



## ANEXO DELIBERAÇÃO Nº 047/CIB/2016

### DIRETRIZES PARA OPERACIONALIZAÇÃO DAS CENTRAIS DE REGULAÇÃO AMBULATORIAIS NO ESTADO DE SANTA CATARINA

**Art. 1º** REGULAMENTAR o processo de agendamento de consultas e exames especializados através do Sistema Nacional de Regulação - SISREG em Santa Catarina.

**Art. 2º** A porta de entrada do usuário no Sistema Municipal de Saúde é a Estratégia de Saúde da Família e o Serviço de Saúde de sua área de abrangência, sendo responsável pela ordenação do acesso aos serviços especializados, tendo o SISREG como ferramenta para o gerenciamento de suas cotas, organização das suas listas de espera, bem como do agendamento das consultas e exames especializados da garantia de acesso.

#### CAPÍTULO I – DA COORDENAÇÃO DO ACESSO

**Art. 3º** O Complexo Regulador Estadual é o coordenador do acesso aos serviços especializados de saúde, ambulatorial e hospitalar, sob gestão estadual, e as Centrais de Regulação Ambulatoriais Municipais e Macrorregionais, do acesso aos serviços especializados de saúde, sob gestão municipal, de acordo com as pactuações previstas na PPI - Programação Pactuada e Integrada, PDR - Plano Diretor de Regionalização, PDI - Plano Diretor de Investimentos de SC e disponibilidade de recursos municipais.

**Art. 4º** O acesso aos serviços especializados de saúde será definido a partir da aplicação de três conceitos, que são: Rotina, Prioridade e Urgência, e é a escolha do conceito que define se o acesso será disponibilizado através da Regulação ou da fila de espera. No entanto, caberá ao profissional regulador classificar o risco. As cores serão aplicadas no perfil regulador do SISREG.

§ 1º **Rotina:** são considerados “encaminhamentos de rotina”, todos aqueles que não possuem nenhuma referência quanto à gravidade e/ou prioridade de marcação.

- a) Para os encaminhamentos de rotina haverá apenas um critério de inserção na lista de espera, que é o cronológico (ordem de chegada);
- b) Os Serviços de Saúde devem inserir todos os encaminhamentos de rotina na lista de espera do SISREG na cor azul;
- c) Os casos considerados rotina serão aqueles que obtiveram a cor azul na classificação de risco e devem ser integralmente avaliados pela equipe de Serviços de Saúde.

§ 2º **Prioridade:** São aqueles encaminhamentos:

- Em que a demora na marcação altere sobremaneira a conduta a ser seguida;
  - Cujas demoras impliquem em quebra do acesso a outros procedimentos como, por exemplo: a realização de cirurgias ou consultas especializadas
  - Gestantes (para atendimento aos procedimentos inerentes ao pré-natal ou situações clínicas que podem agravar a gestação);
- a) Os Serviços de Saúde devem inserir todos os encaminhamentos prioritários na Regulação, com justificativa clínica e hipótese diagnóstica e resultados de exames realizados devendo ser inseridos na cor azul;
- a) Caberá aos reguladores avaliar cada situação e decidir com base nos critérios clínicos e de prioridade pela aprovação ou devolução, devendo aplicar a classificação de risco e ordenamento dos pacientes em espera no perfil regulador;
- b) A prioridade no atendimento deve ser registrada pelo profissional solicitante, sendo obrigatório o preenchimento da justificativa.

§ 3º **Urgência:** São os encaminhamentos que não podem, em hipótese alguma, ser inseridos e aguardar em lista de espera, sob pena de graves comprometimentos clínicos e/ou físicos ao usuário.

- a) Os Serviços de Saúde devem inserir todos os encaminhamentos de urgência na Regulação, na cor azul, com justificativa clínica, hipótese diagnóstica e resultados de exames, fornecidos pelo profissional solicitante assistente de nível superior, de acordo com os Protocolos Clínicos e de Acesso vigentes.
- b) O regulador classificará como vermelho ou amarelo os procedimentos de urgência, conforme o Protocolo de Regulação utilizado pelo regulador nas Centrais de Regulação.

§ 4º **Procedimentos 100% regulados** – são procedimentos que não podem ser inseridos em fila de espera e necessitam da descrição do quadro clínico, da hipótese diagnóstica e/ou justificativa clínica e resultados de exames, conforme o Protocolo de Acesso, além do nome do profissional e o número do Conselho Profissional correspondente.

- a) O regulador aplicará a classificação de risco e somente para os procedimentos 100% regulados, deverá ordenar no ambiente da regulação todos os casos, quais sejam vermelhos, amarelos, verde ou azuis, sendo facultativo a devolução dos casos azuis de volta para a atenção básica.
- b) É **vetada** a inserção de casos urgentes e procedimentos 100% regulados na lista de espera.

## **CAPÍTULO II – DA LISTA DE ESPERA E MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES**

**Art. 5º** Todos os procedimentos conceituados como rotina e classificados como azul, deverão ser inseridos na Lista de Espera do SISREG, quando houver, gerando uma organização por Serviço de Saúde e por especialidade, que resultará em agendamentos de acordo com a ordem cronológica e a cota de cada unidade.

**Art. 6º** A utilização do SISREG através da Central Estadual de Regulação Ambulatorial deverá ser procedida somente para os procedimentos ainda sem oferta no SISREG Municipal, devendo neste caso, seguir as regras de inserção da Central Estadual e estar de acordo com as pactuações da PPI vigentes.

### **CAPÍTULO III – DO AGENDAMENTO DE RETORNO PARA CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

**Art. 7º** O agendamento de retornos será realizado pelos Núcleos Internos de Regulação - NIR e/ou Ambulatório, obedecendo aos seguintes critérios:

- O marcador deve verificar junto ao usuário, se existem exames para serem mostrados e se já está com os resultados;
- Verificar o prazo mínimo estipulado pelo profissional assistente, quando houver, para a marcação da consulta de retorno;
- A solicitação de retorno deverá ser realizada com o mesmo número de Cartão Nacional de Saúde que foi realizado a primeira consulta;
- Os retornos devem ser agendados no serviço onde o paciente foi atendido e nunca via regulação, como primeira consulta, no SISREG.

§ 1º É facultativo para cada Central de Regulação Ambulatorial o agendamento dos retornos. Podendo ser agendado pela Central de Regulação, Unidades de Saúde, com vaga em tela ou diretamente pelo prestador de serviço.

§ 2º Os agendamentos dos retornos devem seguir as normativas estabelecidas na Deliberação nº 104/CIB/2018, de 03 de maio de 2018.

### **CAPÍTULO IV – DO CANCELAMENTO DE SOLICITAÇÕES**

**Art. 8º** Cancelamento: É o ato de excluir procedimentos no SISREG, podendo ocorrer nas seguintes situações:

§ 1º Procedimentos pendentes na lista de espera – são aqueles que ainda não foram agendados, mas guardam um lugar na lista de espera para um determinado procedimento.

- a) O cancelamento desses procedimentos deve ser feito pela Central de Regulação ou pela Unidade de Saúde solicitante, por meio de e-mail ou outra

forma oficial, e é obrigatório o encaminhamento do nome do usuário, código da solicitação e o motivo do cancelamento;

- b) Será permitido ao Serviço de Saúde excluir o usuário da Lista de Espera, quando:
- Ao contatá-lo, o telefone for inexistente, não completar a ligação ou ter sido modificado por qualquer natureza;
  - Na tentativa de localização, por meio do Agente Comunitário de Saúde, seu endereço estiver errado, impedindo a sua localização;
  - Desistir da realização do procedimento (consulta ou exame);
  - De seu falecimento;
  - De mudança de cidade;
  - Houver comprovadamente, duplicidade na inserção da lista de espera.

§ 2º Procedimentos aprovados – são aqueles que foram agendados e possuem local, data e hora de atendimento. Podem ter sido marcados pela lista de espera, pela regulação, ou pelo marcador com vaga na tela. O cancelamento desses procedimentos deve ser feito atendendo solicitação do usuário, (que deverá devolver a autorização do SISREG) ou quando as tentativas de localização do usuário não obtiveram sucesso. Devem ser realizados pela Unidade Solicitante, sendo obrigatória a retenção da autorização do agendamento na Unidade.

§ 3º Procedimentos inseridos inadequadamente na regulação – e que tenham sido devolvidos pelos reguladores com a indicação de cancelamento. Para esta situação, o cancelamento deve ser feito pelo marcador, na opção “Nova Situação” – cancelamento.

**Art. 9º** Os Serviços de Saúde devem realizar o cancelamento no SISREG com antecedência mínima de **72 horas** da data de realização do procedimento, no caso da Central Estadual de Regulação Ambulatorial. No caso dos Municípios, o prazo de antecedência de cancelamento fica sob seu critério, para fins de aproveitamento da vaga.

## **CAPÍTULO V – DAS ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL**

**Art. 10º** Ao Administrador do SISREG compete:

I - Ativar ou desativar Unidades de Saúde (públicas, filantrópicas ou privadas), previamente configuradas no SISREG, através de carga de arquivos advindas do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES);

II - Cadastrar todos os operadores: solicitantes (marcadores); executantes (prestadores públicos, filantrópicos e privados); reguladores (médicos, dentistas e outros) e administradores do sistema. Para o cadastro do operador solicitante, é necessário o

encaminhamento do **Termo de Responsabilidade**, assinado pelo coordenador da unidade e pelo operador solicitante(Anexo);

III - Conferir a lista de profissionais das Unidades de Saúde (Solicitantes e Executantes). Cadastrar, vincular ou excluir os Profissionais de nível superior, mediante solicitação por escrito do Coordenador Local;

IV - Cadastrar e configurar todos os procedimentos oferecidos pelo SISREG;

V - Programar os parâmetros que serão utilizados pelo sistema;

VI - Cadastrar os Tetos dos procedimentos/Unidades, apontados pelas Áreas de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria;

VII - Criar, alterar ou excluir as escalas (agendas) de procedimentos (consultas e exames especializados) por prestador (públicos, filantrópicos ou privados);

VIII - Cadastrar a PPI no SISREG - Ação exclusiva de Controle e Avaliação que poderá ser realizada pelo administrador do SISREG somente com autorização formal das Áreas de Controle, Avaliação e Auditoria;

IX - Cadastrar as cotas por unidade, indicadas pelas Áreas de Controle e Avaliação, responsável por reavaliar trimestralmente os parâmetros de definição das cotas;

X - Cadastrar as proximidades no sistema;

XI - Ajustar as cotas das unidades, de acordo com o monitoramento do SISREG;

XII - Garantir o suporte técnico do sistema aos operadores, às Unidades Executantes, Unidades Solicitantes (Centros de Saúde), e todos os municípios pactuados;

XIII - Autorizar os cancelamentos das consultas e exames, de acordo com o Art. 8º desta normativa, garantindo o reaproveitamento das vagas;

XIV - Realizar inserção de agendas e profissionais, além de realizar alterações e fechamento das agendas necessárias, mediante liberação da autorização do pedido;

XV - Promover treinamentos e atualização dos profissionais envolvidos direta ou indiretamente com o SISREG. Entre os envolvidos diretamente com o sistema, destacamos os seguintes profissionais: administradores, reguladores, solicitantes (marcadores), executantes (prestadores) e Coordenadores dos Centros de Saúde. Entre os envolvidos indiretamente com o SISREG, destacamos: profissionais das unidades locais de saúde, profissionais atuantes nas diferentes áreas da atenção básica e especializada, além dos profissionais vinculados a programas de atenção à saúde;

XVI - Participar das revisões trimestrais das cotas realizadas pela Área de Controle e Avaliação;

XVII - Monitorar continuamente a atuação da rede municipal de saúde no SISREG e os resultados apresentados a partir da supervisão com a divulgação das informações;

XVIII - Participar da construção das normas e protocolos relativos à garantia de acesso;

XIX - Auxiliar a Área de Controle e Avaliação na elaboração dos relatórios de monitoramento e outros de interesse da Gestão;

XX - Participar ativamente do processo de contratualização;

XXI - Seguir as orientações aprovadas por meio da Deliberação CIB nº 43/2018, para inserção dos consórcios no sistema SISREG.

**PARÁGRAFO ÚNICO: É vetada a configuração de agendas por ordem de chegada, exceto de GRUPO DE EXAMES, para evitar aglomerações nas Unidades do Sistema Prisional, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de especialidades e Hospitais.**

## **CAPÍTULO VI – DAS ATRIBUIÇÕES DO OPERADOR SOLICITANTE**

**Art. 11º** O operador solicitante é o profissional responsável pela inserção das solicitações no SISREG de consultas, exames, procedimentos e cirurgias eletivas.

§ 1º O operador solicitante deverá estar cadastrado no CNES da Unidade de Saúde sob gestão municipal e/ou Estadual, definida pela Central de Regulação como solicitante no SISREG.

§ 2º Preferencialmente deverão ser solicitantes as Unidades Básicas de Saúde, incluindo as Unidades do Sistema Prisional, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de especialidades e Hospitais.

PARAGRAFO ÚNICO: As Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de especialidades, Núcleos Internos de Regulação e Hospitais só poderão solicitar os procedimentos ambulatoriais de agendas internas autorizadas pela Central de Regulação ou solicitações de internação hospitalar permitidas conforme Deliberações vigentes.

§ 3º Caso necessário e, dependendo do tamanho da Central de Regulação e da cobertura da atenção especializada, poderão excepcionalmente ser configuradas como solicitantes/executantes, os ambulatórios especializados.

**Art. 12º** Compete ao operador solicitante:

- I - Participar do treinamento introdutório no SISREG, antes de iniciar o uso do sistema;
- II - Ser responsável pela organização e inclusão no SISREG, de todos os procedimentos deixados pelos usuários na Unidade, respeitando os critérios de Rotina, Prioridade e Urgência citados no Art. 4º desta instrução normativa;
- III - Participar de todos os treinamentos/atualizações oferecidos pela Área de Regulação do SISREG.

**Art. 13º** São atribuições diárias do operador solicitante:

- I - Ler a tela inicial de avisos do SISREG;
- II – Consultar as solicitações no SISREG em “Consulta Amb”, opções: agendados pela lista de espera e agendados pela regulação, realizar a impressão dos agendamentos e providenciar o contato com os usuários, em até 72 horas anterior à data da realização da consulta/exame/procedimento;
- III – Consultar as solicitações no SISREG em “Consulta Amb”, opções: pendentes na fila de espera para acompanhamento e devolvidos pela regulação, para providenciar os dados complementares e reenviar no prazo máximo de 10 dias úteis;

PARÁGRAFO ÚNICO: Em casos de necessidade urgente de informações a Unidade deverá encaminhar os dados com a maior brevidade possível e comunicar a Central de Regulação.

IV - Marcar as **solicitações de retorno**, quando incumbência, de acordo com as recomendações do Artigo 7º, bem como, de outras recomendações indicadas pelo profissional especialista e normativas aprovadas pela CIB. Após a marcação do retorno, imprimir a Ficha de Autorização do SISREG e encaminhar para a recepção para que o usuário seja avisado;

V - Inserir as solicitações **urgentes na regulação**, conforme descreve o artigo 4º;

VI - Inserir as solicitações **prioritárias na regulação**, de acordo com as disposições do artigo 4º;

VII - Incluir as solicitações de **rotina na fila de espera** respeitando a ordem cronológica dos pedidos, de acordo com o artigo 5º;

VIII - Sensibilizar os pacientes para comunicação da desistência, no máximo **03 a 05 dias** antes da data marcada, para que a Unidade de Saúde possa cancelar o agendamento no sistema SISREG e a vaga possa ser reaproveitada pela Regulação;

IX - Verificar os Termos de Garantia de Acesso da PPI Ambulatorial do Município, antes da inserção das solicitações no SISREG pois os agendamentos também estão condicionados as cotas definidas através da Programação Pactuada Integrada – PPI da Assistência Ambulatorial e dos Termos de Garantia de Acesso inclusive dos Termos da Alta Complexidade, onde cada Central de Regulação configura no SISREG “Cota-PPI-Ambulatorial” às respectivas Secretarias Municipais de Saúde;

X - Verificar as orientações, aprovadas por meio da Deliberação CIB nº 43/2018, quanto à regulação da oferta dos consórcios no sistema SISREG;

XI - Consultar no SISREG na opção “Consulta Amb. – Solicitações – Paciente – CNS Cartão Nacional de Saúde” se já existe solicitação pendente para este paciente, evitando os casos de duplicidade, bem como verificar se o paciente já está com solicitação aprovada (foi atendido) antes de inserir uma solicitação no SISREG;

XII -O operador solicitante pode, em qualquer tempo, solicitar ao Coordenador do Serviço de Saúde, novo treinamento ou atualização no SISREG, caso tenha dificuldade para operar a ferramenta, ou sinta-se inseguro. Devendo o Coordenador solicitar à Área de Regulação o agendamento;

XIII -O operador solicitante poderá transcrever a conclusão diagnóstica dos Exames nas solicitações do sistema SISREG;

**Art. 14º** O operador solicitante deverá manter sigilo dos dados contidos nas requisições de exames/consultas.

**Art. 15º** É **vetado** ao operador solicitante:

I - Inserir e/ou agendar exames no SISREG, que tenham rasuras, ou tenham sido acrescentados à caneta nas requisições. Neste caso, o profissional assistente do usuário deverá refazer o pedido;

II - Receber, inserir e/ou agendar os pedidos (exames ou encaminhamentos) no SISREG, que não estiverem devidamente assinados pelo profissional (com o registro no respectivo conselho profissional). Para as requisições não informatizadas é obrigatório o nome completo, nº do conselho de classe do profissional e assinatura;

III - Realizar qualquer agendamento ou inserção na lista de espera, de usuários fora da ordem cronológica de chegada à Unidade;

IV - Inserir justificativas não descritas na requisição/encaminhamento, em solicitações enviadas para a regulação;

V - Solicitar o cancelamento de procedimentos: sem o conhecimento do usuário, ou após a data da realização do procedimento/consulta.

## **CAPÍTULO VII – DAS ATRIBUIÇÕES DA RECEPÇÃO DE SOLICITAÇÕES**

**Art. 16º** São atribuições da recepção de solicitações:

I - Receber os pedidos de consultas e exames e outros encaminhamentos de unidades públicas ou contratualizadas pelo Sistema Único de Saúde, bem como, a atualização dos dados cadastrais dos usuários;

II - Conferir rigorosamente os seguintes dados: nome completo (sem abreviaturas), a data de nascimento, nome da mãe, endereço completo, telefone (convencional e celular) e Cartão Nacional do SUS, informando que a consulta/exame será disponibilizada de acordo com a oferta e classificação de risco, bem como poderá ser agendado dentro ou fora do Município, de acordo com a PPI e a oferta de Consórcios;

III - Verificar, antes de receber o pedido para agendamento, se a requisição é original e se constam assinatura, nome completo e nº do conselho de classe do profissional solicitante. Os casos de cópias, requisições sem assinatura, nome completo ou nº do conselho de classe deverão ser devolvidas aos usuários para regularização dos mesmos;

IV - Orientar o usuário, quando receber o pedido para marcação de exames ou consultas, que este deverá comunicar à unidade de saúde, alterações em seus dados cadastrais;

V - A recepção deverá informar ao usuário, após a marcação do procedimento pelo SISREG, a data e o local de agendamento, além de solicitar que o usuário **retire a requisição até 72 horas antes da data agendada para realização do seu exame/procedimento**;

VI - Separar e encaminhar para o coordenador da unidade de saúde, caso o usuário não seja localizado, conforme descrito no **Artigo 9º**, para que sejam tomadas as devidas providências;

VII - No ato da entrega da Ficha de Autorização do SISREG para o usuário, a recepção deverá informar as responsabilidades do usuário perante o SUS, enfatizando os prejuízos ocasionados pelas faltas e sobre a atuação do Ministério Público nestas situações;

VIII - Esclarecer, nos casos de dúvidas sobre exames e consultas realizados pelo SUS, que os profissionais mais indicados para esclarecimento, são: o Médico, o Enfermeiro, o



Dentista, outros profissionais de nível superior que atuem na Unidade e o Coordenador do Serviço de Saúde que devem consultar a Tabela Unificada do SUS, através do SIGTAP – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos do SUS, possível de ser acessada pelo endereço eletrônico <http://sigtap.datasus.gov.br>.

## **CAPÍTULO VIII – DAS ATRIBUIÇÕES DA UNIDADE EXECUTANTE (Prestador público, filantrópico ou privado contratualizados)**

**Art. 17º** São consideradas unidades executantes, qualquer entidade: pública, filantrópica ou privada; hospitalar ou ambulatorial, devidamente cadastrada no CNES e que realizem procedimentos especializados em saúde para o SUS.

**Art. 18º** São Unidades Executantes no SISREG:

I - Todas as Unidades Especializadas de Serviços de Saúde que prestem serviços para o SUS;

II - Todos os Prestadores: Filantrópicos ou Privados contratualizados através de Chamada Pública Municipal, **devendo disponibilizar, integralmente pelo SISREG**, todos os serviços contratados; e

III - Os Consórcios.

**Art. 19º** É obrigatória a participação das unidades executantes em todos os treinamentos/atualizações oferecidos pelo SISREG.

**Art. 20º** São atribuições diárias das Unidades Executantes:

I - Ler a tela inicial de avisos do SISREG;

II - Consultar as agendas e operacionalizar o atendimento;

III - Realizar no prazo máximo de 72 horas a confirmação dos procedimentos, por meio do nº chave do sistema SISREG;

IV - Registrar a falta dos pacientes no sistema SISREG, incluindo a justificativa;

V - Preparar mensalmente o relatório de faltosos por Serviço de Saúde, encaminhando para a Área de Controle e Avaliação.

**Art. 21º** Todas as Unidades Especializadas de Serviços de Saúde que prestem serviços para o SUS, deverão oferecer a sua oferta na proporção mínima de 50% para 1ª consultas.

§ 1º Este percentual, excepcionalmente, poderá ser alterado mediante acordo com a Superintendência de Serviços Especializados e Regulação - SUR da SES, conforme especificidades da especialidade.

§ 2º Todos os serviços terão o prazo de 180 dias, a contar da data de aprovação desta normativa, para adequação das suas agendas.

§ 3º Estas recomendações são atribuídas à Central Estadual de Regulação Ambulatorial, no caso dos Municípios, a distribuição fica à critério da gestão.

## **CAPÍTULO IX – DAS ATRIBUIÇÕES DO REGULADOR/AUTORIZADOR NO SISREG**

**Art. 22º** Ao Regulador, de acordo com a Portaria SES nº 313 de 28/04/2015, que atribui ao Médico Regulador à função de Autoridade Sanitária, compete avaliar todos os casos encaminhados para a Central de Regulação Ambulatorial do SISREG e com base em protocolos de acesso e regulação, classificar o risco, priorizando o agendamento de acordo com a condição clínica de cada paciente: autorizar, encaminhar para a lista de espera somente para os procedimentos que não são 100% regulados e devolver.

§ 1º Fica **vetado** ao regulador negar as solicitações, exceto nos casos de depuração de fila.

§ 2º Nos casos de inserções indevidas ou outras condições, o regulador deverá devolvê-las com a justificativa.

**§ 3º Fica estabelecido o prazo de 07 dias úteis para avaliação de solicitações em regulação.**

**Parágrafo Único: O regulador deverá proceder a classificação ou devolução neste prazo, podendo excepcionalmente ocorrer o atraso nos casos de férias, afastamentos de licença prêmio ou tratamento de saúde, exoneração, volume de entrada extraordinária como mutirões e reorganizações de agendas.**

**Art. 23º** A ação regulatória deve ser realizada por médicos, dentistas e outros profissionais de áreas afins (nível superior), preferencialmente regulando as especialidades da sua profissão (por exemplo: médicos para as agendas médicas, dentistas para as agendas de odontologia, fisioterapeuta para as agendas de fisioterapia) com a função de checar as evidências clínicas, científicas ou fluxos existentes para o correto agendamento de consultas e exames especializados.

§ 1º A regulação das consultas e exames médicos deverá ser feita exclusivamente por médicos, baseada na Portaria SES nº 313 de 28/04/2015.

§ 2º Para atuar como regulador o profissional deve fazer parte da equipe atuante na Central de Regulação e cumprir carga horária na Central de Regulação.

§ 3º No caso dos médicos reguladores que também atuam na rede especializada de saúde, é vetada ao regulador a regulação de procedimentos solicitados e/ou realizados por ele na rede assistencial.

**Art. 24º** É obrigatória a participação dos Reguladores em todos os treinamentos/atualizações oferecidos pelo SISREG.

**Art. 25º** Cabe aos reguladores participarem da elaboração dos protocolos de acesso e regulação em conjunto com os técnicos da Atenção Primária, da Média Complexidade, dos Programas de Atenção à Saúde, Vigilância em Saúde, a fim de facilitar a Assistência à Saúde da população.

## **CAPÍTULO X – DAS ATRIBUIÇÕES DO AUTORIZADOR ADMINISTRATIVO NO SISREG**

**Art. 26º** Ao autorizador administrativo compete avaliar todos os casos encaminhados para a Central de Regulação do SISREG, fazendo a gestão das vagas de consultas e exames cujos encaminhamentos sejam considerados de rotina ou prioridade conforme o Art. 4º, tais como planejamento familiar, exames pré-operatórios, exames pré-natal, retornos, fluxos epidemiológicos, com base em protocolos de acesso e regulação pré-estabelecidos obedecendo à ordem cronológica ou critérios de prioridade, podendo autorizar, devolver, ou encaminhar para a lista de espera.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** É **vetado** ao autorizador administrativo a regulação médica.

**Art. 27º** A ação de autorizador administrativo poderá ser realizada por médicos, dentistas, enfermeiros e outros profissionais de áreas afins, preferencialmente de nível superior, com a função de checar o fluxo estabelecido para o correto agendamento de consultas e exames especializados, mediante consenso e aprovação da equipe reguladora da Central de Regulação.

## **CAPÍTULO XI – DAS ATRIBUIÇÕES DAS ÁREAS DE REGULAÇÃO, CONTROLE, AVALIAÇÃO E AUDITORIA**

**Art. 28º** Às Áreas de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria competem:

- I - Coordenar o processo de implantação do SISREG em todos os Municípios de sua referência;
- II - Realizar monitoramento das ações de Média e Alta Complexidade ambulatorial sob Gestão Municipal;
- III - Coordenar a elaboração e divulgação dos relatórios de monitoramento da Atenção Especializada, mediante avaliação dos dados apresentados no SIA – Sistema de Informação Ambulatorial, SIH – Sistema de Informação Hospitalar e do SISREG;
- IV - Atuar junto à Comissão de Contratualização de Serviços Especializados de Saúde e responder integralmente pela gestão de todos os contratos e convênios firmados com a SMS;
- V - Coordenar o Processo de Pactuação de serviços especializados de saúde, com os municípios de sua área de abrangência, conforme PPI e de acordo com o cronograma do Pacto pela Saúde;

VI - Acompanhar e avaliar a assistência aos serviços especializados sob gestão municipal;

VII - Realizar as atividades de Planejamento, Gerenciamento e Avaliação dos serviços próprios e conveniados pela Secretaria Municipal de Saúde;

VIII - Responder pela programação dos treinamentos e atualizações do SISREG para a rede Municipal e Macrorregião (quando couber);

IX - Coordenar o processo de elaboração e atualização das normativas vigentes;

X - Coordenar o processo de elaboração dos parâmetros que serão aplicados na definição das cotas. Devendo seguir a PPI - Programação Pactuada e Integrada.

XI - Considerar os parâmetros populacionais, número de equipes de saúde da família, além de necessidades locais e áreas de interesse social, para a elaboração das cotas;

XII - Revisar as cotas a cada trimestre com a participação das Áreas de Atenção Primária, Regulação, Controle, Avaliação e Média Complexidade;

XIV - Encaminhar trimestralmente para a Área de Regulação a reprogramação das cotas por Unidade.

## **CAPÍTULO XII – DAS ATRIBUIÇÕES DA CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL**

**Art. 29º** A Central de Regulação Ambulatorial deve operar o SISREG e garantir, através de sua equipe de Reguladores, o atendimento a todos os casos que necessitem da aplicação do Princípio da Equidade, contido na Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde. Também é responsável pela organização do acesso aos exames de alto custo, desde a abertura dos processos (pelo usuário), sua organização e gerenciamento (através de listas de espera, se necessário) e posterior autorização e agendamento.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A Central Estadual de Regulação Ambulatorial é responsável pela coordenação do processo de elaboração dos Protocolos de acesso e regulação, a serem utilizados pela Rede Municipal de Saúde, podendo o Município adotar e/ou utilizar os seus próprios Protocolos, desde que alinhados com as Deliberações dos Protocolos aprovados pela CIB.

**Art. 30º** Os procedimentos de alto custo são gerados através de APAC (Autorização de Procedimentos de Alto Custo) e BPA-I (Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado) sendo 100% regulados e com fluxo específico de acesso.

§ 1º Os fluxos de acesso aos procedimentos de alto custo obedecem a seguinte ordem:

- O médico assistente do usuário deve solicitar o procedimento de alto custo em formulário próprio de APAC, com descrição da hipótese diagnóstica e justificativa clínica;

- O Serviço de Saúde deve orientar o usuário sobre os documentos/exames necessários para ser procedida a abertura do **Processo de autorização de procedimentos de alto custo** ou inserção na Regulação SISREG dos procedimentos permitidos;
- Nos casos em que há necessidade da abertura do processo de alto custo, o usuário recebe um número de protocolo, que servirá para o acompanhamento do processo;
- Diariamente os processos são encaminhados para a Central de Regulação;
- Os processos são analisados pelos reguladores e após aplicação de critérios clínicos, podem:
  - I - Autorizar a realização do procedimento;
  - II - Devolver devido a inconsistências, dados incompletos e/ou falta de exames complementares;
- Depois de avaliados e iniciados, os processos de alto custo são ordenados em listas de espera.
- Para cada procedimento de alto custo existe uma cota mensal de agendamento, que é pactuada entre os Municípios e o Estado, e deliberada na Comissão Intergestores Bipartite – CIB.

### **CAPÍTULO XIII – DAS ATRIBUIÇÕES DA ÁREA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA NO SISREG**

**Art. 31º** Compete à Área de Atenção Especializada:

- I - Acompanhar e avaliar o processo de trabalho referente ao SISREG;
- II - Acompanhar os resultados oficiais do monitoramento em conjunto com as Áreas de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria o uso das cotas e a redistribuição das mesmas se necessário;
- III - Acompanhar e avaliar, em conjunto com as Áreas de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria, a lista de especialidades, bem como eventuais alterações de inclusão e exclusão de serviços;
- IV - Colaborar com as demais atividades desempenhadas no tocante as atribuições desta Normativa;
- V - Participar ativamente coordenando a construção e atualização de fluxos de acesso e normativas vigentes, na média complexidade;
- VII - Gerenciar todos os Recursos Humanos envolvidos nos serviços de Média Complexidade;

### **CAPÍTULO XIV – DAS ATRIBUIÇÕES DOS DISTRITOS SANITÁRIOS NO SISREG, QUANDO EXISTENTES NO MUNICÍPIO:**

**Art. 32º** Compete ao Distrito Sanitário de Saúde:

- I - Assumir a supervisão do SISREG nas Unidades de sua área de abrangência;
- II - Participar ativamente na construção e atualização das normativas vigentes, nos treinamentos, atuando como multiplicador das informações;
- III - Acompanhar o processo de trabalho dos servidores diretamente envolvidos com o SISREG, dando os encaminhamentos necessários para a solução de problemas técnicos e administrativos nas unidades sob sua responsabilidade;
- IV - Acompanhar, através da supervisão nas unidades, o uso das cotas, devendo solicitar a redistribuição ou alteração das mesmas conforme a necessidade local;
- V - Comparecer às reuniões e treinamentos realizados pela Área de Regulação do SISREG;
- VI - Acompanhar os resultados oficiais do monitoramento das unidades de saúde sob sua responsabilidade;
- VII - Manter o CNES atualizado (profissionais, novos serviços, novas unidades e CBO) junto aos setores responsáveis. O SISREG utiliza as bases nacionais, devendo estar sempre atualizados os seus dados;
- VIII - Encaminhar e manter atualizado na Área de Média Complexidade a relação de todos os especialistas que atendem na unidade para a inclusão das agendas no SISREG.

## **CAPÍTULO XV – DAS ATRIBUIÇÕES DO COORDENADOR DO SERVIÇO DE SAÚDE NO SISREG**

**Art. 33º** Compete à Coordenação dos Centros de Saúde:

- I - Participar dos treinamentos (Introdutório e Atualizações) para o uso da ferramenta SISREG e dominar as funções disponíveis no sistema de regulação;
- II - Supervisionar diretamente as ações do marcador do SISREG;
- III - Determinar a organização do fluxo interno do Serviço de Saúde, quanto ao processo de agendamento de consultas e exames especializados (organização da sala da marcação, recepção, organização das listas de espera, etc.);
- IV - Na ausência do operador solicitante é o Coordenador o profissional responsável pela execução ou delegação das atividades de marcação, conferência e impressão das autorizações do SISREG;
- V - Acompanhar os encaminhamentos de retorno, prioritários e de urgência mensalmente;
- VI - Acompanhar, junto ao marcador, o uso das cotas, as faltas e os cancelamentos realizados pela sua Unidade;
- VII - Solicitar à Área de Regulação senha para os marcadores, mediante a assinatura do Termo de Compromisso;

VIII - Comunicar à Área de Regulação o cancelamento da senha para marcadores que não exercem mais esta função na unidade de saúde;

IX - É responsabilidade do Coordenador da Unidade encaminhar para treinamento no SISREG, novos servidores que exercerão a função de marcador, ou aqueles que mesmo treinados, possuem dificuldade na utilização da ferramenta;

X - Coordenar o processo de regulação local, que culminará na decisão de quais casos serão inseridos na fila de espera e quais irão para regulação, além de coordenar o processo de gerenciamento da fila de espera no SISREG.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Fica **vetado** ao coordenador alterar a classificação de risco e os dados clínicos das solicitações de agendamento. Em caso de necessidade, deve-se incluir mais dados clínicos atualizados na solicitação, ela deve ser devolvida para a UBS e reenviado com novos dados para reavaliação pelo médico regulador.

**Art. 34º** Para os Coordenadores das Unidades Executantes compete também:

XI - Avisar com antecedência de 60 dias, por comunicação interna, ao Administrador do SISREG, os afastamentos de profissionais por férias, Congressos, Licenças e outros;

XII - Solicitar por Comunicação Interna/Ofício, as alterações nos horários de agenda, solicitação de afastamento e fechamento de agenda;

XI - Comparecer às reuniões, treinamentos convocados pela Área de Regulação;

XII - Apresentar os resultados oficiais do monitoramento ao Conselho Local de Saúde;

XIII - Manter sigilo dos dados contidos nas requisições de exames/consultas.

PARÁGRAFO ÚNICO: Fica **vetado** ao coordenador alterar a classificação de risco e os dados clínicos das solicitações de agendamento.

## **CAPÍTULO XVI – DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS DO SUS**

**Art. 35º** São responsabilidades do usuário do SUS:

I - Manter seus dados cadastrais atualizados para que possa ser avisado das marcações realizadas;

II - Retirar a Ficha de Autorização do SISREG no prazo máximo de 72h antes da data da realização da consulta e/ou exame agendados. **O não cumprimento do prazo de 72 horas para a retirada da ficha de autorização do SISREG torna o Serviço de Saúde autorizado a solicitar o cancelamento da marcação e transferência da vaga para outro usuário da lista de espera;**

III - Quando o usuário não puder comparecer na data e horário agendado para a realização do procedimento é de sua responsabilidade ligar para a unidade solicitando o cancelamento e/ou remarcação do agendamento, informando o motivo do mesmo;

PARÁGRAFO ÚNICO: Será elaborada uma Deliberação específica sobre o absenteísmo dos usuários, que tratará das responsabilidades para aqueles que faltarem aos procedimentos agendados.

## **CAPÍTULO XVII – DA PARTICIPAÇÃO DO TELESSAÚDE SC - A Teleconsultoria como ferramenta para ampliação da resolutividade na Atenção Básica**

**Art. 36º** A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação do Estado aprovou em CIB, por meio da Deliberação nº 142/CIB/2016, a utilização da Teleconsultoria compulsória no fluxo de encaminhamento para consulta em especialidades médicas de Endocrinologia, Reumatologia, Nefrologia, Neurologia, Gastroenterologia e Hematologia da Central Estadual de Regulação Ambulatorial (CERA), podendo também ser adotado pelas Centrais de Regulação Municipais.

§ 1º O serviço de Teleconsultoria nas referidas especialidades está disponível para todos os médicos (ou outro profissional habilitado para a discussão de casos que preveem encaminhamentos ao nível especializado) do Estado que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS), mediante cadastro no site do Telessaúde (<http://telessaude.sc.gov.br>);

§ 2º A Teleconsultoria é compulsória apenas para o fluxo de encaminhamento via Regulação Estadual/CERA. Para os municípios cuja pactuação destas especialidades não seja com a Regulação Estadual, a Teleconsultoria fica a critério do Município pactuado para o encaminhamento e poderá ser solicitada apenas para esclarecer dúvidas dos médicos da APS quanto à conduta clínica;

§ 3º Os médicos reguladores das Centrais de Regulação Municipais não têm acesso às respostas de Teleconsultoria e, portanto, nas Teleconsultorias com sugestão de encaminhamento à especialidade pelo teleconsultor, os dados clínicos devem ser bem detalhados nos pedidos dos médicos da APS para que a classificação de risco possa ser realizada no processo de regulação;

§ 4º Nos casos de Teleconsultoria prévia ao encaminhamento à CERA, deve ser inserido no SISREG o número da Teleconsultoria, juntamente com a descrição completa do caso qualificada com o apoio do especialista.

§ 5º Nenhuma solicitação, será agendada pela CERA sem Teleconsultoria prévia, mesmo que sobrem vagas na agenda, objetivando o cumprimento da Deliberação supracitada, mas principalmente qualificar a Atenção Primária à Saúde (APS) por meio da educação permanente; melhorar a resolubilidade dos médicos da APS e, por meio do apoio da teleconsultoria clínica, qualificar o acesso à Atenção Especializada.

**Art. 37º** Quando da dúvida do médico ou profissional assistente na resolução de um determinado caso, ou quando esse julgar ter esgotado as possibilidades de atuação e



pensar em encaminhar o usuário para a média complexidade. A partir da dúvida postada aos médicos especialistas que realizam as Teleconsultorias, existem duas possibilidades de desdobramento:

§ 1º Primeira situação: o médico especialista poderá devolvê-la em forma de Teleconsultoria quando o caso for passível de resolução na Atenção Básica, podendo desta forma, evitar o encaminhamento para o especialista e ainda qualificar o médico ou profissional assistente, que no manejo de outros casos similares futuros, poderá resolvê-los sem a necessidade de encaminhamento ou mesmo solicitação de Teleconsultoria. O especialista se orienta pelo risco em cada caso, de acordo com as evidências científicas na área, e pelas necessidades de cada usuário, oportunizando o manejo seguro na Atenção Básica pelo médico assistente ou profissional, com seu apoio e respaldo ao propor cuidados possíveis;

§ 2º Segunda possibilidade: quando o médico especialista considerar que o acompanhamento deve ser realizado no nível especializado, poderá classificar o risco para a regulação do caso, de acordo com sua necessidade. Sendo necessário o encaminhamento ao especialista, além de promover a equidade no acesso ao atendimento, a Teleconsultoria pode auxiliar no manejo do caso até que o paciente tenha acesso ao mesmo, indicando as condutas possíveis para o cuidado durante o período em que o usuário aguarda o atendimento com o especialista. Por meio da Teleconsultoria o médico especialista pode também indicar os exames necessários à avaliação do caso para quando do acesso ao especialista, este já possa ter em mãos instrumentos que facilitem o diagnóstico e tratamento, evitando uma nova consulta de confirmação de exames complementares.

§ 3º A partir da orientação recebida por meio da Teleconsultoria, a tomada de decisão cabe ao profissional responsável direto pela assistência ao paciente.

## **XVIII – DAS ATRIBUIÇÕES DOS ATORES DA TELECONSULTORIA**

**Art. 38º** Compete ao Núcleo de Telessaúde de SC:

I - Dar suporte técnico para desenvolvimento e monitoramento municipal ou regional do fluxo;

II - Formação de teleconsultores especialistas da região ou município participante;

III - Capacitar os profissionais da rede municipal ou regional para uso do Telessaúde SC e implantação do fluxo;

IV - Auxiliar na elaboração de protocolos clínicos e de acesso;

V - Disponibilizar plataforma virtual e telerregulação (distribuição das teleconsultorias para os teleconsultores);

VI - Monitorar e avaliar a implantação, desenvolvimento e resultados do processo;

VII - Auxiliar na cobertura de contratação profissional, quando houver recurso financeiro disponível.

**Art. 39º** Compete ao Gestor (municipal, regional ou estadual):

- I - Disponibilizar profissionais qualificados para atuar como teleconsultores;
- II - Viabilizar a realização do curso de formação de teleconsultores ofertado pelo Telessaúde SC pelos futuros teleconsultores;
- III - Viabilizar e monitorar o cumprimento do prazo de até 72 horas para envio da resposta pelo teleconsultor a partir da data e hora de postagem da solicitação de teleconsultoria pelo profissional;
- IV - Definir escala de férias ou outras atividades dos profissionais teleconsultores em tempo hábil para permitir ao profissional informar à equipe de apoio do Telessaúde SC, com pelo menos 30 dias de antecedência, sempre que implicar na interrupção das atividades relacionadas às teleconsultorias, para que seja possível providenciar cobertura para as ações;
- V - Receber as avaliações desenvolvidas pelo Telessaúde SC e reforçar a importância da busca pelas adequações pelos profissionais teleconsultores;
- VI - Viabilizar a participação dos profissionais teleconsultores em reuniões e treinamentos para os quais for convidado;
- VII - Viabilizar a realização de atividades de formação e educação permanente pelos profissionais teleconsultores.

**Art. 40º** Compete aos Teleconsultores:

- I - Realizar o curso de formação de teleconsultores ofertado pelo Telessaúde SC;
- II - Construir as respostas de teleconsultoria com base nas orientações padronizadas e apresentadas durante o curso;
- III - Cumprir o prazo de até 72 horas para envio da resposta a partir da data e hora de postagem da solicitação de teleconsultoria pelo profissional;
- IV - Seguir as orientações de seus respectivos serviços quanto ao cumprimento de férias, mas informar à equipe de apoio do Telessaúde SC, com pelo menos 30 dias de antecedência, sempre que venham a interromper suas atividades, para que seja possível providenciar cobertura para as ações;
- V - Receber as avaliações desenvolvidas pelo Telessaúde SC e empenhar-se para adequar seu trabalho quando necessário;
- VI - Participar de reuniões e treinamentos para os quais for convidado;
- VII - Realizar atividades de formação e educação permanente

**XIX – DO MONITORAMENTO DA TELECONSULTORIA** - O Monitoramento e Avaliação do serviço será realizado pela equipe do Telessaúde SC.

**Art. 41º** Formas de Monitoramento:

- a) Monitoramento e avaliação de teleconsultorias avaliadas pelos solicitantes como insatisfatórias, muito insatisfatórias e indiferentes: acompanhamento contínuo das avaliações das teleconsultorias pelos solicitantes por meio de contato telefônico para identificar problemas, dar feedback aos usuários do serviço e aprimorar o serviço de Teleconsultoria a partir da qualificação das respostas.
- b) Avaliação quantitativa e qualitativa geral: processo sistemático de avaliação descrito com detalhamento no descritivo de “Monitoramento e Avaliação” das perguntas e respostas para identificar pontos a serem corrigidos ou processos a serem qualificados e para identificar teleconsultores sem perfil para a função. Mensalmente, são acompanhados os teleconsultores individualmente e o serviço de forma geral por meio de dados quantitativos. A amostra para análise qualitativa é composta por um grupo de teleconsultores a cada mês com a construção de um banco de dados para acompanhamento longitudinal, contemplando cada teleconsultor, no mínimo, duas vezes ao ano.
- c) Avaliação contínua de atrasos: semanalmente são acompanhadas as teleconsultorias com prazo de resposta expirado para sinalizar ao teleconsultor responsável.

**Art. 42º** Monitoramento quanto ao retorno aos teleconsultores e parceiros:

- a) A equipe de apoio à integração com as centrais de regulação do Telessaúde SC fará as devolutivas individuais aos teleconsultores e de acordo com a área/especialidade aos responsáveis. Esse processo servirá para oportunizar espaço formativo aos teleconsultores, para repensar o serviço e para analisar a composição das equipes de teleconsultorias.
- b) A equipe de monitoramento e avaliação produzirá relatórios semestrais com informações quantitativas do desempenho no último semestre e destaque a pontos positivos e sugestões com base nas avaliações qualitativas. A equipe de apoio enviará o feedback aos parceiros e teleconsultores.

**CAPÍTULO XX – DO CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde**

O Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES) é um cadastro de base nacional, onde o gestor deve incluir o estabelecimento de saúde, de qualquer esfera administrativa, prestador ou não do SUS, existente no território sob sua gestão.

O CNES é um instrumento que subsidia os gestores na implementação das políticas de saúde sendo indispensável para áreas de planejamento, regulação, controle, avaliação e auditoria, por isto, é importante a fidedignidade das informações cadastrais, devendo ser realizada sua atualização constante.

Acessando o site (<http://cnes.datasus.gov.br>), podemos identificar as informações de infraestrutura, tipo de atendimento prestado, serviços especializados, leitos, e

profissionais de saúde indicadores existentes nos estabelecimentos de saúde em todo país.

**Art. 43°** As Centrais de Regulação no Estado deverão ser cadastradas no **CNES sob o Tipo de Estabelecimento - SERVIÇO ESPECIALIZADO – 104 (regulação de acesso a ações e serviços de saúde)**, onde a CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO será de acordo com o perfil de cada Central:

- I - 001 - REGULAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR;
- II - 002 - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES;
- III - 003 - CENTRAL DE REGULAÇÃO DAS URGÊNCIAS (SAMU);
- IV - 004 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERMUNICIPAIS;
- V - 005 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERESTADUAIS;
- VI - 006- REGULAÇÃO ESTADUAL DE ALTA COMPLEXIDADE;
- VII - 007 - REGULAÇÃO NACIONAL DE ALTA COMPLEXIDADE (CNRAC);
- VIII - 008 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE; e
- IX - 009 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.

**Art. 44°** As Centrais de Regulação no Estado, de acordo com a organização e respectivas atribuições, deverão adotar as nomenclaturas a seguir descritas:

- I - COMPLEXO REGULADOR MUNICIPAL: para as Centrais de Regulação Municipais Ambulatoriais sede de Macrorregiões de Saúde, com a presença de Central de Regulação de Internação Hospitalar Macrorregional;
- II - CENTRAL DE REGULAÇÃO MUNICIPAL AMBULATORIAL: para as Centrais de Regulação Municipais Ambulatoriais dos demais municípios do Estado (mesmo sede de Região de Saúde);
- III - COMPLEXO REGULADOR ESTADUAL: para as Centrais Estaduais de Regulação de Internações Hospitalares e de Regulação Ambulatorial.

**Art. 45°** Os COMPLEXOS REGULADORES MUNICIPAIS poderão utilizar as seguintes classificações de serviços:

- I - 001 - REGULAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR;
- II - 002 - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES;
- III - 004 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERMUNICIPAIS;
- IV - 005 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERESTADUAIS;
- V - 008 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE; e
- VI - 009 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.

**Art. 46º** As CENTRAIS DE REGULAÇÃO MUNICIPAIS AMBULATORIAIS poderão utilizar as seguintes classificações de serviços:

- I - 002 - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES;
- II - 004 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERMUNICIPAIS;
- III - 008 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE; e
- IV - 009 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.

**Art. 47º** O COMPLEXO REGULADOR ESTADUAL utilizará as seguintes classificações de serviços:

- I - 001 - REGULAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR;
- II - 002 - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES;
- III - 004 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERMUNICIPAIS;
- IV - 005 - UNIDADE DE AUTORIZAÇÕES DE TFD INTERESTADUAIS;
- V - 006- REGULAÇÃO ESTADUAL DE ALTA COMPLEXIDADE;
- VI - 007 - REGULAÇÃO NACIONAL DE ALTA COMPLEXIDADE (CNRAC);
- VII - 008 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE; e
- VIII - 009 - REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.

**Art. 48º**Fica vedada a inclusão do **Tipo de Estabelecimento - SERVIÇO ESPECIALIZADO 104 (regulação de acesso a ações e serviços de saúde)** e classificações, em estabelecimentos de Saúde não vinculadas às nomenclaturas descritas nestas diretrizes ou não executantes do serviço.

**Art. 49º** A SES em conjunto com as equipes regionais fará uma força tarefa para orientar os municípios que estão em desacordo no CNES.

## **CAPÍTULO XIX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 50º** O SISREG é um sistema de regulação, que funciona na lógica da garantia do acesso e está configurado para trabalhar por proximidade, o que significa que para cada Serviço de Saúde busca, sempre, o local de oferta mais próximo. Porém, na ausência de vaga no local mais próximo, busca o segundo mais próximo e assim sucessivamente, até todas as vagas terem sido preenchidas.

**Art. 51º** Fica permitido, aos Serviços de Saúde, mediante senha de acesso, a realização de chamadas para telefone móvel, com fim específico de avisar os usuários sobre os agendamentos de consultas e exames especializados.

**Art. 52º** Fica permitido, às Policlínicas Municipais, a realização de ligações interurbanas devido à necessidade de contato com pacientes de outras localidades e somente para este fim.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Os Diretores das Policlínicas deverão solicitar à Área de Média Complexidade, que encaminhará a solicitação de liberação das linhas telefônicas para ligação para móvel e interurbano, ao Departamento Administrativo da Secretaria Municipal de Saúde.

**Art. 53º** Estas Diretrizes entram em vigor na data da sua publicação.

**Secretário de Estado da Saúde**

**ACÉLIO CASAGRANDE**

**TIMBRE ESTADO/MUNICÍPIO**

**TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO PROFISSIONAL**  
**PARA OPERADOR SOLICITANTE/EXECUTANTE DO SISREG**  
**CENTRAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL**

Eu,.....,CPF,.....  
.....,servidor da Unidade de Saúde  
....., a partir de ...../...../..... me  
comprometo a:

- Não fornecer minha senha para ninguém;
- Só marcar consultas e exames em horário de trabalho;
- Ser responsável com a marcação de consultas e exames;
- Transcrever exatamente o mesmo conteúdo do histórico e/ou dados clínicos emitidos pelo médico solicitante, não alterando, omitindo ou acrescentando novos dados, ao texto original da solicitação;
- Manter sigilo profissional sobre as informações e dados clínicos inseridos e regulados no SISREG.

OBS: A supervisão dos operadores caberá ao Coordenador da Unidade de Saúde ou Gerente Regional, bem como a troca temporária e/ou definitiva dos mesmos, que será efetuada mediante assinatura deste termo.

---

Operador SISREG

---

Coordenador da Unidade de Saúde ou Gerência de Saúde

---

Responsável pelo treinamento – CER

<input checked="" type="checkbox"/> Ativação de Senha	<input checked="" type="checkbox"/> Solicitante	<input checked="" type="checkbox"/> Executante	e-mail:
<input checked="" type="checkbox"/> Inativação de Senha			telefone:
DATA:	ASSINATURA:		

---

Rua xxxxx, nºxxx - Cidade xxxx / SC – CEP xx.xxx-xxx  
Telefones: xxxx – Fax xxx - e-mail: xxx



GOVERNO DE SANTA CATARINA  
Secretaria de Estado da Saúde  
Comissão Intergestores Bipartite

## DELIBERAÇÃO 042CIB/2018

A Comissão Intergestores Bipartite, no uso de suas atribuições, *ad referendum*,

Considerando a Política Nacional de Regulação instituída pela Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, que prevê a operacionalização da Regulação do Acesso à Assistência, por meio de Centrais de Regulação, visando à organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS;

Considerando a Lei Estadual nº 16.158, de 11 de novembro de 2013, que dispõe sobre a criação das Centrais de Regulação no Estado de Santa Catarina;

Considerando a Lei Estadual nº 17.066, de 11 de janeiro de 2017, que dispõe sobre a publicação na internet, da lista de espera dos pacientes que aguardam por consultas, exames e intervenções cirúrgicas e outros procedimentos nos estabelecimentos da rede pública de saúde do Estado de Santa Catarina;

Considerando a necessidade de efetivar e organizar os fluxos de regulação ambulatoriais no Estado de Santa Catarina;

### APROVA

**Art. 1º** Os fluxogramas da regulação ambulatorial no Estado de Santa Catarina e o passo a passo com a descrição de cada etapa (EM ANEXO):

- I - Fluxograma para o cidadão ter acesso aos serviços do SUS;
- II - Fluxograma para inserção das solicitações ambulatoriais (consultas, exames e outros procedimentos) no sistema SISREG;
- III - Fluxograma das autorizações ambulatoriais (consultas, exames e outros procedimentos) no sistema SISREG;
- IV - Passo a passo de todos os fluxogramas.

**Art. 2º** Os fluxogramas de acesso para a oncologia ambulatorial no Estado de Santa Catarina (EM ANEXO):

- I - Fluxograma de acesso da Atenção Básica para Consultas e Exames em Oncologia;
- II - Fluxograma do processo de autorização das APAC's de quimioterapia e radioterapia.

**Art. 3º** Esta Deliberação entra em vigor a partir da data de sua publicação

Florianópolis 15 de março de 2018.

**ACÉLIO CASAGRANDE**  
Coordenador CIB/SES  
Secretário de Estado da Saúde

**SIDNEI BELLE**  
Coordenador CIB/COSEMS  
Presidente do COSEMS





ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E REGULAÇÃO  
GERÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL

INFORMAÇÃO Nº87/2023/SES/GERAM/CERA

Florianópolis, 07 de agosto de 2023.

Referência: SCC 00011027/2023 –  
Informações acerca do sistema de  
agendamento de consultas no Hospital  
Infantil Joana de Gusmão - HIJG.

Em atenção ao ofício 2415/2023 proveniente da Secretaria de Estado da Casa Civil- Diretoria de Assuntos Legislativos – Gerencia de Acompanhamento de Pedidos de Informações, a qual acusa o Pedido de Informação nº 0335/2023, solicitando informações acerca do sistema de agendamento de consultas no Hospital Infantil Joana de Gusmão, temos a informar que:

O processo de agendamento de consultas e exames especializados é realizado através do Sistema Nacional de Regulação - SISREG em Santa Catarina com base nas deliberações Nº 047/CIB/2016 e Nº 042/CIB/2018, anexas ao processo.

Outrossim, em relação aos demais questionamentos sugerimos encaminhar a Superintendência dos Hospitais Públicos Estaduais – SUH verificar junto ao HIJG.

Atenciosamente,

*[Assinado digitalmente]*

Claudia Ribeiro de Araújo Gonsalves  
Superintendente de Serviços Especializados e Regulação

*[Assinado digitalmente]*

Grace Ella Berenhauser  
Gerente Estadual de  
Regulação Ambulatorial

*[Assinado digitalmente]*

Aline Cipriani de Souza  
Coordenadora da Central Estadual de Regulação  
Ambulatorial



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **9B2I6N0U**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**GRACE ELLA BERENHAUSER** (CPF: 003.XXX.559-XX) em 08/08/2023 às 11:14:37

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:02:11 e válido até 13/07/2118 - 14:02:11.

(Assinatura do sistema)



**ALINE CIPRIANI DE SOUZA** (CPF: 015.XXX.369-XX) em 08/08/2023 às 11:52:10

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:14:45 e válido até 13/07/2118 - 13:14:45.

(Assinatura do sistema)



**CLAUDIA RIBEIRO DE ARAUJO GONSALVES** (CPF: 642.XXX.539-XX) em 08/08/2023 às 14:30:44

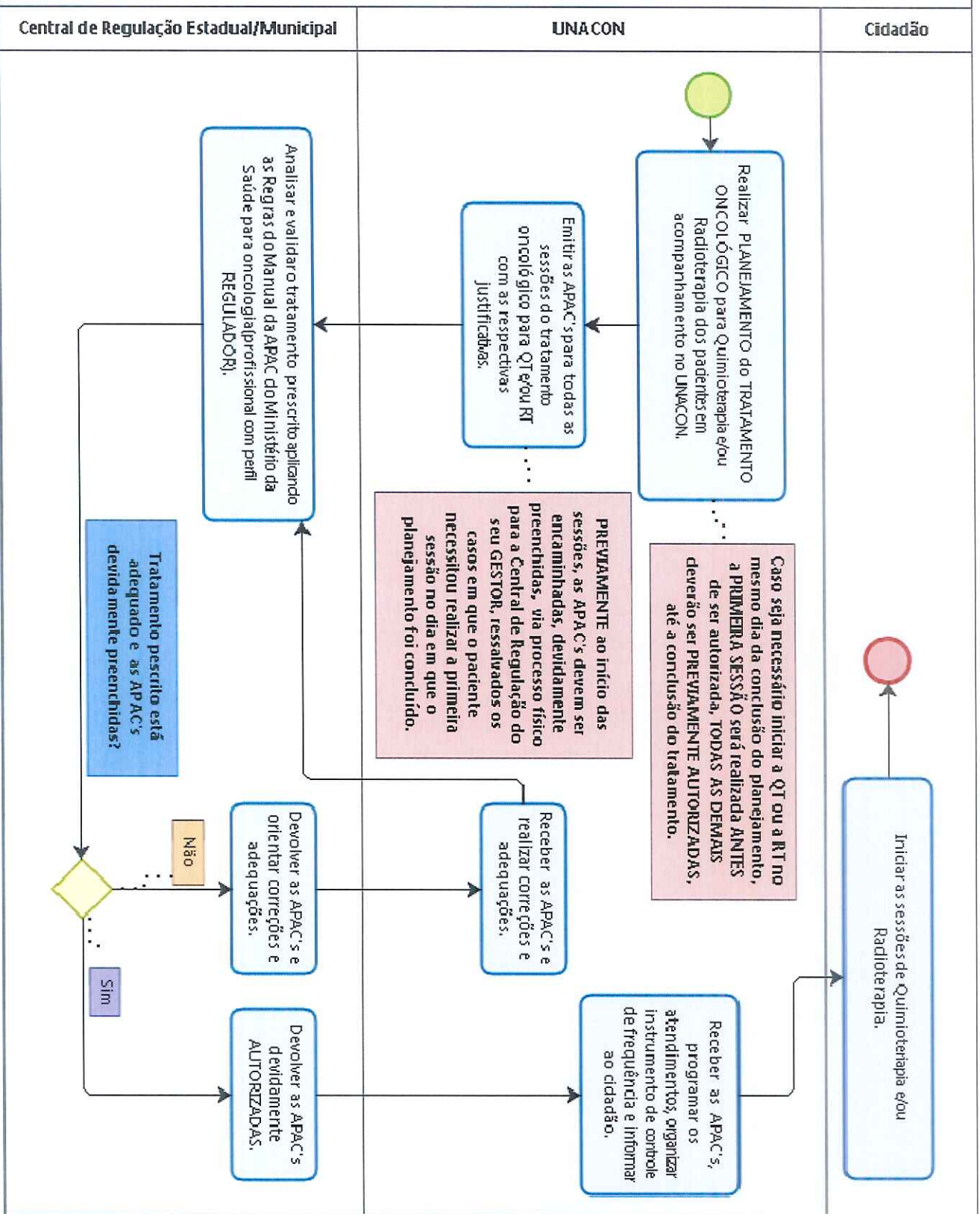
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:32:39 e válido até 13/07/2118 - 13:32:39.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDExMDI3XzExMDM1XzlwMjNfOUlySTZOMFU=> ou o site

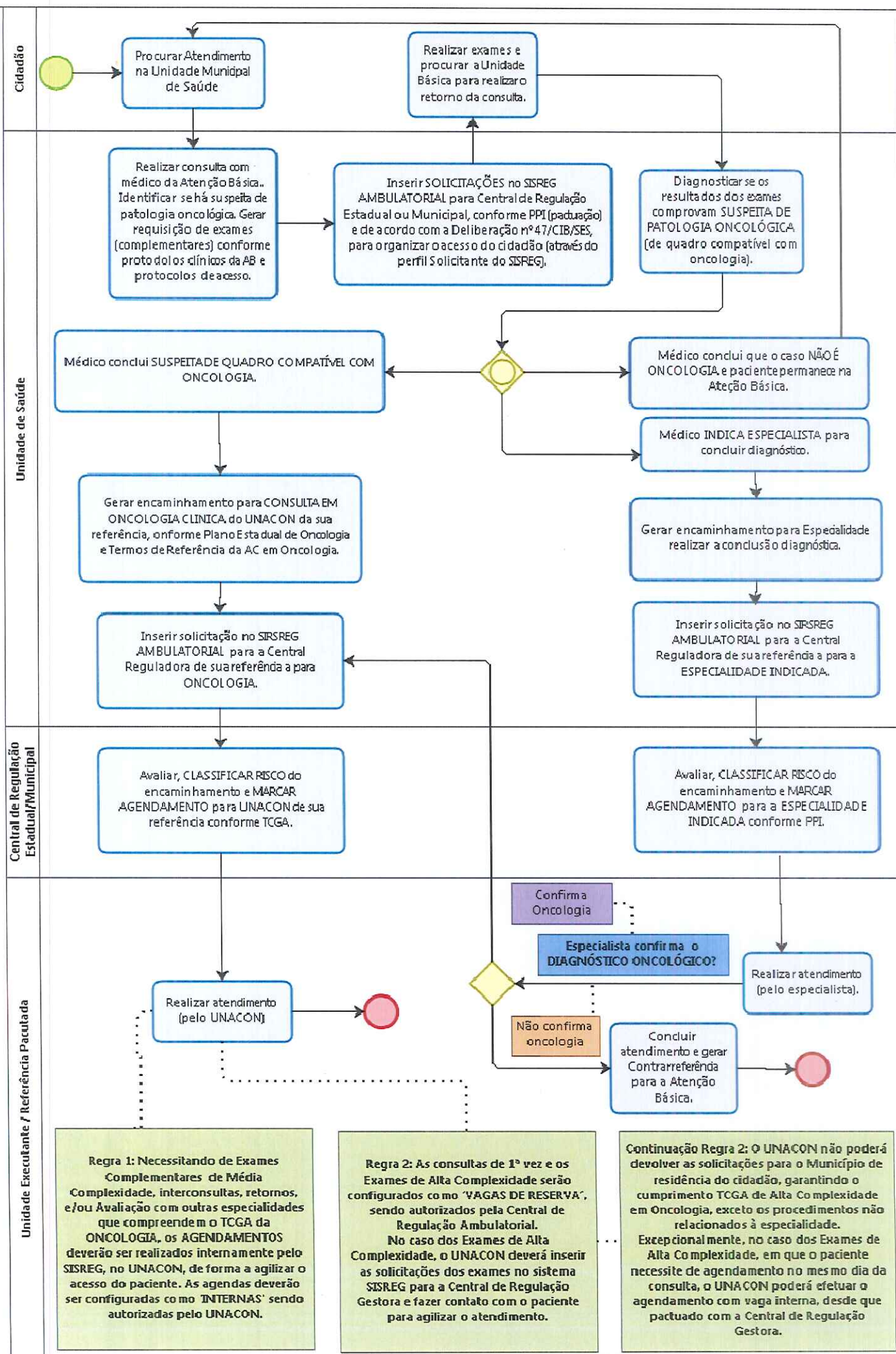
<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00011027/2023** e o código **9B2I6N0U** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

**Fluxograma de acesso para a ONCOLOGIA AMBULATORIAL em SC**  
**Autorização das APAC's de QUIMIOTERAPIA e RADIOTERAPIA**



**PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DAS APAC'S DE QUIMIOTERAPIA E RADIOTERAPIA:** Este fluxo deverá ser de encaminhamento e regulação DIÁRIOS. Os Reguladores e Unidades Executantes deverão estabelecer uma rotina diária para conseguir cumprir a autorização PRÉVIA sem prejuízo ao paciente.

Fluxograma de acesso para a ONCOLOGIA AMBULATORIAL em SC - Acesso da Atenção Básica para CONSULTAS E EXAMES EM ONCOLOGIA



**Regra 1:** Necessitando de Exames Complementares de Média Complexidade, interconsultas, retornos, e/ou Avaliação com outras especialidades que compreendem o TCGA da ONCOLOGIA, os AGENDAMENTOS deverão ser realizados internamente pelo SISREG, no UNACON, de forma a agilizar o acesso do paciente. As agendas deverão ser configuradas como 'INTERNAS' sendo autorizadas pelo UNACON.

**Regra 2:** As consultas de 1ª vez e os Exames de Alta Complexidade serão configurados como 'VAGAS DE RESERVA', sendo autorizados pela Central de Regulação Ambulatorial. No caso dos Exames de Alta Complexidade, o UNACON deverá inserir as solicitações dos exames no sistema SISREG para a Central de Regulação Gestora e fazer contato com o paciente para agilizar o atendimento.

**Continuação Regra 2:** O UNACON não poderá devolver as solicitações para o Município de residência do cidadão, garantindo o cumprimento TCGA de Alta Complexidade em Oncologia, exceto os procedimentos não relacionados à especialidade. Excepcionalmente, no caso dos Exames de Alta Complexidade, em que o paciente necessite de agendamento no mesmo dia da consulta, o UNACON poderá efetuar o agendamento com vaga interna, desde que pactuado com a Central de Regulação Gestora.

# FLUXOGRAMAS

## SISREG AMBULATORIAL

Fluxo de Procedimentos Ambulatoriais (para cidadão ter acesso ao SUS)

Inserção de Solicitações Ambulatoriais no SISREG

Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais no SISREG



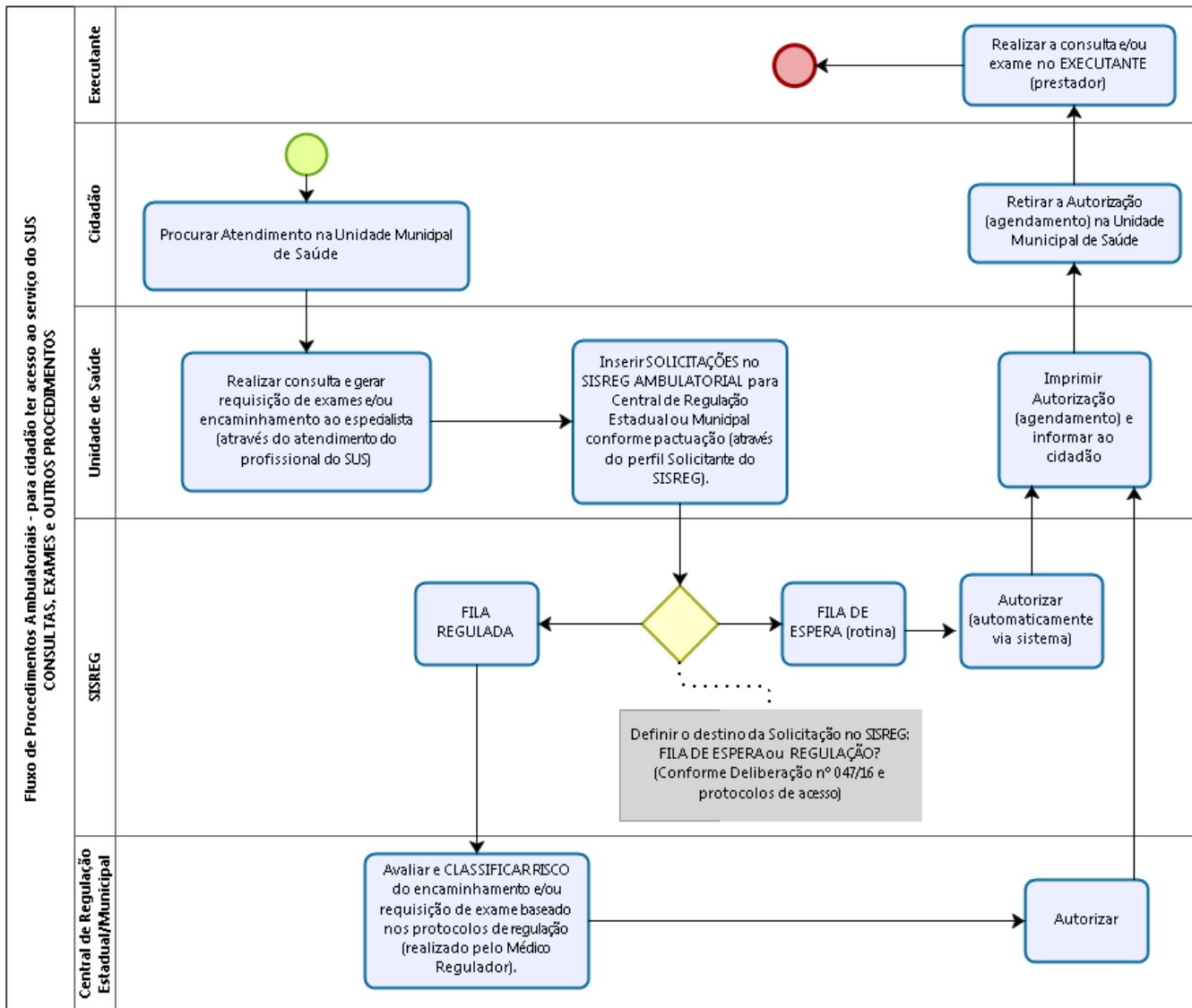
Secretaria de Estado da Saúde  
Superintendência de Serviços Especializados e Regulação  
Diretoria de Planejamento, Controle e Avaliação  
Gerência dos Complexos Reguladores

## Índice

FLUXOGRAMAS - SISREG AMBULATORIAL .....	1
1 FLUXO DE PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS (PARA CIDADÃO TER ACESSO AO SERVIÇO SUS) .....	4
1.1 Procurar Atendimento na Unidade Municipal de Saúde .....	5
1.2 Realizar consulta e gerar requisição de exames e/ou encaminhamento ao especialista (através do atendimento do profissional do SUS).....	5
1.3 Inserir SOLICITAÇÕES no SISREG AMBULATORIAL para Central de Regulação Estadual ou Municipal conforme pactuação (Solicitante do SISREG). ....	6
1.4 FILA REGULADA .....	7
1.5 Avaliar e CLASSIFICAR RISCO do encaminhamento e/ou requisição de exame baseado nos protocolos de regulação (realizado p/ Médico Regulador). ....	7
1.6 FILA DE ESPERA (rotina) .....	7
1.7 Autorizar .....	7
1.8 Imprimir Autorização (agendamento) e informar ao cidadão .....	8
1.9 Retirar a Autorização (agendamento) na Unidade Municipal de Saúde..	8
1.10 Realizar a consulta e/ou exame no EXECUTANTE (prestador).....	8
2 INSERÇÃO DE SOLICITAÇÕES AMBULATORIAIS NO SISREG .....	9
2.1 Acessar o sistema SISREG e selecionar o menu SOLICITAR AMBULATORIAL - profissional com perfil SOLICITANTE.....	10
2.2 Preencher os dados do paciente.....	10
2.3 Preencher as informações da SOLICITAÇÃO a ser inserida: PROCEDIMENTO, CID, PROFISSIONAL SOLICITANTE, CENTRAL EXECUTANTE (municipal ou estadual), UNIDADE SOLICITANTE, transcrevendo os dados do encaminhamento e/ou requisição de exames. ....	10
2.4 Validar a tela de SOLICITAÇÕES DE CONSULTAS AMBULATORIAIS .....	11
2.5 Preencher em DADOS DA SOLICITAÇÃO: CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (sempre em azul), UNIDADE DESEJADA e DATA DESEJADA. ....	11
2.6 Escolher o DESTINO DA SOLICITAÇÃO (conforme Deliberação nº 047/2016 e protocolos de acesso) .....	11
2.7 FILA DE ESPERA .....	11
2.8 FILA REGULADA.....	12
2.9 Confirmar o enviar da SOLICITAÇÃO no sistema.....	12

3	AUTORIZAÇÕES DE PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS NO SISREG .....	13
3.1	Acessar o sistema SISREG e selecionar o menu AUTORIZAR AMBULATORIAL - profissional com perfil REGULADOR. ....	14
3.2	Realizar a pesquisa de solicitações ambulatoriais por PROCEDIMENTO (código ou descrição).....	14
3.3	Selecionar o usuário desejado e avaliar o laudo.....	15
3.4	FILA DE ESPERA .....	15
3.5	FILA REGULADA .....	15
3.6	Autorizar .....	15
3.7	Vaga não Encontrada.....	16
3.8	Manter na Regulação: deixar pendente .....	16
3.9	Agendar com vaga disponível.....	16
3.10	Escolher vaga: data, hora, local (de acordo com o prestador).....	16
3.11	Deixar Pendente .....	16
3.12	Devolver .....	16
3.13	APLICAR e avaliar nova autorização .....	17

# 1 FLUXO DE PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS – para cidadão ter acesso ao serviço do SUS





# 1 FLUXO DE PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - para cidadão ter acesso ao serviço do SUS

## 1.1 Procurar Atendimento na Unidade Municipal de Saúde

- Cidadão procura a Unidade Municipal de Saúde para realizar agendamento de consulta.

**ATENÇÃO:** Neste momento os dados cadastrais do cidadão deverão ser atualizados. Se houver duplicidade de Cartão SUS deverão ser unificados.

OBS.: Caso o cidadão já tenha em mãos um encaminhamento/requisição de exames (obtida através da rede privada), deverá entrar no fluxo normal da Atenção Primária à Saúde e realizar o agendamento de consulta.

## 1.2 Realizar consulta e gerar requisição de exames e/ou encaminhamento ao especialista (através do atendimento do profissional do SUS).

- Médico da Atenção Básica (AB) irá avaliar o paciente e irá gerar um ENCAMINHAMENTO e/ou REQUISIÇÃO DE EXAMES;
- Médico da AB deverá avaliar o caso a partir dos protocolos de acesso;
- Médico da AB descreve os dados clínicos e hipótese diagnóstica no encaminhamento e/ou requisição de exames;
- No caso de encaminhamento para o especialista, a Unidade Municipal de Saúde fará a solicitação para sua própria Central de Regulação ou de acordo com a programação pactuada e integrada - PPI do Município, para a Central Executante, através do SISREG;
- No caso de encaminhamento para o especialista e, se o serviço for executado por consórcios, a Unidade Municipal de Saúde fará a solicitação, conforme pactuado em CIR (embora cada município seja responsável pela gestão do acesso aos serviços que oferta, poderá ser definido temporariamente, as Centrais de Regulação dos municípios sede dos consórcios, como responsáveis pela configuração dos consórcios no sistema e regulação do acesso);
- Quando esgotadas as alternativas de atendimento na região de saúde do paciente, e caso o Município tenha pactuação com a SES, a Unidade Municipal de Saúde efetua o cadastro da solicitação de agendamento da consulta e/ou exame, por meio do sistema SISREG, para a Central Estadual de Regulação Ambulatorial - CERA.



### 1.3 Inserir SOLICITAÇÕES no SISREG AMBULATORIAL para Central de Regulação Estadual ou Municipal conforme pactuação (através do perfil Solicitante do SISREG).

- Profissional que possui acesso ao SISREG (perfil solicitante) deverá inserir as respectivas requisições no SISREG;
- O profissional deverá selecionar o destino da requisição no SISREG: FILA DE ESPERA ou REGULAÇÃO.

#### Como saber quais procedimentos são FILA DE ESPERA e quais são REGULAÇÃO:

1. **PROTOCOLOS DE ACESSO:** Se um procedimento tiver vagas para a FILA DE ESPERA e também para a FILA REGULADA o profissional deverá realizar a escolha baseado nos protocolos de acesso, disponíveis no portal da SES no link [http://portalses.saude.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3507&Itemid=544](http://portalses.saude.sc.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=3507&Itemid=544).

No protocolo estão descritos os CRITÉRIOS para inserir na FILA REGULADA ou FILA DE ESPERA.

- 1.1. **CONCEITOS DE ROTINA, PRIORIDADE e URGÊNCIA:** O acesso aos serviços especializados de saúde será definido a partir da aplicação de três conceitos, que são: Rotina, Prioridade e Urgência e é a escolha do conceito que define se o acesso será disponibilizado através da Regulação, ou da fila de espera. No entanto, caberá ao profissional regulador classificar o risco. As cores serão aplicadas no perfil regulador do SISREG.

- **ROTINA:** não possuem nenhuma referência quanto à gravidade e/ou prioridade de marcação;
- **PRIORIDADE:** São aqueles encaminhamentos:
  - Em que a demora na marcação altere sobremaneira a conduta a ser seguida; ou
  - Cuja demora implique em quebra do acesso a outros procedimentos como, por exemplo: a realização de cirurgias; ou
  - Gestantes (para atendimento aos procedimentos inerentes ao pré-natal ou situações clínicas que podem agravar a gestação);
- **URGÊNCIA:** não podem, em hipótese alguma, ser inseridos e aguardar em lista de espera, sob pena de graves comprometimentos clínicos e/ou físicos ao usuário.



**ATENÇÃO:**

- Os Centros de Saúde devem inserir todos os encaminhamentos no SISREG com a cor AZUL;
- Caberá aos reguladores avaliar cada situação e decidir com base nos critérios clínicos e de prioridade pela aprovação, devolução, ou negação, devendo aplicar a classificação de risco e ordenamento do pacientes em espera no perfil regulador, de acordo com os protocolos de regulação.

**1.4 FILA REGULADA:**

- Os encaminhamentos prioritários e urgentes devem ser inseridos na regulação, obedecendo aos fluxos de acesso vigentes, com descrição da hipótese diagnóstica, justificativa clínica, além do nome do profissional e o número do Conselho Profissional correspondente;
- O regulador aplicará a classificação de risco e somente para os procedimentos 100% regulados deverá ordenar no ambiente da regulação todos os casos, quais sejam vermelhos, amarelos, verde ou azuis.

**1.5 Avaliar e CLASSIFICAR RISCO do encaminhamento e/ou requisição de exame baseado nos protocolos de regulação (realizado pelo Médico Regulador).**

- Ao Regulador compete: avaliar todos os casos encaminhados para a Central de Regulação Ambulatorial do SISREG e com base em protocolos de regulação, classificar o risco, priorizando o agendamento de acordo com a condição clínica de cada paciente: autorizar, devolver, negar ou encaminhar para a lista de espera (somente para os procedimentos que não são 100% regulados).

**1.6 FILA DE ESPERA (rotina)**

- Todos os procedimentos conceituados como rotina deverão ser inseridos na Lista de Espera do SISREG, gerando uma organização por Centro de Saúde e por especialidade, que resultará em agendamentos de acordo com a ordem cronológica e a cota de cada unidade.

**1.7 AUTORIZAR****Como funciona a autorização na FILA DE ESPERA**

- O sistema irá realizar o **agendamento** da consulta/exame automaticamente de acordo com as vagas disponíveis; ou
- O solicitante poderá realizar o **agendamento** da consulta, caso haja vagas disponíveis. Neste caso, será mostrado em tela, os horários para a marcação de consulta.



**Secretaria de Estado da Saúde**  
**Superintendência de Serviços Especializados e Regulação**  
**Diretoria de Planejamento, Controle e Avaliação**  
**Gerência dos Complexos Reguladores**

### **Como funciona a autorização na REGULAÇÃO**

- MÉDICO REGULADOR irá realizar o agendamento da consulta, caso haja vagas disponíveis. Neste caso, será mostrado em tela, os horários para a marcação de consulta, ou;
- Caso não tenha vagas disponíveis, deixará como PENDENTE para realizar o agendamento assim que novas vagas tenham sido disponibilizadas.

#### **1.8 Imprimir Autorização (agendamento) e informar ao cidadão**

- A unidade municipal de saúde, deverá acessar diariamente o SISREG a fim de verificar todos agendamentos que foram realizados através da FILA ou da REGULAÇÃO.
- A recepção deverá informar ao usuário, após a marcação do procedimento pelo SISREG, a data e o local de agendamento, além de solicitar que o usuário retire a requisição até 72 horas antes da data agendada para realização do seu exame/procedimento;
- Deverá imprimir a Ficha de Autorização do SISREG para o usuário, e no ato da entrega a recepção deverá informar as responsabilidades do usuário perante o SUS, enfatizando os prejuízos ocasionados pelas faltas.

#### **1.9 Retirar a Autorização (agendamento) na Unidade Municipal de Saúde**

Ao cidadão compete:

- Manter seus dados cadastrais atualizados para que possa ser avisado das marcações realizadas;
- Retirar a Ficha de Autorização do SISREG no prazo máximo de 72h antes da data da realização da consulta e/ou exame agendados. O não cumprimento do prazo de 72 horas para a retirada da ficha de autorização do SISREG torna o Centro de Saúde autorizado a solicitar o cancelamento da marcação e transferência da vaga para outro usuário da lista de espera;
- Quando o usuário não puder comparecer na data e horário agendado para a realização do procedimento é de sua responsabilidade ligar para a unidade solicitando o cancelamento e/ou remarcação do agendamento, informando o motivo do mesmo;
- O usuário que faltar ao procedimento agendado, será inserido novamente no fim da Lista de Espera caso solicitado pelo mesmo, salvo os casos comprovadamente justificados, analisados pelo Coordenador Local e enviados à Regulação.

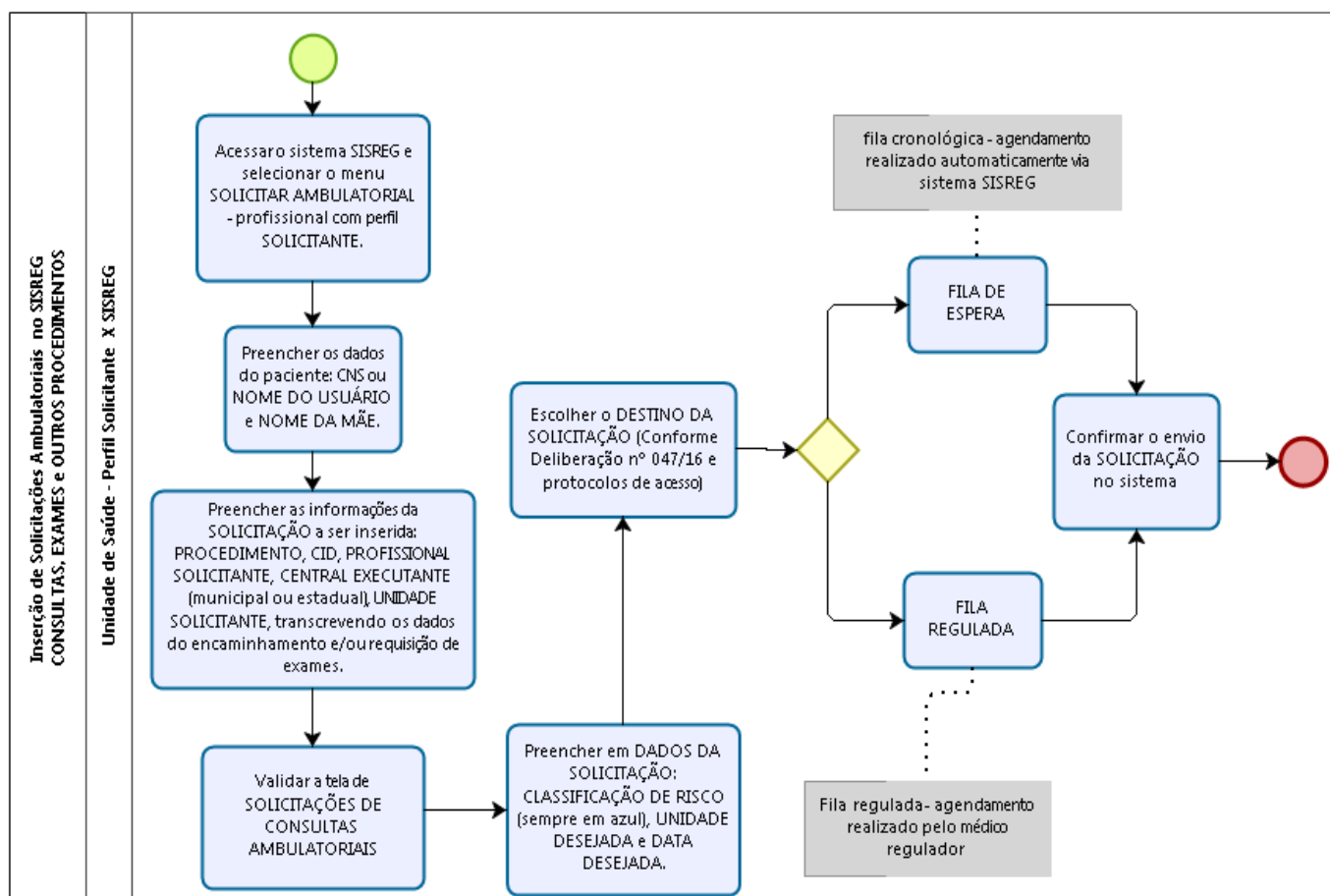
#### **1.10 Realizar a consulta e/ou exame no EXECUTANTE (prestador)**

- A Unidade Executante registra no sistema a confirmação do atendimento, através do CÓDIGO CHAVE.



**Secretaria de Estado da Saúde**  
**Superintendência de Serviços Especializados e Regulação**  
**Diretoria de Planejamento, Controle e Avaliação**  
**Gerência dos Complexos Reguladores**

## 2 INSERÇÃO DE SOLICITAÇÕES AMBULATORIAIS NO SISREG – CONSULTAS, EXAMES E OUTROS PROCEDIMENTOS.



## 2 INSERÇÃO DE SOLICITAÇÕES AMBULATORIAIS NO SISREG – consultas, exames e outros procedimentos

### 2.1. Acessar o sistema SISREG e selecionar o menu SOLICITAR AMBULATORIAL - profissional com perfil SOLICITANTE.

- Possuindo em mãos o ENCAMINHAMENTO e/ou REQUISIÇÃO DE EXAMES gerado pelo médico da Unidade Municipal de Saúde, o profissional que detem a senha de SOLICITANTE deverá, diariamente, acessar o sistema SISREG através do link <http://sisregiisc.saude.gov.br/cgi-bin/index>.

### 2.2. Preencher os dados do paciente: CNS ou NOME DO USUÁRIO e NOME DA MÃE.

- Ao selecionar o menu SOLICITAR AMBULATORIAL deverá ser informado os dados do paciente: 'CNS' ou 'NOME DO USUÁRIO e NOME DA MÃE' e clique em 'PESQUISAR'.

### 2.3. Preencher as informações da SOLICITAÇÃO a ser inserida: PROCEDIMENTO, CID, PROFISSIONAL SOLICITANTE, CENTRAL EXECUTANTE, UNIDADE SOLICITANTE, transcrevendo os dados do encaminhamento e/ou requisição de exames.

Neste momento o solicitante deverá preencher os seguintes campos:

- PROCEDIMENTO: serão mostrados somente os procedimentos configurados.
- CID (obrigatório). Caso o CID não tenha sido informado, utilize o código 'Z000 – Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado.
- PROFISSIONAL SOLICITANTE: caso não seja mostrado o nome do profissional, selecione a opção 'PROFISSIONAL NÃO LISTADO' e digite o nome do profissional.
- CENTRAL EXECUTANTE: será mostrado somente as centrais habilitadas.
- UNIDADE EXECUTANTE: deixar a opção 'TODAS'. Posteriormente será definida a unidade executante.



O sistema mostrará tela com os dados do paciente e retornará as seguintes mensagens:

- Nenhuma vaga encontrada: quando o procedimento for 100% regulado ou a quantidade de vagas disponíveis já terminou.
- Vagas Disponíveis: Aparece lista dos locais onde há vagas disponíveis. Clique na unidade desejada e será listado as respectivas 'datas/horários' com vagas disponíveis para o agendamento.
- Procedimento Regulado.
- Em seguida deverá clicar em 'SOLICITAR' e a tela de 'SOLICITAÇÕES DE CONSULTAS AMBULATORIAIS' será mostrada.

#### **2.4. Validar a tela de SOLICITAÇÕES DE CONSULTAS AMBULATORIAIS**

- O operador deverá validar os dados da solicitação e caso estejam incorretos deverão ser atualizados.

#### **2.5. Preencher em DADOS DA SOLICITAÇÃO: CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (sempre em azul), UNIDADE DESEJADA e DATA DESEJADA.**

- Classificação de Risco: o operador deverá SEMPRE inserir na cor azul (PRIORIDADE 3 – Atendimento Eletivo). O operador regulador será o responsável por classificar o risco.
- Unidade Desejada: não obrigatório. O sistema tentará agendar para esta unidade, não obrigatoriamente.
- Data Desejada: não obrigatório. O sistema tentará agendar para esta data, não obrigatoriamente.

#### **2.6. Escolher o DESTINO DA SOLICITAÇÃO (conforme Deliberação nº 047/2016 e protocolos de acesso)**

- O sistema apresentará duas opções: Fila de Espera ou Fila Regulada sendo que o profissional solicitante deverá escolher entre as opções de acordo com os critérios abaixo descritos.

#### **2.7. FILA DE ESPERA**

- Todos os procedimentos conceituados como rotina deverão ser inseridos na Lista de Espera do SISREG, gerando uma organização por Centro de Saúde e por especialidade, que resultará em agendamentos de acordo com a ordem cronológica e a cota de cada unidade.



## 2.8. FILA REGULADA

- Os encaminhamentos prioritários e urgentes devem ser inseridos na regulação, obedecendo aos fluxos de acesso vigentes, com descrição da hipótese diagnóstica, justificativa clínica, além do nome do profissional e o número do Conselho Profissional correspondente.
- O regulador aplicará a classificação de risco e somente para os procedimentos 100% regulados deverá ordenar no ambiente da regulação todos os casos, quais sejam vermelhos, amarelos, verde ou azuis.

## 2.9. Confirmar o enviar da SOLICITAÇÃO no sistema

- Ao enviar a solicitação o paciente será inserido na fila de espera ou fila regulada, de acordo com dos dados preenchidos no sistema pelo profissional solicitante. Em seguida vá na opção 'NOVA SOLICITAÇÃO' para incluir nova solicitação ambulatorial e repita os passos anteriores.

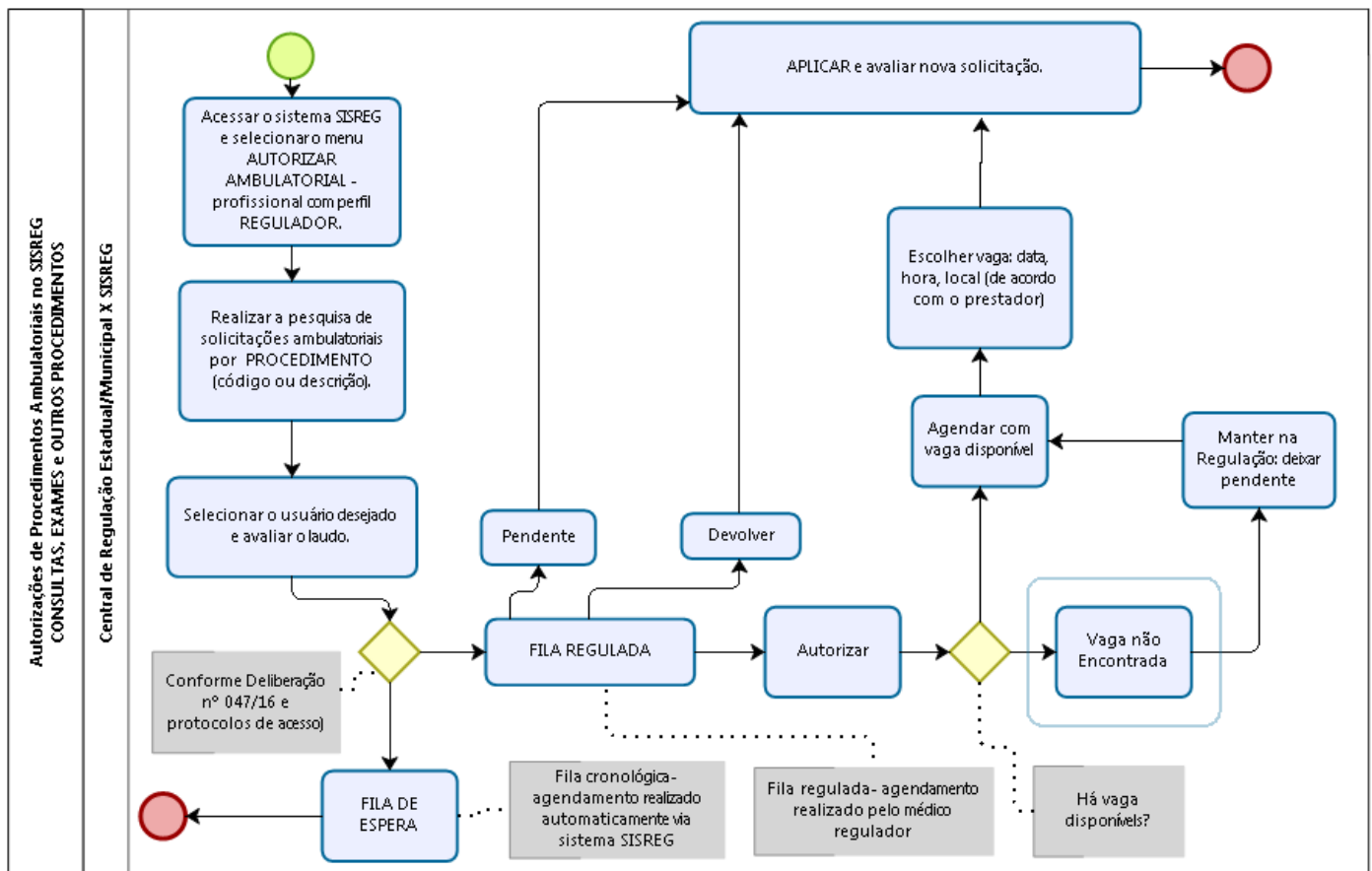
FILA DE ESPERA: o agendamento será realizado automaticamente pelo sistema.

FILA REGULADA: o agendamento será realizado pelo médico regulador.





### 3 AUTORIZAÇÕES AMBULATORIAIS DE PROCEDIMENTOS NO SISREG – CONSULTAS, EXAMES E OUTROS PROCEDIMENTOS.



## 3 AUTORIZAÇÕES AMBULATORIAIS DE PROCEDIMENTOS NO SISREG – consultas, exames e outros procedimentos

### 3.1. Acessar o sistema SISREG e selecionar o menu AUTORIZAR AMBULATORIAL - profissional com perfil REGULADOR.

- O profissional que detem a senha de REGULADOR deverá, diariamente, acessar o sistema SISREG através do link <http://sisregiisc.saude.gov.br/cgi-bin/index>.

### 3.2. Realizar a pesquisa de solicitações ambulatoriais por PROCEDIMENTO (código ou descrição).

O profissional regulador poderá realizar as pesquisas da seguinte forma:

#### Por Código do Procedimento/Procedimento unificado

- Indique a opção 'CÓDIGO DO PROCEDIMENTO';
- Preencha o código de 8 dígitos;
- Será mostrada a tela com lista de todos usuários referente ao procedimento selecionado.

#### Por número do Cartão Nacional/Nome do Paciente

- Digite o 'CNS';
- Será mostrada a tela com o usuário pesquisado.

#### Por Unidade Solicitante

- Digite o 'CNES';
- Será mostrada a tela com lista de todos usuários referente a unidade solicitante.

#### Pelo Período

- Preencha 'PERÍODO INICIAL';
- Preencha 'PERÍODO FINAL';
- Será mostrada a tela com lista de todos usuários referente ao período selecionado;



- Será mostrada a tela com lista de todos usuários referente ao período selecionado .

### 3.3. Selecionar o usuário desejado e avaliar o laudo.

#### AVALIAÇÃO DO REGULADOR:

- Avalie o laudo de acordo com o campo 'LAUDO TÉCNICO E JUSTIFICATIVA DO(S) PROCEDIMENTO(S)' indicando se o procedimento irá para a 'REGULAÇÃO' ou 'FILA DE ESPERA', a partir dos protocolos de regulação;
- Avalie o laudo de acordo com os campos da 'SITUAÇÃO DA SOLICITAÇÃO' e clique no botão 'APLICAR' (somente ativo se ENVIADO PARA REGULAÇÃO).

### 3.4. FILA DE ESPERA

- Após análise do laudo de solicitação de procedimento ambulatorial, caso no julgamento do profissional Médico Regulador/Autorizador seja evidenciado que além do procedimento não ser regulado, as informações nele contidas não indique a relevante urgência, o operador poderá optar por seu envio para a Fila de Espera mesmo existindo vagas de reserva técnica.
- Ao clicar no botão 'APLICAR' o usuário será inserido na fila de espera em ordem cronológica.
- Clique em 'CONTINUAR' para autorizar o próximo laudo.

### 3.5. FILA REGULADA

Após análise do laudo de solicitação de procedimento ambulatorial, caso no julgamento do profissional Médico Regulador/Autorizador seja evidenciado que além do procedimento ser regulado, as informações nele contidas indiquem a relevante urgência, o operador poderá optar por seu envio para a Regulação.

### 3.6. Autorizar

Campo para a indicação do profissional médico regulador/autorizador em autorizar o laudo de solicitação de procedimento ambulatorial.



### 3.7. Vaga não Encontrada

- Não há vaga disponível para o agendamento e neste caso deverá 'Encaminhar para a Fila de Espera' ou 'Manter na Regulação', conforme descrito abaixo.

### 3.8. Manter na Regulação: deixar pendente

- Opção por manter a solicitação na regulação aguardando a abertura de novas vagas.
- Diariamente o profissional deverá verificar se houve abertura de vagas.

### 3.9. Agendar com vaga disponível

Há vaga disponível para o agendamento.

### 3.10. Escolher vaga: data, hora, local (de acordo com o prestador)

- O sistema mostrará uma tela com o nome da(s) unidade(s) para visualizar as vagas correspondentes;
- O profissional deverá selecionar a unidade desejada e uma relação de DATAS/HORÁRIOS/PROFISSIONAIS/TIPOS DE VAGAS disponíveis para agendamento.

### 3.11. Pendente

Após análise do laudo de solicitação de procedimento ambulatorial, caso no julgamento do profissional Médico Regulador/Autorizador o operador poderá optar pelo status 'PENDENTE'.

- Diariamente o profissional deverá verificar se houve abertura de vagas.

### 3.12. Devolver

Após análise do laudo de solicitação de procedimento ambulatorial, caso no julgamento do profissional Médico Regulador/Autorizador seja evidenciado que a solicitação está com preenchimento incompleto ou com alguma irregularidade, poderá ser devolvido para que o Operador Solicitante busque junto ao Profissional Médico os dados complementares necessários e complemente a solicitação.

- Na 'situação da solicitação' selecione a opção 'DEVOLVIDO';
- Preencha o campo abaixo com uma JUSTIFICATIVA (obrigatório).



NOTA: a opção NEGAR não deverá ser utilizada. Sempre utilizar a opção DEVOLVER para que o solicitante possa CANCELAR a respectiva solicitação com uma justificativa.

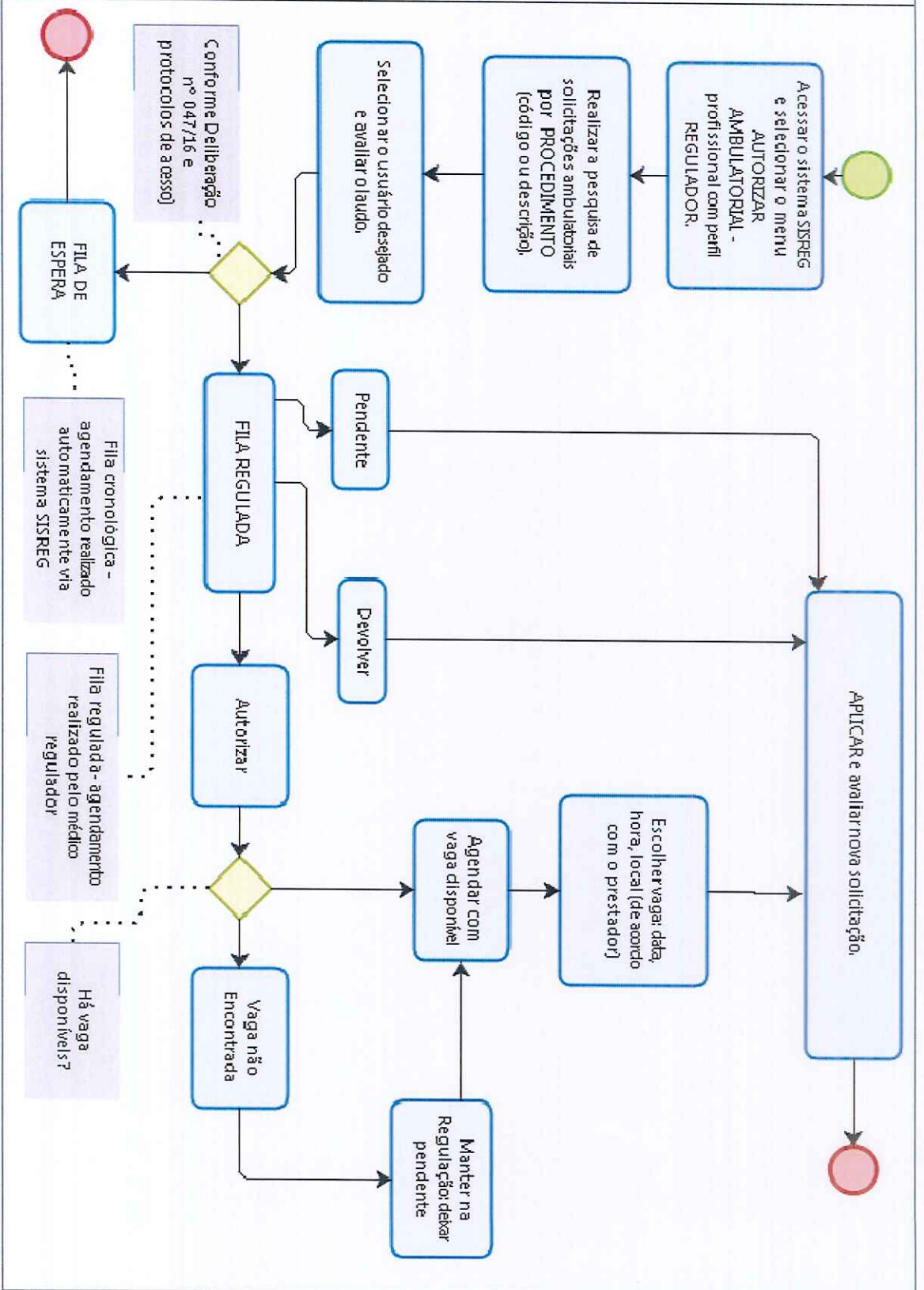
### **3.13. APLICAR e iniciar nova autorização**

O agendamento do paciente será realizado e o profissional regulador poderá iniciar uma nova pesquisa.



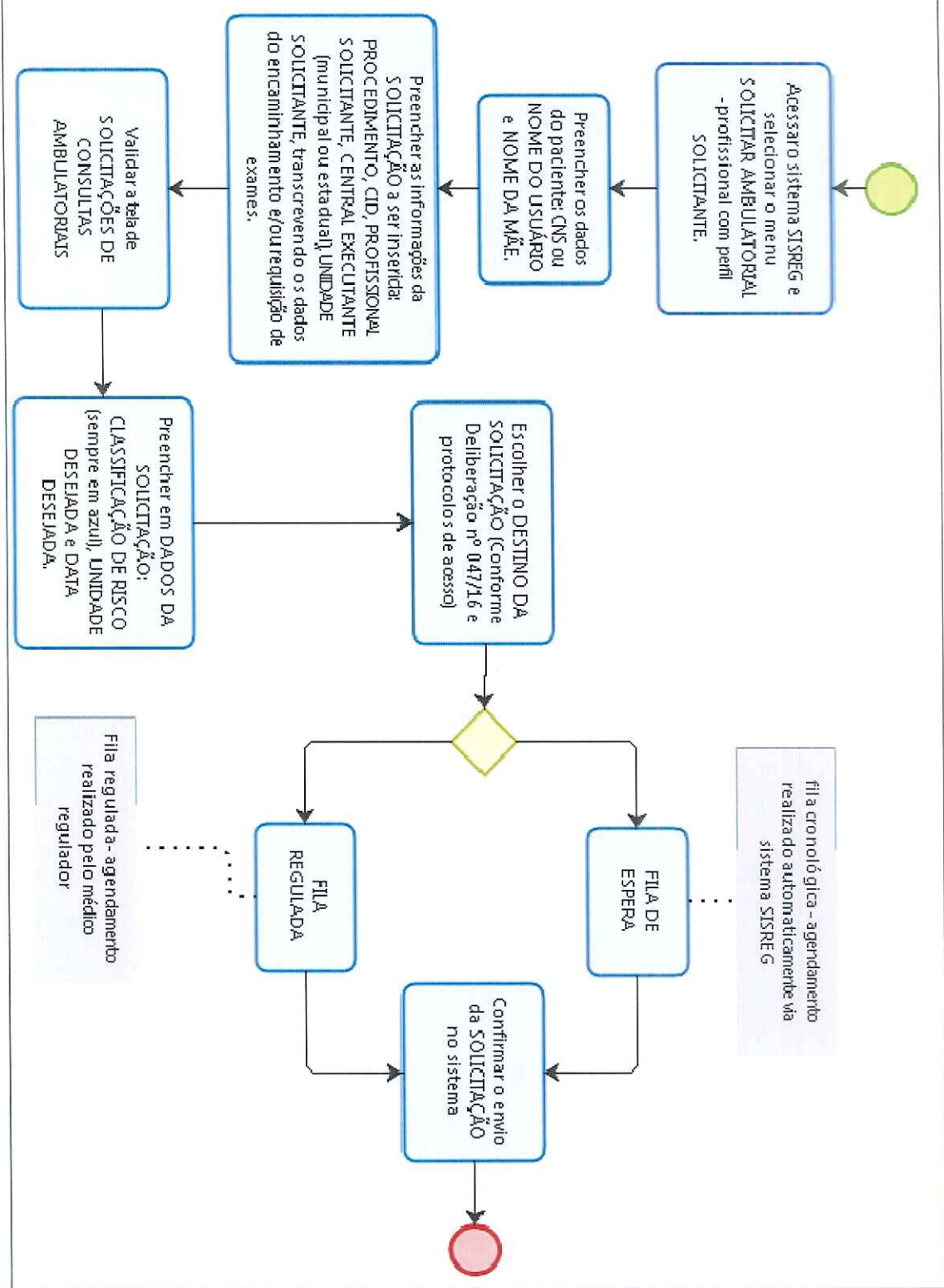
**Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais no SISREG  
CONSULTAS, EXAMES e OUTROS PROCEDIMENTOS**

**Central de Regulação Estadual/Municipal X SISREG**

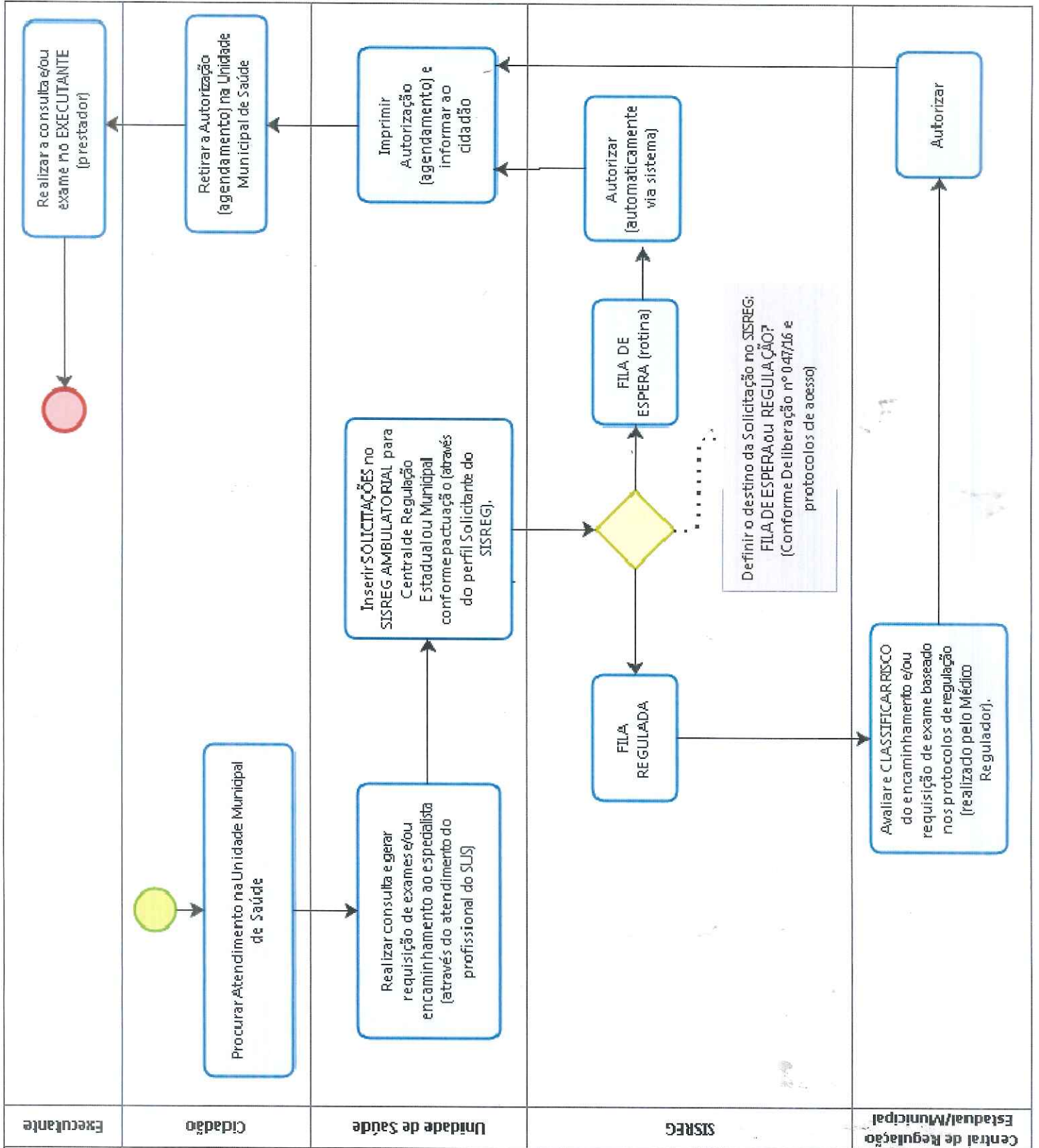


**Inserção de Solicitações Ambulatoriais no SISREG  
CONSULTAS, EXAMES e OUTROS PROCEDIMENTOS**

**Unidade de Saúde - Perfil Solicitante X SISREG**



**Fluxo de Procedimentos Ambulatoriais - para cidadão ter acesso ao serviço do SUS**  
**CONSULTAS, EXAMES e OUTROS PROCEDIMENTOS**







OFÍCIO Nº 381/DIR/2023

Florianópolis, 14 de agosto de 2023.

Referente ao **SCC 11027/2023**, que trata do Pedido de Informação nº. 0335/2023, subscrita pelo Dep. Mário Motta.

Em atenção ao Pedido de Informação nº. 0335/2023 formulado pelo Dep. Mário Motta, nos autos acima mencionados, que solicita informações acerca dos agendamentos das consultas ambulatoriais realizadas no Hospital Infantil Joana de Gusmão, esclarecemos o que segue:

O processo de agendamento de consultas e exames especializados é realizado através do Sistema Nacional de Regulação – SISREG, em Santa Catarina, com base nas deliberações nº. 047/CIB/2016 e nº. 042/CIB/2018, já anexadas ao processo.

Os agendamentos das consultas médicas são realizados pelo NIR ambulatorial desta Unidade, divididos por período (manhã e tarde), com base nas solicitações de agendamento realizadas pelos Municípios, para 1ª consulta, e pela equipe do HIJG para os retornos.

O horário fixo por período visa não prejudicar pacientes que vem de fora da Grande Florianópolis, uma vez que esta Unidade recebe pacientes de todo o Estado de Santa Catarina, que são trazidos pelos municípios bem cedo, pela manhã. Desta forma, privilegia-se o atendimento por ordem de chegada entre aqueles que foram agendados para o mesmo período.

No entanto, esta Unidade está ciente também dos pontos negativos deste tipo de agendamento, de forma que vem realizando dois projetos pilotos, com as especialidades de nutrologia e reumatologia, que possuem agendamento com horário fixo.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO - HIJG

A intenção é verificar qual tipo de agendamento oferece mais agilidade aos atendimentos e menos prejuízo a população atendida.

Respeitosamente,

**LEVY HERMES RAU**  
Diretor Geral

**TATIANA TITERICZ**  
Gerente Técnica

Ao  
Senhor Superintendente  
Superintendência de Hospitais Públicos Estaduais  
Secretaria de Estado da Saúde



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **APKF9258**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **TATIANA BEZ BATTI TITERICZ** (CPF: 006.XXX.009-XX) em 14/08/2023 às 16:05:33  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 06/09/2022 - 13:29:10 e válido até 06/09/2122 - 13:29:10.  
(Assinatura do sistema)

✓ **LEVY HERMES RAU** (CPF: 802.XXX.669-XX) em 15/08/2023 às 15:25:05  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 11/09/2019 - 10:58:22 e válido até 11/09/2119 - 10:58:22.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDExMDI3XzExMDM1XzlwMjNfQVBLRjkyNTg=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00011027/2023** e o código **APKF9258** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DOS HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS  
APOIO JURÍDICO

OFÍCIO Nº 161/2023

Florianópolis, 15 de agosto de 2023.

SCC: 11027/2023

Senhora Secretária,

Cumprimentando-a cordialmente, considerando o ofício 2415/2023 da Diretoria de Assuntos Legislativos da Casa Civil que encaminha cópia do Pedido de Informação nº 0335/2023, subscrito pelo Deputado Mário Mota, que solicita informações acerca do sistema de agendamento de consultas no Hospital Infantil Joana de Gusmão, em resposta, segue anexo ofício nº 381/2023 da unidade com os esclarecimentos e documentos necessários.

Sendo o que tínhamos para o momento, ficamos à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.

Respeitosamente,

*(assinado digitalmente)*

Roberto Henrique Benedetti  
Superintendente dos Hospitais Públicos Estaduais

*(assinado digitalmente)*

Danilo Nunes Guimarães  
SUH/AJUR

À Senhora  
CARMEN EMÍLIA BONFÁ ZANOTTO  
Secretária de Saúde  
Florianópolis - SC

Red. SUH/AJUR/DNG  
Rua Esteves Júnior, 160 - 7º andar. Centro - Florianópolis / SC - 88.015-130  
Telefones: (48) 3664-8950  
e-mail: [judicial.suh@gmail.com](mailto:judicial.suh@gmail.com)



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **DH7894TB**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **DANILO NUNES GUIMARÃES** (CPF: 856.XXX.011-XX) em 15/08/2023 às 16:19:08  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:36:09 e válido até 13/07/2118 - 13:36:09.  
(Assinatura do sistema)

✓ **ROBERTO HENRIQUE BENEDETTI** (CPF: 481.XXX.229-XX) em 15/08/2023 às 17:02:00  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:01:31 e válido até 13/07/2118 - 15:01:31.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDExMDI3XzExMDM1XzlwMjNfREg3ODk0VEI=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00011027/2023** e o código **DH7894TB** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



OFÍCIO Nº 1586/2023

Florianópolis, 15 de agosto de 2023.

Senhora Gerente,

Em atenção ao processo SCC 11027/2023, por intermédio do qual encaminha Pedido de Informação nº 0335/2023, subscrito pelo Deputado Mário Motta, por meio do qual solicita informações acerca do sistema de agendamento de consultas no Hospital Infantil Joana de Gusmão, Município de Florianópolis, encaminhamos a manifestação da Superintendência de Serviços Especializados (Informação nº 87/2023), bem como da Superintendência dos Hospitais Públicos Estaduais (Ofício nº 161/2023), que prestam as informações solicitadas.

Atenciosamente,

**Carmen Emília Bonfá Zanotto**  
Secretária de Estado da Saúde  
Deputada Federal (licenciada)  
(assinado digitalmente)

À Senhora  
**MÁRCIA REGINA FERREIRA**  
Gerente de Acompanhamento de Pedidos de Informações  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Florianópolis – SC

Red. GABS/PLC

Rua Esteves Júnior, 160 – 7º andar - Centro – Florianópolis / SC - 88.015-130  
Telefones: (48) 3664-8847 /3664 8848  
E-mail: [apoioqabs@saude.sc.gov.br](mailto:apoioqabs@saude.sc.gov.br)



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **5RU40G7S**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**CARMEN EMÍLIA BONFÁ ZANOTTO** (CPF: 514.XXX.459-XX) em 15/08/2023 às 18:04:50

Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2021 - 13:53:43 e válido até 01/04/2121 - 13:53:43.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDExMDI3XzExMDM1XzlwMjNfNVJVNDBHN1M=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00011027/2023** e o código **5RU40G7S** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
DIRETORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS**

Ofício nº 2548/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 15 de agosto de 2023.

Senhor Presidente,

Em resposta ao Pedido de Informação nº 0335/2023, de autoria do Deputado Mário Motta, encaminho o Ofício nº 1586/2023, da Secretaria de Estado da Saúde, que remete documentos contendo informações a respeito do sistema de agendamento de consultas no Hospital Infantil Joana de Gusmão, Município de Florianópolis.

Respeitosamente,

**Deputado Estêner Soratto da Silva Júnior**  
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado  
**MAURO DE NADAL**  
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina  
Nesta

Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina  
Rod. SC-401, nº 4.600, KM 15 - Saco Grande - CEP 88032-000 - Florianópolis/SC  
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **EBXN6760**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**ESTÊNER SORATTO DA SILVA JUNIOR** em 15/08/2023 às 19:16:03

Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/01/2023 - 17:40:21 e válido até 02/01/2123 - 17:40:21.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDExMDI3XzExMDM1XzlwMjNfRUJYTjY3NjA=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00011027/2023** e o código **EBXN6760** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.