA realize os agendamentos.

**ATENÇÃO:** Após o profissional assistente solicitar o exame que é condicionado à realização da consulta, o marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deverá desbloquear o paciente na fila para voltar ao *status* “em espera”.

#### **14.6 Justificativa de Falta**

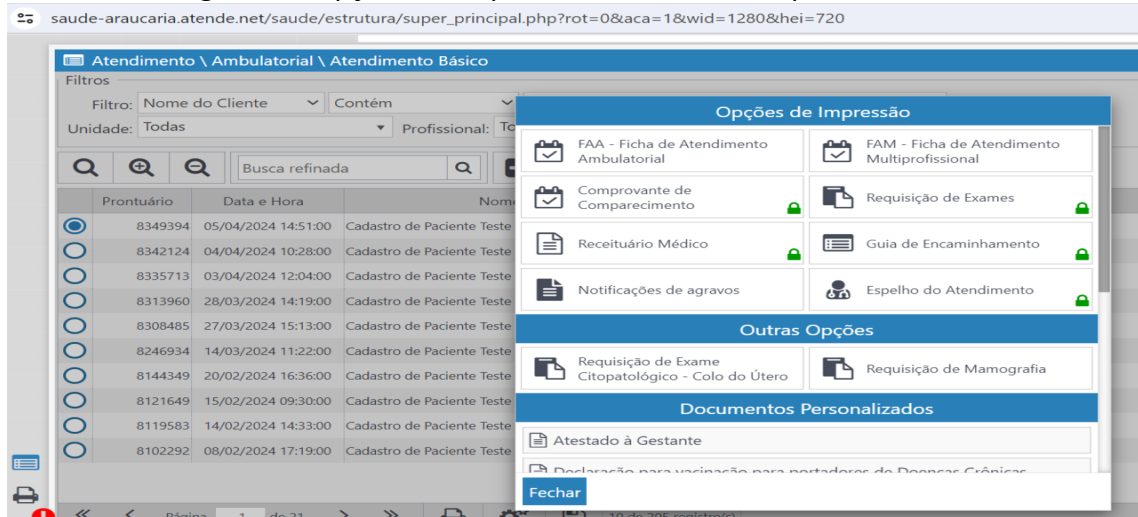
Os usuários que faltaram ao agendamento realizado pela CRA, precisam se dirigir a unidade de saúde e preencher o formulário de justificativa de falta, o marcador/coordenador/profissional responsável insere novamente em fila conforme critérios previstos no Protocolo Administrativo da CRA, [acesse aqui](#).

#### **15. SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DO GRAU DE PRIORIDADE**

Para realizar a alteração do grau de prioridade de encaminhamentos que já se encontram em fila com *status* “em espera” independente do tipo de regulação, é necessário a avaliação do usuário pelo profissional assistente. Ao finalizar o atendimento do usuário, aparecerá a tela “Opções de Impressão” - “Documentos Personalizados” o formulário **“Solicitação de alteração do grau de Prioridade”**.

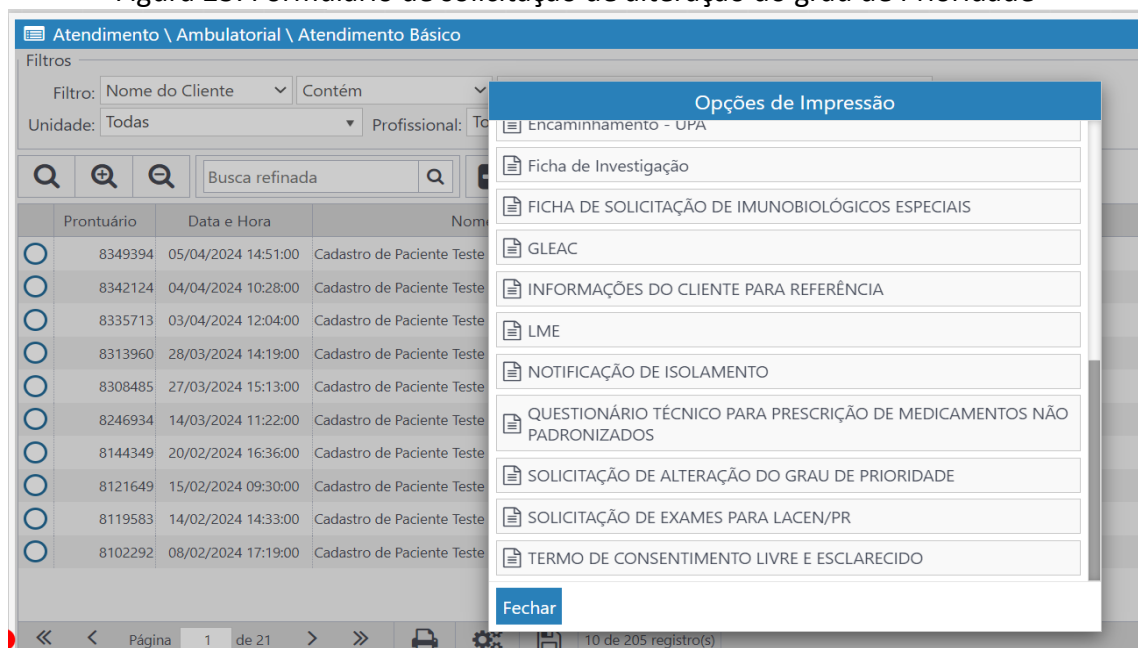


Figura 22: Opções de impressão – documentos personalizado



Fonte: IPM

Figura 23: Formulário de solicitação de alteração do grau de Prioridade



Fonte: IPM

Clique no formulário para abrir.



Figura 24: Formulário para preenchimento de Solicitação de Alteração de Prioridade

### SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DO GRAU DE PRIORIDADE ✕

Escreva para qual prioridade alterar:

Muito Urgente /	1 - Urgente
Urgente / Pouco	2 - Pouco Urgente
Urgente / Não	
Urgente:	

Qual Exame, Procedimento ou Especialidade?:

1 - Especialidade Fila Administrativa;
2 - Procedimento Fila Administrativa;

Justificativa e Dados Clínicos:

1- Justificativa e Dados Clínicos Especialidade;
2 - Justificativa e Dados Clínicos Procedimento;

**Imprimir** **Fechar**

Fonte: IPM

Nos casos em que a solicitação de alteração de grau de prioridade for para duas ou mais especialidades/exames/procedimentos, o profissional deverá descrever enumerando o grau de prioridade e a especialidade/procedimento solicitado, conforme mostra o exemplo acima.

**ATENÇÃO:** As solicitações deverão ser realizadas em formulário único independente da quantidade de alterações solicitadas. Ao término do preenchimento clique em imprimir.

Figura 25: Documento da Alteração de Prioridade



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DO GRAU DE  
PRIORIDADE**

Cliente: **Cadastro de Paciente Teste Maria Teste, C.N.S. 224029360470007**

Data: **10/04/2024**

Profissional Solicitante: **Usuario Teste**  
Especialidade: **Psicólogo**

>**Grau de Prioridade:**  
Muito Urgente

>**Exame, Procedimento ou Especialidade:**  
Procedimento Teste

>**Justificativa/Dados Clínicos:**  
Justificativa Teste

Assinatura e Carimbo do Profissional

41.3614-1470  
Rua Pedro Druszcz, 11 - CEP 83702-080 - Centro - Araucária/PR

**Fonte:** IPM

Ao gerar o documento em formato “PDF” assine digitalmente.

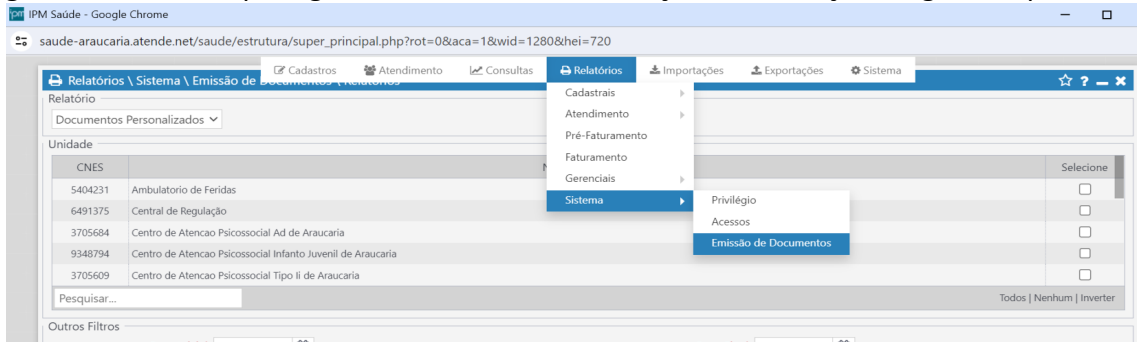
**OBSERVAÇÃO:** Não é necessário realizar a impressão do formulário, o documento ficará salvo no campo “Documentos Personalizados”, no histórico do cliente.

### 15.1 Rotina Para Gerar Relatório das Solicitações de Alteração do Grau de Prioridade

O marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deverá gerar relatório diariamente das solicitações de alteração do grau de prioridade, e proceder a alteração do grau de prioridade em fila de espera de todos os encaminhamentos que passam por Regulação Administrativa.

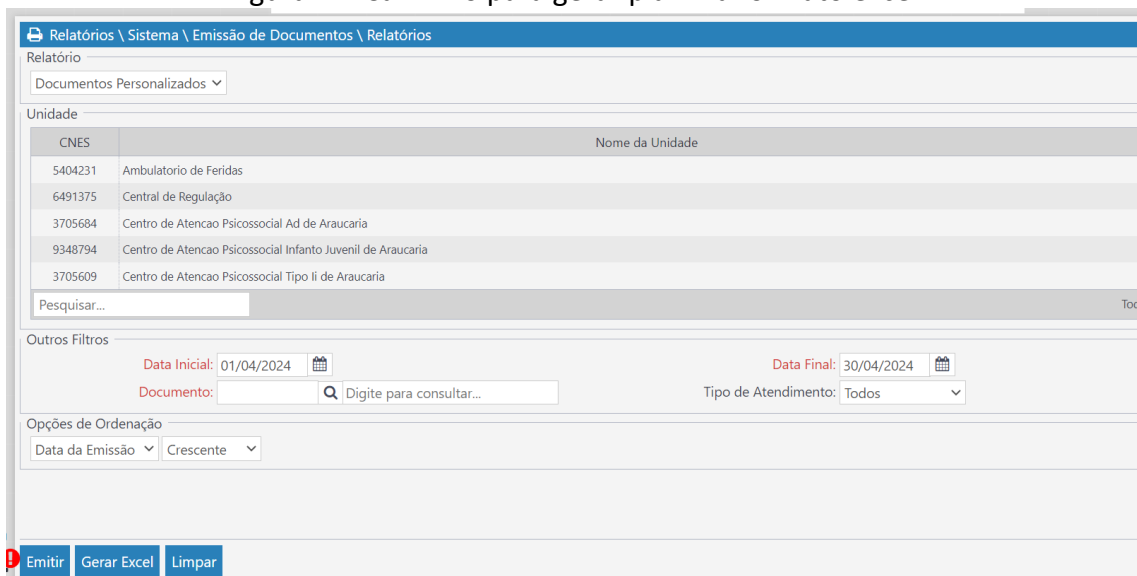


Figura 26: Caminho para gerar o relatório de solicitação de alteração do grau de prioridade



Fonte: IPM

Figura 27: Caminho para gerar planilha formato excel




Fonte: IPM

Selecione Unidade/Serviço a qual solicitou a prioridade, a data inicial e final, em documento selecione “Solicitação de Alteração do Grau de Prioridade”, tipo - todos, depois clique em emitir para gerar o relatório em formato PDF ou em Gerar excel para planilha.

Para identificar a especialidade, exame ou procedimento para o qual foi solicitado alteração do grau de prioridade, abra o formulário de solicitação na rotina Cadastro\Cientes\Cientes – Histórico do Cliente – Documentos Personalizados ou no Prontuário do Paciente.



Figura 28: Visualizar o formulário de solicitação de alteração do grau de prioridade



Cadastros \ Clientes \ Clientes  
 Informações do cliente  
 Cliente: 174591 - Paciente Teste  
 Unidade: 6 - Ubs Araucaria

Atendimento Multiprofissional | Atendimento Odontológico | Atendimento Hospitalar | CAPS | Atividade Coletiva | Medicamentos/Produtos | Benefícios | Prescrições | Familiares  
 Unificação de Cadastro | Outras Recomendações | Restrições Alérgicas | Procedimentos | Exames Requisitados | Exames Agendados | Exames Anteriores  
 Consultas Médicas Agendadas | Atendimento Com Sessões | Consultas Agendadas Fora do Município | Consultas Odontológicas Agendadas | Lista de Espera  
 ALH (Autorização de Internação Hospitalar) | APAC (Autor. de Proced. de Alto Custo) | Laudos para Autorização de Procedimentos BPA-I | TFD (Tratamento Fora do Domicílio)  
 Transportes | Ausências/Transferências/Cancelamentos | Atendimentos não Realizados | Vacinas Aplicadas | Doenças | Agravos Notificáveis (SINAN) | Agravos Notificados  
 Acompanhamento/Evolução | Contatos Telefônicos | Histórico Municipal | Prontuário Antigo | Visitas Domiciliares | Consumo Alimentar | Anamneses | Transferência Hospitalar  
 Escores de Atendimento | Documentos Personalizados | Gestações

Data	Nome do documento	Rotina	Nome da Unidade	Nome do Profissional	Especialidade	Ações
09/09/2022	Solicitação de Exames para Lacer/pr	Lista de Chegada Ambulatorial	Ubsf Dom Inacio Krause	Glécice Costa dos Anjos	Enfermeira(o)	

**Fonte:** IPM

Após identificar a especialidade, exame ou procedimento para a qual foi solicitado alteração do grau de prioridade pelo profissional assistente, o marcador deverá realizar a alteração no status de prioridade, na fila de espera.

Nos casos em que a solicitação de alteração de grau de prioridade for para duas ou mais especialidades, o marcador deverá realizar todas as alterações nas filas conforme solicitado.

### **ATENÇÃO:**

**Para as filas de espera com Regulação Administrativa e Filas internas** as alterações no *status* do grau de prioridade em fila de espera deverão ser realizadas pelo marcador/coordenador/profissional responsável do serviço/unidade, sendo que, sem esta ação o usuário não terá o grau de prioridade alterado na fila de espera.

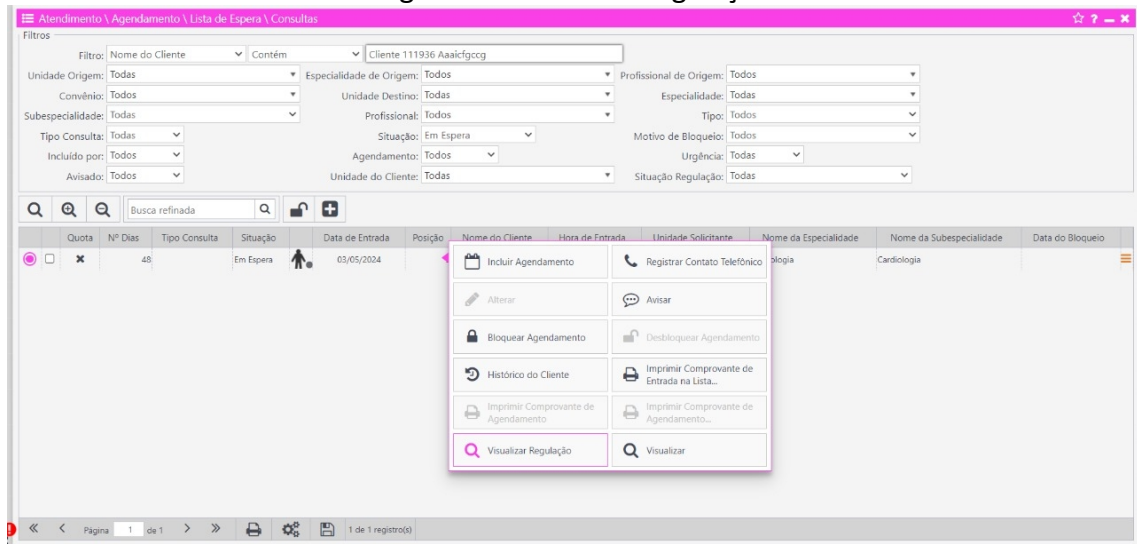
**Para as filas de espera com Regulação Técnica (especialidades reguladas – quadro 2) e Auditoria (exames/procedimentos auditados – quadro 3)**, as solicitações de alteração do grau de prioridade serão avaliadas e se aprovadas terão o *status* alterado em fila de espera exclusivamente pelo regulador.

O regulador ficará responsável por verificar se a especialidade / procedimento possui solicitação de alteração do grau prioridade.

Para especialidades / procedimentos que ainda não estão com o status “em espera”, a solicitação pode ser feita pela complementação conforme rotina já descrita anteriormente, caso contrário deve-se realizar o pedido via formulário.

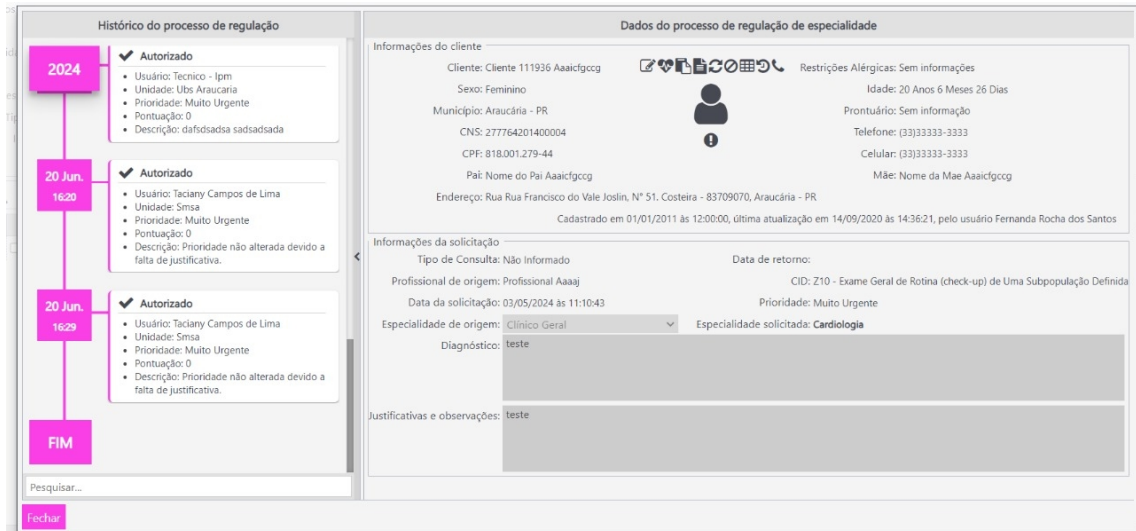
Para as solicitações de alteração do grau de prioridade de encaminhamentos com Regulação Técnica/auditoria o regulador fará nova regulação da solicitação via sistema e ficará salvo no histórico da regulação, conforme abaixo:

Figura 29: Visualizar regulação



Fonte: IPM

Figura 30: Histórico do processo de Regulação



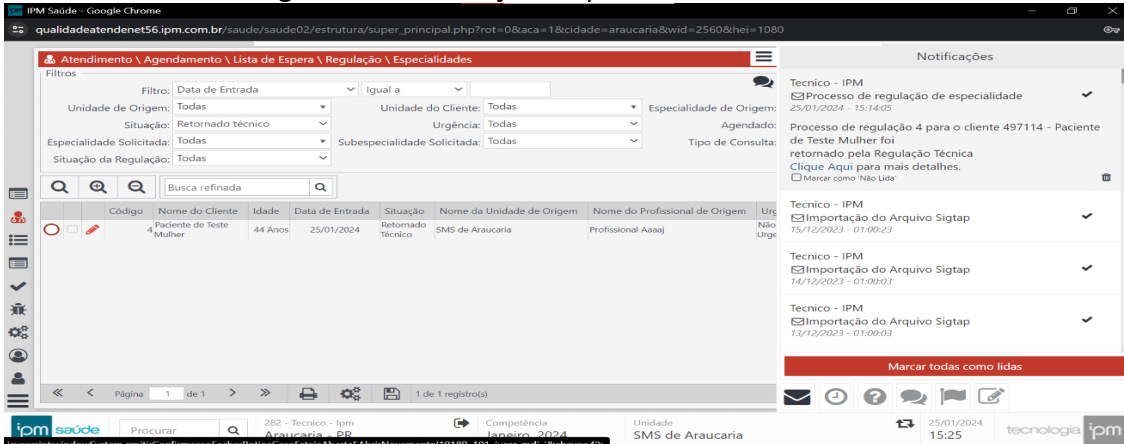
Fonte: IPM



## 15.2 Solicitações de Alteração do Grau de Prioridade Não Aprovadas pela Regulação Técnica

Nos casos em que a solicitação de alteração do grau de prioridade não for aprovada pelo regulador, o profissional solicitante receberá uma notificação com o motivo.

Figura 31: Notificação ao profissional solicitante



The screenshot shows the IPM Saúde web application. The main content area displays a table with one record:

Código	Nome do Cliente	Idade	Data de Entrada	Situação	Nome da Unidade de Origem	Nome do Profissional de Origem	Urg
4	Paciente de Teste Mulher	44 Anos	25/01/2024	Retornado Técnico	SMS de Araucaria	Profissional AaaaJ	Não Urg

On the right side, a 'Notificações' (Notifications) panel is visible, listing several messages from 'Técnico - IPM' regarding the regulation process for patient 497114.

Fonte: IPM

É possível também consultar as solicitações não aprovadas pelo regulador através da consulta da fila de espera, histórico da regulação, conforme figuras 29 e 30.

## 16. ENCAMINHAMENTOS DE PRESTADORES EXTERNOS

Encaminhamentos emitidos por prestadores externos contratados ou pactuados ao SUS poderão ser aceitos, a guia de encaminhamento precisa ser digitalizada no prontuário do usuário, inserida manualmente em fila de espera, com a data da emissão da solicitação e sinalização de que se trata de prestador externo.

**ATENÇÃO:** Caso o usuário seja proveniente da rede privada a guia de encaminhamento não poderá ser aceita, o acesso deverá ocorrer através de atendimento na Unidade de Saúde para avaliação das necessidades do usuário sendo a esta a porta de entrada para os demais serviços da Rede de Atenção à Saúde Municipal.

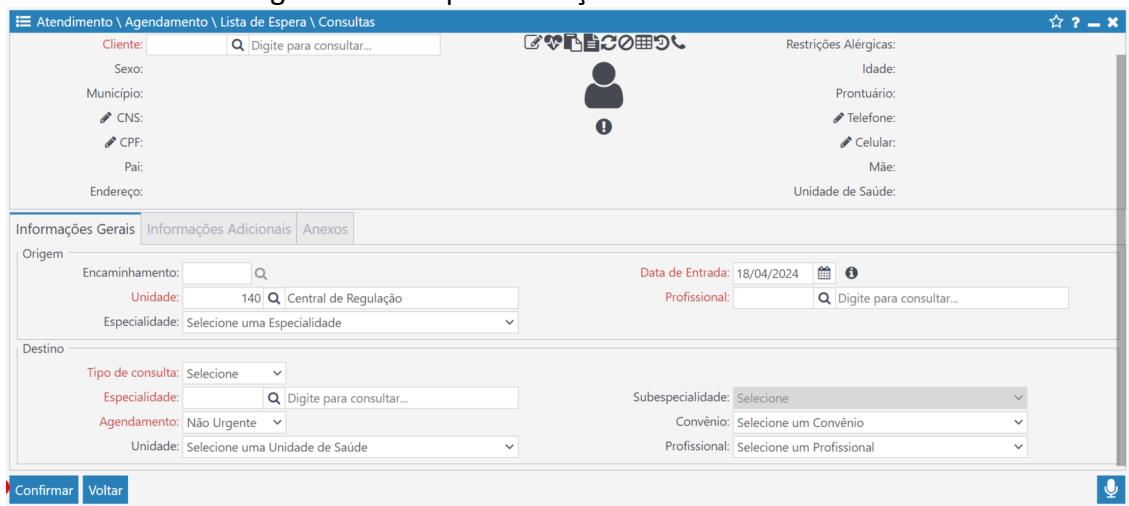


## 16.1 Inserção manual de encaminhamento em fila de espera

O marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deve digitalizar a guia emitida manualmente e inserir em fila de espera com a data de emissão correspondente, conforme descrito abaixo:

Acessa a rotina de atendimento – agendamento – lista de espera – consultas: clica no “+” insere paciente em fila de espera conforme encaminhado pelo profissional solicitante – digitaliza a guia física.

Figura 32: Tela para inserção de encaminhamento



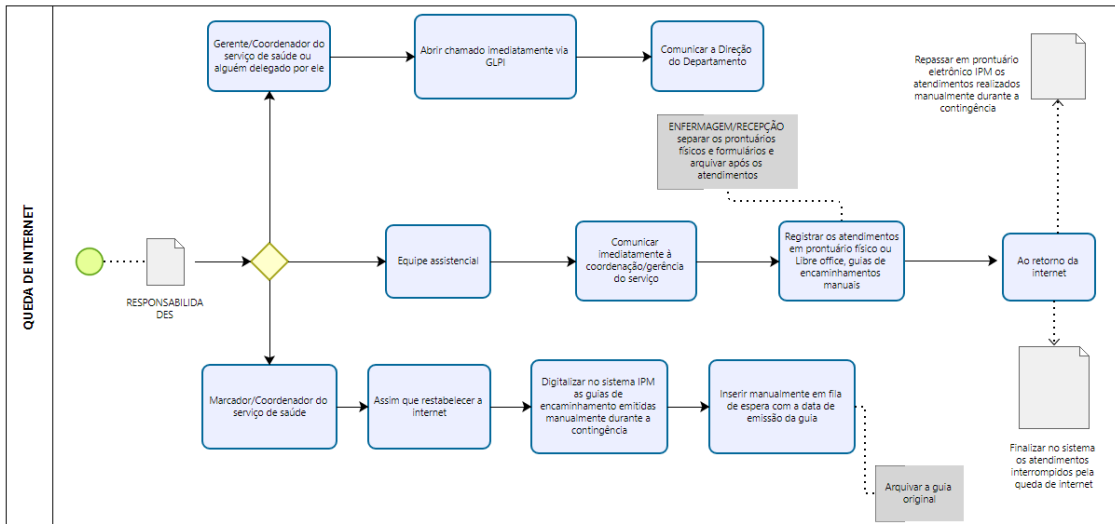
Fonte: IPM

**OBSERVAÇÃO:** O encaminhamento necessita ser digitalizado no prontuário do usuário, inserido manualmente em fila de espera, com a data da emissão da solicitação e sinalização de que se trata de período de contingência.

## 17. FLUXOS DE CONTINGÊNCIA

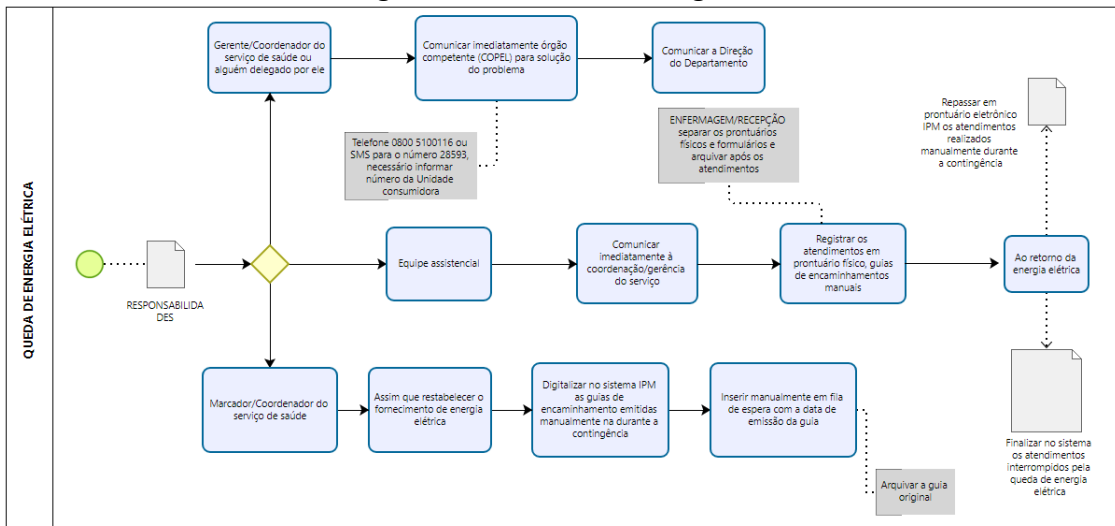
Estes fluxos foram criados para assegurar a continuidade dos atendimentos durante períodos de contingência das seguintes situações, queda de energia/internet e/ou período em que o profissional ainda não possui assinatura digital, nestas situações serão aceitas as guias de encaminhamentos emitidas e assinadas manualmente.

**Fluxograma 1: Queda de internet**



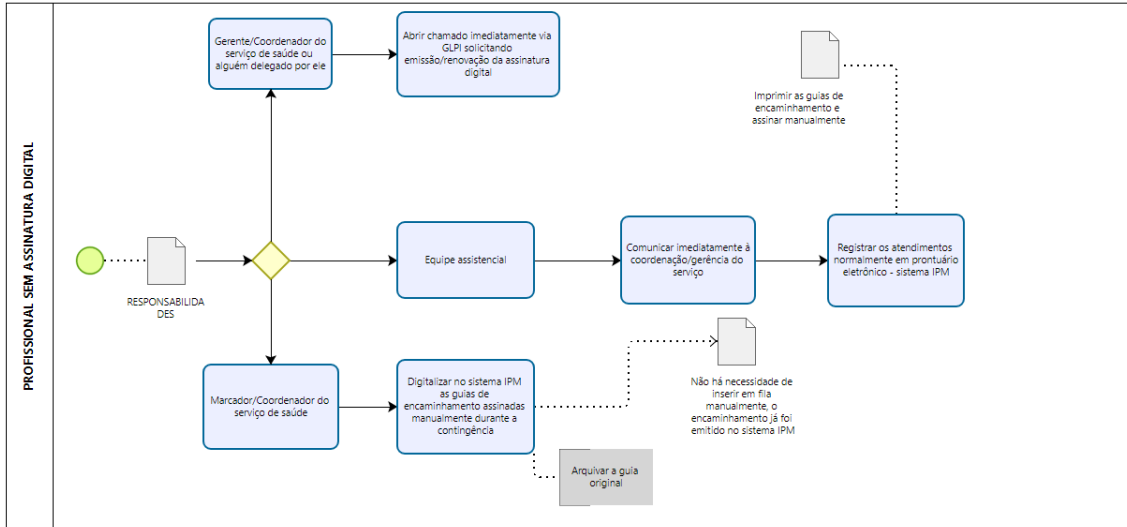
Fonte: Os autores, 2024

**Fluxograma 2: Queda de energia elétrica**



Fonte: Os autores, 2024

**Fluxograma 3: Profissional sem assinatura digital**



**Fonte:** Os autores, 2024

Da mesma forma que ocorre com os encaminhamentos de prestadores externos o marcador/coordenador/profissional responsável do serviço deve digitalizar a guia emitida manualmente nas situações de contingência e inserir em fila de espera com a data de emissão correspondente.



## 18. REFERÊNCIAS

SANTA CATARINA. Diretoria De Planejamento, Controle e Avaliação do Sus Gerência de Complexos Reguladores/Ses/Sc. **Manual de Utilização do SISREG**. Disponível em: <<https://www.saude.sc.gov.br/index.php/informacoes-gerais-documentos/regulacao-1/regulacao-manuais/12877-manual-sisreg-regulador-ambulador-28-06/file>>.

Acesso em 18 abr. 2024

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Disponível em: <[Política Nacional de Regulação do SUS](#)>. Acesso em 19 nov. 2024

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA. Protocolo de Regulação Ambulatorial. Disponível em:< [Protocolo de Regulação Ambulatorial – Clínica Médica](#)>. Acesso em 19 nov. 2024

RIO DE JANEIRO. Subsecretaria Geral. Secretaria Municipal de Saúde. **SISREG – Protocolo para o Regulador**: protocolo clínico de critérios para regulação de vagas ambulatoriais. 1.4 Rio de Janeiro, 2015. 54 p. Disponível em: <[https://www.subpav.org/download/sisreg/\\_SISREG\\_regulador\\_protocolo.pdf](https://www.subpav.org/download/sisreg/_SISREG_regulador_protocolo.pdf)>. Acesso em 19 nov. 2024



## 19. HISTÓRICO DE REVISÕES

Identificação: Protocolo Administrativo Módulo Regulação			
Edição	Elaborado por	Aprovado por	Descrição da Edição
0	DPGA, CRA, DA e SMCIT 19/11/2024	Camila Killing Santos 19/11/2024	Criação do protocolo

