



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA Nº052			
Tema:		PROCESSO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO EM CONTINGÊNCIA DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE SOLICITANTE	
Emitente:		Núcleo Especial de Regulação de INTERNAÇÃO - NERI/ GEREH	
Sistema:		Código: SESA	
Versão:	01	Aprovação:	Vigência:

1. OBJETIVOS

1.1 Descrever o fluxo de contingência a ser seguido quando o estabelecimento de saúde solicitante estiver impossibilitado de movimentar sua tela de regulação, devido à indisponibilidade do sistema MV Regulação por motivos técnicos.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Servidores da SESA relacionados ao processo de regulação de acesso ao leito hospitalar.

2.2 Estabelecimentos de Saúde (Hospitais Próprios, Hospitais Filantrópicos e Hospitais Conveniados) na Gestão Estadual e Hospitais Privados credenciados ou usuários do Sistema operacional adotado pela Secretaria Estadual de Saúde SESA - ES – MVREG.

2.3 Núcleos de Regulação de Internação – NIR dos estabelecimentos solicitantes e executantes.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 **Edital de Credenciamento nº 003/2018 de 15/10/2018 e novos editais que vierem a surgir baseados na Lei 14.133 de 1º de abril de 2021-** Credenciamento de instituições privadas (com fins lucrativos e sem fins lucrativos), interessadas em participar, de forma complementar, do Sistema Único de Saúde no Estado do Espírito Santo (art. 24 da Lei 8.080/1990), prestadoras de serviços de saúde, na área de internações hospitalares para realização de internações hospitalares em Enfermarias, unidade de terapia intensiva adulto - UTI, unidade de terapia intensiva pediátrica - UTIP, unidade de terapia intensiva neonatal - UTIN e unidade de cuidados intermediários Neonatais convencionais – UCINCO



- 3.2 **RESOLUÇÃO Nº 1186/10 CIB DE 14 DE DEZEMBRO DE 2010** - Normas Técnicas e Administrativas para solicitação de leitos à Central de Regulação.
- 3.3 **PT DE CONSOLIDAÇÃO - MRC – 3 03/10/2017** - Regulamentação, Rede de Atenção à Saúde, Rede de Serviço de Saúde, Redes Estaduais, Redes Regionais, Redes Temáticas de Atenção à Saúde.
- 3.4 **PT GM/MS Nº 1559 de 1/08/2018** - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.
- 3.5 **PT SESA/ES 394-S DE 06/11/2017** – Instituição do Médico Regulador e a Função Do Complexo Regulador.
- 3.6 **RESOLUÇÃO CFM Nº 2.156/2016** - Estabelece os critérios de admissão e alta em unidade de terapia intensiva.
- 3.7 **MANUAL DE IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO PARA HOSPITAIS GERAIS E ESPECIALIZADOS [RECURSO ELETRÔNICO] / MINISTÉRIO DA SAÚDE**, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência. – Brasília - Ministério da Saúde, 2017.
- 3.8 **PT GM/MS Nº 438 de 1 de abril de 2014** - Redefine a Rede de Atenção à Saúde das Pessoas com Doenças Crônicas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e estabelece diretrizes para a organização das suas linhas de cuidado.
- 3.9 Manual Técnico Operacional do Sistema de Internação Hospitalar.
- 3.10 **PT GM/MS Nº 876 de 16 de maio de 2013** - Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 12.732, de 22 de novembro de 2012, que versa a respeito do primeiro tratamento do paciente com neoplasia maligna comprovada, no âmbito do Sistema Único de Saúde.
- 3.11 **PT SESA/ES 017-R, DE 01/04/2016** - Delega competência para a aquisição de leitos privados quando caracterizado absoluta inexistência de leitos.
- 3.12 **PT GM/MS Nº 1020 DE 29/05/2013** - Diretrizes para gestação de alto risco.
- 3.13 **PT GM/MS Nº 930 de 10/05/2012** – Diretrizes organização da atenção ao Recém-nascido grave.
- 3.14 **PT GM/MS Nº 2809 de 07/12/2012** - Organização dos cuidados prolongados e retaguarda da Rede de Atenção às urgências e Emergências (RUE) e demais redes temáticas.



3.15 **DECRETO N ° 3932 – R 21 DE JANEIRO DE 2016** – Modifica a estrutura organizacional da SESA e organiza o Complexo Regulador.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **REGULAÇÃO MÉDICA:** Ato médico de identificar e controlar o acesso dos usuários aos diferentes serviços de saúde, tanto em caráter de urgência quanto eletivo.
- 4.2 **LEITO DE INTERNAÇÃO:** Recurso físico limitado, existente em estabelecimento executante, que compõe a grade de informação do sistema de regulação, habitualmente utilizado para internação, liberado no sistema a partir da alta de um usuário.
- 4.3 **RECURSO DA URGÊNCIA:** Via de acesso estratégico a serviços de referências pactuados ou instituídos, onde o acesso ao leito hospitalar é definido exclusivamente pelo médico regulador.
- 4.4 **RECURSO DE AUTOGESTÃO:** Autointernação - Via de acesso regulado para internação com origem do estabelecimento solicitante (Pronto Socorro, Ambulatório e Eletiva).
- 4.5 **INTERNAÇÃO REGULADA:** Todos os pacientes colocados no sistema de informação na tela do estabelecimento em status “Aguardando Confirmação” que foram internados conforme o perfil do estabelecimento descrito no convênio celebrado junto a SESA.
- 4.6 **UNIDADES SOLICITANTES:** Estabelecimentos de Saúde que solicitam o serviço de internação, a saber: Hospitais, Pronto Atendimento, UPAs, Pronto Socorro, e Unidades da Atenção Primária de Saúde, definidas como estratégicas pela SESA para acesso regulado.
- 4.7 **UNIDADES EXECUTANTES:** São definidas como os estabelecimentos de saúde que ofertam seus serviços ao SUS, realizando internações em leitos próprios disponibilizados à Regulação de Internação.
- 4.8 **UNIDADES SOLICITANTES/EXECUTANTES:** Estabelecimentos que executam o atendimento com acesso de porta aberta (pronto socorro); ambulatórios de atendimentos especializados que solicitam autorização à regulação de leitos para acesso à sua própria oferta de leitos; ambulatórios que não dispõe de vaga ou resolubilidade solicitam a transferência dos usuários para outras unidades.



4.9 **HOSPITAL VIRTUAL:** Hospital sem acesso ao sistema operacional de regulação.

4.10 **STATUS:** No sistema operacional de regulação, cada solicitação pode se encontrar nas seguintes situações:

- a. **Em digitação:** está havendo inserção ou cadastro de informações.
- b. **Aguardando Regulação:** quando a solicitação está aguardando definição da necessidade clínica ou do tipo de leito.
- c. **Regulado:** solicitação que foi aceita no processo regulatório e que será processada em razão do acesso ao recurso definido pelo Médico Regulador.
- d. **Aguardando disponibilidade:** quando a solicitação está aguardando liberação de um leito para ser alocado no executante, na tentativa de internação.
- e. **Aguardando confirmação:** quando já foi identificado leito disponível em executante, adequado para a solicitação, estando já na tela do executante para que a solicitação possa vir a ser aceita ou rejeitada.
- f. **Reserva rejeitada:** ação do executante quando o hospital executante rejeita a solicitação de internação.
- g. **Rejeitado:** ação do médico regulador da Central de Regulação de Internação, quando ele retorna a solicitação para que haja atualização de quadro clínico, ou quando há alguma informação relevante pendente por mais de 2 horas sem resposta, ou ainda quando a solicitação não possa ser adequadamente tratada pela Central de Regulação de Internação (por ex.: nos casos tempo dependentes; deverão ser buscadas as referências já pactuadas ou acionado o SAMU; a necessidade de consultas e exames ou procedimentos deverão ser reguladas pelo NERCE; as necessidades de medicamentos deverão ser direcionadas à farmácia estadual, dentre outros).
- h. **Aguardando esclarecimento:** quando o médico regulador solicita maiores informações acerca do paciente (muitas vezes solicitadas pelos executantes, servindo, portanto, de intermediário na comunicação entre executantes e solicitantes).
- i. **Reserva confirmada:** ação do hospital executante quando aceita a solicitação de internação.



- j. **Aguardando remoção:** ação do solicitante depois de confirmada a liberação do leito, trata-se apenas de uma atualização de status no sistema operacional de regulação e não de solicitação do serviço de remoção (para solicitar remoção ao NERI o solicitante deve entrar em contato pelo telefone (27)3346-4300).
- k. **Em trânsito:** ação do solicitante quando o paciente já está se deslocando para o hospital executante.
- l. **Internado:** ação do hospital executante, quando o paciente já está internado no leito.
- m. **Alta:** ação do hospital executante, quando o paciente está de alta, pelos seguintes motivos: óbito, evasão, administrativa, transferência, melhorada. A referida alteração no status libera o recurso para ser utilizado por outro usuário.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 O NERI – NÚCLEO ESPECIAL DE REGULAÇÃO DE INTERNAÇÃO é o espaço institucional da Secretaria de Saúde Estadual responsável pela regulação do acesso ao recurso leito hospitalar. O gerenciamento das informações é feito por um sistema de informação operacional de acesso via web, atualizado conforme as informações fornecidas pelos usuários solicitantes e executantes e profissionais reguladores.
- 5.2 O NERI funciona em caráter de plantão, por 24 horas, todos os dias da semana.
- 5.3 Unidades funcionais envolvidas no processo: Unidades solicitantes.
- 5.4 Conforme Manual de Implantação e Implementação os Núcleos Internos de Regulação das Unidades solicitantes deverão funcionar 24 horas, todos os dias da semana.
- 5.5 Gestor do processo: NERI.

6. CLIENTES

- 6.1 Os seguimentos de clientes atendidos diretamente pelo processo são as **UNIDADES SOLICITANTES.**



7. RESULTADO

7.1 Tela de solicitante monitorada.

8. EVENTO INICIAL

8.1 Estabelecimento solicitante impossibilitado de movimentar a tela de Regulação.

9. PROCEDIMENTOS

SE ETAPA 1 - ATENDER A IMPOSSIBILIDADE DE MOVIMENTAÇÃO DE TELA DE REGULAÇÃO

T01. Receber o motivo da impossibilidade de movimentação da tela de regulação de leito

O estabelecimento deve remeter ao NERI um documento oficial elaborado em papel timbrado e assinado pela direção ou, em sua ausência, por substituto por ela determinado e encaminhar solicitação por e-mail institucional.

Tal documento deve descrever o motivo que impede que o estabelecimento acesse o sistema MV Regulação, bem como a previsão de restabelecimento. É necessário também, que no documento estejam descritas as formas de comunicação possíveis com o estabelecimento (e-mail institucional, telefone fixo, celular, etc).

Remeter o referido documento ao NERI por meio de uma das formas de comunicação a seguir:

- 1) E-mail:neri.enfermagem@saude.es.gov.br ou
solicitacaoregulacao@saude.es.gov.br
- 2) Whatsapp do celular institucional: (27) 99882-4549

A partir da comunicação oficial, o NERI assume o monitoramento e atualização da tela do estabelecimento, dentro dos seguintes critérios:

- 1) As solicitações de novos cadastros devem ser remetidas pelo estabelecimento ao NERI sempre que necessário.
- 2) As atualizações de quadro clínico de pacientes já cadastrados devem ser remetidas pelo estabelecimento ao NERI a cada 24h ou sempre que necessário, em função de alteração do quadro clínico do paciente.



Tanto os novos cadastros quanto as atualizações de quadro clínico devem ser feitas por meio do correto preenchimento de formulário de solicitação de internação (ver anexo 1 para FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO e anexo 2 para FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO PARA NEONATOS), de acordo com o estabelecido na Resolução CIB Nº 1186/10 (anexo 3). 2.3.1. O formulário preenchido deve ser carimbado e assinado pelo médico assistente.

T02. Autorizar ao solicitante o envio dos formulários de internação

Remeter o referido documento ao NERI por meio de uma das formas de comunicação a seguir:

- 1) E-mail: solicitacaoregulacao@saude.es.gov.br

Fim da Etapa 1 com o envio de formulários de internação autorizado.

SE ETAPA 2 - ATENDIMENTO AS DEMANDAS DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

T03. Receber por e-mail os formulários de solicitação de internação padrão preenchidos, carimbado e assinado pelo médico assistente

Monitorar caixa de entrada do e-mail: solicitacaoregulacao@saude.es.gov.br

Obs.: monitoramento feito pelos telefonistas.

- Se NÃO TEM FORMULÁRIO

Fim da Etapa 2 com os formulários de internação analisados.

- Se TEM FORMULÁRIO

T04. Analisar conteúdo do formulário de internação

Analisar o formulário de internação para verificar se contém dados necessários para realizar o cadastramento do paciente.



- Se FORMULÁRIO NÃO CONFORME

T05. Responder solicitando correção da não conformidade

Caso esteja sem dados necessários para o cadastramento do paciente, solicitar ao prestador que realize as correções necessárias.

Não conformidade encaminhada

Voltar executar a tarefa T03.

- Se FORMULÁRIO CONFORME

T06. Encaminhar formulário de solicitação de internação do solicitante para atendimento

O formulário de solicitação de internação deve ser encaminhado ao telefonista para efetuar o cadastramento no Sistema MV-Reg.

Formulário de internação encaminhado

Voltar executar a tarefa T03.

SE ETAPA 3 - RESPONDER AO SOLICITANTE O ATENDIMENTO AS DEMANDAS DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

T07. Monitorar a tela de regulação de leito das demandas de internação do estabelecimento solicitante em contingência.

O Telefonista deverá monitorar continuamente a tela de regulação do Estabelecimento Solicitante para acompanhar o status da solicitação.

- Se não tem resposta na tela de regulação do solicitante

Fim da Etapa 3 com as demandas de internação do estabelecimento solicitante em contingência monitoradas.

- Se tem resposta na tela de regulação do solicitante

- Se reserva confirmada

T08. Encaminhar o espelho de solicitação de internação do paciente regulado por e-mail institucional ao solicitante



Quando a reserva for confirmada, encaminhar o espelho de solicitação através do e-mail institucional ou do Whatsapp do celular institucional do Estabelecimento Solicitante para que o mesmo possa proceder a remoção do paciente.

T09. Registrar na comunicação ativa que o solicitante foi informado da confirmação da vaga

Descrever na comunicação ativa, data e horário em que o Estabelecimento solicitante foi informado da confirmação da vaga para o paciente cadastrado e qual servidor do estabelecimento foi informado.

Solicitante informado da confirmação da vaga

Voltar executar a tarefa T07.

- Se reserva rejeitada com solicitação de esclarecimentos ou mais informações clínicas

T10. Informar ao solicitante o motivo da rejeição da solicitação de internação requerendo o envio das informações pertinentes

Quando a reserva for rejeitada, comunicar ao Estabelecimento Solicitante através do e-mail, do Whatsapp ou telefone fixo institucional.

T11. Registrar na comunicação ativa que o solicitante foi informado do motivo da rejeição da solicitação de internação

Descrever na comunicação ativa, data e horário em que o Estabelecimento solicitante foi informado da reserva rejeitada e qual servidor do estabelecimento foi informado.

Solicitante informado do motivo da rejeição da solicitação de internação.

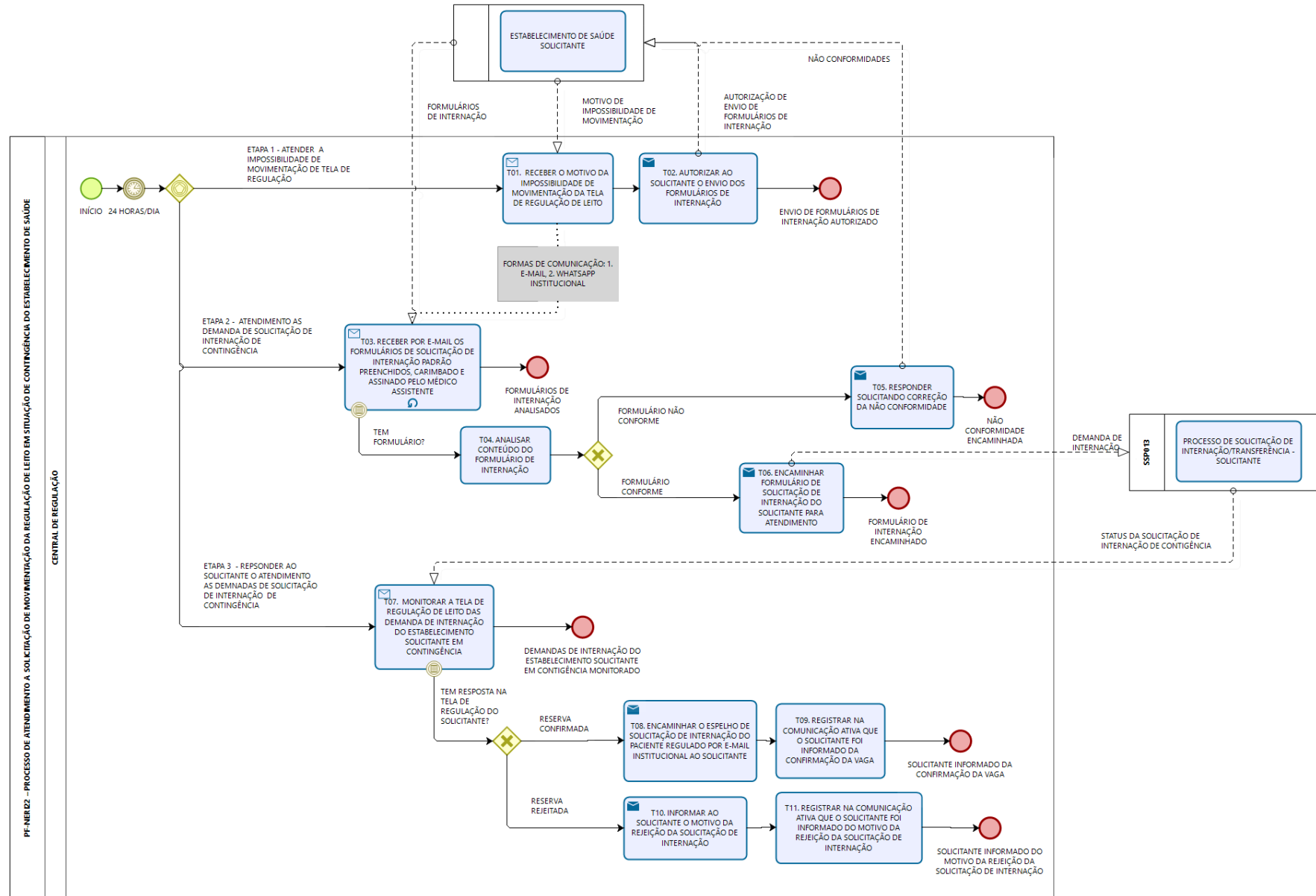
Voltar executar a tarefa T07.

Fim do PROCESSO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO EM CONTINGÊNCIA DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE SOLICITANTE.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE





10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não se aplica

11. ANEXOS

11.1. Anexo I: Formulário de Comunicado de Internação em Serviço Particular

12. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Lucineia de Souza Fagundes Matrícula – 3986500 Enfermeira	Sara Magalhães Silva Matrícula – 3913074 Enfermeira
Elaborado em 09/10/2023	
EQUIPE DE REVISÃO:	
Elaine Soares da Silva Matrícula – 1542400 Enfermeira	
Revisão em 18/03/2024	
APROVAÇÃO:	
Luciana Leite Serra de Almeida Gerente QCE-03 GEREH - SESA - GOVES	Aprovado em 09/04/2025



11.1. Anexo I: Formulário de Solicitação de Internação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

ANEXO C
FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO PARA NEONATOS –
FSI 02

UNIDADE SOLICITANTE	TEL. CONTATO	DATA SOLICITAÇÃO / /
---------------------	--------------	-------------------------

DADOS DO USUÁRIO

NOME		SEXO () M () F
NOME DA MÃE		DATA NASCIMENTO ____/____/____ HORA DO NASCIMENTO ____ h ____ min.
ENDEREÇO		TELEFONE
BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP

DADOS CLÍNICOS

HISTÓRIA GESTACIONAL		HISTÓRIA PARTO	SINAIS VITAIS
Nº CONSULTAS PRÉ-NATAL	SOROLOGIAS () SIM () NÃO	IG GESTACIONAL	FC PA FR SAT O2 TEMP. AX.
SE SIM, QUAIS POSITIVAS		PESO NASC.	
		PESO ATUAL	PADRÃO VENTILATORIO
INTERCORRENCIAS		APGAR	() AR AMBIENTE () HOOD O2 () CPAP NASAL () VPM
		GSRHRN	FiO2 EM USO:
		GSRH MÃE	AMINAS () SIM () NÃO
HDA			
EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM (DESCREVER SOMENTE LAUDOS VERBAIS – ENVIAR FAX DOS OUTROS EXAMES)			
CONDUTA			
HIPÓTESES DIAGNÓSTICAS			
TIPO DE LEITO SOLICITADO: () UTIN () MÉDIO RISCO			
MÉDICO SOLICITANTE:			



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

ANEXO B
FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO – FSI 01

UNIDADE SOLICITANTE	TEL. CONTATO	DATA SOLICITAÇÃO / /
---------------------	--------------	-------------------------

DADOS DO USUÁRIO

NOME		SEXO () M () F
NOME DA MÃE		DATA NASCIMENTO / /
ENDEREÇO		TELEFONE
BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP

DADOS CLÍNICOS

HDA	
EXAMES LABORATORIAIS E IMAGEM (DESCREVER LAUDOS VERBAIS E ENVIAR FAX DOS OUTROS EXAMES)	SINAIS VITAIS
	GLASGOW
	FC
	PA
	FR
	SAT O2
	TEMP. AX.
	PADRÃO VENTILATÓRIO
	() AR AMBIENTE
	() O2 INALATÓRIO
	,L/MIN
	() VPM SOB TOT
	AMINAS () SIM
	() NÃO
CONDUTA NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	
PRINCIPAIS MEDICAÇÕES EM USO ATUALMENTE	
HIPÓTESES DIAGNÓSTICAS	
TIPO DE LEITO SOLICITADO () UTI () UADC () ENFERMARIA () ISOLAMENTO	
ESPECIALIDADE NECESSÁRIA:	
MÉDICO SOLICITANTE:	

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

LUCINEIA DE SOUZA FAGUNDES

ENFERMEIRO - DT
NERI - SESA - GOVES
assinado em 24/04/2025 13:23:24 -03:00

LUCIANA LEITE SERRA DE ALMEIDA

GERENTE QCE-03
GEREH - SESA - GOVES
assinado em 16/04/2025 10:26:58 -03:00

ELAINE SOARES DA SILVA

ENFERMEIRO - QSS
NEVE - SESA - GOVES
assinado em 15/04/2025 10:17:27 -03:00

SARA MAGALHÃES SILVA

ENFERMEIRO - DT
NERI - SESA - GOVES
assinado em 15/04/2025 15:48:07 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 24/04/2025 13:23:24 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por LUCINEIA DE SOUZA FAGUNDES (ENFERMEIRO - DT - NERI - SESA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-B0JX42>