

Nº 62 - DOE – 02/04/2024

#### SECRETARIA DA SAÚDE

#### COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE SAÚDE

#### Deliberação CIB nº. 36/2024

Considerando a Portaria GM/MS nº 1.559, de 01/08/2008 que institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS;

Considerando a Deliberação CIB nº 06, de 08/02/2012 que estabelece as Diretrizes para a Regulação da Assistência no Estado de São Paulo;

Considerando a Lei nº 17.745, de 12/09/2023 que assegura transparência na fila da saúde por meio da obrigatoriedade da divulgação da ordem de espera de pacientes que aguardam realização de procedimentos ofertados pela Central de Regulação de Oferta de Serviço de Saúde (CROSS) e unidades do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Estado;

Considerando que o SIRESP – Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo é a ferramenta informatizada pela qual tramitam os dados de regulação do estado de São Paulo e é disponibilizado para todos os 645 municípios do estado e que esses o utilizam de forma voluntária, através de seus diversos módulos integral ou parcialmente na maior parte das vezes enquanto solicitante;

Considerando que o MRA – Módulo de Regulação Ambulatorial do SIRESP é onde os serviços executantes, em sua maioria sob gestão estadual, colocam as ofertas para agendamento;

Considerando que o CDR – Cadastro de Demanda por Recurso, disponível no Módulo de Regulação Ambulatorial do SIRESP é o registro oficial de “filas de espera” para o acesso dos pacientes, à Recursos de Saúde em todo o território do Estado de São Paulo;

A Comissão Intergestores Bipartite do Estado de São Paulo – CIB/SP em sua 343ª reunião ordinária realizada em 28/03/2024, aprova a Nota Técnica CIB - normatização do processo contínuo de “Qualificação das Filas de Espera” inseridas no Cadastro de Demanda por Recursos, no Módulo de Regulação Ambulatorial – SIRESP, conforme Anexo.

#### ANEXO

#### NOTA TÉCNICA CIB

Normatização do processo contínuo de “Qualificação das Filas de Espera” inseridas no Cadastro de Demanda por Recursos, no Módulo de Regulação Ambulatorial – SIRESP.

Introdução:

Essa Nota Técnica institui o processo contínuo de qualificação de filas de espera inseridas no CDR, ferramenta do Módulo de Regulação Ambulatorial do SIRESP, com o detalhamento das etapas e atribuições das partes envolvidas.

## Funcionamento Atual:

O CDR é a ferramenta utilizada para compartilhar a necessidade de um recurso ambulatorial especializado, quando o município ou serviço de origem, chamado de solicitante, não o tem ou tem em quantidade insuficiente para sua necessidade.

· É responsabilidade do solicitante atualizar as informações necessárias para continuidade do cuidado, com as seguintes informações: identificação do paciente, contato, condições clínicas, informações complementares que auxiliem na obtenção do recurso necessário.

· É responsabilidade do solicitante a exclusão dos cadastros quando o recurso não mais seja necessário, por qualquer motivo como por exemplo: óbito, mudança de endereço, agendamento já realizado.

· O Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo - SIRESP conta com os seguintes status para o CDR:

o Agenda Programada: status utilizado quando o paciente tem a necessidade de um retorno médico em determinado período estimado conforme orientação médica;

o Aguardando consultas complementares: status utilizado quando o paciente necessita de alguma consulta específica que anteceda a vaga desejada. Ao selecionar, será obrigatório indicar a especialidade da consulta complementar.

o Aguardando agendamento; status utilizado quando o paciente está disponível para o agendamento, mas a vaga ainda não está disponível.

o Aguardando exames complementares: status utilizado quando o paciente está passando por um tratamento e aguarda resultados de exames para retorno. Este status também pode ser utilizado aos pacientes que estão aguardando algum procedimento. Ao selecionar, será obrigatório vincular o exame e/ou procedimento;

o Aguardando exames Pré-operatório: status utilizado quando o paciente necessita de exames que antecedem ao procedimento cirúrgico no qual foi inserido no CDR. Ao selecionar, será obrigatório vincular o exame e/ou procedimento;

o Aguardando para o agendamento: status utilizado quando o paciente está disponível para o agendamento, mas a vaga ainda não está disponível;

o Atualização pendente: status utilizado quando o cadastro do paciente está desatualizado. OBS: Paciente indicado com esse status não será contabilizado na demanda reprimida e estratégias de atendimento de filas da SESSP/SUS,

podendo ser RETIRADO do CDR por falta de atualização em determinado período (veja detalhes na página 2);

o Avaliação pendente: status indicado aos pacientes inseridos em recursos que necessitam de avaliação prévia quanto à sua realização (Exemplo: MICROCIURGIAS/BÍOPIAS). Ele é recomendado principalmente aos pacientes inseridos com datas mais antigas no CDR, permitindo que a unidade consiga selecionar os pacientes que ainda necessitam do recurso/avaliação (item habilitado somente via parâmetro, dúvidas, entre em contato com o Setor de Implantação CROSS).

o Agendado: status apresentado quando o paciente foi inserido no CDR e posteriormente agendado no recurso;

o Avaliado com indicação cirúrgica: status utilizado quando o paciente for avaliado com indicação cirúrgica em determinado procedimento, mas a unidade NÃO possui complexidade de atendimento e deverá agendar o paciente em outra unidade executante;

o Documentação pendente: status utilizado quando existe a pendência de alguma documentação necessária ao recurso para o atendimento médico do paciente;

o Sem condições clínicas: status utilizado quando o paciente está impossibilitado de ser agendado devido ao agravamento do quadro clínico;

Justificativa:

- Existência no CDR de cadastros por recursos inseridos desde o ano de 2007 e não atualizados quer seja quanto a dados cadastrais quer seja quanto a dados clínicos.
- A não atualização desses cadastros tem consequências na exatidão das “filas de espera” com implicações no planejamento de ações e estratégias de saúde, assim como no tempo de espera para agendamento.
- Comprometimentos do acesso do cidadão ao recurso necessário no menor tempo possível;
- A necessidade de criação de um novo status para o SIRESP, para fazer frente a essa estratégia, que será denominado “qualificação pendente”.

#### Etapas para qualificação das filas do CDR:

Para garantia que os cadastros existentes sejam qualificados quanto a dados de identificação, meios de contato, recurso solicitado, informações clínicas do paciente, que possam interferir na priorização ou adequação do recurso solicitado, fica estabelecido:

#### Primeira Etapa

- Todo paciente cadastrado há dois anos (24 meses), sem que haja obtenção do recurso solicitado nesse prazo ou sem registro de movimentação, deverá ter seu status modificado para “qualificação pendente”.
- O primeiro movimento desse processo, que será contínuo, terá a abrangência de pacientes inseridos até 31/12/2020.
- A CROSS enviará aos Departamentos Regionais de Saúde uma primeira remessa com as listas nominais, respeitada a LGPD. Os cadastros com status de “qualificação

pendente”, serão organizados por município de residência. Esse envio ocorrerá em até 15 dias úteis a partir da publicação desta deliberação CIB.

- A partir do recebimento das listagens de cadastros que necessitam de qualificação, os solicitantes, municípios ou serviços sob gestão estadual, terão o prazo de seis meses (180 dias), para atualizar no sistema os dados necessários. A qualificação dentro desse prazo estabelecido permitirá o retorno do paciente ao status adequado à sua necessidade para o mesmo recurso, na posição e data inicial de inserção.
- A impossibilidade de entrar em contato com o paciente nos telefones ou outros meios cadastrados, levam a mudança de status no sistema, até que sejam atualizados.
- Nas tentativas de contato com o paciente, a unidade solicitante deverá registrar no histórico do paciente as datas e horários em que foram realizadas. Após a terceira tentativa de contato com o paciente, sem sucesso, será registrado no CDR como “ausência de qualificação”.
- Os cadastros não atualizados por não ser possível localizar o paciente ou outro motivo, não mais serão enviados ao solicitante para atualização. Findados os 180 dias, o paciente será retirado do CDR com o motivo “Ausência de qualificação” e dessa forma não constará mais na fila para realização do recurso que aguardava.
- Será mantido seu histórico para que, se necessário, por solicitação do próprio paciente, seu responsável legal ou órgão fiscalizatório, possa ter a informação resgatada.
- A mudança de status aqui proposta nesse processo de qualificação não se dá por paciente e sim por cadastro. Assim sendo, se um paciente tem mais de um recurso solicitado, será observado o período de dois anos (24 meses), para cada uma das solicitações.
- Cadastros classificados como “qualificação pendente” não são contabilizados enquanto “filas de espera”. Entende-se por QUALIFICAÇÃO DE FILA DE ESPERA iniciativas voltadas a identificar a atualização da necessidade de recurso solicitado por parte do paciente.

#### Segunda etapa

- Os pacientes inseridos no SIRESP no período de 01/01/2021 a 31/12/2023 terão sua qualificação realizada inicialmente pela CROSS através do serviço de Teleatendimento. Esse processo ocorrerá no período compreendido entre os meses de abril a julho de 2024.

- Os pacientes para os quais não for possível contato através do teleatendimento serão encaminhados aos municípios ou serviços solicitantes no status de “qualificação pendente”.
- Esta remessa será encaminhada seguindo a mesma metodologia descrita na primeira etapa desse processo, sendo o envio realizado a partir de 01/10/2024.
- O prazo para qualificação desta etapa por parte dos solicitantes será de três meses (90 dias).
- Nas tentativas de contato com o paciente, a unidade solicitante deverá registrar no histórico do paciente as datas e horários em que foram realizadas. Após a terceira tentativa de contato com o paciente, sem sucesso, será registrado no CDR como “ausência de qualificação”.
- Os cadastros não atualizados por não ser possível localizar o paciente ou outro motivo, não mais serão enviados ao solicitante para atualização. Findados os 90 dias, o paciente será retirado do CDR com o motivo “Ausência de qualificação” e dessa forma não constará mais na fila para realização do recurso que aguardava.
- Será mantido seu histórico para que, se necessário, por solicitação do próprio paciente, seu responsável legal ou órgão fiscalizatório, possa ter a informação resgatada.
- A mudança de status aqui proposta nesse processo de qualificação não se dá por paciente e sim por cadastro. Assim sendo, se um paciente tem mais de um recurso solicitado, será observado o período de dois anos (24 meses), para cada uma das solicitações.
- Cadastros classificados como “qualificação pendente” não são contabilizados enquanto “filas de espera”. Entende-se por QUALIFICAÇÃO DE FILA DE ESPERA iniciativas voltadas a identificar a atualização da necessidade de recurso solicitado por parte do paciente.

#### Terceira etapa

- A partir de janeiro de 2025 o processo de qualificação dos pacientes na fila de espera será contínuo. Sendo qualificados cadastros em que não tenha havido obtenção do recurso solicitado ou movimentação cadastral nos últimos 12 meses.
- Assim sendo, os pacientes inseridos em janeiro de 2024, para os quais não houve atualização no período de 12 meses consecutivos à sua inserção seja quanto ao recurso solicitado ou atualização cadastral, terá o seu status alterado automaticamente para “Qualificação Pendente” e assim se dará sucessivamente, mensalmente, como movimento contínuo de qualificação de filas de espera.
- A CROSS irá encaminhar mensalmente as listagens dos pacientes, conforme já descrito anteriormente.
- A unidade terá até 90 dias para proceder a qualificação.
- Nas tentativas de contato com o paciente, a unidade solicitante deverá registrar no histórico do paciente as datas e horários em que foram realizadas. Após a terceira tentativa de contato com o paciente, sem sucesso, o mesmo será registrado no CDR como “ausência de qualificação”.
- Os cadastros não atualizados por não ser possível localizar o paciente ou outro motivo, não mais serão enviados ao solicitante para atualização. Findados os 90 dias, o paciente será retirado do CDR com o motivo “Ausência de qualificação” e dessa forma não constará mais na fila para realização do recurso que aguardava.
- Será mantido seu histórico para que, se necessário, por solicitação do próprio paciente, seu responsável legal ou órgão fiscalizatório, possa ter a informação resgatada.
- A mudança de status aqui proposta nesse processo de qualificação não se dá por paciente e sim por cadastro. Assim sendo, se um paciente tem mais de um recurso solicitado, será observado o período de dois anos (24 meses), para cada uma das solicitações.
- Cadastros classificados como “qualificação pendente” não são contabilizados enquanto “filas de espera”. Entende-se por QUALIFICAÇÃO DE FILA DE ESPERA iniciativas voltadas a identificar a atualização da necessidade de recurso solicitado por parte do paciente.

#### ATRIBUIÇÕES:

I. Cabe ao Grupo de Regulação da Coordenadoria de Regiões de Saúde (CRS)-SES:

1. Coordenar o processo contínuo de Qualificação de filas de espera e monitorar a operacionalização dessa estratégia.
2. Elaborar em conjunto com a CROSS a atualização do manual de utilização do módulo de Regulação Ambulatorial.
3. Monitorar a oferta e utilização dos recursos, nos territórios, de forma a aprimorar a regulação do acesso à assistência.
4. Divulgar junto a solicitantes, executantes e gestores o manual atualizado.
5. Elaborar divulgação da estratégia de qualificação de filas de espera.
6. Subsidiar a CROSS para conduzir os treinamentos e capacitações necessários a esse fim.
7. Fazer a divulgação, através da CROSS, dessa Nota Técnica assim como das ações a serem desenvolvidas.
8. Participar de reuniões organizadas e quando solicitado, pelos Departamentos Regionais de Saúde para divulgação e esclarecimentos dessa estratégia.
9. Subsidiar os Departamentos Regionais de Saúde com informações em relação a estratégia da diminuição das filas inseridas no Módulo de Regulação Ambulatorial, através de Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

II. Cabe à CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde), que operacionaliza as ações de regulação do Estado de São Paulo:

1. Disponibilizar aos Departamentos Regionais de Saúde listas nominais, respeitada a LGPD, dos cadastros que tiveram seu status modificado para “qualificação pendente”, organizados por município de residência.
2. Para cadastros inseridos por serviços de saúde sob gestão estadual, a listagem de pacientes com status modificado deverá ser disponibilizada aos DRS de referência e ao serviço solicitante para que proceda a sua qualificação.
3. Deverá ser disponibilizada listagem de todos os cadastros com status de “qualificação pendente” ao COSEMS (Conselho de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo), de forma a que possam dirimir dúvidas que lhes possam ser dirigidas.
4. Atualizar, em conjunto com o Grupo de Regulação, o Manual de Utilização do Módulo de Regulação Ambulatorial.
5. Realizar treinamento com todos os solicitantes e executantes, independente se de gestão municipal ou estadual para a operacionalização dessa estratégia.
6. Cruzamento de informações sobre registro de óbitos com cadastros ativos dentro do SIRESP.
7. Verificação de existência de cadastros aguardando procedimentos e constatação de ter sido o procedimento realizado, utilizando para tal de dados de faturamento de AIH e APAC.
8. Busca de cadastros repetidos, dentro do sistema, com a sua adequada verificação.
9. Contratar um serviço de teleatendimento para qualificar os cadastros dos pacientes que foram inseridos no CDR no período de 2021 a 2023, que ainda aguardam por agendamento. Essa contratação diz respeito à implementação da segunda etapa aqui mencionada.

III. Cabe aos DRS:

1. Encaminhar a cada município a listagem de seus cadastros que tiveram status modificado para que possam realizar as atualizações necessárias.
2. Monitorar a qualificação a ser realizada por parte dos municípios, nos prazos estabelecidos.
3. Participar de treinamentos a serem realizados para fins de qualificação aqui descrita.

4. Manter pessoal habilitado a acompanhar esse movimento por parte dos municípios e/ou serviços solicitantes.

5. Adequar a pactuação e distribuição dos recursos existentes à demanda qualificada no CDR -SIRESP.

IV. Cabe aos municípios e serviços solicitantes:

1. Receber as listagens de pacientes que tiveram seu status modificado.

2. Proceder às ações necessárias para qualificação dos cadastros.

3. Atualizar os dados diretamente no SIRESP.

4. Participar dos treinamentos para a operacionalização dessa estratégia.

5. Manter os cadastros atualizados continuamente.

V. Cabe ao COSEMS:

1. Divulgação dessa estratégia junto aos municípios do estado de São Paulo.

2. Receber as listagens de cadastros com status modificado para que possa prestar esclarecimentos que lhe sejam solicitados.

3. Participar do monitoramento do processo e elaboração conjunta de medidas de aprimoramento que se mostrem necessárias.