



Manaus, 11 de agosto de 2009.

MEMO CIRCULAR Nº 008 / 2009

Aos: Diretores dos Estabelecimentos Assistenciais de Saúde

ASSUNTO: Problemas no Funcionamento do SISREG

Prezados (as) Senhores (as),

Em breve avaliação do funcionamento do SISREG até esta data, detectamos ocorrências passíveis de serem solucionadas, para as quais, no ensejo de buscar melhor funcionalidade e aprimoramento do sistema como um todo, oferecemos as seguintes sugestões:

SITUAÇÕES/PROBLEMAS

SUGESTÕES

1 – Agendamento de consultas e Exames com dados incorretos, gerando muitas vezes vários cadastros do mesmo usuário, assim como também resultando em autorização de atendimento com erro no nome do usuário.

1 – Para maior confiabilidade dos dados, solicitar do usuário documento de identificação oficial e comprovante de residência, assim como para evitar problemas devido a equívoco na digitação do número do CNS, ao finalizar qualquer solicitação, conferir se o nome do usuário confere com o que consta na tela.

2 – Solicitações do médico com dados incompletos ou incorretos resultando em autorização incorreta dos procedimentos no sistema e/ ou até mesmo equívocos ou troca indevida na marcação das especialidades.

2 - Em caso de dúvida na compreensão de dados (por exemplo caligrafia incompreensível nas solicitações), esclarecer todos os aspectos necessários antes de inserir no Sistema, evitando que por exemplo **mamografia** seja autorizada como **ultrassonografia de mama**. Ocorrem também casos de agendamentos de especialidades pediátricas marcadas para adultos.

3 – Usuários encaminhados para o atendimento somente com a solicitação médica ou somente com a autorização de atendimento e sem solicitação médica.

3 – Os dois documentos são imprescindíveis para o atendimento do usuário, um não substitui o outro. A solicitação médica refere-se à conduta adotada pelo profissional com relação ao usuário e deve ser obrigatoriamente anexada na guia de autorização do atendimento (gerada pelo sistema). Inclusive essa

providência evita que ocorra engano nos procedimentos a serem realizados.

4 – Inúmeros cancelamentos devido ao não comparecimento do usuário ao exame e a consulta por impossibilidade de ser comunicado no prazo hábil.

4 – Insistir junto ao usuário para fornecer sempre um telefone para facilitar o contato, mesmo que seja de contato para avisá-lo sobre o agendamento. É muito importante adotarmos mecanismos para valorizar a garantia do acesso aos agendamentos.

5 - Estabelecimentos solicitando procedimentos fora do seu perfil, por exemplo, CAIC, PSC agendando procedimento para Adulto e UBSF/UBS solicitando APAC.

5 – É importante atentar para a correta utilização do sistema de acordo com a finalidade de cada estabelecimento, caso contrário isso acarretará a recusa da autorização do procedimento, inviabilizando o atendimento ao usuário. Vale lembrar que APAC contempla a solicitação de um procedimento de Alta complexidade e que não está no perfil de unidades de atenção básica.

6 – Não atendimento do paciente na data agendada devido a ausência do médico ou de outras ocorrências na unidade executante.

6 – Após o agendamento, no caso de não haver atendimento, em nenhuma hipótese o usuário deve retornar ao local de origem para **reagendar** seu atendimento, a responsabilidade para resolver esse problema é do estabelecimento executante, essa informação está disponível no Regulamento Operacional do SISREG (pág.10)

7 – Muitos cancelamentos originados por Exames solicitados para o mesmo usuário e marcados para o mesmo dia, no mesmo horário e em locais diferentes.

7 – O operador deverá atentar para essas situações e, por exemplo, não agendar para o mesmo dia um exame de laboratório num local e um exame de imagem no mesmo horário, noutro local, inviabilizando essa vaga, assim como também o atendimento do usuário, além de aumentar a estatística de cancelamentos.

8 – Cancelamentos originados pela impossibilidade do usuário realizar um exame por desconhecer o preparo. Inutilizando vaga,

8 – Além de anexar a solicitação do exame na Guia de Autorização do procedimento, o responsável pelo atendimento ao usuário deve sempre explicar sobre

retardando o atendimento ao usuário, resultando uma demanda paralela no sistema (reagendamentos).

o cumprimento do preparo necessário, lendo e/ ou prestando as devidas informações, contribuindo assim para a correta finalização do procedimento, possibilitando com isso o aproveitamento satisfatório desta vaga.

9 – Impossibilidade na marcação de Exames de Laboratórios, devido a solicitação de vários grupos na mesma guia, por exemplo, exame de sorologia, junto com hormônio.

9 – Como acontecia antes do funcionamento do SISREG essa solicitação deve ser desmembrada, pois pode ocorrer de um exame não ser realizado pelo mesmo prestador e isso acarretará a negativa da autorização.

10- Atendimento do usuário em local muito distante de sua residência. Gerando perda de atendimento e cancelamento para possibilitar o reagendamento.

10 – Ao optar pelo Estabelecimento que executará o procedimento, o operador deve sempre procurar o que está mais próximo possível do local de residência do usuário, evitando a perda do atendimento pela impossibilidade de deslocamento.

Além dessas sugestões acima, o Complexo Regulador tem disponível para apoiar todos os Estabelecimentos da rede, os seguintes serviços:

- Suporte on line, onde acessando o site www.saude.am.gov.br/regulacao é possível conversar virtualmente para expor a situação ou o problema e obter respostas em tempo real, otimizando o tempo e evitando repetidas tentativas de contato telefônico e/ou demora no retorno de e-mail;
- Comunicação através do e-mail sisreg.suporte@saude.am.gov.br;
- Contatos, no horário comercial, através dos telefones 3236-5780/ 3236-8222 e 3236- 8737(Fone/ Fax).

Atenciosamente,

Maria Artemisa Barbosa
Coordenadora do Complexo Regulador
do Estado do Amazonas

ORIGINAL ASSINADO PELA COORDENADORA E ENCAMINHADO CÓPIA VIA E-MAIL PARA TODOS OS ESTABELECIMENTOS DA REDE DO SUS E PARA A SEA/CAPITAL.