



SAMILLY GIRÃO DE OLIVEIRA
MARIA SALETE BESSA JORGE

GUIA TÉCNICO VIRTUAL

DE ORIENTAÇÃO PARA GESTÃO E MONITORAMENTO DA
REGULAÇÃO ASSISTENCIAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À
SAÚDE DE FORTALEZA-CEARÁ

MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO EM SAÚDE- MEPGES
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

Samilly Girão de Oliveira
Maria Salete Bessa Jorge

Fortaleza - CE, 2020.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO / 3

1.1 Regulação em Saúde / 3

1.2 Regulação Assistencial / 6

2. SISTEMA DE REGULAÇÃO / 7

2.1. Alinhamento Conceitual / 7

2.2. Sistema Fastmedic – Regulação Assistencial na UAPS / 7

2.2.1 Módulo Central de Procedimentos / 8

2.2.2 Módulo Administração / 16

3. MONITORAMENTO E GESTÃO / 21

3.1 Conceitos / 21

3.2 Indicadores / 22

3.3 Ranking /23

4. ESTRATÉGIAS DE REGULAÇÃO NA UAPS / 24

5. COMPETÊNCIAS DO GESTOR DAS UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA / 25

6. FLUXOS DO PROCESSO DE REGULAÇÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA /27

6.1. Fluxograma de Gerenciamento de Fila de Espera / 28

6.2. Fluxograma de Limpeza de Filas / 29

6.3. Fluxograma de Alimentação do Regulômetro / 30

REFERÊNCIAS



APRESENTAÇÃO

A Regulação Assistencial está compreendida como um conjunto de ações, tecnologias, saberes que se interligam para garantir o acesso dos usuários aos serviços mediante as suas demandas e necessidades.

As tecnologias são consideradas hoje no mundo da gestão como uma poderosa ferramenta, pois vem apoiando os gestores de saúde na avaliação dos processos de trabalho e facilitando a tomar decisões de forma mais diretiva, oportuna e eficiente.

A sistematização do processo de trabalho na regulação assistencial traz a necessidade de organização por adoção de protocolos, diretrizes, recomendações ou até mesmo orientações que visem uma melhor compreensão e agregue conhecimento aos gestores para que incorporem práticas exitosas e consolidem experiências pessoais e profissionais positivas e com destaque no âmbito organizacional.

Pensando nisso, foi elaborado o Guia técnico virtual que tem como objetivo orientar os gestores das Unidades de Atenção Primária à Saúde sobre a gestão e o monitoramento da regulação assistencial de forma eletrônica, interativa, de fácil acesso, e numa proposta ecologicamente sustentável.

A qualidade do processo remete ao contínuo aprimoramento da atividade de regulação e a compreensão e organização que engloba desde aspectos organizacionais e de conhecimento técnico. Tem como propósitos a responsabilização, eficiência e efetividade e que venha a atender as necessidades da população adscrita no seu território sanitário.



1. INTRODUÇÃO

1.1 *Regulação em Saúde*

Regulação significa o ato de regular, de estabelecer normas (DICION, 2020). Na área da saúde trata-se da relação entre a demanda e a oferta de serviços de saúde para os usuários, pautada na organização, no controle, gerenciamento e priorização do acesso.

De acordo com Lima et al (2013) a regulação em saúde busca o alcance dos objetivos do SUS por meio da garantia do direito à saúde, ao acesso com eficiência, eficácia e efetividade, prestação das ações e serviços de saúde com qualidade e suficientes para a resposta às necessidades da população, a partir dos recursos disponíveis.

Em 2008, o Ministério da Saúde instituiu a Política Nacional da Regulação do SUS através da [Portaria GM/MS, nº 1.559/2008](#). (BRASIL, 2008).

ART. 1º

Instituir a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS, a ser implantada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências e responsabilidades sanitárias assumidas pelas esferas de governo.

Essa portaria objetiva promover o acesso baseado nos princípios e diretrizes do SUS e contempla três dimensões integradas entre si: regulação de sistemas de saúde; regulação da atenção à saúde; e regulação do acesso à assistência.

ART. 2º

*As ações de que trata a Política Nacional de Regulação do SUS estão organizadas em *três dimensões de atuação*, necessariamente integradas entre si:*

Regulação de Sistemas de Saúde

tem como objeto os sistemas municipais, estaduais e nacional de saúde, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, definindo a partir dos princípios e diretrizes do SUS, macrodiretrizes para a Regulação da Atenção à Saúde e executando ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância desses sistemas;

Regulação da Atenção à Saúde

tem como objetivo garantir a adequada prestação de serviços à população e seu objeto é a produção das ações diretas e finais de atenção à saúde, estando, portanto, dirigida aos prestadores públicos e privados, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, definindo estratégias e macrodiretrizes para a Regulação do Acesso à Assistência e Controle da Atenção à Saúde, também denominada de Regulação Assistencial e controle da oferta de serviços executando ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância da atenção e da assistência à saúde no âmbito do SUS;

Regulação do Acesso à Assistência

também denominada regulação do acesso ou regulação assistencial,

tem como objetos a organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, sendo estabelecida pelo complexo regulador e suas unidades operacionais e esta dimensão abrange a regulação médica, exercendo autoridade sanitária para a garantia do acesso baseada em protocolos, classificação de risco e demais critérios de priorização operacionais e esta dimensão abrange a regulação médica, exercendo autoridade sanitária para a garantia do acesso baseada em protocolos, classificação de risco e demais critérios de priorização.

1.2 Regulação Assistencial

Consiste na ordenação e qualificação dos fluxos de acesso às ações e serviços de saúde, de modo a otimizar a utilização dos recursos assistenciais disponíveis e promover a transparência, a integralidade e a equidade no acesso às ações e aos serviços, em tempo oportuno, dispendo, para tal, entre outros instrumentos, de diretrizes operacionais e protocolos de regulação (PEITER; LANZONI; OLIVEIRA, 2016).

Para tal o gestor necessita conhecer para além da disponibilidade da oferta dos serviços, é imperativo ter conhecimento do território e suas vulnerabilidades, dos problemas de saúde e do perfil da população, isso busca viabilizar o acesso aos serviços de saúde para os usuários e escolher a assistência mais apropriada à complexidade de seus problemas.

É importante destacar que ao se regular o acesso baseado em protocolos clínicos, linhas de cuidado e fluxos assistenciais estabelecidos previamente, a regulação estará tanto exercendo a função de orientação dos processos de programação da assistência, quanto norteando o planejamento e a implementação das ações necessárias para melhorar o acesso e o alcance da equidade (BRASIL, 2011).



2. SISTEMA DE REGULAÇÃO

2.1 Alinhamento conceitual

Para efetivar o processo de regulação assistencial, foi criado e disponibilizado pelo Ministério da Saúde um sistema de informação chamado de SISREG. É um sistema web e online, utilizado para o gerenciamento de todo complexo regulador, através das Centrais de Regulação, por meio de módulos que permitem a regulação a consultas, exames, procedimentos de média e alta complexidade, e ainda a regulação de cirurgias eletivas e internações de urgência. Os complexos reguladores são considerados uma das estratégias de regulação do acesso (BRASIL, 2011).

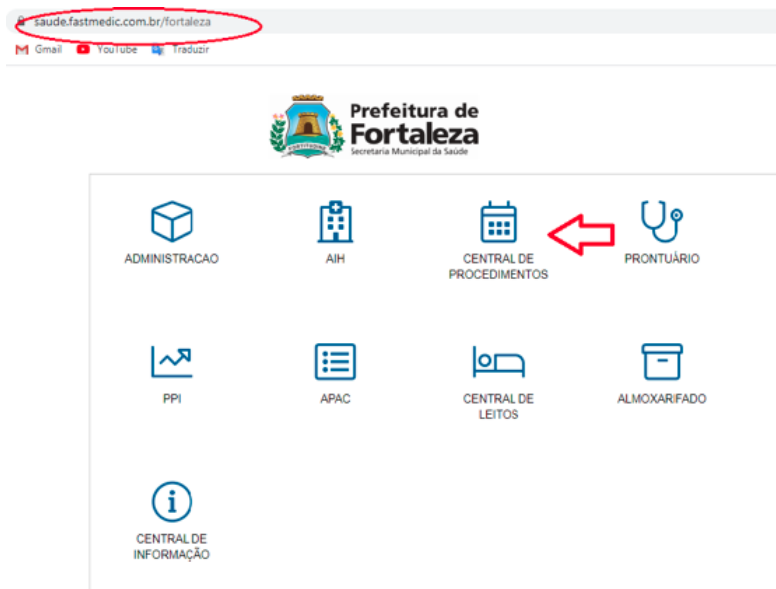
O município de Fortaleza utiliza como sistema de regulação de consultas, exames e procedimentos de média e alta complexidade, o FASTMEDIC (atual prontuário eletrônico) e tem como característica a integração dos estabelecimentos da rede de saúde interligados com o Complexo Regulador do Município. Esse sistema tem como objetivo facilitar o processo de monitoramento e gestão.

2.2 Sistema Fastmedic – Regulação Assistencial nas UAPS

O acesso ao prontuário eletrônico – Fastmedic é feito através do seguinte endereço <https://saude.fastmedic.com.br/fortaleza>, e o acesso ao Sistema de Regulação se dá através do módulo Central de Procedimentos e o acesso aos relatórios gerenciais se dá através do módulo Administração.

2.2.1 Módulo Central de Procedimentos

Ao acessar o link do Fastmedic, será apresentado a tela inicial do prontuário eletrônico e em seguida deverá clicar no módulo Central de Procedimentos.



Fonte: Fastmedic

O gestor deverá informar nos campos abaixo o seu login de usuário e senha para acessar o sistema.

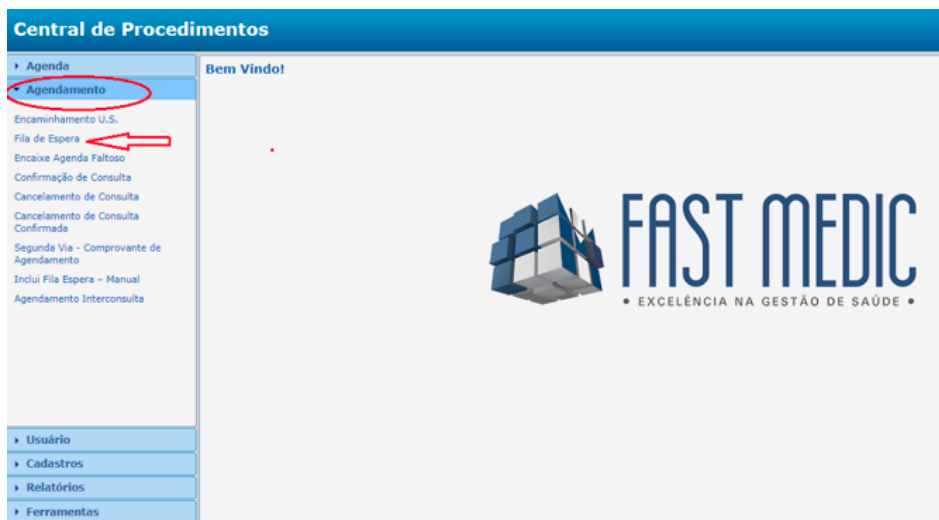


Fonte: Fastmedic



ACESSO A FILA DE ESPERA

Após a confirmação dos dados, o gestor terá acesso à tela principal do módulo e deverá clicar no campo **Agendamento** e em seguida no subtítulo **Fila de Espera**.

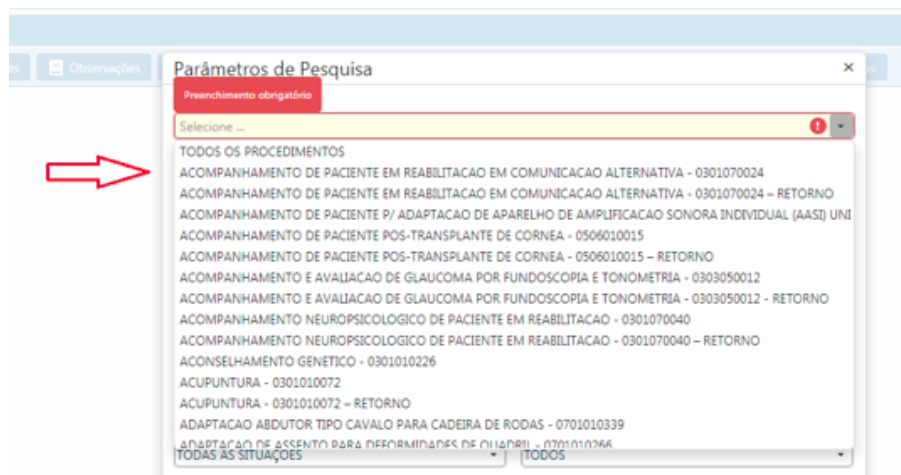


Fonte: Fastmedic

Em seguida, será apresentada uma tela com os **Parâmetros de Pesquisa**. São filtros que permitem diversas possibilidades de busca por procedimentos que se encontram na fila de espera.

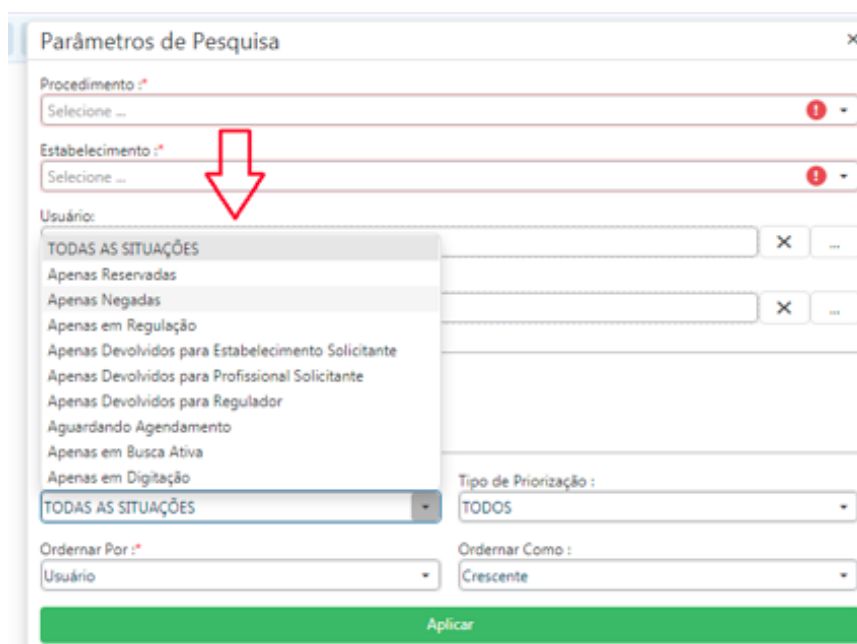
Fonte: Fastmedic

No filtro **Procedimentos** é possível realizar a busca por todos os procedimentos que se encontram na fila de espera ou de forma individualizada. É um campo de preenchimento obrigatório.



Fonte: Fastmedic

Partindo para o filtro **Tipo de Consulta**, considerado o mais operacional para se fazer a gestão da fila, clicando nele abre-se um menu de opções e se faz necessário saber o que cada item representa.

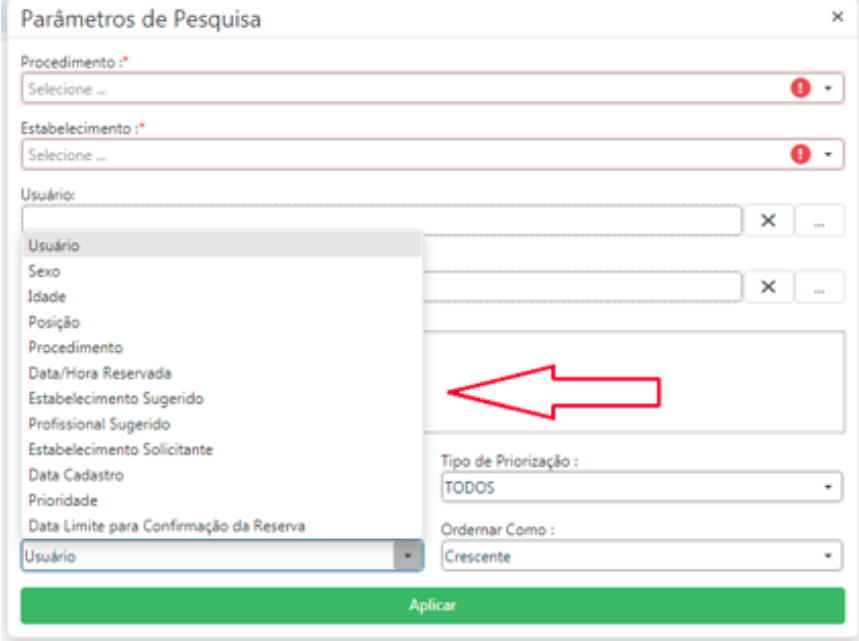


Fonte: Fastmedic



- **Todas as situações:** Apresenta todas as situações
- **Apenas Reservadas:** Apresenta todos os procedimentos que estão reservados, aguardando a confirmação;
- **Apenas Negadas:** Apresenta todos os procedimentos realizados que foram negados pelo profissional regulador (Ex: a solicitação do procedimento não condiz e/ou não tem indicação com a justificativa clínica).
- **Apenas em Regulação:** Apresenta todos os procedimentos que estão aguardando a regulação pelo profissional regulador. Neste momento o regulador determina o grau de priorização;
- **Apenas Devolvidos para Estabelecimento Solicitante:** Apresenta todos os procedimentos devolvidos pelo profissional regulador para a unidade de saúde solicitante (tanto o gestor da unidade quanto o profissional de saúde da unidade consegue visualizar).
- **Apenas Devolvidos para Profissional Solicitante:** Apresenta todos os procedimentos devolvidos pelo profissional regulador para o profissional solicitante (o gestor da unidade também consegue visualizar).
- **Apenas Devolvidos para Regulador:** Apresenta todos os procedimentos que tiveram as pendências respondidas pelo gestor da unidade e/ou profissional solicitante e foram devolvidos para o regulador.
- **Aguardando Agendamento:** Apresenta todos os procedimentos que estão prontos para serem agendados pelo sistema de forma automática ou manual. Podem ser tanto os procedimentos que já foram regulados pelo profissional regulador como os procedimentos que não são regulados e migraram direto para a fila.
- **Apenas em Busca Ativa:** Apresenta todos os procedimentos que estavam na fila de espera do sistema de regulação anterior (UNISUS) no período de 2014 a 2018 e que migraram para o Fastmedic. Esse item é importante para se fazer a busca ativa dos usuários e realizar limpeza das filas.
- **Apenas em Digitação:** Apresenta todos os procedimentos que estão com pendências de informações.

Em seguida deve-se ir para o filtro **Ordenar por**, nele é possível apresentar a ordem da fila de acordo com o item escolhido.



Fonte: Fastmedic

Importante ressaltar que dentre os itens apresentados o que requer mais atenção é o **Data Limite para Confirmação de Reserva**, pois na data que os procedimentos foram reservados, tem-se até 5 (cinco) dias para ser confirmado pelo gestor da unidade.

Se o procedimento for confirmado, a data agendada para a realização do procedimento vai estar para os próximos 10 dias ou no máximo 15 dias subsequentes.

Se o procedimento não for confirmado dentro do prazo determinado o sistema fará o cancelamento automático.

O outro filtro trata do **Tipo de Priorização**, onde é possível identificar os procedimentos por ordem de priorização. É facultado apenas ao profissional regulador a definição da priorização.

Parâmetros de Pesquisa

Procedimento :*

TODOS OS PROCEDIMENTOS

Estabelecimento :*

TODOS OS ESTABELECIMENTOS

Usuário:

Município do Usuário:

Posição:

De: 0

Até: 0

Tipo de Consulta :*

TODAS AS SITUAÇÕES

Tipo de Priorização :

TODOS

TODOS

PRIORIDADE EMERGENCIAL

ALTA PRIORIDADE

MEDIA PRIORIDADE

BAIXA PRIORIDADE

Ordenar Por :*

Usuário

Aplicar

Fonte: Fastmedic



Prioridade emergencial

Usuário necessita com urgência da consulta/exame.



Alta prioridade

Usuário necessita com maior brevidade a consulta/exame.



Média prioridade

Usuário necessita do exame com menor brevidade a consulta/exame.



Baixa prioridade

Usuário necessita do exame, mas pode aguardar a consulta/exame.

E por último deve-se selecionar o filtro **Ordenar como**, quando se deseja apresentar os procedimentos em ordem cronológica - crescente ou decrescente. O município preconiza trabalhar seguindo a ordem decrescente.

A imagem mostra a interface de usuário para a pesquisa de procedimentos. O formulário 'Parâmetros de Pesquisa' contém os seguintes elementos:

- Procedimento:** Dropdown menu com a opção 'TODOS OS PROCEDIMENTOS' selecionada.
- Estabelecimento:** Dropdown menu com a opção 'TODOS OS ESTABELECIMENTOS' selecionada.
- Usuário:** Campo de texto com botões de exclusão (X) e seleção (...).
- Município do Usuário:** Campo de texto com botões de exclusão (X) e seleção (...).
- Posição:** Campos para 'De:' e 'Até:', ambos com o valor '0' e setas de navegação.
- Tipo de Consulta:** Dropdown menu com a opção 'TODAS AS SITUAÇÕES' selecionada.
- Tipo de Priorização:** Dropdown menu com a opção 'TODOS' selecionada.
- Ordenar Por:** Dropdown menu com a opção 'Usuário' selecionada.
- Ordenar Como:** Dropdown menu com a opção 'Decrescente' selecionada. Abaixo dele, as opções 'Crescente' e 'Decrescente' são visíveis.
- Botão 'Aplicar':** Um botão verde destacado com uma seta vermelha apontando para ele.

Fonte: Fastmedic

Após definido os filtros, deve-se clicar em **APLICAR** e assim terá acesso a Fila de Espera. A partir daí deve-se realizar a gestão e o monitoramento.



CONFIRMAÇÃO DE PROCEDIMENTO

O usuário após ser informado da reserva do procedimento deverá procurar a unidade de saúde para realizar a **Confirmação da Consulta**. Esta atividade é realizada no NAC (Núcleo de Atendimento ao Cliente) e também pode ser feita pelo gestor da unidade. Basta portanto clicar no campo **Agendamento** e em seguida no subtítulo Confirmação de Consulta, e abrirá uma janela que permite inserir os dados do paciente e depois clicar em **Pesquisar** e assim confirmar o procedimento.

Central de Procedimentos Sair

Agenda

Agendamento

Encaminhamento U.S.

Fila de Espera

Encaixe Agenda Faltoso

Confirmação de Consulta

Cancelamento de Consulta

Cancelamento de Consulta Confirmada

Segunda Via - Comprovante de Agendamento

Inclui Fila Espera - Manual

Agendamento Interconsulta

Confirmação de Consulta

Pesquisar Excluir Sair

Ano Número Digito

Dados do Usuário

Nome

Nascimento Sexo Nome da Mãe

Observação

Procedimento

Descrição

Data Hora Tipo Agendamento

Fonte: Fastmedic



CANCELAMENTO DE PROCEDIMENTO

Quando o usuário é localizado e relata que não tem mais interesse pelo procedimento que se encontra reservado deve-se realizar o **Cancelamento do Procedimento**. Esta atividade é realizada no NAC (Núcleo de Atendimento ao Cliente) quando de modo presencial e também pelo gestor da unidade. Basta portanto clicar no campo **Agendamento** e em seguida no subtítulo **Cancelamento de Consulta**, e abrirá uma janela que permite inserir os dados do paciente e depois clicar em **Pesquisar**, abrirá um nova janela e deverá ser inserido no campo **Observações** o motivo do cancelamento, após confirmar o cancelamento.

Central de Procedimentos Sair

Agenda

Agendamento

Encaminhamento U.S.

Fila de Espera

Encaixe Agenda Faltoso

Confirmação de Consulta

Cancelamento de Consulta

Cancelamento de consulta Confirmada

Segunda Via - Comprovante de Agendamento

Inclui Fila Espera - Manual

Agendamento Interconsulta

Cancelamento de Consulta

Pesquisar Excluir Sair

Ano Número Digito

Dados do Usuário

Nome

Nascimento Sexo Nome da Mãe

Observação

Procedimento

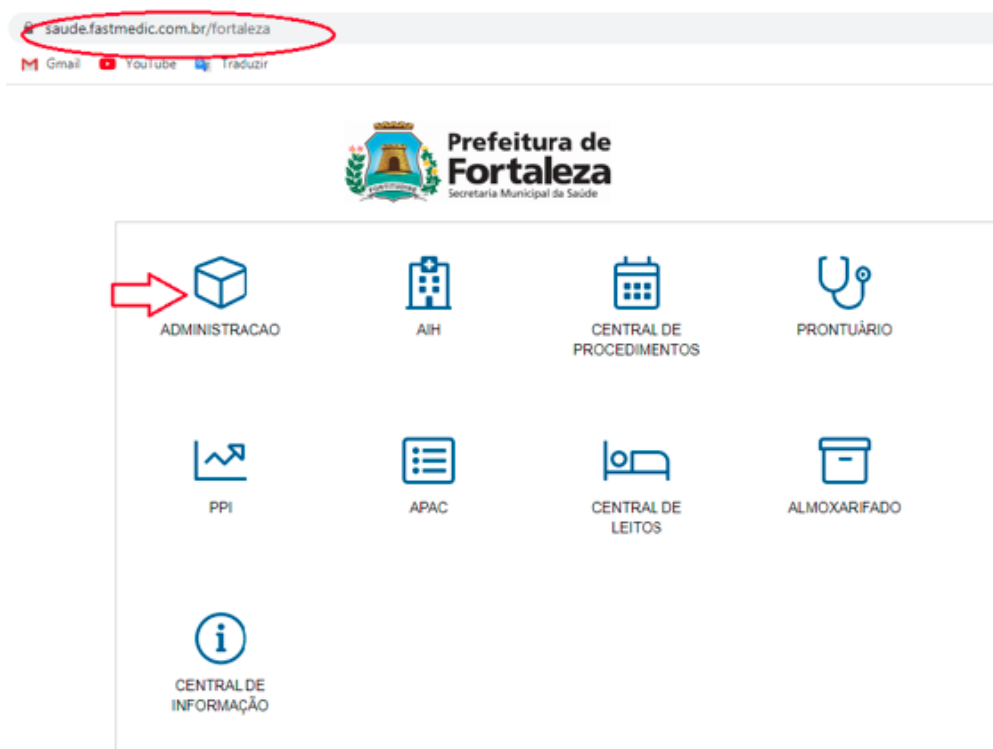
Descrição

Data Hora Tipo Agendamento

Fonte: Fastmedic

2.2.2 Módulo Administração

Para ter acesso a esse módulo basta acessar o link do Fastmedic , em seguida será apresentado a tela inicial do prontuário eletrônico, e depois clicar no módulo Administração.



Fonte: Fastmedic

O gestor deverá informar nos campos abaixo o seu login de usuário e senha para acessar o sistema.



Fonte: Fastmedic

Após a confirmação dos dados, o gestor terá acesso à tela principal do módulo e deverá clicar no campo **Relatórios** e em seguida clicar no subtítulo **Central de Procedimentos**, assim aparecerá um Menu com 06 opções de **Relatórios Dinâmicos**.



Fonte: Fastmedic

Os Relatórios Dinâmicos apresentados são fundamentais para o processo de monitoramento e gestão da regulação assistencial. Para tanto é importante ter conhecimento de alguns termos:

No Relatório **Dinâmico de Agendamentos**, em **TIPO DE AGENDAMENTO**, define-se cada item apresentado abaixo:



Fonte: Fastmedic



Agendada

É quando a consulta/procedimento foi agendada.



Atendido

É quando a consulta/procedimento foi confirmada, e o usuário comparece ao atendimento e o prestador também confirma o atendimento.



Cancelada

É quando a consulta/procedimento é cancelada. Pode ser feito de forma – MANUAL – através da força humana – gestor.

(Ex: usuário já realizou o procedimento, não localizado, etc), ou – ELETRONICAMENTE – processo automático (Ex: por expirar o prazo de confirmação).



Faltoso

É quando o usuário é confirmado no sistema e por algum motivo faltou a consulta e/ou procedimento. Outra opção é quando o prestador não confirma a presença no sistema, ficando o usuário como faltoso. É possível saber os nomes dos pacientes que faltaram as consultas e de realizar a busca ativa destes pacientes através de ligações telefônicas ou dos ACS.



Presença confirmada

Confirmada pelo prestador, mas por algum motivo a consulta/procedimento não foi realizada (muito comum acontecer nas Policlínicas e CEAHDS) ou a consulta/procedimento não foi registrada no Fastmedic.



Remanejada

Reagendamento realizado pelo prestador por algum motivo que impediu o atendimento no dia

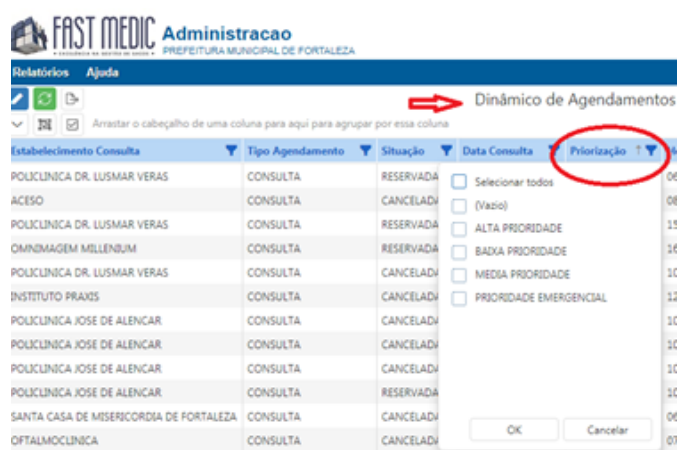
(Ex: falta de profissional, equipamento quebrado, etc).



Reservada

É quando a vaga encontra-se reservada aguardando a confirmação do interesse pela consulta/procedimento pelo usuário. Essa atividade é realizada pelo gestor da UAPS e a Odontologia também tem acesso a essa confirmação.

Quanto à **PRIORIZAÇÃO dos agendamentos** existe uma estratificação que visa atender o usuário conforme suas necessidades, buscando atingir o princípio da equidade. Esta priorização é realizada exclusivamente pelo médico regulador da Central de Regulação do Município. Importante ressaltar que quanto melhor for a qualidade das informações presente nos encaminhamentos, mais fidedigno será essa priorização.



Fonte: Fastmedic

Importante saber também o significado desse filtro:

Profissional Solicitante	Tempo Agendado	Tempo Total	Dt Inclusão Fila Espera	Tempo Fila Espera	Login Realizador
	15	998	13/11/2007	983	PROCESSO AUTOMATICO
	15	679	17/09/2008	664	PROCESSO AUTOMATICO
	15	912	07/02/2008	897	PROCESSO AUTOMATICO
	13	434	27/05/2009	421	PROCESSO AUTOMATICO
	15	785	06/06/2008	770	PROCESSO AUTOMATICO
	9	218	18/12/2009	203	PROCESSO AUTOMATICO
	12	174	21/01/2020	162	PROCESSO AUTOMATICO
	15	183	21/01/2020	168	PROCESSO AUTOMATICO
	6	183	21/01/2020	174	PROCESSO AUTOMATICO

Fonte: Fastmedic

- ✓ **Login realizador:** É o profissional que realiza a atividade (agendamento, cancelamento, exclusão de fila).
- ✓ **Processo automático:** É quando chega à data limite da reserva e não é realizada a confirmação.

No Relatório **Dinâmico de Fila de Espera**, é possível conhecer os usuários que estão na fila de espera. Basta entrar em **Relatórios**, depois em **Central de Procedimentos** e depois **Dinâmico Fila de Espera**.



Fonte: Fastmedic

Ao acessar o **Dinâmico Fila de Espera**, podem ser retirados relatórios dos:



Ativos na fila de espera

São os usuários que estão aguardando.



Somente reserva

Usuários que estão com vagas reservadas, aguardando confirmação.



Todas as situações

Usuários ainda em fila e/ou com vagas reservadas.



Fonte: Fastmedic



3. MONITORAMENTO E GESTÃO

3.1 Conceitos

O monitoramento e a avaliação são componentes importantes para a gestão dos serviços de saúde, ao fornecer elementos de conhecimento que subsidiem a tomada de decisão e propiciem maior eficiência, eficácia e efetividade às atividades desenvolvidas (TANAKA; TAMAKI, 2012).

O processo de gestão em saúde exige medidas de planejamento, alocação de recursos escassos, avaliação de desempenho e outras atividades básicas de administração, além de reuniões de equipe, padronização de procedimentos, coordenação, direção, monitoramento e controle (MEDEIROS et al 2017).

Ao reunir esses conceitos, entende-se que a regulação assistencial não é tão somente o acompanhamento das filas de espera. É um processo amplo que necessita ser compreendido, discutido, monitorado e avaliado repetidamente. Para tanto o gestor deve:

- Conhecer as leis, diretrizes, protocolos clínicos que norteiam o processo de regulação assistencial;
- Ter habilidade com o sistema de regulação disponibilizado pelo município;
- Identificar os principais indicadores do sistema de regulação, mensura-los e monitora-los;
- Emitir relatórios do sistema de regulação e avalia-los de maneira a contribuir na tomada de decisão.

3.2 Indicadores

No âmbito da gestão é importante eleger dados para monitorar e avaliar os processos de trabalho. No entanto, foram elencados alguns indicadores, passíveis de serem retirados dos relatórios gerenciais do Fastmedic, para subsidiar o monitoramento e a gestão do processo de regulação assistencial das UAPS.

- AGENDADOS: Nº DE PROCEDIMENTOS AGENDADOS/MÊS
- FALTOSOS: Nº DE PROCEDIMENTOS CONFIRMADOS, MAS QUE FALTARAM A CONSULTA OU NÃO CONFIRMADOS PELO PRESTADOR/MÊS
- ATENDIDOS: Nº DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS E CONFIRMADOS PELO PRESTADOR/MÊS
- ABSENTEÍSMO: É uma taxa calculada pela quantidade de faltosos dividido pela soma dos faltosos mais o número de pessoas atendidas para o mesmo procedimento vezes 100.



$$\text{TX de Absenteísmo (\%)} = \frac{\text{Faltosos (mês)}}{\text{Faltosos (mês) + Atendidos (mês)}} \times 100$$

- CANCELADOS: Nº DE CANCELAMENTOS REALIZADOS/MÊS.
- TAXA DE CANCELAMENTO: É calculada pelo número de cancelamentos realizados por mês dividido pelo número de procedimentos agendado por mês vezes 100.



$$\text{TX de Cancelamento (\%)} = \frac{\text{Cancelados (mês)}}{\text{Agendados (mês)}} \times 100$$

- PRESENÇA CONFIRMADA: Nº DE PROCEDIMENTOS CONFIRMADOS E NÃO REALIZADOS/MÊS.

3.3 Ranking

Para uma maior aproximação do gestor com os dados produzidos pela gestão do processo de regulação assistencial, pensou-se em extrair e apresentar esses dados em forma de ranking, que quer dizer, listagem de forma ordenada. Dessa forma, pretende-se enxergar de forma rápida e mais eficiente a qualidade do processo de regulação, podendo potencializar a capacidade resolutiva da atenção básica ao se reduzir a demanda para os níveis mais complexos e especializados.

MAIOR FILA*: PROCEDIMENTO COM MAIOR NÚMERO DE USUÁRIOS AGUARDANDO AGENDAMENTO NO MÊS

MENOR FILA DO MÊS*: PROCEDIMENTO COM MENOR NÚMERO DE USUÁRIOS AGUARDANDO AGENDAMENTO NO MÊS

FILAS ZERADAS NO MÊS: PROCEDIMENTOS QUE FOI POSSÍVEL REALIZAR O AGENDAMENTO E/OU LIMPEZA DA FILA.

PROCEDIMENTOS MAIS AGENDADOS:** QUANTIDADE DE PROCEDIMENTOS MAIS AGENDADOS NO MÊS

*Estabeleceu-se apresentar 3 (três) procedimentos no painel de ranking – 3 para consultas e 3 para exames.

**Estabeleceu-se apresentar 5 (cinco) procedimentos no painel de ranking – 5 para consultas e 5 para exames.



4. ESTRATÉGIAS DE REGULAÇÃO NAS UAPS

É sabido que o gestor da UAPS é responsável por toda a gestão da unidade de saúde, responsável pelo acompanhamento dos macros e microprocessos que regem a Atenção Primária. Para operacionalizar a Regulação nas UAPS, é necessário que o gestor defina previamente a sua estratégia de regulação local e envolva profissionais-chaves no intuito de distribuir as atividades.

Sugere-se criar em cada UAPS o grupo “VIGILANTES DA REGULAÇÃO”. Este grupo seria composto de profissionais da unidade, nível médio e superior, indicados pelo gestor, que pudessem contribuir na regulação local e buscar estratégias de melhoria contínua deste processo.

Para organizar o processo de regulação é necessário realizar o planejamento das atividades a serem desenvolvidas. Para tanto foi criado um modelo de plano denominado de **Plano de Ação para Gestão da Regulação Assistencial**, que pode ser editado e adaptado conforme a realidade de cada unidade de saúde.

Uma outra estratégia, que tem como objetivo facilitar o processo de monitoramento dos indicadores foi a criação do “REGULÔMETRO”, que é apresentado em forma de duas planilhas. A primeira refere-se ao **Painel de Indicadores** e a segunda refere-se ao **Painel de Ranking**.

O Regulômetro servirá para que o gestor se aproprie dos dados, utilize como instrumento gerencial para tomada de decisão e possa adotar fluxos mais equânimes, aproximando o processo assistencial da população e da comunidade.

5. COMPETÊNCIAS DO GESTOR DAS UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

- Seguir a Política de Regulação estabelecida pelo município;
- Criar o grupo “Vigilantes da Regulação” da sua UAPS;
- Elaborar o Plano de Ação para Gestão da Regulação Assistencial para auxiliar na execução do processo de regulação local junto ao grupo “Vigilantes da Regulação”;
- Avaliar mensalmente o Plano de Ação para Gestão da Regulação Assistencial junto ao grupo “Vigilantes da Regulação” para monitoramento das atividades, dos fluxos e dos resultados alcançados;
- Encaminhar o Plano de Ação para Gestão da Regulação Assistencial à sua regional de saúde e os relatórios dos resultados apresentados no mês;
- Gerenciar diariamente as filas de espera de usuários por procedimentos com data limite de confirmação de reserva na ordem decrescente e realizar o agendamento quando surgimento da vaga;
- Gerar relatórios operacionais e gerencias no prontuário eletrônico através da “Central de Procedimentos” - “Dinâmico de Agendamento” e “Dinâmico Fila de Espera” para conhecimento das reservas e socializar com o grupo “Vigilantes da Regulação”;
- Designar profissional do grupo “Vigilantes da Regulação” para ficar responsável em realizar as ligações para confirmações das reservas de usuários na fila de espera.
- Identificar os usuários que foram “Devolvidos para o solicitante” para responder as pendências, junto com a equipe assistencial;
- Identificar as maiores filas de espera e principalmente os usuários da fila em busca ativa no período de 2014 a 2018 e junto ao grupo “Vigilantes da Regulação” buscar estratégias para realização da limpeza da fila;
- Detectar a ocorrência de cancelamento e a não execução de consultas/exames por motivo definido e impedimentos de agendas;

- Realizar o monitoramento da sua UAPS através das planilhas do “REGULÔMETRO”;



Clique!

Painel de Indicadores



Clique!

Painel de Ranking

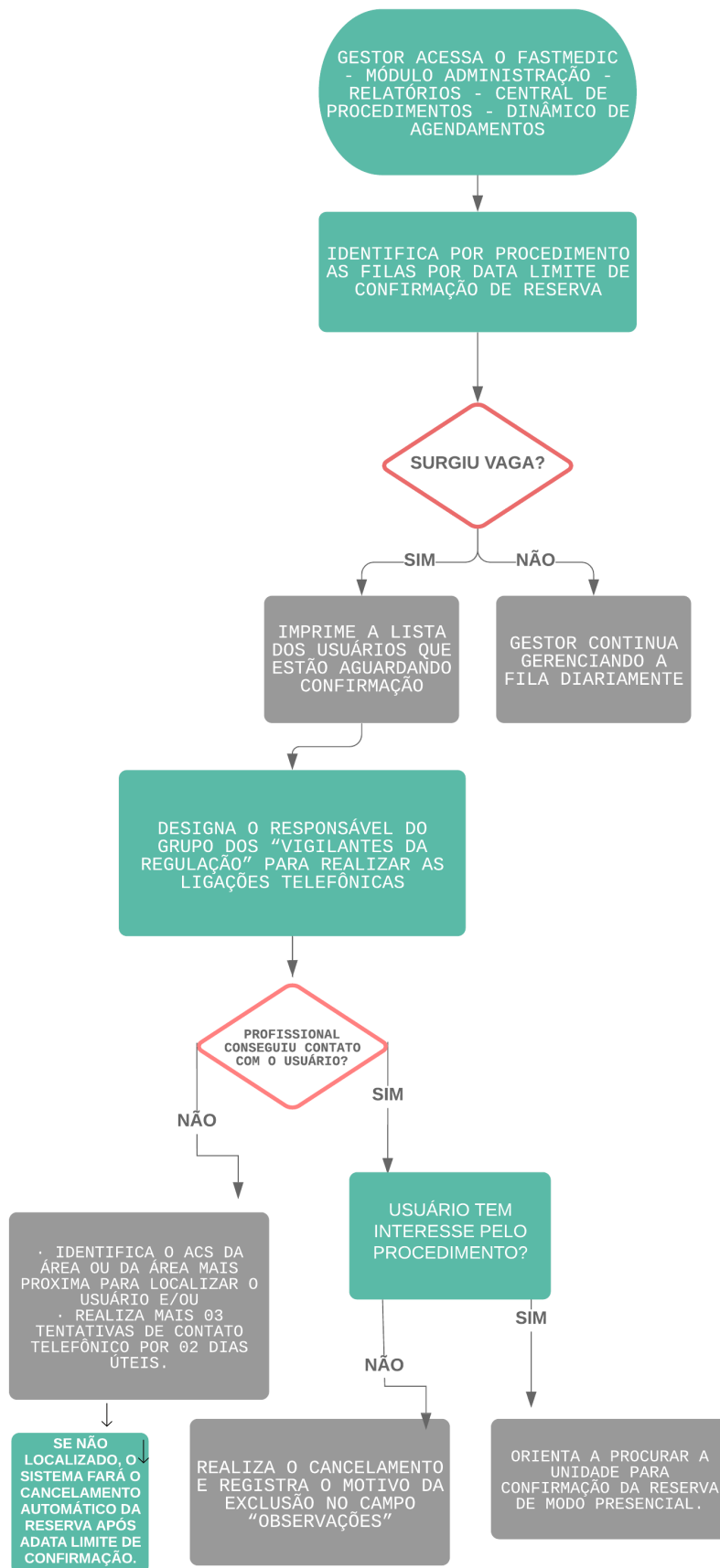
- Avaliar e discutir mensalmente com o grupo “Vigilantes da Regulação” os resultados apresentados no Regulômetro;
- Socializar o Regulômetro na unidade (Ex: Reuniões de Equipe Saúde da Família – ESF, Rodas de Gestão, Reuniões com o Conselho Local de Saúde);
- Discutir sempre que necessário com os profissionais assistenciais a qualidade dos registros nos encaminhamentos, abordando a importância de realizar justificativas completas e adequadas para facilitar a priorização por parte do regulador;
- Reforçar junto com a equipe assistencial e administrativa da UAPS na orientação dos usuários quanto a evitar o comparecimento várias vezes ao NAC para tentar agendamento;
- Estimular e orientar os usuários a usar o aplicativo Mais Saúde Fortaleza, ou quando não possível, aguardar o contato telefônico da unidade e/ou visita do ACS.



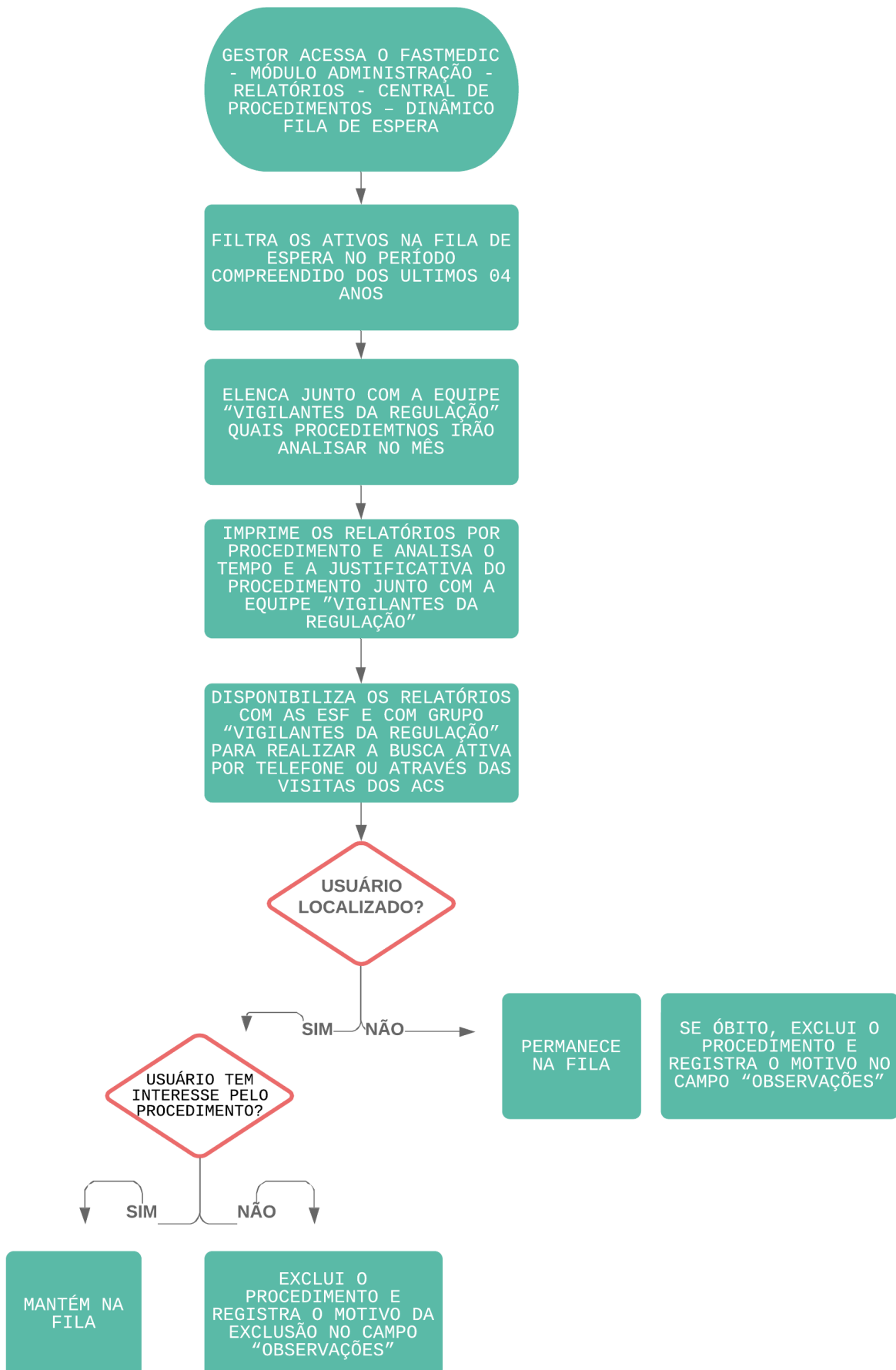
6. FLUXOS DO PROCESSO DE REGULAÇÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Foram criados fluxogramas como objetivo de encorajar o gestor e a equipe de “Vigilantes da Regulação” a por em prática algumas atividades do processo de regulação. Esses fluxogramas se apresentam de forma sucinta, clara e objetiva de tal modo que venha a tornar o processo aplicável as suas rotinas diárias.

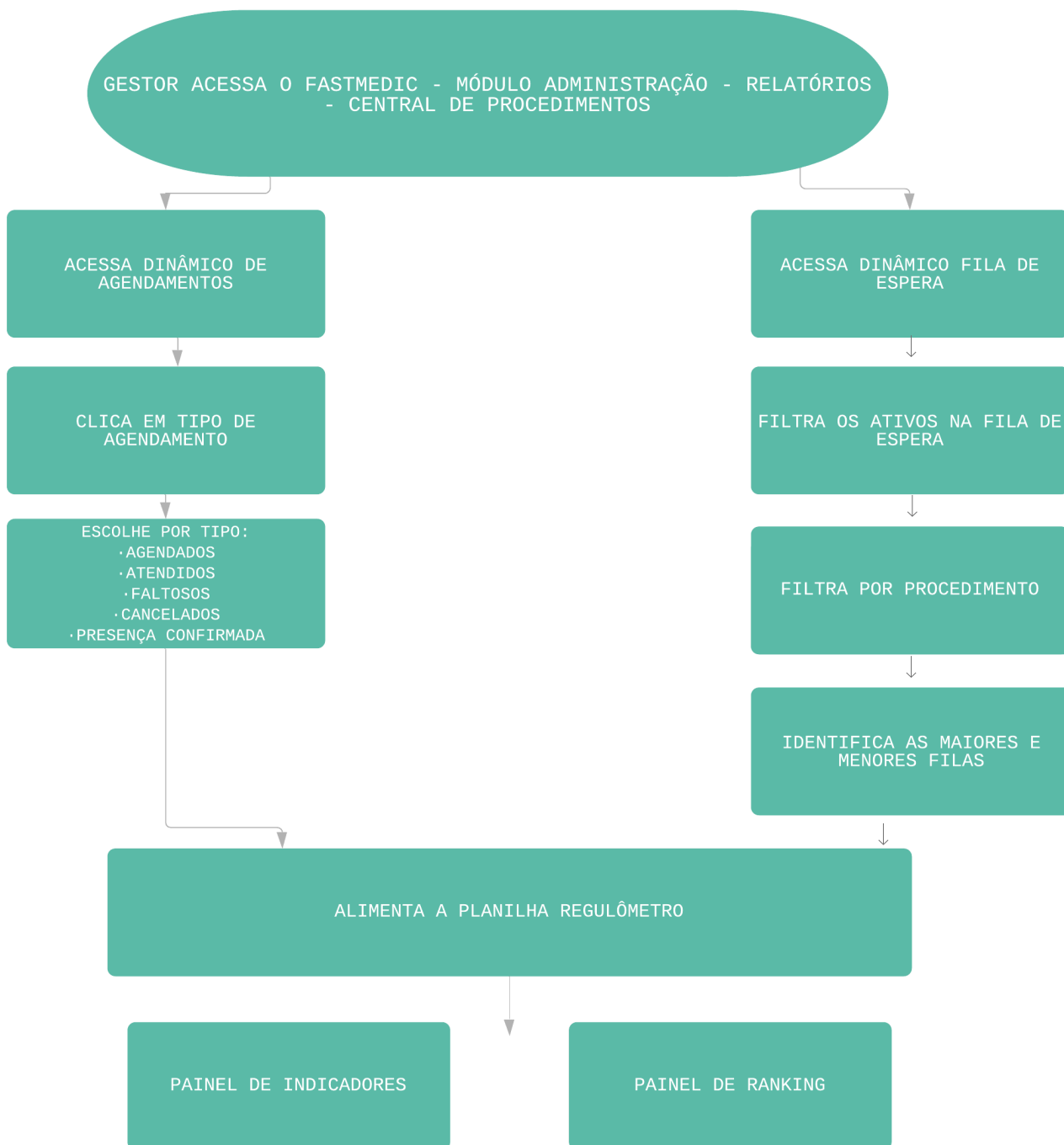
6.1 Fluxograma de Gerenciamento de Fila de Espera



6.2 Fluxograma de Limpeza de Filas



6.3 Fluxograma de Alimentação do Regulômetro



REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.559, de 1 de agosto de 2008. Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde (SUS). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2 ago. 2008. Seção 1, p. 74. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html>. Acesso em: 15 jul. 2019.

FASTMEDIC. **Excelência na Gestão de Saúde**. Versão:5.0.74.24811. Curitiba, 2005. Disponível em <<https://saude.fastmedic.com.br/fortaleza>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

LIMA, M. R. M. et al. Regulação em Saúde: conhecimento dos profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Revista RENE**, Fortaleza, v. 14, n. 1, p. 23-31, jan. 2013.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em Saúde**. Brasília: CONASS, 2011.

MEDEIROS, CRG et.al. Planejamento regional integrado: a governança em região de pequenos municípios Saude soc. 26 (1) Jan-Mar 2017 • <https://doi.org/10.1590/S0104-12902017162817>

PEITER, C. C.; LANZONI, G. M. M.; OLIVEIRA, W. F. **Regulação em saúde e promoção da equidade: o Sistema Nacional de Regulação e o acesso à Assistência em um município de grande porte**. Revista Saúde Debate. Rio de Janeiro, v. 40, n. 111, p. 63-73, OUT-DEZ 2016, Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v40n111/0103-1104-sdeb-40-111-006> Acesso em: 21 jun. 2020.

REGULAÇÃO. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7 Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/regulacao/>. Acesso em: 24 jun. 2020.

TANAKA, O.Y. TAMAKI, E.M. **O papel da avaliação para a tomada de decisão na gestão de serviços de saúde**. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Vol. 17(4):821-828, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n4/v17n4a02.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

Este guia foi validado em seu conteúdo e aparência por juízes especialistas e por gestores de UAPS, seguindo todo o rigor científico.

Apresenta-se de forma prática, acessível e interativa e se propõe a facilitar a gestão e o monitoramento da regulação assistencial pelos gestores das unidades de saúde.

Elaborado e organizado por:

Samilly Girão de Oliveira e Maria Salete Bessa Jorge

Autora: Samilly Girão de Oliveira

Enfermeira. Especialista em Enfermagem do Trabalho. Especialista em Gestão em Saúde. Mestranda em Gestão em Saúde (MEPGES - UECE).

Orientadora: Maria Salete Bessa Jorge

Graduada em Enfermagem (UFC). Graduada em Administração Pública (UECE). Especialista em Enfermagem Psiquiátrica (UECE). Mestre em Enfermagem Psiquiátrica (USP). Doutora em Enfermagem (USP). Atualmente é professora titular da Universidade Estadual do Ceará, Coordenadora e Docente do Mestrado Profissional em Gestão em Saúde – MEPGES e Pesquisadora bolsista produtividade CNPq 1B pela Enfermagem.

Projeto gráfico: Julyta Albuquerque

Fotos: Freepik e banco de imagens da Secretaria Municipal da Saúde de Fortaleza

ISBN: 978-65-00-11688-5

CBL



9 786500 116885

