



**Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
Complexo Regulador do Distrito Federal**

# **Processo Regulatório de Acesso à Assistência**

**Sub Processo de Regulação Gerência Regulação  
(Consultas, Exames e Procedimentos)**

**Brasília, 2020**

## **ELABORAÇÃO**

### **Grupo e Trabalho (Equipe de Melhoria) – Processos das Gerências de Regulação e das Gerências Internas de Regulação:**

Leilane Borges Sousa Murakami (CRDF) – Gerente de Projeto  
Maressa Queiroz Aguiar de Moura (SUPLANS) – Analista Metodológico  
Elnatan de Moura Gama (SUPLANS) – Analista Metodológico  
Wanessa Sandes de Sousa (SAIS)  
Claudio José Ferreira Lima Junior (SAIS)  
Thaís Alessa Leite (SAIS)  
Jozilda de Oliveira Brasileiro (CRDF)  
João Bosco Guido de Medeiros Dantas (SRSLE)  
Jose Luis Braga de Faria (SRSNO)  
Danusa Fernandes Benjamin (CRDF)  
Renata Mercêz da Silva (SRSNO)

### **Colaboração Técnica:**

Barbara de Paula Oliveira (Residente de Enfermagem)  
Kamila Xavier Graçano Cunha (SRSSO)  
Maria de Lourdes Castelo Branco (CRDF)  
Maria Fernanda Dias Cerqueira de Almeida (CRDF)  
Petrus Leonardo Barron Sanchez (CRDF)

## INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Regulação (PNR) que foi instituída pela PT GM/MS nº 1.559/2008 que trouxe (ao SUS) diretrizes para auxiliar na organização do SUS. Entre os objetivos preconizados pela Política Nacional de Regulação está a otimização dos recursos e a qualificação do acesso ao usuário do SUS.

Na SES/DF desde 2004, inicialmente com as consultas de cardiologia e dermatologia, bem como com o acesso à UTI, realizamos a Regulação do acesso à assistência que tem como objetivo principal a ordenação e qualificação dos fluxos de acesso às ações e serviços de saúde, que para ser operacionalizado necessita de diretrizes operacionais e protocolos clínicos de regulação.

Especificamente para esse Manual, estamos abordando o **processo regulatório do acesso à assistência** que tem como objetivo principal a ordenação e qualificação dos fluxos de acesso às ações e serviços de saúde, que para ser operacionalizado necessita de diretrizes operacionais e protocolos clínicos de regulação.

No Regimento Interno da SES/DF, publicado no DO.DF. 241 de 20 de dezembro de 2018, em seu Art. 492, define a Diretoria de Regulação de Acesso Ambulatorial e Hospitalar (DIRAAH/CRDF), dentre outras competências, como a coordenadora do planejamento das ações para implantação e implementação da regulação assistencial, no âmbito dessa Secretaria.

Para o cumprimento do processo regulatório do acesso à assistência na SES/DF, destacam-se outras áreas envolvidas, alguns de seus atores e outras definições:

- **Atenção Primária:** também denominada Atenção Básica à Saúde, é o conjunto de ações de saúde individuais e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, cuidados paliativos e vigilância à saúde, desenvolvidas por meio de práticas gerenciais e sanitárias realizadas em equipe e dirigidas a populações de territórios bem delimitados, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade.

Atenção Primária à Saúde é a porta de entrada e de contato preferencial dos usuários com o sistema de saúde e tem como funções principais a resolução da maioria dos problemas de saúde da população, a organização dos fluxos e contrafluxos entre os diversos pontos de atenção à saúde e a responsabilização pela saúde dos usuários em quaisquer dos pontos de atenção em que se encontrem. Devendo ser oferecida a todas as pessoas de acordo com suas necessidades, proibida qualquer exclusão baseada em idade, gênero, cor, crença, nacionalidade, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, estado de saúde, condição socioeconômica, escolaridade ou limitação física, intelectual ou funcional, com estratégias que permitam minimizar desigualdades e evitar exclusão social de grupos que sofram estigmatização ou discriminação.

No Distrito Federal ela é regida pela Portaria GAB/SES nº 77 e 78, de 15 de fevereiro de 2017, que estabelece a Política de Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal e que fortalecem a abrangência no atendimento médico e promoção à saúde pelas equipes da Atenção Primária a Saúde (APS);

- **Atenção Secundária:** formada pelos serviços especializados em nível ambulatorial e hospitalar, com densidade tecnológica intermediária entre a atenção primária e a hospitalar. Compreende serviços médicos especializados, de apoio diagnóstico e terapêutico e atendimento de urgência e emergência. Tem os seguintes serviços assistenciais no seu escopo de atuação: Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, Unidades de Pronto Atendimento - UPA. (Regimento interno Decreto Nº 39.546 de 19/12/2018)
- **Atenção Hospitalar:** A Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelece as diretrizes para a organização do componente hospitalar na Rede de Atenção à Saúde (RAS). A PNHOSP mantém os princípios da universalidade, equidade, integralidade e controle social, bem como a regionalização da atenção e continuidade da atenção por meio da articulação regulada com os outros serviços, modelo de atenção centrado no cuidado humanizado e interdisciplinar e monitoramento, avaliação, transparência e eficiência na aplicação dos recursos. [<https://www.saude.gov.br/images/pdf/2018/abril/09/Portaria-consolidada.pdf>].
- **Regulação - Panorama 1 ou Regulação Regional:** refere-se ao quadro de oferta de serviços que está presente em todas as regiões de saúde do Distrito Federal, ou seja, ocorre quando o território/região de saúde tem condições de gerenciar sua própria distribuição de oferta e a alocação da demanda dos pacientes, conforme sua capacidade instalada. Além disso, o território ou região de saúde torna-se responsável pela qualificação das solicitações (consultas/procedimentos/internações), de acordo com os fluxos e protocolos vigentes.
- **Regulação - Panorama 2 ou Regulação Pactuada (inter-regional):** refere-se à região ofertante do recurso que deve ter aptidão para gerenciar, além de suas demandas, também as demandas de outro território/região, mediante pactuações prévias (cotas de atendimentos). O território deverá atender as classificações de risco da sua própria região e as das regiões pactuadas. A fila de espera para agendamento de cada especialidade seguirá as diretrizes de priorização de acordo com a classificação de risco e complexidade de cada especialidade, respeitados os protocolos e linhas de cuidado adotados pela SES/DF.
- **Regulação - Panorama 3 ou Regulação Central:** refere-se aos recursos que não estão presentes na maioria dos territórios, estando concentrados em unidades executantes específicas que servem a toda a rede SES/DF. São os serviços escassos e estratégicos que servem à população do DF como um todo. O processo regulatório para o acesso a esses serviços é realizado pelas Centrais de Regulação (CR) do próprio CRDF com gerenciamento das demandas, avaliação e marcação, observados os fluxos e protocolos vigentes.
- **Gerências de Regulação das Regiões de Saúde – GER:** unidades orgânicas de execução, diretamente subordinadas às Diretorias Regionais de Atenção Primária à Saúde, que devem desenvolver atividades voltadas à promoção do acesso dos usuários aos serviços de saúde, de acordo com os protocolos assistenciais e de regulação vigentes; coordenar e supervisionar as atividades relacionadas ao registro e cadastro dos usuários nas unidades de saúde da Atenção Primária à Saúde de acordo

com as normas administrativas; organizar, monitorar e avaliar a utilização, a quantificação e a qualificação das informações dos cadastros de usuários; implementar os protocolos de regulação ambulatorial, de consultas, exames e procedimentos, no âmbito da Superintendência, conforme o recomendado pela Diretoria de Regulação e norteado por protocolos clínicos e consensos atualizados; monitorar e avaliar as solicitações de consultas, exames e procedimentos nos sistemas de informação vigentes; coordenar o processo de execução do agendamento de consultas, exames e procedimentos de acordo com a oferta de vagas disponibilizadas.

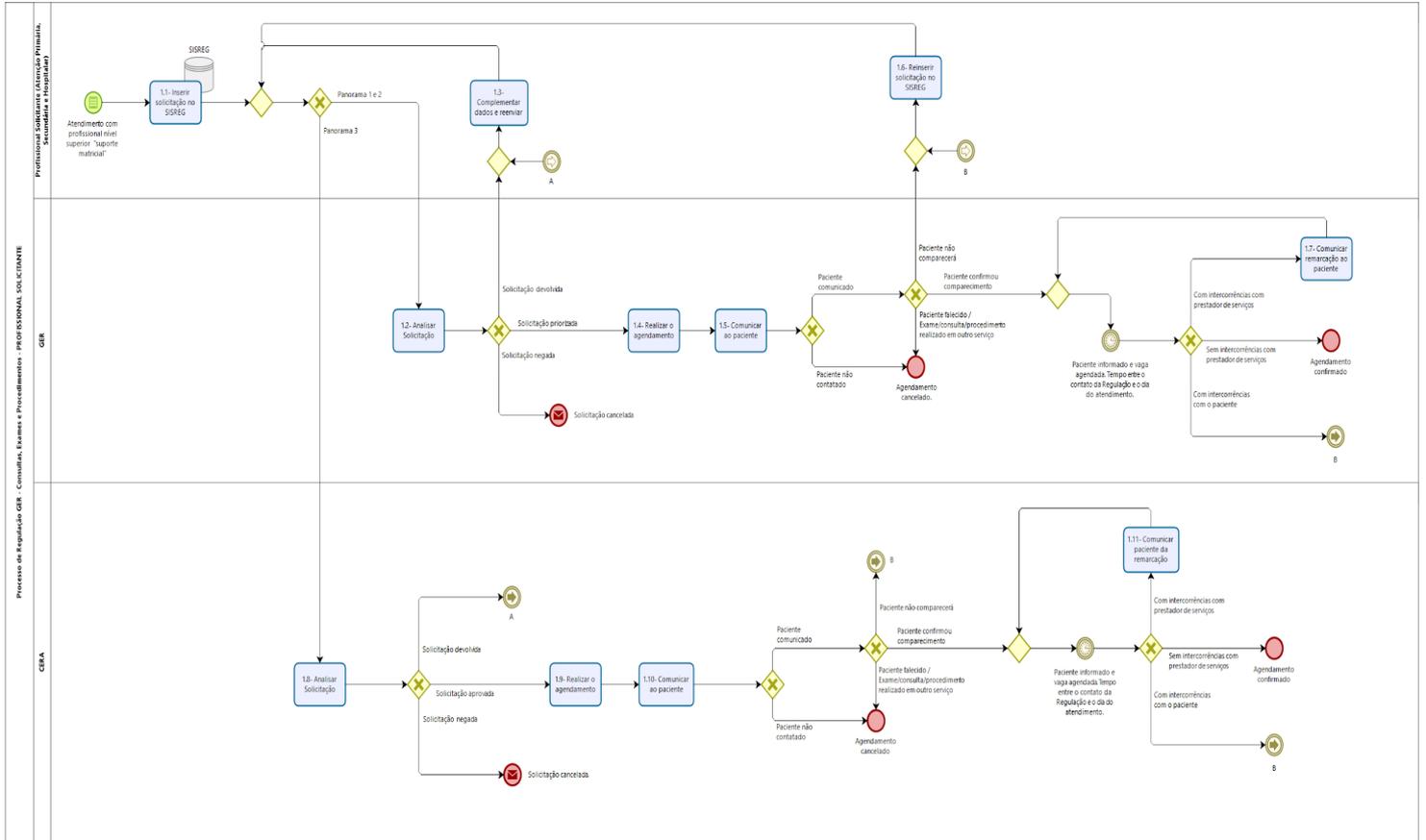
- **Gerências Internas de Regulação - GIR:** unidades orgânicas de execução, diretamente subordinadas à Diretoria Hospitalar, que devem realizar a organização, monitoramento e avaliação do uso, a quantificação e a qualificação das informações dos cadastros de usuários; informações referentes aos serviços clínicos, cirúrgicos e ambulatoriais nas unidades de Atenção Especializada; implementar os protocolos de regulação de internação hospitalar, de consultas, exames e procedimentos, no âmbito da Superintendência, conforme o recomendado pela Diretoria de Regulação da Atenção Ambulatorial e Hospitalar (DIRAAH/CRDF/SES) e norteado por protocolos clínicos e consensos atualizados; coordenar o processo de execução do agendamento de consultas especializadas, exames e procedimentos de acordo com a oferta de vagas disponibilizadas por cada serviço especializado; monitorar o processo de comunicação ao usuário de agendamento de consultas especializadas, exames e procedimentos por meio do processo regulatório; monitorar o processo de disponibilização de oferta de vagas por cada serviço; disponibilizar informações para subsidiar as ações de planejamento, regulação, controle e avaliação em saúde.
- **Gerência de Assistência Cirúrgica – GACIR:** diretamente subordinada à Diretoria de Atenção à Saúde, deve: coordenar e apoiar a implementação das rotinas, fluxos e protocolos assistenciais e administrativos em sua área de abrangência; promover o uso racional das salas cirúrgicas e salas de parto de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde; coordenar a implementação do processo de regulação de cirurgias eletivas; gerenciar a elaboração e divulgação do mapa de cirurgias eletivas e seu cumprimento; informar a oferta dos serviços cirúrgicos nas especialidades disponíveis para os sistemas de regulação.
- **Local executante:** é a unidade responsável por ofertar à Rede SES/DF, via regulação, a oferta de serviços existentes, com abertura das agendas/vagas, bem como é a unidade que irá inserir as confirmações dos paciente em sua unidade, além de colocar no sistema o preparo para determinados procedimentos, para que sejam replicados aos usuários pelas unidades solicitantes. A SES/DF tem unidades executantes próprias, conveniadas (ex. HUB) e contratadas (ex. ICDF, IGESDF) pela rede SES/DF. [<https://wiki.saude.gov.br/SISREG/index.php/Executante>].
- **Médico autorizador:** profissional que atua conforme as regras previamente definidas para o exercício da função. Esta ação visa garantir o acesso ordenado, respeitando critérios clínicos, de necessidade dos pacientes e de disponibilidade de oferta, evitando que sejam criados outros fluxos que não àqueles preconizados pela ação regulatória (Portaria SES 199/2015 e Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores [MS/2006]).

- **Enfermeiro controlador:** profissional que deverá realizar o levantamento e distribuição de cotas de procedimentos realizados pelos estabelecimentos executantes para os estabelecimentos solicitantes (com agendamento de horário ou não); buscar e disponibilizar vagas de consultas/exames/procedimentos e leitos hospitalares, sendo o caso; controlar a atualização das informações de todas as internações sob regulação a cada seis horas ou sempre que necessário; garantir a manutenção e refinamento das informações, apoiando a equipe de Gestores para definição de tabelas, índices, adaptações, monitoramento, identificação de falhas no sistema de informações e atividades afins (Portaria SES 199/2015 e Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores [MS/2006]).
- **Profissional de saúde com nível superior, perfil autorizador:** profissionais não médicos, que em suas especialidades possuem serviços regulados na SES/DF, e assim realizam o papel de autorizadores em suas respectivas áreas de formação, sendo orientados por meio de regras, previamente definidos para o exercício da função. Esta ação visa garantir o acesso ordenado, respeitando critérios clínicos, de necessidade dos usuários e de disponibilidade de oferta, evitando que sejam criados outros fluxos que não àqueles preconizados pela ação regulatória.
- **Profissional administrativo:** profissional que executa atividades de nível médio, relacionadas à execução de serviços de apoio administrativo, referentes à pesquisa e planejamento, recursos humanos, finanças, orçamento, patrimônio, material, transporte, cargos e salários, microfilmagem, arquivo, documentação, comunicação e modernização; atender ao público, redigir, digitar, conferir, expedir e arquivar documentos, coletar dados e informações; processamento de dados; colaborar na análise e instrução de processos; acompanhar e controlar a tramitação de expedientes relacionados à unidade de trabalho; participar de programas de treinamento; executar outras atividades de interesse da área.

Considerando essas regulamentações, e avaliando o Processo Regulatório na SES/DF nos seus panoramas 1, 2 e 3, a DIRAAH/CRDF com apoio do Grupo de Trabalho publicado na Portaria Nº 108, de 21 de fevereiro de 2020 - DODF Nº 41, terça-feira, 3 de março de 2020) definiu as diretrizes de uniformização do processo regulatório do acesso à assistência na SES/DF para os Panoramas 1, 2 e 3, no acesso à consultas ambulatoriais, exames, procedimentos e leitos.

Ressalta-se que a publicação dos processos e descrição das atividades dos processos do Local executante e da Gerência de Regulação Interna será posterior.

## Processo de Regulação GER - Consultas, Exames e Procedimentos

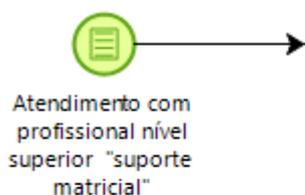


## Processo de Regulação GER - Consultas, Exames e Procedimentos

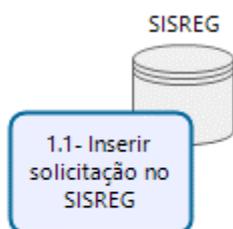
### PROFISSIONAL SOLICITANTE

#### Descrição de Atividades

O processo “**Processo de Regulação GER - Consultas, Exames e Procedimentos - PROFISSIONAL SOLICITANTE**” iniciará com um atendimento assistencial de profissional de nível superior, que baseado em notas técnicas e protocolos vigentes após análise do quadro irá solicitar à Regulação Local (panorama 1 e 2) ou Regulação Central (panorama 3) consultas, exames e procedimentos, de acordo com a necessidade do paciente.



#### 1.1. Inserir solicitação no SISREG:



##### 1.1.1. Descrição:

Consiste em inserir a solicitação da consulta, exame ou procedimento no sistema de regulação (SISREG) de modo a sistematizar as demandas num único sistema, seguindo critérios de classificação de risco previamente estabelecidos pelo protocolos clínicos ou notas técnicas da SES para os exames/consultas/procedimentos necessários.

##### 1.1.2. Ator(es) da atividade:

a) Profissional assistencial de nível superior.

##### 1.1.3. Tarefas:

- a) Acessar o SISREGIII (sisregiii.saude.gov.br);
- b) Conferir os dados de contato, no cadastro do paciente.  
Caso o cadastro do paciente não esteja atualizado, orientar ao paciente procurar a área de acolhimento/recepção da Unidade de Saúde que está sendo atendido, para atualização dos dados, após a consulta; (Manual CADSUS - <https://cadastrohm.saude.gov.br/cadsusweb/manual.pdf>);
- c) Selecionar a especialidade, exame ou procedimento requerido;
- d) Registrar os dados clínicos e de exames complementares que embasam a solicitação, e selecionar a classificação de risco de acordo com os protocolos e notas técnicas vigentes (<http://www.saude.df.gov.br/protocolos-aprovados/>);
- e) Imprimir ou anotar o código de solicitação ou já agendar a consulta, exame ou procedimento, caso haja vaga disponível.

#### **1.1.4. Documentação necessária:**

- a) Prontuário do paciente, com registros dos acompanhamentos assistenciais;
- b) Exames prévios e atualizados, quando disponíveis;
- c) Dados necessários para inserção no SISREG (CPF ou CNS, ou nome do paciente, nome da mãe e data de nascimento).

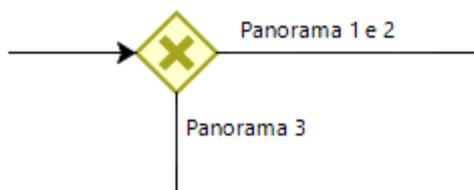
#### **1.1.5. Documentação gerada:**

- a) Código de solicitação do SISREGIII;
- b) Pedido do profissional assistencial a ser carimbado e assinado.

#### **1.1.6. Indicador(es):**

- a) Percentual de pedidos devolvidos por UBS.
  - Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações da UBS Devolvidas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da UBS}) * 100$ ;
  - Unidade de Medição: Unidade;
  - Polaridade: Menor-Melhor;
  - Periodicidade: Bimestral;
  - Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
  - Responsável: Unidade de Saúde;
  - Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
  - Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

## INTRA-ATIVIDADES:

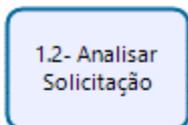


Cada especialidade ou procedimento, a depender da definição, será regulado em um dos três panoramas. O Complexo Regulador é responsável pela parametrização no SISREGIII.

Caso a solicitação seja filtrada para o Panorama 1 ou 2, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.2- Analisar Solicitação”.

Se a solicitação for filtrada para o Panorama 3, o processo de trabalho prosseguirá para a atividade “1.9- Analisar Solicitação”.

### 1.2. Analisar Solicitação



#### 1.2.1. Descrição:

Consiste em analisar os dados clínicos informados pelo solicitante conforme os protocolos e notas técnicas de cada especialidade, decidindo sobre a admissibilidade da solicitação, bem como alteração da classificação quando preconizado pela nota técnica em prioridade vermelho, amarelo, verde ou azul.

#### 1.2.2. Ator(es) da atividade:

- Médico da Regulação Regional; ou
- Profissional de nível superior em saúde que tenha os procedimentos de sua área de atuação regulados.

#### 1.2.3. Tarefas:

- Acessar o sistema SISREGIII no site *sisregiii.saude.gov.br*;
- Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;

- c) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “AUTORIZAR” e logo após em “AMBULATORIAL”;
- d) Informar os parâmetros da pesquisa por código ou nome do procedimento e clicar em “CONSULTAR”;
- e) Clicar na solicitação a ser analisada e rolar a tela até visualizar o campo “OBSERVAÇÃO”;
- f) Analisar os dados informados pelo solicitante conforme protocolo ou nota técnica da especialidade/exame. Caso não exista protocolo ou nota técnica da SES/DF, o Regulador deve utilizar os protocolos do Ministério da Saúde ou de outras unidades da federação;
- g) Aprovar a solicitação com a mesma prioridade: o Regulador deverá clicar em “PENDENTE” e escrever, no campo que se abre o texto padrão (“Esta solicitação foi analisada pelo Regulador da GER da Região de Saúde [nome da Região], considerada pertinente e aguarda agendamento mediante disponibilidade de vagas”);
- h) Aprovar a solicitação, porém, modificando a prioridade: o Regulador deverá clicar em “ALTERAR CLASSIFICAÇÃO”, justificando o motivo da alteração no campo apropriado e modificando a prioridade pré-escolhida. Após a alteração da classificação, clicar em “PENDENTE” e escrever, no campo que se abre, o texto padrão reavaliada (“Esta solicitação foi analisada pelo Regulador da GER da Região de Saúde [nome da Região], considerada pertinente, porém foi realizada a adequação da prioridade de acordo com protocolo ou nota técnica da especialidade/procedimento. Aguarda agendamento mediante disponibilidade de vagas”);
- i) Solicitar mais informações para subsidiar análise: caso o Regulador julgue que são necessárias mais informações para subsidiar a aprovação e priorização da solicitação, deve clicar em “DEVOLVIDO” e logo após em “APLICAR”. Informar ao solicitante, no campo que se abre, quais são os dados necessários para dar continuidade à solicitação;
- j) Negar a solicitação: a solicitação deve ser negada apenas em casos de solicitação duplicada, erro de inserção ou por pedido expresso do profissional solicitante, que deve ser feito por e-mail à GER da Região de Saúde. Neste caso o Regulador deve clicar na opção “NEGADO” e logo após em “APLICAR”. Informar no campo apropriado o motivo da negativa.

#### **1.2.4. Documentação necessária:**

- a) Protocolo ou Nota Técnica da especialidade/exame/procedimento disponível no site da SES/DF em [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br);
- b) Solicitação inserida no sistema com todas as informações necessárias.

#### **1.2.5. Documentação gerada:**

- a) Registro “PENDENTE”, no sistema de regulação, para solicitação aprovada e pronta para agendamento; ou
- b) Registro “DEVOLVIDO”, no sistema de regulação, para solicitação devolvida para complementação dos dados; ou

c) Registro “NEGADO”, no sistema de regulação, para solicitação negada.

#### **1.2.6. Indicador(es):**

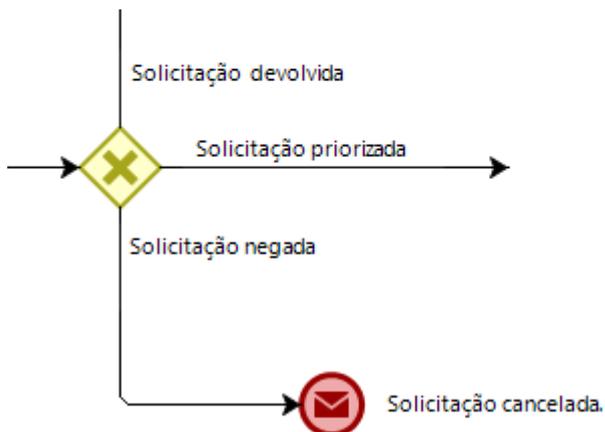
a) Percentual de pedidos devolvidos por Região.

- Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações Devolvidas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da Região}) * 100$ ;
- Unidade de Medição: Unidade;
- Polaridade: Menor-Melhor;
- Periodicidade: Bimestral;
- Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
- Responsável: Gerência de Regulação – GER;
- Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
- Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

b) Percentual de solicitações negadas;

- Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações Negadas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da Região}) * 100$ ;
- Unidade de Medição: Unidade;
- Polaridade: Menor-Melhor;
- Periodicidade: Bimestral;
- Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
- Responsável: Gerência de Regulação – GER;
- Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
- Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

#### **INTRA-ATIVIDADES:**

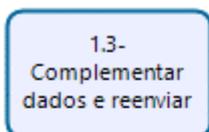


Após a atividade de análise, se a solicitação necessitar de complementação de informações, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.3- Complementar dados e reenviar”.

Caso a solicitação seja analisada e priorizada, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.4- Realizar o agendamento”.

Se a solicitação for negada, o processo de trabalho será concluído conforme registro que fica constando no SISREGIII.

### 1.3. Complementar dados e reenviar a solicitação para a GER da Região de Saúde



#### 1.3.1. Descrição:

Consiste em monitorar, diariamente, as solicitações devolvidas, analisar a devolutiva do Regulador da GER, complementar os dados requeridos e reenviar a solicitação dentro do sistema para ser reanalisada.

#### 1.3.2. Ator(es) da atividade:

- Profissional de nível médio ou técnico;
- Profissional de nível superior da Atenção Primária à Saúde.

#### 1.3.3. Tarefas:

- Profissional de nível médio ou técnico:

- Monitorar, diariamente, as solicitações da Unidade Solicitante, identificando as solicitações que forem devolvidas para complementação de dados;

- b) Identificar profissional solicitante da solicitação devolvida e solicitar providências;
- c) Acompanhar a devolução ao GER da Região com as pendências sanadas.

- Profissional de nível superior da Atenção Primária à Saúde:

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, na opção “CONSULTA AMB” e logo após em “DEVOLVIDOS PELA REGULAÇÃO”;
- d) Selecionar a opção “SOLICITAÇÃO”, caso deseje pesquisar as devoluções pela data de inserção da solicitação no sistema;
- e) Selecionar a opção “DEVOLUÇÃO”, caso deseje pesquisar as devoluções pela data em que o Regulador devolveu a solicitação para complementação de dados;
- f) Inserir a data inicial e final do período que deseja pesquisar, e após, clicar em “PESQUISAR”. O sistema retorna uma lista de solicitações devolvidas no período solicitado e que pode ser organizado por qualquer uma das colunas, para tanto basta clicar no título da coluna desejada;
- g) Clicar na solicitação devolvida e que será reenviada, para visualizar os detalhes dos questionamentos do Regulador;
- h) Preencher no campo apropriado, as respostas aos questionamentos do Regulador, após rolar a tela até o final e selecionar a opção “REENVIAR REGULAÇÃO”. Ao final, clicar em “APLICAR”;
- i) Clicar na opção “CANCELAR” e após “APLICAR”, caso julgue que a solicitação não é pertinente.

#### **1.3.4. Documentação necessária:**

- a) Devolutiva da GER da Região de Saúde.

#### **1.3.5. Documentação gerada:**

- a) Solicitação com status “REENVIADO”.

#### **1.3.6. Indicador(es):**

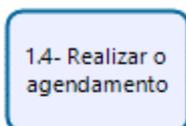
- a) Percentual de pedidos devolvidos por UBS.
  - Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações da UBS Devolvidas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da UBS}) * 100$ ;
  - Unidade de Medição: Unidade;
  - Polaridade: Menor-Melhor;

- Periodicidade: Bimestral;
- Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
- Responsável: Unidade de Saúde;
- Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
- Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

b) Percentual de solicitações reenviadas.

- Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações da UBS Reenviadas} / \text{Total de Solicitações Devolvidas pela Regulação}) * 100$ ;
- Unidade de Medição: Unidade;
- Polaridade: Maior-Melhor;
- Periodicidade: Bimestral;
- Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
- Responsável: Unidade de Saúde;
- Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
- Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

## 1.4. Realizar o agendamento



### 1.4.1. Descrição:

Consiste em definir Unidade Executante, data, horário, local e profissional que executará o procedimento solicitado de acordo com os critérios de prioridade e ordem cronológica de inserção no sistema. O agendamento só pode ser realizado após a análise da solicitação pelo Regulador e sinalização de que a solicitação foi aprovada.

### 1.4.2. Ator(es) da atividade:

a) Profissional de saúde de nível superior da equipe de Regulação da GER.

#### **1.4.3. Tarefas:**

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “AUTORIZAR” e logo após em “AMBULATORIAL”;
- d) Verificar a disponibilidade de vagas das especialidades/exames/procedimentos de Panorama 1 e 2;
- e) Inserir no campo “DESCRIÇÃO” a especialidade/exame/procedimentos de Panorama 1 e 2 a ser agendado e clicar em “CONSULTAR”;
- f) Ordenar as solicitações por prioridade, após o sistema retornar todas as solicitações da especialidade/exame, em uma planilha com diversas colunas. Para tanto, basta clicar no título da coluna “RISCO”. O sistema organiza as solicitações pela prioridade atribuída na sequência vermelho, amarelo, verde e azul. As solicitações devem ser agendadas de acordo com a ordem de prioridades e cronológica de inserção no sistema, ou seja, a solicitação classificada como vermelho e mais antiga deverá ser agendada primeiro;
- g) Verificar se a solicitação foi vista pelo Regulador anteriormente observando se a caixa de seleção “VISUALIZADO” está marcada;
- h) Clicar na solicitação a ser agendada;
- i) Conferir se há sinalização no campo “HISTÓRICO DE OBSERVAÇÕES”, caso a solicitação tenha sido aprovada pelo Regulador;
- j) Clicar na opção “AUTORIZADO” e depois em “APLICAR”;
- k) Verificar a Unidade Executante mais próxima possível da residência do paciente, clicar no local onde será agendada a consulta/exame/procedimento de panorama 1 e selecionar uma das vagas;
- l) É desejável que a consulta/exame seja agendado com no mínimo 5 dias úteis de antecedência, a fim de possibilitar o contato com o paciente;
- m) Clicar em “MARCAR”.

#### **1.4.4. Documentação necessária:**

- a) Solicitação de procedimento devidamente aprovado e priorizado pelo Regulador.

#### **1.4.5. Documentação gerada:**

- a) Guia de autorização da consulta/exame ou procedimento em panorama 1 e 2, contendo os dados de: local, horário, profissional executante, número da chave e outras informações pertinentes.

## 1.5. Comunicar ao paciente

1.5- Comunicar  
ao paciente

### 1.5.1. Descrição:

Consiste em entrar em contato com o paciente, pelos meios de comunicação disponíveis, para avisar sobre o agendamento da consulta/exame/procedimento, além de outras informações necessárias à execução como o comparecimento à Unidade Solicitante para impressão da autorização e preparo para exame, caso exista.

Esta é uma atividade crucial, para a conclusão do processo regulatório, estratégica, para evitar o desperdício de recursos públicos escassos, e deve ser realizada com antecedência mínima de 2 dias.

### 1.5.2. Ator(es) da atividade:

- a) GER;
- b) GIR (quando paciente internado); ou
- c) Equipe APS.

### 1.5.3. Tarefas:

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na opção “CONSULTA AMB”;
- d) Selecionar a opção “AGENDADOS PELA REGULAÇÃO”;
- e) Informar a data de execução do procedimento;
- f) Clicar em “PESQUISAR”;
- g) Clicar no título da coluna pela qual deseja organizar a planilha;
- h) Clicar na solicitação para visualizar os detalhes de número da chave, local, horário, profissional executante e possíveis orientações quanto ao preparo;
- i) Ligar para o paciente nos números de telefone informados na solicitação ou enviar mensagem SMS ou WhatsApp com os dados do agendamento, inclusive o número da chave;
- j) Solicitar que o usuário compareça à Unidade Solicitante para impressão da autorização nos casos de procedimentos regulados via SISREGIII;
- k) Orientar ao usuário o preparo prévio que deverá ser seguido, quando necessário;

- l) Após avisar o paciente e o mesmo confirmar o comparecimento, clicar na caixa de seleção da coluna “AVISADOS”;
- m) Se o paciente não puder comparecer, cancelar a solicitação e orientá-lo a comparecer na Unidade Solicitante para reinserir a solicitação no sistema.

O acompanhamento das solicitações que constam no SISREGIII devem ser realizados diariamente pelas equipes de saúde solicitantes no próprio sistema, onde poderão verificar os cancelamentos realizados, bem como o motivo dos cancelamentos e necessidade de reinserções quando for o caso.

Para cancelar as solicitações no SISREGIII:

- a) Clicar, na aba superior do SISREGIII, na opção “CANCELAR SOLICITAÇÕES”;
- b) Informar o CNS do usuário ou número da solicitação cuja solicitação será cancelada;
- c) Clicar em “CONSULTAR”;
- d) Clicar na caixa de seleção à esquerda da solicitação a ser cancelada;
- e) Inserir a justificativa do cancelamento no campo apropriado;
- f) Clicar em cancelar.

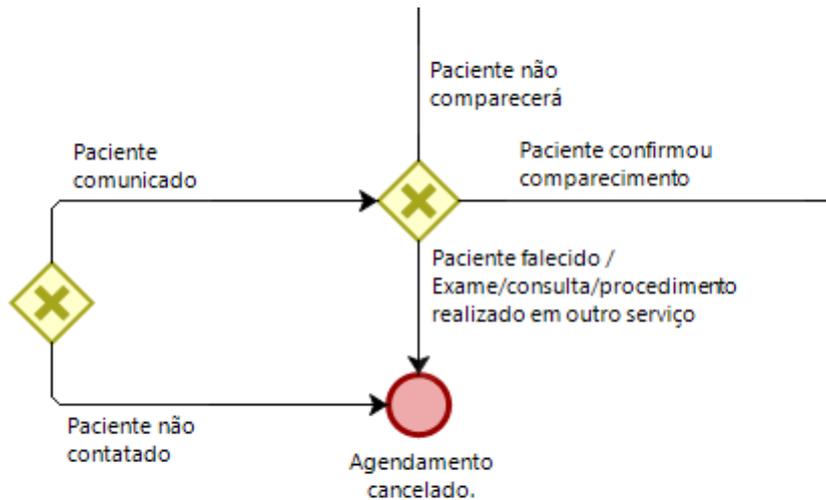
#### **1.5.4. Documentação necessária:**

- a) Guia de Autorização do SISREGIII.

#### **1.5.5. Documentação gerada:**

- a) Registro no sistema SISREGIII dos cancelamentos.

### **INTRA-ATIVIDADES:**



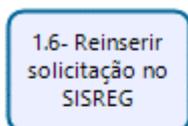
Caso o paciente contactado não confirme o comparecimento ao agendamento, ele deverá ser orientado a retornar à Unidade Solicitante para que o solicitante reinsira a solicitação, o processo de trabalho prosseguirá para a atividade “1.6- Reinsere solicitação no SISREG”.

Se no contato com paciente ou familiar ficar evidente que o exame, consulta ou procedimento já foi realizado ou o paciente foi a óbito, o processo de trabalho será finalizado e a solicitação cancelada no SISREG.

Caso o paciente não seja encontrado, o processo de trabalho será encerrado e a solicitação cancelada no sistema.

Se o paciente confirmar o comparecimento ao agendamento, o processo de trabalho seguirá para a atividade para a próxima intra-atividade.

## 1.6. Reinsere solicitação no SISREG



### 1.6.1. Descrição:

Consiste em inserir novamente a solicitação da consulta, exame ou procedimento no sistema de regulação (SISREG) de modo a sistematizar as demandas num único sistema, seguindo critérios de classificação de risco previamente estabelecidos.

### 1.6.2. Ator(es) da atividade:

a) Profissional assistencial de nível superior.

### **1.6.3. Tarefas:**

a) Acessar o SISREGIII (sisregiii.saude.gov.br);

b) Conferir os dados de contato, no cadastro do paciente.

Caso o cadastro do paciente não esteja atualizado, orientar ao paciente procurar a área de acolhimento/recepção da Unidade de Saúde que está sendo atendido, para atualização dos dados, após a consulta. (Manual CADSUS - <https://cadastrohm.saude.gov.br/cadsusweb/manual.pdf>);

c) Selecionar a especialidade, exame ou procedimento requerido;

d) Registrar os dados clínicos e de exames complementares que embasam a solicitação de acordo com os protocolos e notas técnicas vigentes (<http://www.saude.df.gov.br/protocolos-aprovados/>);

e) Imprimir ou anotar o código de solicitação ou já agendar a consulta, exame ou procedimento, caso haja vaga disponível.

### **1.6.4. Documentação necessária:**

a) Prontuário do paciente, com registros dos acompanhamentos assistenciais;

b) Exames prévios e atualizados, quando disponíveis;

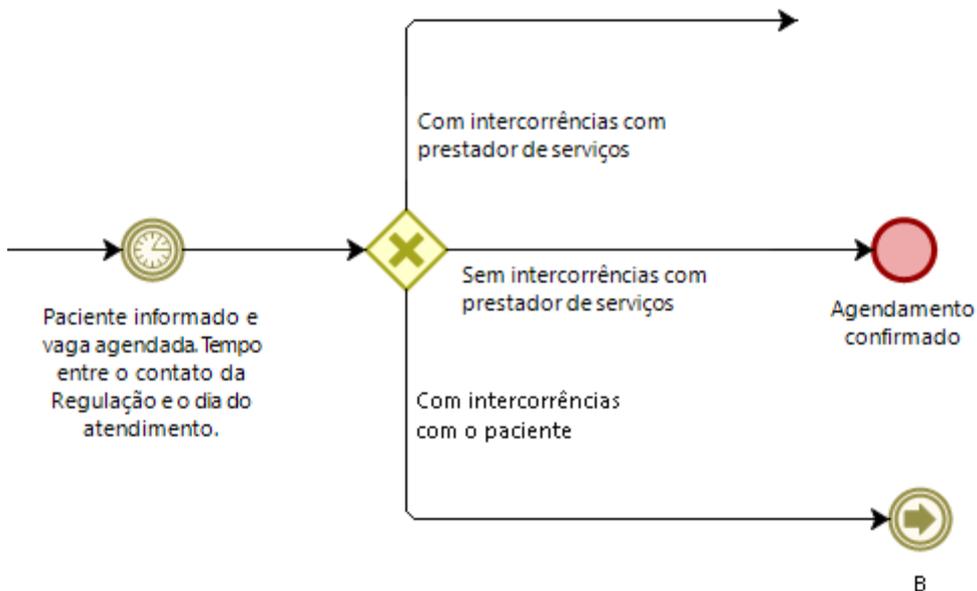
c) Dados necessários para inserção no SISREG (CPF, CNS, ou nome do paciente, nome da mãe e data de nascimento).

### **1.6.5. Documentação gerada:**

a) Código de solicitação do SISREGIII;

b) Pedido do profissional assistencial carimbado e assinado.

## **INTRA-ATIVIDADES:**



Caso durante o intervalo entre a atividade “1.5- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento haja uma intercorrência com o prestador do serviço, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.7- Comunicar remarcação ao paciente”.

Se durante o intervalo entre a atividade “1.5- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento não ocorra nenhuma intercorrência com o prestador do serviço, o processo de trabalho será finalizado com a execução do procedimento e com o fechamento da chave de confirmação pelo prestador do serviço.

Caso durante o intervalo entre a atividade “1.5- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento haja uma intercorrência com o paciente, o paciente ou familiar deve retornar à Unidade Solicitante para reinserção da solicitação.

## 1.7. Comunicar remarcação ao paciente

1.7- Comunicar remarcação ao paciente

### 1.7.1. Descrição:

Consiste em remarcar o procedimento e avisar o paciente da nova data, caso ocorra intercorrências com o prestador do serviço que impossibilitem o atendimento na data agendada.

Para os casos em que toda a agenda do profissional for desmarcada, o SISREG permite a transferência de data da agenda completa, não é possível fazer remanejamentos individualmente.

### **1.7.2. Ator(es) da atividade:**

- a) Unidades Executantes da Rede SES/DF;
- b) Prestadores contratados ou conveniados pela SES/DF.

### **1.7.3. Tarefas:**

- Transferência de agenda:

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, na opção “CADASTRO AMB” e logo após em “TRANSFERÊNCIA DE AGENDA”;
- d) Selecionar a Unidade Executante;
- e) Selecionar o Profissional;
- f) Selecionar o Procedimento;
- g) Informar a data original da agenda em “DATA ATUAL”;
- h) Informar a nova data da consulta em “DATA NOVA”;
- i) Informar a justificativa da transferência.

Observação: O sistema transfere a agenda mesmo que não exista escala do profissional para o dia escolhido. Além disso, o sistema transfere a agenda para o mesmo horário da data original, ou seja, mesmo que o profissional esteja escalado no sistema em horário diferente da agenda original o horário original será mantido.

- Bloqueio de agenda:

- a) Clicar na aba superior, na opção “CADASTRO AMB”;
- b) Clicar em “ESCALAS”;
- c) Selecionar a Unidade Executante;
- d) Selecionar o Procedimento;
- e) Selecionar a escala do profissional que terá a agenda bloqueada;
- f) Clicar em “AFASTAMENTOS”;
- g) Clicar em “INSERIR AFASTAMENTO”;
- h) Selecionar a unidade e os procedimentos que serão bloqueados;
- i) Informar o motivo;
- j) Informar a data que será bloqueada;
- k) Clicar em inserir.

- Comunicar o paciente:

- a) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “CONSULTA AMB” e logo após em “AGENDADOS PELA REGULAÇÃO”;
- b) Clicar na opção “EXECUÇÃO”;
- c) Informar no campo “DESCRIÇÃO” a especialidade do profissional cuja agenda foi remanejada;
- d) Informar a data de execução do procedimento;
- e) Clicar em “PESQUISAR”;
- f) Clicar no título da coluna pela qual deseja organizar a planilha;
- g) Clicar na solicitação para visualizar os detalhes de número da chave, local, horário, profissional executante e possíveis orientações quanto ao preparo;
- h) Ligar para o paciente nos números de telefone informados na solicitação ou enviar mensagem SMS ou WhatsApp com os dados do re-agendamento, inclusive o número da chave;
- i) Após avisar o paciente e o mesmo confirmar o comparecimento, clicar na caixa de seleção da coluna “AVISADOS”, caso a agenda tenha sido transferida;
- j) Se o paciente não puder comparecer, cancelar a solicitação e orientá-lo a comparecer à Unidade Solicitante para reinserir a solicitação no sistema.

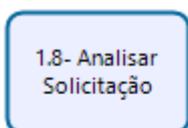
#### **1.7.4. Documentação necessária:**

- a) Agenda do profissional a ser cancelada.

#### **1.7.5. Documentação gerada:**

- a) Agenda com nova data.

### **1.8. Analisar Solicitação - Regulação Central (Panorama 3)**



#### **1.8.1. Descrição:**

Consiste em analisar os dados clínicos informados pelo solicitante à luz dos protocolos e notas técnicas de cada especialidade, decidindo sobre a admissibilidade da solicitação e no

caso de necessidade atribuindo uma nova classificação de prioridade vermelho, amarelo, verde ou azul, de acordo com protocolos.

### **1.8.2. Ator(es) da atividade:**

- a) Médico da Regulação Central; ou
- b) Profissional de nível superior em saúde que tenha os procedimentos de sua área de atuação regulados.

### **1.8.3. Tarefas:**

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “AUTORIZAR” e logo após em “AMBULATORIAL”;
- d) Informar os parâmetros da pesquisa por código ou nome do procedimento e clicar em “CONSULTAR”;
- e) Clicar na solicitação a ser analisada e rolar a tela até visualizar o campo “OBSERVAÇÃO”;
- f) Analisar os dados informados pelo solicitante conforme protocolo ou nota técnica da especialidade/exame. Caso não exista protocolo ou nota técnica da SES/DF, o Regulador deve utilizar os protocolos do Ministério da Saúde ou de outras unidades da federação;
- g) Aprovar a solicitação com a mesma prioridade: o Regulador deverá clicar em “PENDENTE” e escrever, no campo que se abre o texto padrão (“Esta solicitação foi analisada pelo Regulador CERA/DIRAAH/CRDF/SES, considerada pertinente e aguarda agendamento mediante disponibilidade de vagas”);
- h) Aprovar a solicitação, porém, modificando a prioridade: o Regulador deverá clicar em “ALTERAR CLASSIFICAÇÃO”, justificando o motivo da alteração no campo apropriado e modificando a prioridade pré-escolhida. Após a alteração da classificação, clicar em “PENDENTE” e escrever, no campo que se abre, o texto padrão reavaliada (“Esta solicitação foi analisada pelo Regulador da CERA/DIRAAH/CRDF/SES, considerada pertinente, porém foi realizada a adequação da prioridade de acordo com protocolo ou nota técnica da especialidade/procedimento. Aguarda agendamento mediante disponibilidade de vagas”);
- i) Solicitar mais informações para subsidiar análise: caso o Regulador julgue que são necessárias mais informações para subsidiar a aprovação e priorização da solicitação, deve clicar em “DEVOLVIDO” e logo após em “APLICAR”. Informar ao solicitante, no campo que se abre, quais são os dados necessários para dar continuidade à solicitação;
- j) Negar a solicitação: a solicitação deve ser negada apenas em casos de solicitação duplicada, erro de inserção ou por pedido expresso do profissional solicitante, que deve ser feito por e-mail à GER da Região de Saúde. Neste caso o Regulador deve clicar na opção “NEGADO” e logo após em “APLICAR”. Informar no campo apropriado o motivo da negativa.

**1.8.4. Documentação necessária:**

- a) Protocolo ou Nota Técnica da especialidade/exame/procedimento;
- b) Solicitação inserida no sistema com todas as informações necessárias.

**1.8.5. Documentação gerada:**

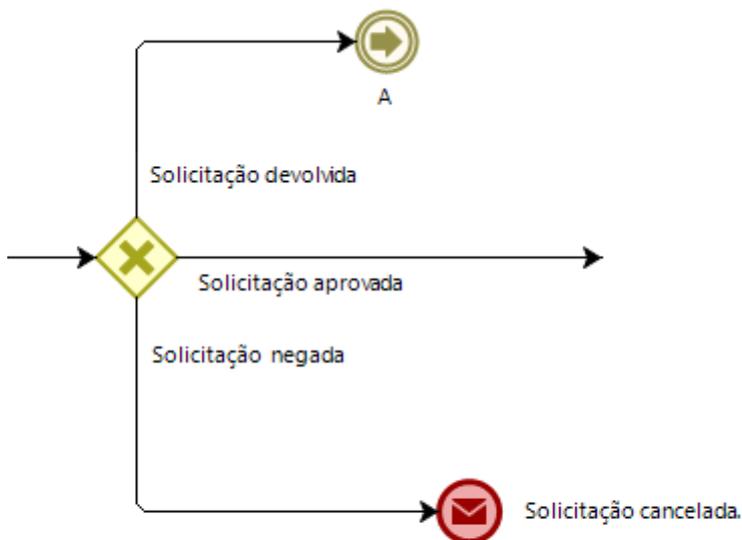
- a) Registro “PENDENTE”, no sistema de regulação, para solicitação aprovada e pronta para agendamento; ou
- b) Registro “DEVOLVIDO”, no sistema de regulação, para solicitação devolvida para complementação dos dados; ou
- c) Registro “NEGADO”, no sistema de regulação, para solicitação negada.

**1.8.6. Indicador(es):**

- a) Percentual de pedidos devolvidos por Região.
  - Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações Devolvidas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da Região}) * 100$ ;
  - Unidade de Medição: Unidade;
  - Polaridade: Menor-Melhor;
  - Periodicidade: Bimestral;
  - Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
  - Responsável: CERA/DIRAAH/CRDF;
  - Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
  - Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.
  
- b) Percentual de solicitações negadas;
  - Fórmula:  $(\text{Total de Solicitações Negadas pelo Regulador da Região} / \text{Total de Solicitações da Região}) * 100$ ;
  - Unidade de Medição: Unidade;
  - Polaridade: Menor-Melhor;
  - Periodicidade: Bimestral;
  - Fonte: Relatórios de Produção Ambulatorial, no SISREGIII;
  - Responsável: CERA/DIRAAH/CRDF;

- Observação 1: Verificar a qualidade das informações prestadas nas solicitações no SISREGIII.
- Observação 2: A DIRAAH através de suas Centrais de Regulação fará a verificação bimestral quanto ao acompanhamento local (DIRAPs e GERs) desses indicadores.

### INTRA-ATIVIDADES:

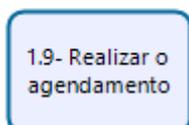


Após a atividade de análise, se a solicitação necessitar de complementação de informações, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.3- Complementar dados e reenviar”, conforme “LINK A”.

Caso a solicitação seja analisada e priorizada [aprovada], o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.9- Realizar o agendamento”.

Se a solicitação for negada, o processo de trabalho será concluído conforme registro que fica constando no SISREGIII, essa negativa deverá ser acompanhada pela Unidade Solicitante.

## 1.9. Realizar o agendamento



### 1.9.1. Descrição:

Consiste em definir data, horário, local e profissional que executará o procedimento solicitado de acordo com os critérios de prioridade e ordem cronológica de inserção no sistema. O agendamento só pode ser realizado após a análise da solicitação pelo Regulador e sinalização de que a solicitação foi aprovada.

#### **1.9.2. Ator(es) da atividade:**

- a) Profissional de saúde de nível superior da equipe de Regulação da CERA.

#### **1.9.3. Tarefas:**

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “AUTORIZAR” e logo após em “AMBULATORIAL”;
- d) Verificar a disponibilidade de vagas das especialidades/exames/procedimentos de panorama 3;
- e) Inserir no campo “DESCRIÇÃO” a especialidade/exame/procedimentos de panorama 3 a ser agendado e clicar em “CONSULTAR”;
- f) Ordenar as solicitações por prioridade, após o sistema retornar todas as solicitações da especialidade/exame, em uma planilha com diversas colunas. Para tanto, basta clicar no título da coluna “RISCO”. O sistema organiza as solicitações pela prioridade atribuída na sequência vermelho, amarelo, verde e azul. As solicitações devem ser agendadas de acordo com a ordem de prioridades e cronológica de inserção no sistema, ou seja, a solicitação classificada como vermelho e mais antiga deverá ser agendada primeiro;
- g) Verificar se a solicitação foi vista pelo Regulador anteriormente observando se a caixa de seleção “VISUALIZADO” está marcada;
- h) Clicar na solicitação a ser agendada;
- i) Conferir se há sinalização no campo “HISTÓRICO DE OBSERVAÇÕES”, caso a solicitação tenha sido aprovada pelo Regulador;
- j) Clicar na opção “AUTORIZADO” e depois em “APLICAR”;
- k) Verificar a Unidade Executante mais próxima possível da residência do paciente, clicar no local onde será agendada a consulta/exame/procedimento de panorama 1 e selecionar uma das vagas;
- l) É desejável que a consulta/exame seja agendado com no mínimo 5 dias úteis de antecedência, a fim de possibilitar o contato com o paciente;
- m) Clicar em “MARCAR”.

#### **1.9.4. Documentação necessária:**

- a) Solicitação analisada pelo Regulador e devidamente priorizada.

#### **1.9.5. Documentação gerada:**

- a) Guia de autorização de procedimento contendo nº da chave, data, local, horário, profissional executante, preparo, caso necessário, e outras orientações para realização do procedimento.

### **1.10. Comunicar ao paciente**

1.10- Comunicar ao paciente

#### **1.10.1. Descrição:**

Consiste em entrar em contato com o paciente, pelos meios de comunicação disponíveis, para avisar sobre o agendamento da consulta/exame/procedimento, além de outras informações necessárias à execução como o comparecimento à Unidade Solicitante para impressão da autorização.

Esta é uma atividade crucial para a conclusão do processo regulatório e estratégica para evitar o desperdício de recursos públicos escassos e deve ser realizada com antecedência mínima de 2 dias.

#### **1.10.2. Ator(es) da atividade:**

- a) Operadores do Call Center contratado, quando houver;
- b) Equipes das Centrais de Regulação das Regiões;
- c) Equipes das Unidades Básicas de Saúde; ou
- d) Equipes das Gerências Internas de Regulação dos Hospitais.

#### **1.10.3. Tarefas:**

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na opção “CONSULTA AMB”;
- d) Selecionar a opção “AGENDADOS PELA REGULAÇÃO”;
- e) Informar a data de execução do procedimento;
- f) Clicar em “PESQUISAR”;
- g) Clicar no título da coluna pela qual deseja organizar a planilha;

- h) Clicar na solicitação para visualizar os detalhes de número da chave, local, horário, profissional executante e possíveis orientações quanto ao preparo;
- i) Ligar para o paciente nos números de telefone informados na solicitação ou enviar mensagem SMS ou WhatsApp com os dados do agendamento, inclusive o número da chave;
- j) Solicitar que o usuário compareça à Unidade Solicitante para impressão da autorização nos casos de procedimentos regulados via SISREGIII;
- k) Orientar o usuário o preparo prévio que deverá ser seguido, quando necessário;
- l) Após avisar o paciente e o mesmo confirmar o comparecimento, clicar na caixa de seleção da coluna “AVISADOS”;
- m) Se o paciente não puder comparecer, cancelar a solicitação e orientá-lo a comparecer na Unidade Solicitante para reinserir a solicitação no sistema.

O acompanhamento das solicitações que constam no SISREGIII devem ser realizados diariamente pelas equipes de saúde solicitantes no próprio sistema, onde poderão verificar os cancelamentos realizados, bem como o motivo dos cancelamentos e necessidade de reinserções quando for o caso.

Para cancelar as solicitações no SISREGIII:

- g) Clicar, na aba superior do SISREGIII, na opção “CANCELAR SOLICITAÇÕES”;
- h) Informar o CNS do usuário ou número da solicitação cuja solicitação será cancelada;
- i) Clicar em “CONSULTAR”;
- j) Clicar na caixa de seleção à esquerda da solicitação a ser cancelada;
- k) Inserir a justificativa do cancelamento no campo apropriado;
- l) Clicar em cancelar.

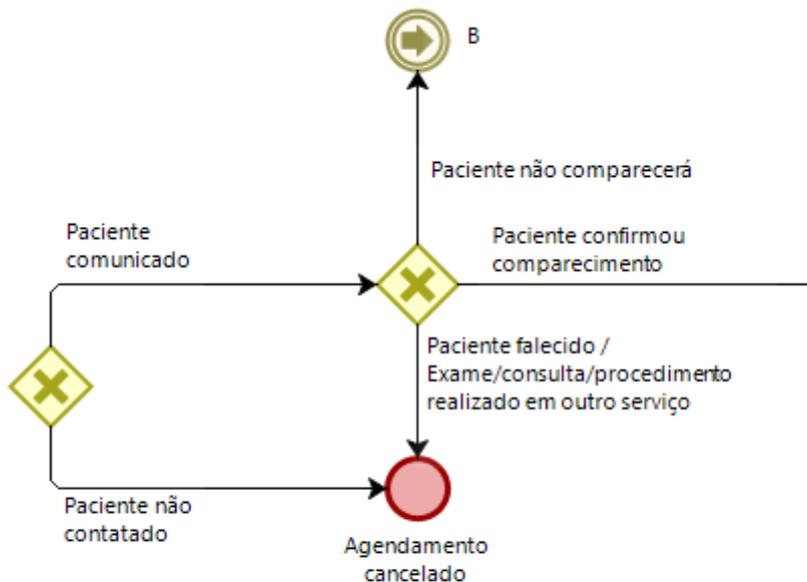
#### **1.10.4. Documentação necessária:**

- a) Guia de Autorização do SISREGIII.

#### **1.10.5. Documentação gerada:**

- a) Campo “Paciente avisado” marcado no SISREGIII.

## **INTRA-ATIVIDADES:**



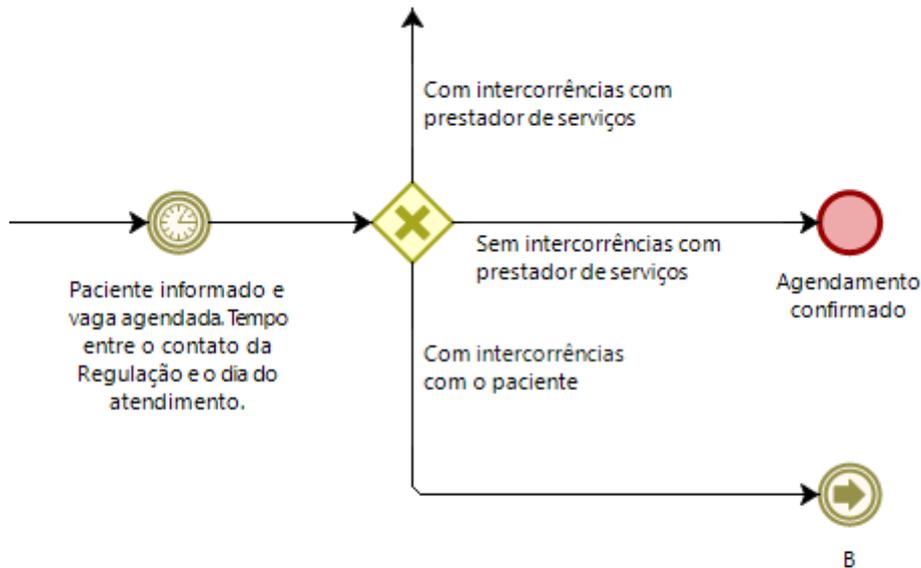
Após a atividade “1.10 - Comunicar ao paciente”, caso o paciente contactado não confirme o comparecimento ao agendamento, ele deverá ser orientado a retornar à Unidade Solicitante para a reinserção da solicitação, o processo de trabalho prosseguirá para a atividade “1.6- Reinsere solicitação no SISREG”, conforme “LINK B”.

Se no contato com paciente ou familiar ficar evidente que o exame/consulta/procedimento já foi realizado ou o paciente foi a óbito, o processo de trabalho será finalizado e a solicitação cancelada no sistema.

Caso o paciente não seja encontrado, o processo de trabalho será finalizado e a solicitação cancelada no sistema.

Se o paciente confirmar o comparecimento ao agendamento, o processo de trabalho seguirá para a próxima intra-atividade.

## INTRA-ATIVIDADES:



Caso durante o intervalo entre a atividade “1.10- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento haja uma intercorrência com o prestador do serviço, o processo de trabalho seguirá para a atividade “1.11- Comunicar paciente da remarcação”.

Se durante o intervalo entre a atividade “1.10- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento não ocorra nenhuma intercorrência com o prestador do serviço, o processo de trabalho será finalizado com a execução do procedimento pelo prestador do serviço.

Caso durante o intervalo entre a atividade “1.10- Comunicar ao paciente” e a execução do agendamento haja uma intercorrência com o paciente, o paciente ou familiar deve retornar à UBS e informar o ocorrido e a equipe da UBS re-insere a solicitação para agendamento posterior (LINK B).

## 1.11. Comunicar paciente da remarcação

1.11- Comunicar paciente da remarcação

### 1.11.1. Descrição:

Consiste em remarcar o procedimento e avisar o paciente da nova data, caso ocorra intercorrências com o prestador do serviço, que impossibilitem o atendimento na data agendada.

Para os casos em que toda a agenda do profissional for desmarcada, o SISREG permite a transferência de data da agenda completa, não é possível fazer remanejamentos individualmente.

### **1.11.2. Ator(es) da atividade:**

- a) Unidades Executantes da Rede SES;
- b) Prestadores contratados ou conveniados pela SES/DF.

### **1.11.3. Tarefas:**

- Transferência de agenda:

- a) Acessar o sistema SISREGIII no site [sisregiii.saude.gov.br](http://sisregiii.saude.gov.br);
- b) Inserir os dados de login, senha e verificação captcha;
- c) Clicar na aba superior, na opção “CADASTRO AMB” e logo após em “TRANSFERÊNCIA DE AGENDA”;
- d) Selecionar a Unidade Executante;
- e) Selecionar o Profissional;
- f) Selecionar o Procedimento;
- g) Informar a data original da agenda em “DATA ATUAL”;
- h) Informar a nova data da consulta em “DATA NOVA”;
- i) Informar a justificativa da transferência.

Observação: O sistema transfere a agenda mesmo que não exista escala do profissional para o dia escolhido. Além disso, o sistema transfere a agenda para o mesmo horário da data original, ou seja, mesmo que o profissional esteja escalado no sistema em horário diferente da agenda original o horário original será mantido.

- Bloqueio de agenda:

- a) Clicar na aba superior, na opção “CADASTRO AMB”;
- b) Clicar em “ESCALAS”;
- c) Selecionar a Unidade Executante;
- d) Selecionar o Procedimento;
- e) Selecionar a escala do profissional que terá a agenda bloqueada;
- f) Clicar em “AFASTAMENTOS”;
- g) Clicar em “INSERIR AFASTAMENTO”;
- h) Selecionar a unidade e os procedimentos que serão bloqueados;
- i) Informar o motivo;
- j) Informar a data que será bloqueada;
- k) Clicar em inserir.

- Comunicar o paciente:

- a) Clicar na aba superior, à esquerda, na opção “CONSULTA AMB” e logo após em “AGENDADOS PELA REGULAÇÃO”;
- b) Clicar na opção “EXECUÇÃO”;
- c) Informar no campo DESCRIÇÃO a especialidade do profissional cuja agenda foi remanejada;
- d) Informar a data de execução do procedimento;
- e) Clicar em “PESQUISAR”;
- f) Clicar no título da coluna pela qual deseja organizar a planilha;
- g) Clicar na solicitação para visualizar os detalhes de número da chave, local, horário, profissional executante e possíveis orientações quanto ao preparo;
- h) Ligar para o paciente nos números de telefone informados na solicitação ou enviar mensagem SMS ou WhatsApp com os dados do re-agendamento, inclusive o número da chave;
- i) Após avisar o paciente e o mesmo confirmar o comparecimento, clicar na caixa de seleção da coluna “AVISADOS”, caso a agenda tenha sido transferida;
- j) Se o paciente não puder comparecer, cancelar a solicitação e orientá-lo a comparecer à Unidade Solicitante para reinserir a solicitação no sistema.