



DIRETRIZES DA REGULAÇÃO DO ACESSO AMBULATORIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE

Danilo Borges Matias
Secretário Municipal de Saúde

Raquel Felisardo Rosa
Subsecretária de Atenção à Saúde

Juliana de Carvalho Britto Rodrigues
Diretoria de Regulação de Média e Alta Complexidade em Saúde

Stephanie Marques Moura Franco Belga
Gerência de Regulação do Acesso Ambulatorial

Elaboração

Ana Carolina Diniz Oliveira
Ana Clara Neville Armond Santos
Luciana Caldas Teixeira Carvalho
Márcio Albeny Gallo
Rubia Laura Oliveira Aguiar
Sabrina da Silva Mendes
Soraya de Paula Paim
Stephanie Marques Moura Franco Belga
Tamara de Jesus Costa

Colaboração

Ana Carolina Diniz Oliveira
Ana Clara Neville Armond Santos
Ana Paula Ferreira
Ana Pitchon
Breno de Souza Botelho
Cristiana Ceotto
Danielle Pessôa Machado Franco
Fabrícia Adriele Araújo
Fernando Afrânio Palmeira de Oliveira



**BELO
HORIZONTE**
P R E F E I T U R A

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Subsecretaria de Atenção à Saúde

Gabriel Nobre de Aguiar
Isabel Maria Gomes Soares
Juliana Gazzi Macedo
Karine Chaves Cabral
Karla Cristina Giacomini
Katia Magalhaes
Luanda Oguieli Ferreira Barbosa
Maria de Lourdes Lopes de Carvalho
Maria Suely Valentim
Marinalva Aparecida da Silva
Miriam Maria Goncalves Chaves
Patrícia Emanuelle Cunha
Renata Pereira Dantas
Roberta Savini Oliva
Roberta Viegas Magalhães
Romilda Euzébio Araújo
Roseli da Costa Oliveira
Sibele Corrêa Neto
Simone Veloso Faria De Carvalho
Soraya de Paula Paim
Stephanie Marques Moura Franco Belga
Tamara Gaiotti
Tamara de Jesus Costa
Teresa Cristina Santos Silva

PREFÁCIO

Regulação não é apenas ordenar fluxos, agendar consultas ou autorizar procedimentos. Regulação é cuidar. É fazer escolhas responsáveis em um sistema que se pretende justo, humano e eficiente. É reconhecer que, por trás de cada solicitação analisada, existe uma pessoa com uma história, com urgências que não podem esperar e com direitos que precisam ser garantidos.

No âmbito da atenção ambulatorial do SUS-BH, a regulação do acesso se tornou, ao longo dos anos, um instrumento estratégico para a construção de uma rede mais equânime, resolutiva e centrada nas necessidades reais das pessoas. Este manual nasce do desejo e da necessidade de qualificar esse processo, sistematizar o conhecimento acumulado, e apoiar os (as) profissionais que, todos os dias, atuam na delicada missão de transformar informações técnicas em decisões éticas e cuidadoras.

Este documento é fruto de um trabalho coletivo e contínuo. Foi tecido com base na escuta, na prática cotidiana, nos aprendizados acumulados, nas dificuldades enfrentadas e nas soluções criadas ao longo do caminho. Mais do que um guia operacional, ele é um marco no amadurecimento da regulação assistencial no município. Ele carrega a experiência de quem já atuou, a inquietação de quem sempre buscou aprimorar e o compromisso daqueles (as) que entendem que regular é, também, produzir cuidado.

Deixo aqui o mais sincero reconhecimento a cada profissional que compõe essa história: a equipe da GERAM, os (as) reguladores (as) centrais e distritais, as equipes das Diretorias Regionais de Saúde, das Gerências de Assistência, Epidemiologia e Regulação, das Unidades de Referência Secundária, dos Centros de Especialidades Médicas, da Atenção Primária, da Reabilitação, da Coordenação da Regulação, e todos(as) os(as) trabalhadores(as) que, de forma direta ou indireta, contribuíram, e continuam contribuindo, com este processo.

Este manual é, sobretudo, um convite à qualificação do cuidado e à valorização do trabalho em rede. Que ele possa apoiar a atuação de cada regulador (a), orientar decisões mais seguras e sensíveis, e continuar sendo alimentado por novas experiências, pactuações e práticas inovadoras.

A cada profissional que, diante da tela do SIGRAH, carrega a responsabilidade de decidir com base no princípio da equidade: o nosso respeito, a nossa admiração e a nossa gratidão.

Com orgulho e esperança,

Stephanie Marques Moura Franco Belga

Gerente da Regulação do Acesso Ambulatorial – GERAM

Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte

LISTA DE SIGLAS

CEM - Centro de Especialidades Médicas

CMCE – Central de Marcação de Consultas e Exames

CMO – Centro Municipal de Oftalmologia

CREAB – Centro de Referência em Reabilitação

DRES – Diretoria Regional de Saúde

GAERE - Gerência de Assistência, Epidemiologia e Regulação

GEICS - Gerência de Integração do Cuidado à Saúde

GERAE – Gerência da Rede Ambulatorial Especializada

GERAH - Gerência de Regulação do Acesso Hospitalar

GERAM - Gerência de Regulação do Acesso Ambulatorial

SIGRAH - Solução Integrada de Gestão Hospitalar, Ambulatorial e de Regulação

SMSA – Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte

SUS – Sistema Único de Saúde

URS - Unidade de Referência Secundária

SUMÁRIO

PREFÁCIO	4
LISTA DE SIGLAS	5
1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Coordenação de Regulação e Fluxo Assistencial da GERAM	9
2. ESTRUTURA DA REGULAÇÃO	10
2.1 Atribuições da Equipe de Regulação Central - GERAM.....	10
3. REGULAÇÃO DO ACESSO	11
3.1 Processo de Trabalho da Regulação	11
3.2 Município de Residência	11
3.3 Solicitar Esclarecimento	11
3.4 Rejeitar uma Solicitação	12
3.5 Consulta de Retorno na Regulação	12
3.6 Agendamento de Paciente.....	13
3.7 Relatórios do Regulador	13
3.8 Regulações Específicas.....	13
3.8.1 Regulação da Geriatria	13
3.8.2 Regulação de Nefrologia.....	14
3.8.3 Regulação de Reumatologia.....	14
3.8.4 Regulação da Infectologia.....	14
3.8.5 Regulação da Saúde Auditiva.....	14
3.8.6 Regulação da Cardiologia.....	15
3.8.7 Regulação da Consulta Pré-Transplante.....	15
3.8.8 Regulação de Oncologia.....	15
3.8.9 Regulação de Oftalmologia	15
3.8.10 Regulação da Reabilitação	16
3.8.11 Regulação da Odontologia.....	16
3.9 Regulação Regional	17
3.9.1 Atribuições da equipe de regulação regional.....	17
3.9.2 Especialidades reguladas pelas regionais.....	18
3.9.3 Composição dos comitês reguladores das regionais.....	19
4. INSTRUÇÕES PARA OPERACIONALIZAR A REGULAÇÃO	20
4.1 Login e Senha	20
4.2 Perfil “Regulador”	21

4.3 Funcionalidades do Perfil do Regulador.....	21
4.3.1 Tela inicial e Itens de agendamento	21
4.3.2. Associar a uma solicitação.....	26
4.3.3 Solicitações Pendentes.....	27
4.3.4 Comunicação ativa	28
4.3.5 Histórico da solicitação	28
4.3.6. Informações complementares da solicitação	29
5. REGULAÇÃO DE SOLICITAÇÃO.....	31
5.1 Autorizar solicitação.....	31
5.2 Solicitar Esclarecimento	32
5.3 Rejeitar uma solicitação	34
5.4 Agendar uma solicitação.....	34
5.5 Cancelar uma solicitação	36
5.6 Fila de Espera e Troca de solicitação.....	37
5.7 Dados do cidadão.....	40
5.8 Enviar para Central Master	41
6. Funcionalidades da tela “Consultar Solicitação” (tela da lupa).....	42
6.1 Recursos disponíveis.....	42
6.2 Documentos disponibilizados.....	43
7. Recursos necessários para acessar o SIGRAH	44
REFERÊNCIAS	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxo geral da regulação.....	13
Figura 2 - Tela de login.....	21
Figura 3 - Situações das solicitações.....	23
Figura 4 - Filtros de pesquisa.....	23
Figura 5 - Aba de item de agendamento filho.....	24
Figura 6 - Trocar item de agendamento.....	24
Figura 7 - Tipos de solicitação.....	27
Figura 8 - Tela do regulador e botão para associar a uma solicitação.....	28
Figura 9 - Tela do histórico da solicitação.....	29
Figura 10 - Dados da solicitação.....	30
Figura 11 - Arquivo da solicitação.....	30
Figura 12 - - Prioridades da solicitação.....	32
Figura 13 - Pop up para solicitar esclarecimento.....	33
Figura 14 - Pop up para solicitar esclarecimento.....	33
Figura 15 - Agendar solicitação.....	34
Figura 16 - Pesquisar solicitação.....	35
Figura 17 - Cancelar solicitação.....	36
Figura 18 - Trocar solicitação.....	38
Figura 19 - Histórico do cidadão.....	38
Figura 20 - Extração de fila.....	39
Figura 21 - Relatório de Fila Expectante.....	39
Figura 22 - Criar retorno para a solicitação.....	40
Figura 23 - Atualizar dados do cidadão.....	40
Figura 24 - Pop up de dados do cidadão.....	41
Figura 25 - Envio para a Central Master.....	41
Figura 26 - Comprovante de agendamento.....	44

1. INTRODUÇÃO

A Portaria nº 1.559, de 2008, institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde (SUS), cujos objetos são a organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS. Portanto, se estabeleceu o complexo regulador e suas unidades operacionais, exercendo autoridade sanitária para garantia do acesso baseado em protocolos, classificação de risco e critérios de priorização (Ministério da Saúde, 2008).

A Gerência de Regulação do Acesso Ambulatorial tem como competências planejar, regular e monitorar o acesso dos usuários às consultas e aos procedimentos especializados ambulatoriais (Prefeitura de Belo Horizonte, 2020). As atribuições são:

- I. Regular, coordenar e mediar o acesso a consultas e exames especializados eletivos no âmbito do SUS-BH;
- II. Gerir o registro de dados e qualificar informações do sistema de regulação do acesso ambulatorial;
- III. Apoiar o planejamento, monitorar e compartilhar resultados e indicadores estratégicos;
- IV. Coordenar a implementação e avaliação do sistema de informação de acesso ambulatorial em conformidade com as necessidades dos usuários do SUS-BH;
- V. Avaliar e regular as demandas de serviços e procedimentos de média e alta complexidade por meio das comissões de especialidades.

1.1 Coordenação de Regulação e Fluxo Assistencial da GERAM

A Coordenação de Regulação e Fluxo Assistencial é responsável por organizar o fórum de reguladores centrais, o fórum de reguladores regionais e o fórum de reguladores geral, cada um com a periodicidade a ser definida e auxiliar no processo de trabalho da regulação central e municipal.

Além disso, o processo regulatório e autorizador acontece em um sistema próprio da SMSA chamado *Solução Integrada de Gestão Hospitalar, Ambulatorial e de Regulação* (SIGRAH).

2. ESTRUTURA DA REGULAÇÃO

2.1 Atribuições da Equipe de Regulação Central - GERAM

- **Acompanhar os painéis** de fila para atenção especializada, de forma regionalizada;
- **Monitorar o quantitativo de encaminhamentos** para a atenção especializada por regional, preferencialmente nas especialidades ou exames com maiores tempos de espera para agendamento;
- **Elaborar** junto com o comitê de regulação distrital, **ações para minimizar esses tempos de espera**; cobrar a especificidade de ranking das 10 mais indicadas no painel de filas;
- **Avaliar os relatórios disponíveis no SIGRAH** (absenteísmo, pacientes ausentes, pacientes em fila de espera, utilização dos critérios de prioridade, utilização da oferta nas especialidades, solicitações “sob regulação”, limite de solicitação), elencando os mais relevantes para avaliação dentro de cada DRES;
- Monitorar o **absenteísmo**;
- **Analisar a qualidade e a pertinência dos encaminhamentos** para a regulação;
- **Apoiar o processo de regulação e à revisão de filas** realizados pelas regionais;
- **Orientar as regionais sobre os fluxos para agendamento** de consultas e exames especializados;
- **Regular as solicitações** para as especialidades ofertadas pelas especialidades de responsabilidade da GERAM;
- **Divulgar para as regionais o site** [Fluxos SUS BH](#), solicitar e apontar a necessidade de atualização, quando necessário;
- **Contribuir para ações de qualificação dos encaminhamentos pela APS**, planejando e articulando com o comitê de regulação regional atividades de matriciamento nas especialidades, quando necessário.

3. REGULAÇÃO DO ACESSO

3.1 Processo de Trabalho da Regulação

Para que a regulação ocorra da forma correta, deve-se verificar os dados inseridos na solicitação, que são hipótese diagnóstica, informações adicionais, anexos e consultar o histórico do paciente via Sigrah () ou Gestão / Sisrede. A partir do histórico do paciente é possível identificar consultas e exames realizados anteriormente, marcados, rejeitados, cancelados, entre outros. Estes dados são importantes para que o regulador possa trabalhar de forma célere frente à solicitação, reduzindo a necessidade de solicitar esclarecimentos e de rejeição por informações cujo regulador consegue editar, como a alteração de “primeira consulta” para “retorno”.

3.2 Município de Residência

Conforme a pactuação para a oferta de vagas nas especialidades, municípios específicos conseguem inserir seus munícipes para a regulação em Belo Horizonte. Para verificar se o município é contemplado com a assistência SUS/PBH é necessário consultar uma planilha específica conforme a especialidade e, em caso de inexistência, verificar pelo site PPI Assistencial Saúde MG.

3.3 Solicitar Esclarecimento

Ao contrário da rejeição, que deve ser feita quando claramente não há indicação de agendamento/avaliação no item solicitado, os esclarecimentos sempre devem ser solicitados quando os informes inseridos não permitam correta avaliação e priorização conformes os protocolos vigentes:

- Informes incompletos em relação a dados clínicos previstos no protocolo específico;
- Informes incompletos em relação a dados de exames laboratoriais/imagem previstos no protocolo específico;
- Informes inseridos desatualizados ou sem data de referência.

Estes pedidos devem ser objetivos permitindo que quem acessa entenda

claramente o que está sendo solicitado.

3.4 Rejeitar uma Solicitação

A rejeição deve acontecer na solicitação não se encaixar nos critérios do protocolo assistencial do respectivo item de agendamento, desta forma, a ferramenta não deve ser utilizada quando há informes insuficientes ou para inserir novos dados que podem ser editados pelo próprio regulador.

3.5 Consulta de Retorno na Regulação

O retorno aparecerá para a regulação se o pedido estiver na prioridade muito alta e, muitas vezes, estará inserido com informações da solicitação de primeiro atendimento. Caso não tenha informações clínicas críticas, a autorização deverá ocorrer na prioridade alta, mas se houver dados clínicos críticos, deverá autorizar na prioridade muito alta e concluir o agendamento.

Atenção!

A rejeição somente deverá ser realizada caso esteja claro na solicitação que esta não deverá ser agendada no respectivo item de agendamento, seja por discordância com o protocolo, ausência indefinida de oferta ou motivos administrativos. Quando as informações não forem suficientes para definir se a solicitação é pertinente, mas existe a possibilidade de ser, deverá ser solicitado esclarecimento em vez de rejeitar.

Em algumas situações em que o centro de saúde do usuário precisar inserir o pedido de retorno, mas conforme impossibilidades do sistema, o pedido deverá ser inserido como primeira consulta. Nestes casos, o regulador deve conferir se o campo unidade executante está preenchido, verificar o aprazamento e se houver dados autorizar no vermelho, caso não haja autorizar no laranja. Para uma regulação assertiva é recomendada a organização da tela do regulador por idade, data de solicitação, ordem alfabética do nome do paciente, nome da unidade solicitante, prioridade, município ou situação.

3.6 Agendamento de Paciente

O agendamento manual é necessário quando o item de agendamento não possui rotina automática habilitada (Anexo I). Além disso, é recomendável que agende manualmente todas as solicitações autorizadas em prioridade muito alta. Em caso de primeiro atendimento, verificar se a unidade e o profissional executantes foram preenchidos pelo solicitante e avaliar se a unidade está correta e se o profissional está ativo e atendendo ao procedimento.

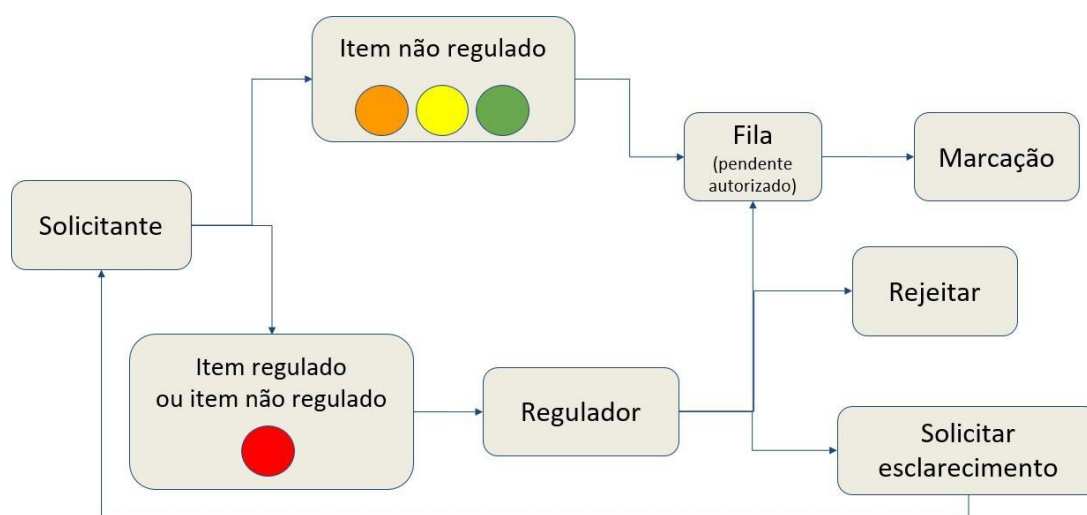


Figura 1 - Fluxo geral da regulação. Fonte: Elaboração própria.

3.7 Relatórios do Regulador

Para além do perfil “Regulador”, existe o perfil “Relatórios - Regulação Central”. Para acessar os relatórios disponíveis, ao acessar o respectivo perfil selecione “MV Reports” e “CMCE”. As ferramentas dispostas são brevemente explicadas no Anexo II.

3.8 Regulações Específicas

3.8.1 Regulação da Geriatria

A regulação da geriatria é realizada pela Gerência de Regulação do Acesso Ambulatorial (GERAM), baseada nos protocolos da Consulta em Geriatria e Psicogeriatria.

3.8.2 Regulação de Nefrologia

A regulação da nefrologia é realizada na URSSF pelos especialistas e pela Comissão Municipal de Nefrologia, sendo baseada nos protocolos da Especialidade de Nefrologia Adulto. Os casos fora do fluxo, são rejeitados com orientações sobre como seguir o paciente e é oferecido contato do matriciamento para esclarecimento: matricia.nefrologia@pbh.gov.br.

3.8.3 Regulação de Reumatologia

A regulação da reumatologia é dividida entre a GERAM e especialistas da URS CS e URS SF. As informações sobre o encaminhamento de pacientes reumatológicos, vide o protocolo Critérios de Encaminhamento Reumatologia Adulto.

3.8.4 Regulação da Infectologia

A infectologia é dividida em protocolo de Infectologia Adulto / Geral e suas sub especialidades, sendo elas Infectologia Adulto / Hepatite, Infectologia Adulto / HIV, Infectologia Adulto / HTLV, Infectologia Adulto / IST, Infectologia Pediátrica, Odontologia - Infectologia e Profilaxia Pré-Exposição ao HIV - PrEP.

3.8.5 Regulação da Saúde Auditiva

A Saúde Auditiva na rede SUS-BH é constituída por vários itens de agendamento, sendo alguns regulados pela GERAM e outros regulados pela Junta Reguladora da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência - Saúde Auditiva, que está situada no CER IV/CREAB Noroeste e é orientada pela GERAIE.

Os itens regulados pela GERAM são:

- Triagem Auditiva Neonatal;
- Audiometria (Reforço Visual e Tonal) / Logaudiometria / Imitanciometria;
- Avaliação Audiológica Infantil Diferenciada;
- Emissões Otoacústicas Evocadas Auditivas;
- Potencial Evocado Auditivo de Tronco Encefálico;

- Teste Vestibular.

Os itens regulados pela JRCPD Saúde Auditiva são:

- Reabilitação Auditiva;
- Avaliação do Processamento Auditivo;
- Terapia do Processamento Auditivo;
- Terapia Fonoaudiológica do Deficiente Auditivo;
- Reabilitação Vestibular;
- Reabilitação do Zumbido.

3.8.6 Regulação da Cardiologia

A cardiologia é regulada pelo nível central e por profissionais distritais, seguindo o protocolo Consulta em Cardiologia Adulto. Os exames e procedimentos ambulatoriais, como o cateterismo cardíaco, são regulados pela GERAM. Os demais são de competência da Comissão de Cardiologia, da Gerência de Regulação Hospitalar (GERAH).

3.8.7 Regulação da Consulta Pré-Transplante

O acesso à consulta pré-transplante eletiva é regulado para os seguintes órgãos: rim, rim-pâncreas, fígado, coração e pulmão, sendo realizado pela Comissão Municipal de Transplantes. O fluxo está no Anexo IV.

3.8.8 Regulação de Oncologia

A regulação da oncologia é realizada conforme as Diretrizes Básicas de Encaminhamento para Consultas Oncológicas pela Comissão Municipal de Oncologia.

3.8.9 Regulação de Oftalmologia

A regulação da oftalmologia é realizada no Centro Mineiro de Oftalmologia (CMO), sendo realizadas consultas, exames e procedimentos baseados nos protocolos assistenciais.

3.8.10 Regulação da Reabilitação

A regulação da reabilitação tem a função de organizar, definir, intermediar e garantir o acesso dos usuários aos serviços de reabilitação, buscando o tratamento mais adequado à necessidade do sujeito e no momento oportuno. A regulação é própria dos centros de reabilitação (CREAB) e sob orientação da GERAÉ. São reguladas as seguintes especialidades:

- Reabilitação Auditiva;
- Reabilitação Vestibular;
- Reabilitação Física;
- Reabilitação Osteomuscular;
- Reabilitação Neurofuncional Infantil;
- Reabilitação Neurofuncional Clínica;
- Reabilitação Intelectual.

3.8.11 Regulação da Odontologia

As especialidades odontológicas reguladas pela GERAM são:

- Cirurgia Odontológica;
- Cirurgia Bucomaxilofacial;
- Cirurgia Deformidade Craniofacial/ Fissura labiopalatal;
- Disfunção de ATM;
- Endodontia;
- Estomatologia;
- Infectologia;
- Odontopediatria;
- Ortodontia;
- Periodontia;
- Prótese parcial removível;
- Prótese total;
- Radiologia.

3.9 Regulação Regional

3.9.1 Atribuições da equipe de regulação regional

- Acompanhar os painéis de fila da regional;
- Monitorar o quantitativo de encaminhamentos/filas para a atenção especializada preferencialmente nas especialidades ou exames com maiores tempos de espera para agendamento;
- Discutir e elaborar junto com o Comitê de Regulação Distrital ações para minimizar esses tempos de espera e colaborar com especificidade de ranking das 10 mais e 10 menos no painel de filas;
- Avaliar os relatórios disponíveis no SIGRAH (absenteísmo, pacientes ausentes, pacientes em fila de espera, utilização dos critérios de prioridade, utilização da oferta nas especialidades, solicitações “sob regulação”, limite de solicitação), elencando os mais relevantes para avaliação dentro da DRES;
- Monitorar os cadastros de usuários repetidos em fila de espera;
- Monitorar o absenteísmo e repassar as informações para as unidades regionais;
- Analisar a qualidade e a pertinência dos encaminhamentos para a regulação;
- Monitorar tempo entre a solicitação, cadastro no sistema e agendamento da solicitação;
- Acompanhar e apoiar o processo de regulação e revisão de filas realizados pelas regionais;
- Orientar as unidades sobre os fluxos para agendamento de consultas e exames especializados e divulgar e estimular o uso do site de fluxos como fonte de informações de critérios de prioridades para agendamento e orientações aos usuários;
- Regular as solicitações para as especialidades disponíveis nos Centros de Especialidades Médicas (CEM) de referência da regional;
- Estimular interlocução entre a regional, CEM de referência e unidades junto do apoiador regional da GERAM e GERA E para contribuir e realizar o

matriciamento e educação em saúde para as ESF das regionais por especialidade priorizando as maiores filas;

- Divulgar para a regional os protocolos do site de fluxos, disponível em Fluxos SUS BH, bem como solicitar e apontar a necessidade de atualização, quando necessário;
- Contribuir e estimular as regionais para promover ações de qualificação dos encaminhamentos pela APS, planejando e articulando com o comitê de regulação regional atividades de matriciamento nas especialidades dos CEM quando necessário;
- Promover discussões com os demais setores da SMSA para que haja discussões com as unidades, estimulando o registro adequado no prontuário como forma de garantir a contrarreferência e a continuidade do cuidado.

3.9.2 Especialidades reguladas pelas regionais

- Ambulatório de Obesidade - Oeste
- Cardiologia Adulto - Todas
- Cardiologia Cuidados Prolongados - Nordeste
- Dermatologia Adulto - Todas
- Dermatologia Pediátrica - Todas
- Endocrinologia Adulto - Todas
- Esofagogastroduodenoscopia Adulto (Endoscopia Digestiva Alta - EDA) - Norte e Barreiro
- Neurologia Adulto - Todas
- Ortopedia Adulto - Todas
- Otorrinolaringologia Adulto - Todas
- Otorrinolaringologia Pediátrica - Todas
- Urologia Adulto - Norte e Oeste
- Ambulatório dos Pés do Diabético - URS Padre Eustáquio
- Teste de Contato - URS Centro Sul.

3.9.3 Composição dos comitês reguladores das regionais

A proposta de criação e apoio dos Comitês de Regulação nas Diretorias Regionais de Saúde (DRES) tem como objetivo constituir um espaço coletivo para executar as atividades de regulação nas nove regionais da cidade de Belo Horizonte. Para tanto, a Diretoria Regional apoiará a Gerência de Assistência, Epidemiologia e Regulação (GAERE) e o seu respectivo Comitê de Regulação Regional para que as pautas trazidas sejam aprofundadas. Dessa forma, cada Comitê analisará os problemas em conjunto com o respectivo grupo gerencial e os demais atores relacionados às pautas já tratadas no Comitê de Regulação, para que se impliquem na resolução dos problemas junto das unidades de saúde.

Além disso, esta ação prevê o monitoramento das ações após as intervenções para garantir a continuidade e efetividade do trabalho. A reavaliação constante contribui para que, caso algo não saia como o planejado, outras ações sejam deflagradas contando com outros meios de comunicação para alcançar os objetivos e mudanças esperadas, desejadas e pactuadas pelo Comitê.

A GERAM é a gerência responsável por traçar as diretrizes de regulação e articular com as outras gerências do nível central o processo de formatação e acompanhamento de ações dos Comitês de Regulação Regionais.

Desta forma, a composição do Comitê deve contemplar representantes da GAERE, DRES, Centros de Saúde, CEM, Unidades de Referência Secundária (URS), GERA, GERAM e GEAPS.

A equipe de regulação regional, sob coordenação da GAERE, deverá fazer o monitoramento regular dos dados e indicadores, pautando no Comitê os temas que necessitem de atuação conjunta e coordenada pelo Comitê nas unidades locais.

Atribuições dos comitês reguladores das regionais

- Cabe aos comitês de regulação realizar a extração e análise de dados de filas e painéis pelas referências técnicas designadas para isso dentro de cada regional pelo gerente GAERE, DRES e o colegiado de gerentes.
- Analisar os dados relativos à oferta e demanda das consultas e exames especializados, por unidade de saúde e equipes produzidos pela equipe de

regulação regional;

- Identificar os principais desafios relacionados ao processo de trabalho dos profissionais da atenção primária, elegendo como prioridade para ação aqueles que se constituem como barreiras ao acesso dos usuários;
- Apontar os problemas de acesso identificados, desenhar em conjunto plano de ação e propor intervenções em equipe definindo o papel de cada ator na resolução do problema. Há casos em que as intervenções serão tratadas de forma específicas de acordo com a realidade local;
- Apoiar os Centros de Saúde, as Unidades de Referência Secundária e as Centrais de Regulação processos de Regulação Assistencial;
- Promover a troca de experiência entre as unidades, de modo a disseminar as boas práticas e propiciar um apoio solidário;
- Propor a revisão de protocolos de regulação, conforme a necessidade vivenciada pelas unidades, desde o formato, inclusão de novas especialidades ou orientações que possam subsidiar as equipes no cuidado ao usuário;
- Apoiar a regulação regional em sua atuação cotidiana;
- Propor fórum de discussão de casos e seminários para que as experiências exitosas locais sejam visíveis e ajudem os Centros de Saúde a resolver as questões que outro já tenha vivenciado e conduzido de forma satisfatória.

4. INSTRUÇÕES PARA OPERACIONALIZAR A REGULAÇÃO

4.1 Login e Senha

Para logar no sistema acesse o link abaixo:

<https://regulacao-sigrah.pbh.gov.br/consultas-exames>

Informe a identificação de usuário, senha e estabelecimento de origem e clique em “Login”. Após clicar em “Login” uma nova página será aberta.



Figura 2 - Tela de login. Fonte: SIGRAH.

Selecione o perfil **“REGULADOR CENTRAL”**, **“REGULADOR DISTRITAL”** ou **“REGULADOR REABILITAÇÃO”** e o estabelecimento **“SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE”**. Pressione o botão **“Entrar”** para se conectar ao sistema.

4.2 Perfil “Regulador”

O perfil “Regulador” é destinado aos profissionais responsáveis por avaliar solicitações de consultas ou exames regulados. Após essa avaliação, os usuários deste perfil podem autorizar o procedimento, atribuindo uma das seguintes prioridades: muito alta (vermelha), alta (laranja), média (amarela) e habitual (verde). Além disso, têm a possibilidade de solicitar esclarecimentos, rejeitar a solicitação ou modificar o item de agendamento. As solicitações são marcadas conforme a priorização, dessa maneira, as solicitações em vermelho (prioridade muito alta), de acordo com a data de inclusão no sistema (as mais antigas, primeiro).

4.3 Funcionalidades do Perfil do Regulador

4.3.1 Tela inicial e Itens de agendamento

Ao acessar a tela principal do Regulador, o sistema carrega automaticamente os pacientes com as situações “Aguardando Regulação” e “Aguardando Regulação Central Master”. No entanto, é possível refinar a pesquisa das solicitações utilizando os filtros disponíveis na parte superior da tela, que incluem:

- Cartão SUS;
- Nome do Cidadão;
- Município;
- Data de Nascimento;
- Número da Solicitação;
- Período;
- Unidade Solicitante;
- Item de Agendamento;
- Situação da Solicitação (permitindo a seleção de múltiplas opções por meio do checkbox).

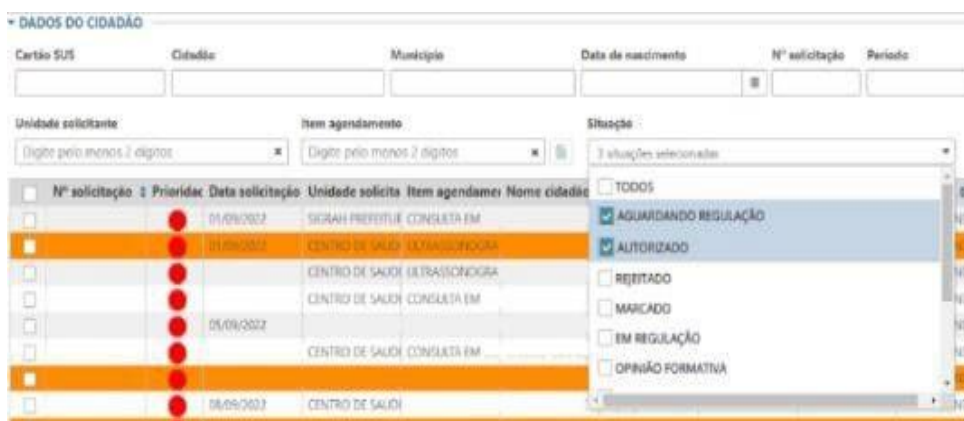
Filtros adicionais estão disponíveis no botão com ícone de funil, permitindo refinar a busca por:

- Origem da demanda (distrito sanitário da unidade solicitante);
- Profissional regulador associado à solicitação;
- Tipo de atendimento (primeiro atendimento, retorno, encaminhamento, pré-requisito);
- Unidade/profissional executante (útil para avaliar solicitações de retorno);
- Faixa etária do paciente.

Os itens de agendamento regulados pela GERAM estão no **Anexo I**. Caso o profissional deseje buscar as solicitações de determinados itens filhos, deve selecionar no campo “Item de Agendamento” o item pai e, posteriormente, acionar o botão “Filtro Filhos”. Após selecionar, o sistema irá exibir a tela “Item de Agendamento Filho”. O profissional poderá selecionar um ou mais itens de agendamento filho e salvar para que a consulta seja concluída. Quando for utilizado um “Item de Agendamento Pai”, ou seja, item de agendamento que possui derivações para subtipos de exames, o regulador deverá clicar no botão “Visualizar itens” e um pop up será exibido.

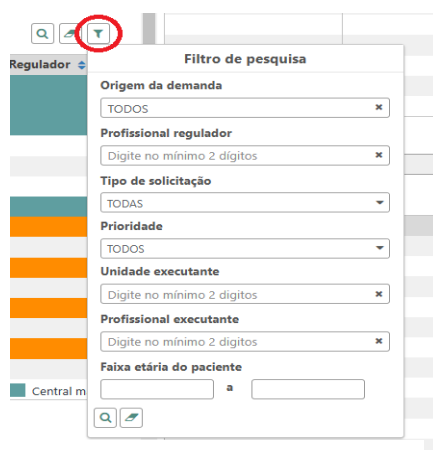
Desta forma, será possível identificar os “Itens de Agendamento Filho” contidos

no “Item de Agendamento Pai” agrupador. Caso o usuário deseje visualizar o protocolo dos itens, o mesmo deverá clicar no botão “Visualizar protocolo”.



The screenshot shows the 'DADOS DO CIDADÃO' section of the SIGRAH system. It includes fields for 'Cartão SUS', 'Cidade', 'Município', 'Data de nascimento', 'Nº solicitação', and 'Período'. Below these are filters for 'Unidade solicitante' and 'Item agendamento'. A table displays a list of requests with columns for 'Nº solicitação', 'Prioridade', 'Data solicitação', 'Unidade solicitante', 'Item agendamento', and 'Nome cidadão'. A dropdown menu for 'Situação' is open, showing options: 'TODOS', 'AGUARDANDO REGULAÇÃO', 'AUTORIZADO', 'REJEITADO', 'MARCADO', 'EM REGULAÇÃO', and 'OPINIÃO FORMATIVA'. The 'AGUARDANDO REGULAÇÃO' and 'AUTORIZADO' options are selected.

Figura 3 - Situações das solicitações. Fonte: SIGRAH.



The screenshot shows the 'Filtro de pesquisa' (Search Filter) dialog box in the SIGRAH system. The dialog box is titled 'Filtro de pesquisa' and contains several search criteria: 'Origem da demanda' (set to 'TODOS'), 'Profissional regulador' (with a search field), 'Tipo de solicitação' (set to 'TODAS'), 'Prioridade' (set to 'TODOS'), 'Unidade executante' (with a search field), 'Profissional executante' (with a search field), and 'Faixa etária do paciente' (with a range selector). The 'Regulador' dropdown is also visible on the left side of the dialog box.

Figura 4 - Filtros de pesquisa. Fonte: SIGRAH.



Figura 5 - Aba de item de agendamento filho. Fonte: SIGRAH.

O regulador poderá, se necessário, alterar o item de agendamento ou a quantidade de sessões solicitadas clicando no botão “Trocar item de agendamento” ou através do campo de “Trocar quantidade de sessões”. Aparecerá um pop up com o item de agendamento, em que:

- No campo “**DE:**” item de agendamento do solicitado;
- No campo “**PARA:**” item de agendamento indicado pelo regulador associado.

No canto inferior direito serão exibidas as agendas disponíveis. Caso o regulador considere necessário será possível realizar o agendamento daquela solicitação.

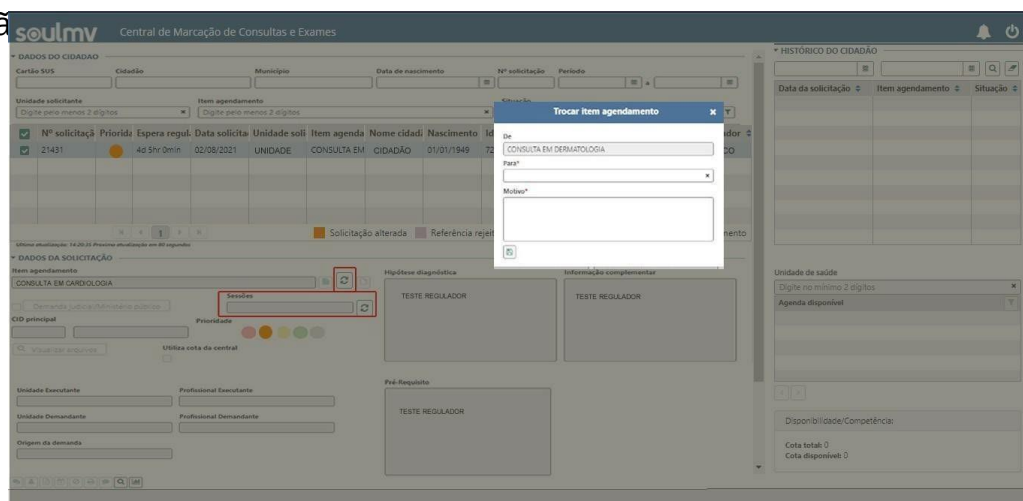
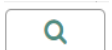


Figura 6 - Trocar item de agendamento. Fonte: SIGRAH.

Por meio dos botões de ação na parte inferior se obtém acesso às outras telas e funcionalidades do sistema, conforme a tabela 1.

Tabela 1. Ícones da Tela do Regulador

Nome	Ícone
Comunicação ativa	
Histórico do cidadão	
Histórico da solicitação	
Agenda extra	
Motivo de rejeição	
Imprimir solicitação	
Esclarecimento	
Consultar solicitação	
Dashboard do perfil	
Documentos clínicos hospitalares	
Resultado de exames	

Fonte: Elaboração própria.

4.3.2. Associar a uma solicitação

Para se associar a uma solicitação, o usuário deverá selecionar o checkbox, localizado no lado esquerdo, referente à solicitação e clicar no botão em  “Associar”. O sistema carregará as informações da solicitação no campo “Dados da solicitação” localizado logo abaixo do grid e habilitará os botões de ação, localizados na parte inferior da tela. Assim, quando o regulador se associar a uma determinada solicitação ou mais, a situação será alterada de “Aguardando regulação” para “Em regulação”.

Durante o processo de trabalho, o regulador não deverá se associar a várias solicitações em uma única vez para a avaliação individual posterior. Desta forma, a associação somente poderá ser realizada se o profissional for avaliar a solicitação naquele momento.

Ao colocar o cursor do mouse sobre o nome do item do agendamento no grid, o sistema apresentará uma breve descrição do item: primeiro atendimento, encaminhamento ou retorno com informação de aprazamento.

[illegible]

Figura 7 - Tipos de solicitação. Fonte: SIGRAH.

4.3.3 Solicitações Pendentes

Uma solicitação poderá apresentar o status “pendente” quando inserida nas prioridades “alta”, “média” e “habitual” em itens de agendamento que não sejam totalmente regulados. O regulador poderá atuar em uma solicitação com a situação “Pendente”. Para isso, é necessário selecionar a solicitação e realizar duplo clique.

Após realizar o duplo clique, o sistema exibirá os detalhes da solicitação. Nesta etapa, o profissional deverá modificar a prioridade da solicitação para “Muito Alta” e salvar a alteração. Desta forma, a solicitação passará para “Aguardando Regulação”.

4.3.4 Comunicação ativa

Na tela inicial, será possível realizar uma comunicação com o cidadão ao clicar no botão  “Comunicação Ativa”. Será exibido um pop up onde o profissional poderá registrar os contatos telefônicos que foram realizados com o cidadão que possui uma solicitação de consulta e/ou exame.

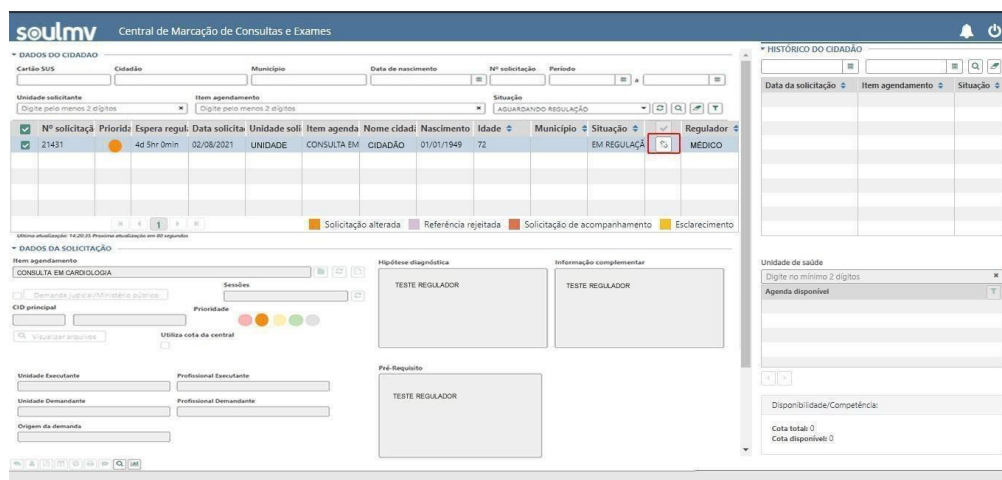


Figura 8 - Tela do regulador e botão para associar a uma solicitação. Fonte: SIGRAH.

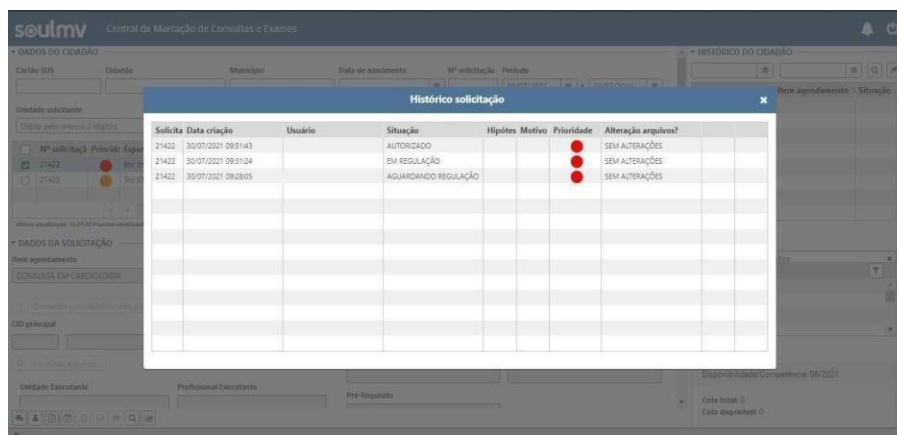
O sistema exibirá uma nova tela com a mensagem “Comunicação Ativa”, nessa tela é possível visualizar todas as comunicações ativas que já foram cadastradas. Caso o usuário deseje criar um novo registro de contato, basta clicar no ícone  “Novo” e preencher os campos. Após a ação, clicar em  “Salvar”.

4.3.5 Histórico da solicitação

Para visualizar o histórico da solicitação, na tela inicial, clique no botão  “Histórico Solicitação”. O sistema apresentará um pop up com os dados relativos às alterações da situação da solicitação, contendo todo o histórico da solicitação, datas das solicitações, alterações de prioridade, esclarecimentos, bem como o usuário responsável pelas tratativas.

4.3.6. Informações complementares da solicitação

Caso a solicitação possua alguma informação complementar, como hipótese diagnóstica ou o motivo pelo qual a solicitação foi rejeitada, o usuário poderá clicar no botão  “Anexo” e um novo pop up com as informações será exibida.



Solicita	Data criação	Usuário	Situação	Hipótes	Motivo	Prioridade	Alteração arquivos?
21422	30/07/2021 09:51:43		AUTORIZADO			●	SEM ALTERAÇÕES
21422	30/07/2021 09:51:54		EM REGULAÇÃO			●	SEM ALTERAÇÕES
21422	30/07/2021 09:28:05		AGUARDANDO REGULAÇÃO			●	SEM ALTERAÇÕES

Figura 9 - Tela do histórico da solicitação. Fonte: SIGRAH.

Para conferir os dados de uma solicitação, na tela inicial, preencha o(s) campo(s) necessário(s) e clique no botão  “Pesquisar”. Identifique o paciente no grid, selecione o checkbox e clique no botão  “Associar”. Ao se associar, serão exibidos os dados da solicitação em tela, com as seguintes informações: item de agendamento, sessões, CID principal, prioridade, unidade executante, profissional executante, unidade demandante, profissional demandante, origem da demanda, hipótese diagnóstica e informação complementar.

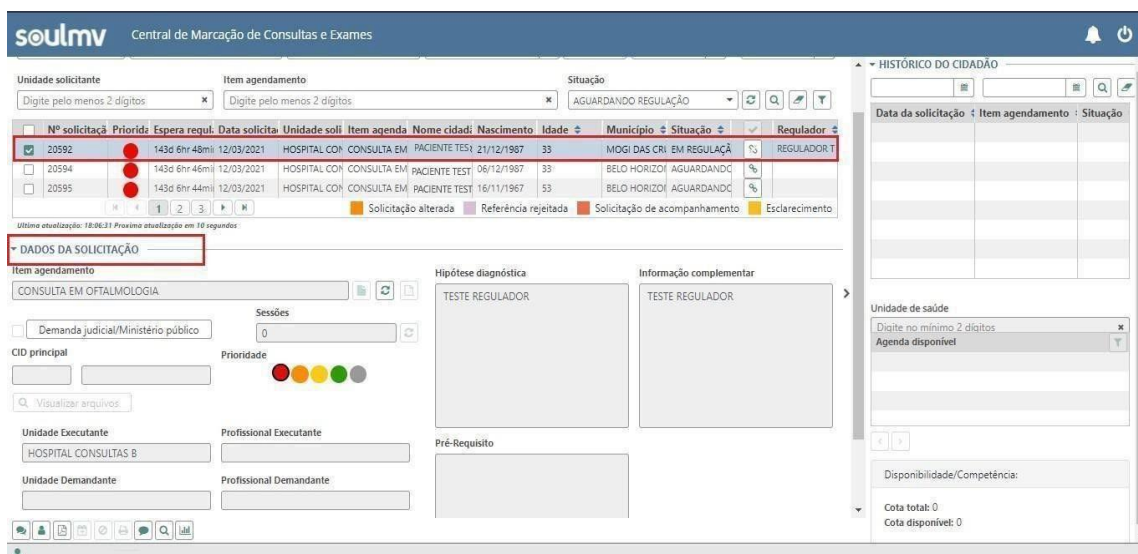
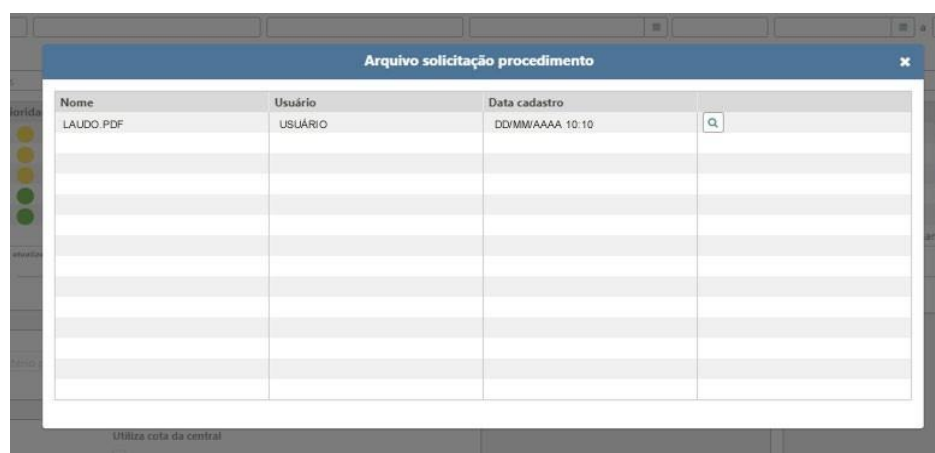


Figura 10 - Dados da solicitação. Fonte: SIGRAH.

Ao se associar a solicitação e a mesma possuir arquivos anexados, o botão

 "Visualizar Arquivos" ficará habilitado.

Ao clicar surgirá em tela um pop up com os arquivos que foram anexados, permitindo que o usuário possa navegar por meio do botão  "Visualizar".



Nome	Usuário	Data cadastro	
LAUDO PDF	USUÁRIO	DD/MM/AAAA 10:10	

Figura 11 - Arquivo da solicitação. Fonte: SIGRAH.

5. REGULAÇÃO DE SOLICITAÇÃO

As situações nas quais a solicitação poderá estar vinculada são:

- Todos: todas as situações serão agrupadas nesta situação;
- Aguardando regulação: aguardando avaliação do regulador;
- Autorizado: aprovada, com concordância ou não de prioridade, de acordo com protocolo SUS BH, compõe a fila ativa;
- Rejeitado: rejeitada pelo regulador associado com descrição do motivo;
- Marcado: autorizado e agendado;
- Em regulação: em análise e associada a um profissional regulador;
- Autorizado externo: não utilizado pela SMSA-BH;
- Realizado externo: não utilizado pela SMSA-BH;
- Aguardando esclarecimento: solicitação com esclarecimento solicitado pelo regulador e com pendência de resposta pelo solicitante;
- Em esclarecimento: solicitação de esclarecimentos respondida pelo solicitante e com pendência de atuação do regulador;
- Pendente: solicitação em prioridade não avaliada pelo regulador, compõe a fila ativa e será agendada automaticamente via rotina automática;
- Aguardando Regulação Central Master: solicitação inserida no sistema por outro município e aguarda regulação de Belo Horizonte.

Após se associar à solicitação e avaliar suas informações, o regulador poderá autorizar, solicitar um esclarecimento ou rejeitar o pedido.

5.1 Autorizar solicitação

Para autorizar a solicitação, no campo “Prioridade” selecione uma das prioridades disponíveis, que são Muito Alta, Alta, Média e Baixa. Em seguida, o sistema apresentará a mensagem “Confirmar autorização”, ao clicar em “Sim” a solicitação na prioridade pertinente de acordo com a avaliação e protocolo SUS BH, terá o status alterado para “Autorizado” e estará apta a ser agendada. Caso seja necessário alterar a prioridade, basta selecionar a nova prioridade e justificar o motivo da alteração, de acordo com o protocolo SUS BH. O sistema exibirá um pop up “Motivo alteração prioridade”. Descreva o motivo e clique em  “Salvar”.



Figura 12 - - Prioridades da solicitação. Fonte: SIGRAH.

Quando a solicitação for autorizada com uma prioridade inferior à selecionada pelo solicitante (laranja, amarela ou verde), é importante descrever detalhadamente o motivo de não concordância com a prioridade máxima, bem como deixar aberta a possibilidade de novo envio da solicitação à regulação, em caso de complementação ou alteração dos dados clínicos.

5.2 Solicitar Esclarecimento

Ao se associar a uma solicitação o botão  “Esclarecimento” ficará habilitado, sendo permitido solicitar informações complementares ao solicitante, como também responder aos questionamentos do mesmo e visualizar respostas. Para realizar a ação, na tela inicial, clique no botão “Esclarecimento”. Uma nova janela será exibida. Clique no botão “Novo” e em seguida clique em “Salvar”.

Ao realizar a solicitação de esclarecimento, esta será direcionada para a tela do solicitante e ficará na situação “Aguardando Esclarecimento”. Caso o regulador avalie que não é mais necessário o esclarecimento solicitado, o mesmo poderá ser cancelado.

Quando houver a resposta do mesmo o botão “Esclarecimento” apresentará um alerta visual em vermelho na tela do regulador, indicando que há respostas ou questionamentos que necessitam da atenção do profissional. Ao clicar no botão “Esclarecimento” uma nova tela será exibida e o profissional deverá selecionar, no grid, a linha desejada. Após a leitura do esclarecimento, o usuário deverá selecionar o checkbox “Lido”.

Caso o regulador não marque o checkbox, o botão “Esclarecimento” continuará piscando como forma de sinalização na tela. Conforme a necessidade de realizar uma nova solicitação de esclarecimento, o regulador deverá seguir os passos descritos acima. Além disso, o botão “Esclarecimento” só apresentará o alerta visual para o profissional regulador que estiver associado às solicitações com pendências.

Figura 13 - Pop up para solicitar esclarecimento. Fonte: SIGRAH.

Figura 14 - Pop up para solicitar esclarecimento. Fonte: SIGRAH.

5.3 Rejeitar uma solicitação

Para rejeitar uma solicitação, no campo “Prioridade”, selecione a opção “Rejeitar” (●) e o sistema apresentará a mensagem “Motivo rejeição”. Registre o motivo a rejeição e clique no botão  “Salvar”.

Após a rejeição, a solicitação retorna para o solicitante com a situação “Rejeitado” para que o mesmo possa tomar conhecimento do motivo e tomar as devidas providências. Uma solicitação nunca deve ser recusada por falta de algum informe clínico ou de exame.

Motivo de rejeição:

A rejeição somente deverá ser realizada caso esteja claro na solicitação que esta não deverá ser agendada no respectivo item de agendamento, seja por discordância com o protocolo, ausência indefinida de oferta ou motivos administrativos. Quando as informações não forem suficientes para definir se a solicitação é pertinente, mas existe a possibilidade de ser, deverá ser solicitado esclarecimento em vez de rejeitar.

5.4 Agendar uma solicitação

Ao selecionar uma solicitação na situação “autorizado” ou “pendente”, o campo “Agenda disponível” ficará habilitado quando houver disponibilidade de uma agenda compatível com a solicitação associada. O profissional regulador poderá realizar a marcação de consulta na agenda disponível, bastando clicar na vaga.

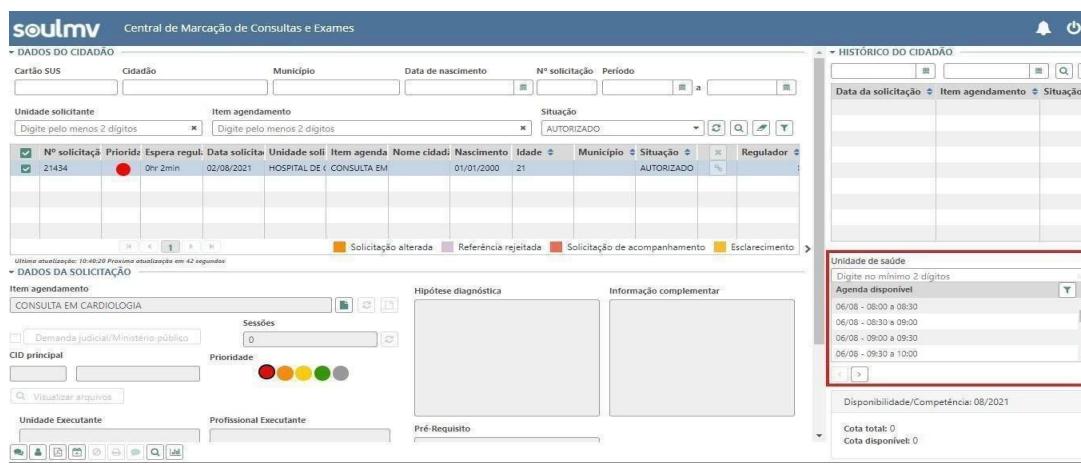


Figura 15 - Agendar solicitação. Fonte: SIGRAH

O regulador poderá buscar características específicas da vaga desejada, ao utilizar o filtro “Unidade de saúde” ou outros filtros disponíveis pelo botão com ícone de funil. Após selecionar a vaga, um pop up será aberto para a confirmação do agendamento. Ao clicar em “Sim” a solicitação passará da situação de “Autorizado” ou “Pendente” para “Marcado”.

Para consultar uma solicitação na tela inicial, clicar no botão  “Consultar Solicitação”. O sistema apresentará uma nova tela, possibilitando realizar o preenchimento dos campos necessários para pesquisa. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho (*) serão de preenchimento obrigatório. Após o preenchimento dos campos o usuário deverá clicar no botão  “Pesquisar” para proceder com a busca ou no botão “Limpar”, caso deseje apagar os campos preenchidos.

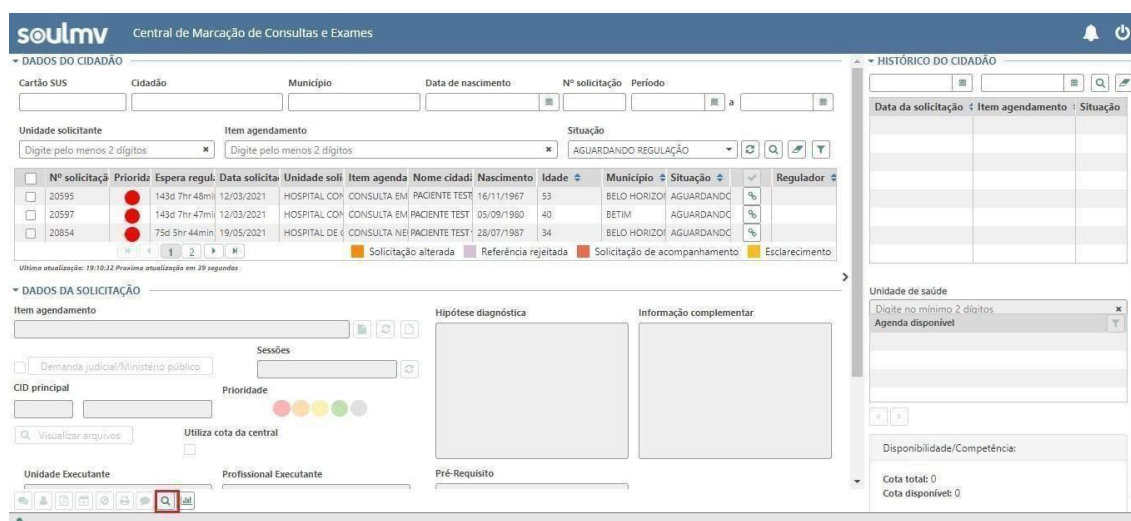


Figura 16 - Pesquisar solicitação

Será exibido no grid todas as solicitações em ordem de prioridade, selecione a solicitação desejada. Note que os botões de ação localizados no canto inferior da tela ficarão ativos para auxiliar na regulação do atendimento.

O comprovante de agendamento é importante, pois nele se encontra a senha de atendimento para comprovação da realização da consulta e/ou exame na unidade executante. Esse comprovante é emitido automaticamente ao realizar o agendamento da consulta e também é possível reimprimi-lo.

Para impressão, na tela inicial, clique no botão  “Consultar Solicitação”.

O sistema apresentará uma nova tela para efetuar a pesquisa. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho (*) serão de preenchimento obrigatório. Preencha os campos necessários, conforme descrito no tópico anterior e clique

no botão  “Pesquisar”. Selecione o paciente desejado e clique no botão  “Imprimir”, a tela exibirá uma mensagem para confirmar a impressão. Selecione o tipo de impressora desejada e o comprovante de agendamento poderá ser novamente impresso. É importante lembrar que, dependendo do tipo de situação na qual a solicitação se encontra, o botão poderá estar desabilitado.

5.5 Cancelar uma solicitação

Para realizar o cancelamento de uma solicitação, na tela inicial, clique no botão  “Consultar Solicitação” e o sistema apresentará uma nova tela para efetuar a pesquisa. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho (*) serão de preenchimento obrigatório. Após o preenchimento dos campos necessários conforme descrito anteriormente, clique no botão  “Pesquisar”, selecione a solicitação e clique no botão  “Cancelar”.

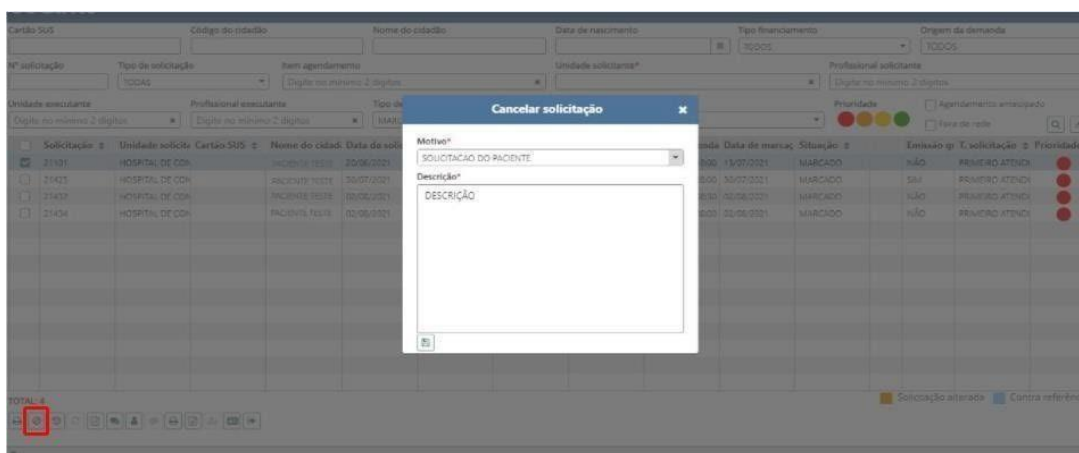


Figura 17 - Cancelar solicitação. Fonte: SIGRAH.

O sistema exibirá uma tela para preencher o motivo e a descrição do cancelamento. Após preenchimento, clique em  “Salvar”.

5.6 Fila de Espera e Troca de solicitação

A ferramenta de fila de espera é utilizada quando há desistência do paciente na data agendada, engano no agendamento ou cancelamento. Para retornar uma solicitação para uma situação anterior, na tela inicial clique no botão  “Consultar Solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa da solicitação. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório.

Após o preenchimento dos campos necessários clique no botão  “Pesquisar”, selecione a solicitação desejada e clique no botão  “Retornar para situação anterior”, o sistema apresentará um pop up solicitando preenchimento do “Motivo”. Após preenchimento clique no botão  “Salvar” e a solicitação retornará para fila expectante.

O sistema permite substituir um paciente agendado por outro da fila de espera. Isto ocorre sem a perda de cota e a disponibilização da vaga na tela de marcação. Para efetuar a troca de uma solicitação, na tela inicial, clique no botão  “Consultar Solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa da solicitação. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório.

Após o preenchimento dos campos necessários clique no botão  “Pesquisar”, selecione a solicitação desejada e clique no ícone “Trocar Solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para pesquisa do cidadão que substituirá o agendado. Informe o motivo e a descrição da troca do agendamento e clique em  “Salvar”. Após a troca de uma solicitação é necessário imprimir o comprovante de agendamento para entregar ao novo paciente.

O sistema retornará o cidadão anteriormente agendado à fila expectante e agendará o novo cidadão. Para consultar o Histórico do Cidadão, na tela inicial, clique no botão “Consultar Solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa da solicitação. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório.

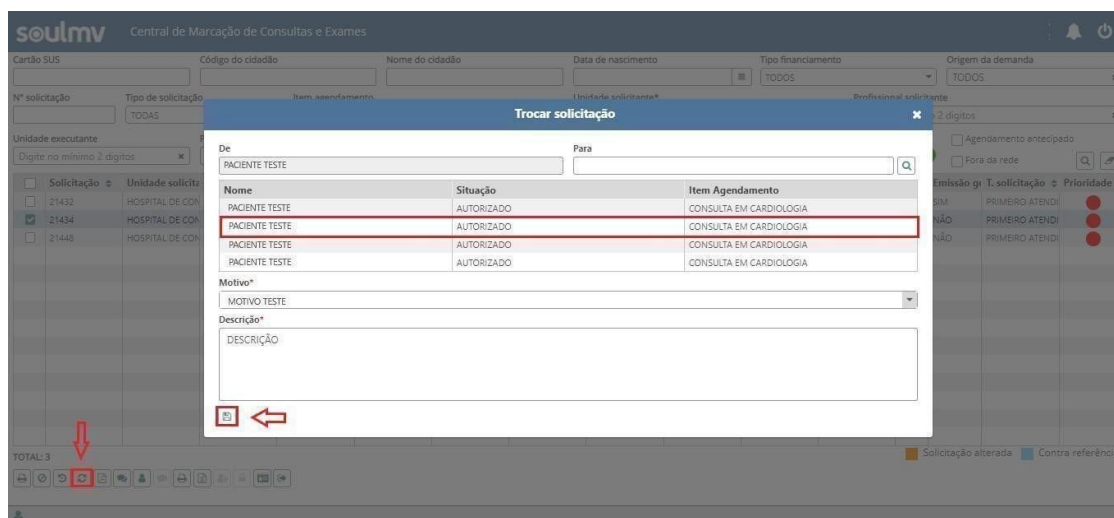


Figura 18 - Trocar solicitação. Fonte: SIGRAH.

Após o preenchimento dos campos necessários clique no botão  "Pesquisar", selecione a solicitação desejada e clique no ícone  "Histórico do Cidadão".

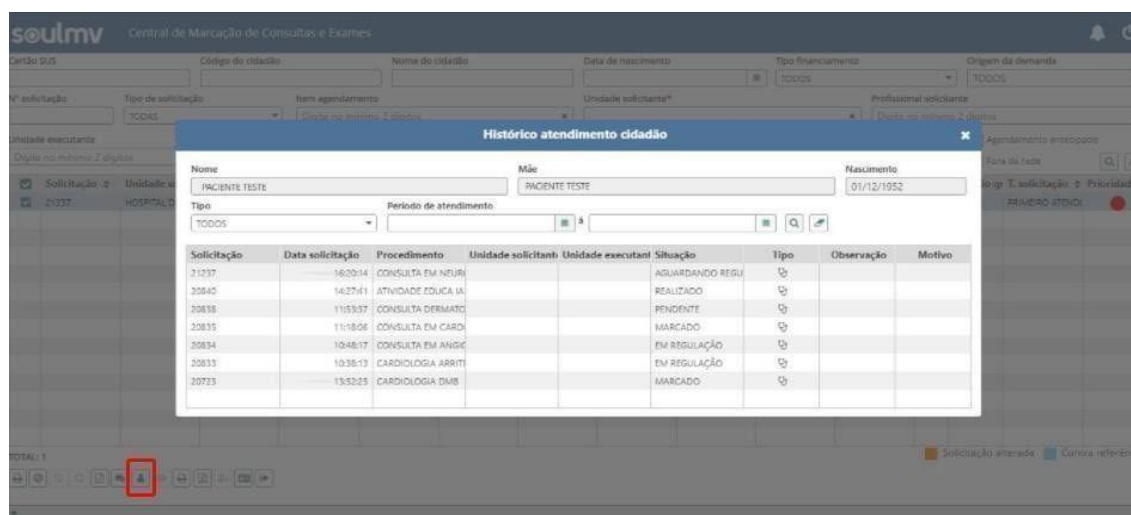


Figura 19 - Histórico do cidadão. Fonte: SIGRAH.

Para emitir a fila expectante, na tela inicial, clique no botão "Consultar Solicitação". O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa no período de interesse. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório. Após preenchimento dos campos necessários, clique no botão  "Pesquisar", em seguida clique no botão  "Emitir Fila Expectante" ou salvar em Excel, clicando no ícone em  "Exportar".

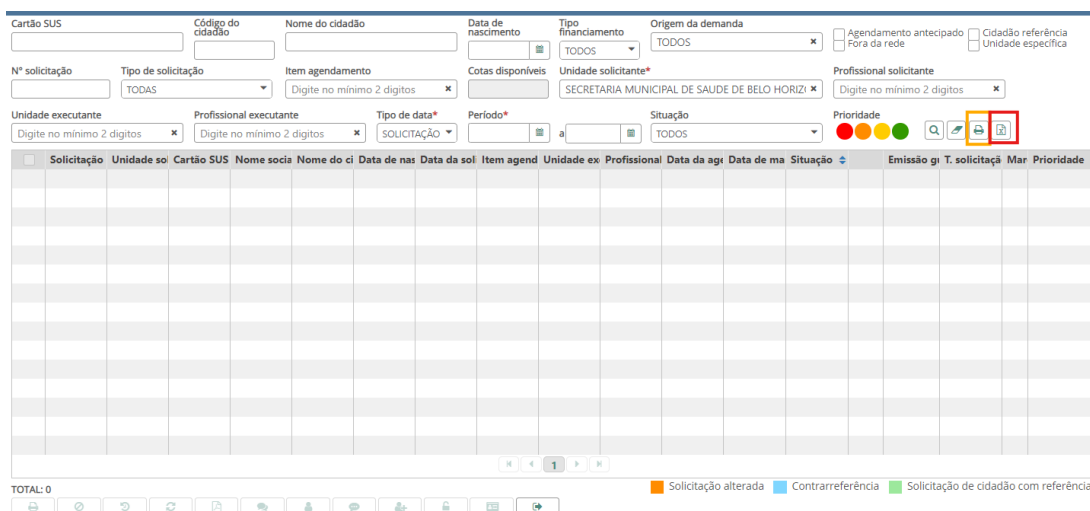


Figura 20 - Extração de fila. Fonte: SIGRAH.

O sistema emitirá um documento no formato .pdf com a relação da fila expectante.

Relatório Fila expectante

11/08/2021 11:04 Emitido por:

Central:
Unidade de saúde solicitante:
Item de agendamento:
Nome do cidadão:
Agrupado por: SEM AGRUPAMENTO
Período: 01/07/2021 a 11/08/2021

CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	ITEM DE AGENDAMENTO	SITUAÇÃO	DATA
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA NEUROLOGIA	PENDENTE	10/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	EM REGULAÇÃO	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	EM REGULAÇÃO	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA NEUROLOGIA	PENDENTE	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	AUTORIZADO	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	EM REGULAÇÃO	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	EM REGULAÇÃO	09/08/2021
NOME DO CIDADÃO	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	EM REGULAÇÃO	09/08/2021

Figura 21 - Relatório de Fila Expectante. Fonte: SIGRAH.

Para exportar o relatório de uma solicitação, na tela inicial, clique no botão  "Consultar Solicitação". O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa da solicitação desejada. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório. Após o preenchimento dos campos necessários clique no botão  "Pesquisar", selecione a solicitação desejada e em seguida clique no botão  "Exportar". O sistema irá exportar um arquivo .csv com as informações da solicitação.

Para criar retorno para uma solicitação de consulta especializada, na tela inicial, clique no botão “Consultar Solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para efetuar a pesquisa do período de interesse. Ressalta-se que todos os campos com asterisco vermelho serão de preenchimento obrigatório. Após o preenchimento dos campos necessários clique no botão “Pesquisar”, em seguida clique no botão “Criar retorno para a solicitação”. O sistema exibirá uma nova tela para registro do período indicado para retorno. Após o preenchimento, clique em “Salvar”.

Figura 22 - Criar retorno para a solicitação. Fonte: SIGRAH.

5.7 Dados do cidadão

Na tela inicial clique no ícone “Consultar Solicitação”. O sistema apresentará uma nova tela para efetuar a pesquisa da solicitação por meio de alguns campos obrigatórios (sinalizados com asterisco vermelho) e outros que podem ser preenchidos para facilitar o resultado da pesquisa. Em seguida, clique em “Pesquisar”. Selecione o paciente de interesse e clique no ícone “Atualizar dados do cidadão”.

Solicitação	Unidade solicitante	Nome do cidadão	Data da solicitação	Item agendamento	Unidade execut	Profissional ex	Data da agenda	Data de marca	Situação	Emissão	1. solicitação	Prioridade
21352	HOSPITAL MUNICI	209367912702001	23/07/2021	CONSULTA EM DE CS SIGRAH	TESTE		23/07/2021 15:26	23/07/2021	REALIZADO	EM	PRIMEIRO ATENDI	
21354	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	23/07/2021	CONSULTA EM DE CS SIGRAH	TESTE				AGUARDANDO RE	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21346	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	23/07/2021	CONSULTA EM DE					AGUARDANDO RE	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21281	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	14/07/2021	CONSULTA EM DE					AGUARDANDO RE	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21193	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	01/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21184	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	01/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21195	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	20/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21231	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	09/07/2021	EXAMES/LAICA	TRN-COMPLETO	TESTE	09/07/2021 12:00	09/07/2021	CHEGADA COMPI	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21260	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	12/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21261	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	12/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21276	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	14/07/2021	EXAMES/LAICA	TRN-COMPLETO	TESTE	14/07/2021 08:30	14/07/2021	CHEGADA COMPI	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21279	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	14/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21285	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	14/07/2021	EXAMES/LAICA	TRN-COMPLETO		23/07/2021 15:30	23/07/2021	MAIACADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21297	HOSPITAL MUNICI	62234567891022	15/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21298	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	16/07/2021	EXAMES/LAICA					CANCELADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	
21299	HOSPITAL MUNICI	91234567891011	16/07/2021	EXAMES/LAICA	TRN-COMPLETO	TESTE	20/07/2021 09:30	20/07/2021	REALIZADO	NÃO	PRIMEIRO ATENDI	

Figura 23 - Atualizar dados do cidadão. Fonte: SIGRAH.

Após clicar no ícone, uma nova janela será exibida e nela o usuário poderá realizar as atualizações desejadas e após clicar no ícone  “Salvar”.



Figura 24 - Pop up de dados do cidadão. Fonte: SIGRAH.

5.8 Enviar para Central Master

Quando a solicitação vier do município do interior e for necessário o envio para a Central Master o usuário deverá se associar a solicitação a ser regulada e logo após o botão  “Envio para a Central Master” ficará habilitado na parte inferior da tela ao clicar será exibido o pop up “Envio para a Central Master”. Após preencher os campos indicando para qual central master a solicitação será enviada e justificativa, clicar no ícone  “Enviar para a Central Master” para concluir a operação.

Ao encaminhar para central master, a situação da solicitação passará para “Aguardando Regulação Central Master” e ficará visível para as duas centrais e a unidade solicitante.



Figura 25 - Envio para a Central Master. Fonte: SIGRAH.

A unidade solicitante poderá acompanhar a tramitação e situações pelo histórico da solicitação. Após a autorização pela central master, a solicitação sob regulação proveniente do interior não será agendada manualmente pelo interior e passará a compor a fila única do município de BH seguindo as regras e restrições para o agendamento automático.

6. Funcionalidades da tela “Consultar Solicitação” (tela da lupa)

6.1 Recursos disponíveis

A tela “Consultar Solicitação” é acessada ao clicar no ícone de lupa, disponível no canto inferior esquerdo da tela inicial do perfil “Regulador”. Ao acessar a tela, os seguintes campos estarão disponíveis para o preenchimento: “Cartão SUS”, “Código do cidadão” (Cartão Nacional de Saúde - CNS), “Nome do cidadão”, “Data de Nascimento”, “Nº solicitação”, “Tipo de solicitação”, “Item de agendamento”, “Unidade solicitante” (*), “Profissional solicitante”, “Unidade executante”, “Profissional executante”, “Tipo de data” (*), “Período” (*) e “Situação”. Além disso, é possível realizar o filtro por prioridade.

Ao realizar o preenchimento dos campos obrigatórios, clique em “Pesquisar” para realizar a busca. É possível clicar em “Limpar” para apagar todas as informações inseridas; “Emitir fila expectante” para verificar um determinado item de agendamento; e “Exportar” para realizar o download dos dados do grid.

No canto inferior esquerdo é possível localizar outras telas e funcionalidades do sistema, por exemplo, imprimir, cancelar solicitação, retornar a solicitação para a situação anterior, trocar solicitação, comunicação ativa, histórico do cidadão, histórico da solicitação, esclarecimento, criar retorno da solicitação, retornar uma situação de múltiplas faltas, atualizar os dados pessoais do cidadão e sair para retornar à página inicial da Tela do Regulador.

Ao selecionar uma solicitação pelo checkbox do grid é possível habilitar os botões supracitados. Ao realizar dois cliques consecutivos na solicitação é possível expandir a tela para todos os dados do cidadão, do agendamento e da solicitação. Desta maneira, em “Dados do agendamento” é possível realizar a troca do item de agendamento e da prioridade.

No canto inferior esquerdo estão as opções de “novo” para criar uma nova solicitação, salvar as alterações, limpar, desautorizar solicitação, imprimir guia de solicitação e voltar para a tela anterior.

Caso o procedimento tenha sido marcado, ao selecionar o botão “Imprimir” da Tela da Lupa aparecerá o documento de “Comprovante de Agendamento”. No entanto, se o procedimento ainda aguarda agendamento, aparecerá o documento “Guia de Solicitação”.

Já no grid, as informações disponíveis são “Solicitação”, “Unidade solicitante”, “Cartão SUS”, “Nome social” (se houver), “Nome do cidadão”, “Data de nascimento”, “Data da solicitação”, “Item agendamento”, “Unidade executante”, “Profissional executante”, “Data da agenda”, “Data da marcação”, “Situação”, “Emissão de guia”, “Tipo de solicitação” e “Prioridade”.

6.2 Documentos disponibilizados

Conforme estabelecido pelo Decreto Nº 16.533, de 30 de dezembro 2016, que dispõe sobre a inclusão e o uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros municipais e estabelece parâmetros para seu tratamento no âmbito da administração direta e indireta, o SIGRAH deverá garantir ao cidadão o direito de ser identificado com o nome social em todas as telas. Ao cadastrar o paciente e emitir a “Guia de Solicitação”, no documento será exibido o nome social do cidadão e o nome civil.

Ao realizar o agendamento o “Comprovante de agendamento” será emitido. Neste comprovante apenas o “Nome Social” do paciente será exibido.

MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE	
COMPROVANTE DE AGENDAMENTO	
DADOS DO CIDADÃO	SENHA: 68570823 SOLICITAÇÃO: 21363 DATA: 26/07/2021 08:25 EMITIDO POR: SOLICITANTE
NOME: CIDADÃO NOME SOCIAL	
NOME SOCIAL: NOME SOCIAL	
TELEFONE:	
ENDEREÇO:	
DATA DE NASCIMENTO: 01/01/2000 (21 anos) SEXO: MASCULINO	
CNS:	CPF:
MÃE: MÃE	
NÚMERO DO PRONTUÁRIO: 30952	
DADOS DO AGENDAMENTO	
ITEM AGENDAMENTO: CONSULTA EM CARDIOLOGIA	
PROFISSIONAL EXECUTANTE:	
CONSELHO:	
DATA: 26/07/2021 HORA: 08:30	
UNIDADE EXECUTANTE:	

Figura 26 - Comprovante de agendamento. Fonte: SIGRAH.

7. Recursos necessários para acessar o SIGRAH

- Internet banda larga 10 Mb ou superior.
- Sistema Operacional Windows XP ou superiores. Flash Player 10 ou superior atualizado.
- Resolução de tela 1024 X 768 pixels ou superior.
- Aplicativo Java versão 7 ou superior.
- Navegadores de internet atualizados, como:
- Internet Explorer versão 7 ou superior;
- Mozilla Firefox 8 ou superior;
- Google Chrome atualizado.



**BELO
HORIZONTE**
P R E F E I T U R A

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Subsecretaria de Atenção à Saúde

Anexo I. Listagem de Itens de Agendamento

Os itens de agendamento descritos estão estratificados no documento

[Especificações dos Itens de Agendamento, no Google Drive.](#)

Anexo II. Relatórios do Perfil do Regulador – Relatórios Regulação Central

Número do relatório	Nome do relatório	Função
NA	USUÁRIOS ATIVOS DO CMCE	Consultar os dados de algum usuário do SIGRAH (ex: PR, PRCT, PRPS).
01	OFERTA	Relatório detalhado de unidades e profissionais executantes, bem como a quantidade de vagas por item de agendamento.
02.1	MARCAÇÃO PELA REGULAÇÃO	Relatório detalhado do item de agendamento e pacientes agendados.
03	ENVIADOS PARA A FILA PELA REGULAÇÃO	Relatório das solicitações encaminhadas para a fila (autorizado) pelo regulador.
04	MARCAÇÃO AUTOMÁTICA	Relatório detalhado do item de agendamento e pacientes agendados.
05	REJEITADAS PELA REGULAÇÃO	Relatório detalhado de todas as solicitações rejeitadas.
06.1	AGUARDANDO ESCLARECIMENTOS DETALHADO	Relatório detalhado de todas as solicitações que aguardam esclarecimento.

06.2	AGUARDANDO ESCLARECIMENTO CONSOLIDADO	Relatório de números absolutos das solicitações que aguardam esclarecimento.
07	PEDIDOS COM ESCLARECIMENTO RESPONDIDOS	Relatório detalhado com o extrato dos pedidos que apresentaram.
08	DETALHES DA SOLICITAÇÃO	Relatório dos dados de uma determinada solicitação (necessário ter o nº da solicitação)
10	FILA DE ESPERA POR UNIDADE SOLICITANTE	Relatório detalhado das solicitações que aguardam agendamento para determinado item de agendamento.
11.1	OFERTA POR ITEM DE AGENDAMENTO	Relatório detalhado da agenda (oferta disponível, ocupação, % de ocupação e vagas bloqueadas) de cada unidade solicitante e total por item de agendamento.
11.2	OFERTA POR ESTABELECIMENTO	Relatório detalhado da agenda (oferta disponível, ocupação, % de ocupação e vagas bloqueadas) de cada item de agendamento ofertado pela unidade executante.
12	AGUARDANDO REGULAÇÃO BH	Relatório detalhado de todas as solicitações de BH que aguardam regulação.
12.1	AGUARDANDO REGULAÇÃO INTERIOR	Relatório detalhado de todas as solicitações do interior que aguardam regulação.
13.1	ABSENTEÍSMO DETALHADO	Relatório detalhado de pacientes ausentes por unidade solicitante, em determinado período.

14	HISTÓRICO DA SOLICITAÇÃO	Relatório do histórico das ações de uma determinada solicitação (necessário ter o nº da solicitação).
14.1	HISTÓRICO POR CPF	Relatório detalhado do histórico do paciente (necessário ter o CPF).
14.2	HISTÓRICO POR CNS	Relatório detalhado do histórico do paciente (necessário ter o CNS).
14.3	HISTÓRICO POR CÓDIGO DO CIDADÃO	Relatório detalhado do histórico do paciente (necessário ter o código do cidadão).
14.4	HISTÓRICO POR N. DE SOLICITAÇÃO	Relatório detalhado do histórico do paciente (necessário ter o nº da solicitação).
15	DEMANDA POR ITEM DE AGENDAMENTO	Relatório de valores absolutos sobre número de solicitações de um determinado item de agendamento estratificado por BH, interior PPI (ou seja, por cota), interior regulação e total.
21	NÚMERO PEDIDO SISREG	Consulta ao número do pedido do Sisreg através do número da solicitação do SIGRAH.
25	ANEXOS / ENDEREÇOS	Consultar endereço e telefone do estabelecimento.
26	CADASTRO DE SEQUÊNCIA	Relatório de consulta da unidade Executante de determinada especialidade/item conforme a residência do paciente.

Anexo III. Lista de ícones do SIGRAH

Ícone	Descrição
	Agenda extra
	Anexos
	Associar
	Atualizar dados do cidadão
	Cancelar
	Comunicação ativa
	Dashboard
	Esclarecimento
	Exportação
	Hipótese diagnóstica
	Histórico da solicitação

	Histórico do cidadão
	Imprimir
	Limpar
	Mensagem
	Novo
	Pesquisa
	Retornar para a situação anterior
	Retorno de solicitação
	Retorno para a tela anterior
	Salvar
	Solicitação de procedimento
	Troca de solicitação
	Visualizar protocolo



**BELO
HORIZONTE**
P R E F E I T U R A

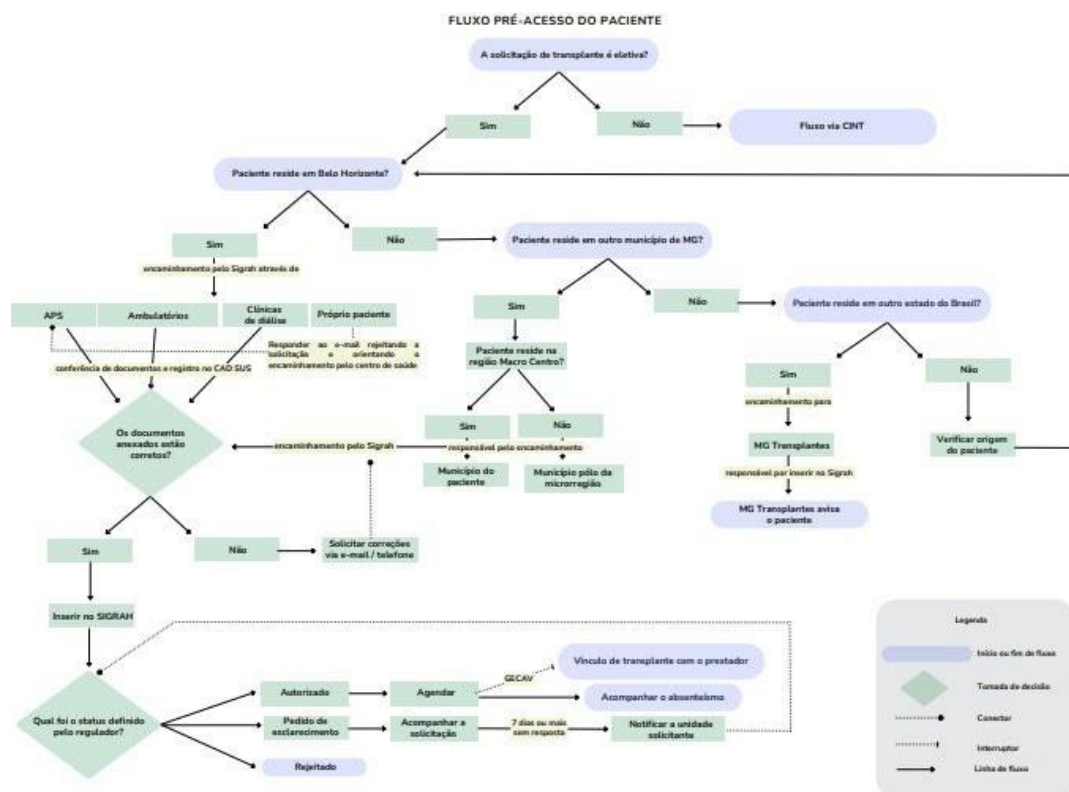
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Subsecretaria de Atenção à Saúde



Voltar

Anexo IV. Fluxo de Transplantes



REFERÊNCIAS

- MELO, E. A. et al. A regulação do acesso à atenção especializada e a Atenção Primária à Saúde nas políticas nacionais do SUS. Physis: Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro: Instituto de Medicina Social da UERJ, v. 31, n. 1, p. e310109, 2021.
- BRASIL, Município de Belo Horizonte. Decreto nº 17.345, de 24 de abril de 2020. Dispõe sobre a organização da Secretaria Municipal de Saúde. Diário Oficial do Município de Belo Horizonte, Belo Horizonte, 24 abr. 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde.

Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. Diretrizes para a implantação de complexos reguladores / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. 2. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. 56 p. (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Série Pactos pela Saúde 2006; v. 6). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_implantacao_complexos_reguladores.pdf. Acesso em: 15/06/2025.

- BRASIL, Município de Belo Horizonte. Catálogo das Unidades da Rede Complementar. 2017. Disponível em: https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/saude/miolo-unidade_rede_complementar-8-3-2017-PREVIEW.pdf. Acesso em: 23/06/2025.
- MV SAÚDE. Sistema de Solução Integrada de Gestão Hospitalar, Ambulatorial e de Regulação (SIGRAH), Módulo de Regulação – Consultas e Exames (CMCE). Versão - Sistema: 23.3.13-RELEASE.