



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA 053			
Tema:		PROCESSO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO EM CONTINGÊNCIA DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE EXECUTANTE	
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 executante estiver impossibilitado de movimentar sua tela de regulação, devido à queda 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.

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

2.4 Servidores do NERI.

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 07/12/20120** - Organização dos cuidados prolongados e retaguarda da Rede de Atenção às urgências e Emergências (RUE) e demais redes temáticas.
- 3.15 **DECRETO N º 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 NERI – Núcleo Especial de Regulação da Internação.

6. CLIENTES

6.1 Os seguimentos de clientes atendidos diretamente pelo processo são:

- a. Hospitais próprios;
- b. Hospitais filantrópicos;
- c. Hospitais conveniados,
- d. Hospitais privados.
- e. Unidades e Pontos de Atenção que prestam atendimento a usuários SUS;
- f. Órgãos oficiais solicitantes.

7. RESULTADO

7.1 Tela de executante monitorada.

8. EVENTO INICIAL

8.1 Estabelecimento executante impossibilitado de movimentar a tela de Regulação.

9. PROCEDIMENTOS

Rotina de execução 24 h/dia.

Caberá a Central de Regulação realizar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:



SE ETAPA 1 - CIÊNCIA DA INDISPONIBILIDADE DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE EXECUTANTE

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

Fim etapa 1 com o NERI ciente da indisponibilidade do executante.

Se ETAPA 2 - RESPONDER AO SOLICITANTE O ATENDIMENTO AS DEMANDAS DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

T02. Monitorar a tela de regulação de leito das demandas de internação do estabelecimento executante em contingência (*loop*)

O Telefonista do NERI deverá monitorar continuamente a tela de regulação do Estabelecimento Executante para acompanhar as solicitações cadastradas na tela do estabelecimento.

- Se NÃO TEM PACIENTE AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DE VAGA

Fim da Etapa 2 com as DEMANDAS DE INTERNAÇÃO MONITORADAS



- Se TEM PACIENTE AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DE VAGA

T03. Encaminhar o espelho de solicitação de internação do paciente regulado ao executante, por e-mail ou outro meio sinalizado pela unidade na etapa 1.

Quando tiver solicitação “aguardando confirmação” na tela do estabelecimento Executante impossibilitado de movimentar a tela, encaminhar o espelho da solicitação através do e-mail institucional ou outro meio informado pelo Executante, para que o mesmo possa analisar a solicitação.

T04. Registrar na comunicação ativa do espelho de solicitação que o executante foi informado que o paciente está aguardando confirmação de vaga.

Descrever na comunicação ativa, data e horário em que o espelho do paciente que está “aguardando confirmação” foi encaminhado para o Estabelecimento Executante e qual servidor do estabelecimento foi comunicado.

Executante informado da solicitação da vaga

Voltar a executar a tarefa T02.

Se ETAPA 3 - MONITORAMENTO DE RESPOSTA DE ACEITE DE RESERVA DE VAGA DO EXECUTANTE

T05. Monitorar e-mail institucional com as demandas de solicitação de internação do executante (*loop*)

O Telefonista deverá monitorar continuamente a tela de regulação do Estabelecimento Executante para acompanhar as solicitações de internação.

- Se NÃO TEM RESPOSTA DO EXECUTANTE

Fim da Etapa 3 com as demandas de solicitação de internação do executante analisadas.

- Se TEM RESPOSTA DO EXECUTANTE

- Encaminhar resposta ao médico regulador

- Se PACIENTE ACEITO (RESERVA CONFIRMADA)



T06. O médico regulador irá confirmar disponibilidade de vaga na tela do executante em contingência

Fazer a confirmação de vaga do paciente cadastrado na tela do Estabelecimento Executante.

Paciente aceito pelo estabelecimento executante

Voltar executar a tarefa T05.

- Se PACIENTE RECUSADO (RESERVA REJEITADA)

T07. O médico regulador irá rejeitar a reserva de vaga na tela do executante em contingência

Fazer a rejeição de vaga do paciente cadastrado na tela do Estabelecimento Executante.

Paciente em reserva rejeitada

Voltar executar a tarefa T05.

SE ETAPA 4 - REGISTRO DA INTERNAÇÃO

T08. Monitorar as demandas de internação de pacientes em trânsito para o executante em contingência **(Loop)**

Solicitar ao Estabelecimento Executante que comunique ao NERI quando os pacientes que estão com status “em trânsito” chegarem na unidade.

- SE NÃO TEM PACIENTE PARA REGISTRAR A INTERNAÇÃO

Fim da Etapa 4 com as demandas de pacientes em trânsito analisadas.

- SE TEM PACIENTE PARA REGISTRAR A INTERNAÇÃO

T09. Confirmar a internação do paciente em trânsito na tela do executante em contingência

Realizar a internação do paciente quando o Estabelecimento Executante confirmar a chegada do mesmo ao estabelecimento.



Paciente internado

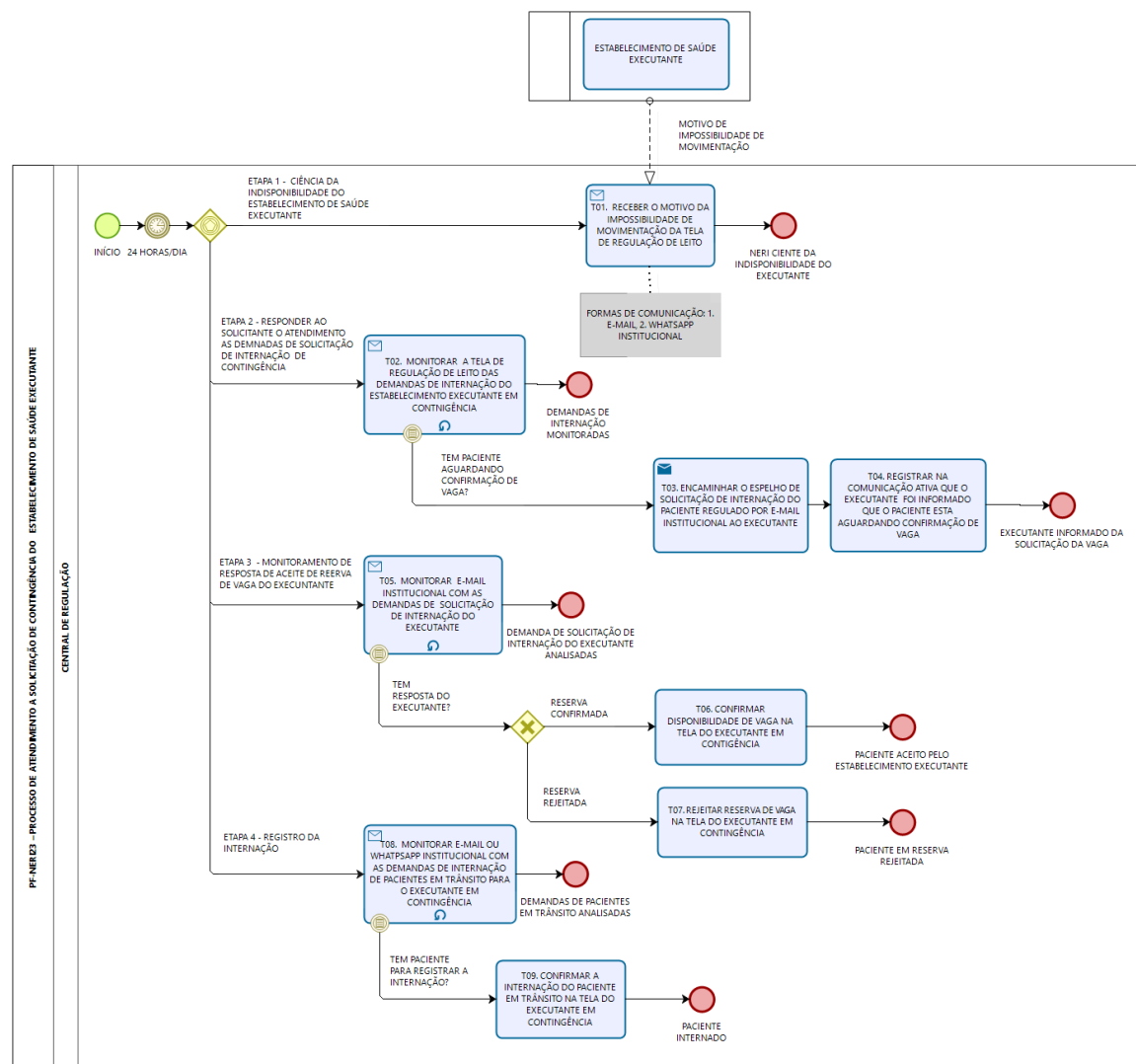
Voltar a executar a tarefa T08.

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



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE





10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não se aplica

11. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Sara Magalhães Silva Matrícula – 3913074 Enfermeira	Lucineia de Souza Fagundes Matrícula – 3986500 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

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 13:23:08 -03:00

LUCIANA LEITE SERRA DE ALMEIDA

GERENTE QCE-03

GEREH - SESA - GOVES

assinado em 16/04/2025 10:26:23 -03:00

SARA MAGALHÃES SILVA

ENFERMEIRO - DT

NERI - SESA - GOVES

assinado em 15/04/2025 15:48:06 -03:00

ELAINE SOARES DA SILVA

ENFERMEIRO - QSS

NEVE - SESA - GOVES

assinado em 15/04/2025 10:19:44 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 24/04/2025 13:23:08 (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-N1WWXX>