



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COMPLEXO ESTADUAL DE REGULAÇÃO
ATRIBUIÇÕES POR ÁREA TÉCNICA



MARÇO/2013



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

ANTÔNIO CARLOS DOS SANTOS FIGUEIRA

Secretário Estadual de Saúde

ADELAIDE CALDAS CABRAL

Secretária Executiva de Regulação em Saúde

ANA LÚCIA DA HORA E SÁ

Diretora Geral de Fluxos Assistenciais

THIAGO CEZAR R. AZEVEDO

Gestor de Central de Regulação Macrorregional

VANESSA SANTOS SÁ

Gestora de Central de Regulação Macrorregional

CLAUDENI BRITO DE SOUZA LEÃO

Gerente da Central de Regulação Hospitalar

ANA CRISTINA REIS

Gerente da Central de Regulação Ambulatorial

NOEMY GOMES

Gerente da Central de Transplantes

RITA DE CÁSSIA F. RABELLO

Coordenadora da Central de Regulação Hospitalar

FABIANA MANSO

Coordenadora das Centrais de Regulação

RENATA CABRAL

Coordenadora da Central de Regulação Ambulatorial



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

APRESENTAÇÃO

A publicação do Decreto nº 37.549 de 30 de novembro de 2011, que instituiu novos cargos Coordenação de Planejamento e Regulação, Coordenação de Centrais de Regulação e Gestor de Central de Regulação Macrorregional, gerou a necessidade de definição das atribuições, de cada pessoa envolvida direta ou indiretamente no processo regulatório do Estado de Pernambuco.

A partir daí, considerando a importância de esclarecermos o papel de cada um nesse processo e consequentemente dirimir as dúvidas que surgiram, solicitamos a equipe gestora vinculada a esta diretoria, que descrevesse um regimento baseado no cotidiano de cada área técnica, tendo o cuidado para que não houvesse superposição de atribuições.

Concluída essa etapa, nos reunimos para analisar o material elaborado e definir a versão final e os encaminhamentos que deveriam ser dados. Consolidamos as informações, e no momento, encaminho a Secretaria Executiva de Regulação em Saúde, para divulgação especialmente às GERES através da Secretaria Executiva de Coordenação Geral.

Ressalto a importante participação de todas as Gerências, da Coordenação das Centrais de Regulação e dos Gestores das Centrais de Regulação das Macrorregionais.

Atenciosamente,

Recife, março de 2013.

Ana Lúcia da Hora e Sá
Diretora Geral de Fluxos Assistenciais



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

ÍNDICE

	PÁGINAS
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS-----	05
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR -----	06
GESTOR DE CENTRAL DE REG. MACRORREGIONAL-----	07
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO HOSPITALAR -----	08
COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO HOSPITALAR-----	09
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL-----	10
COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL-----	11
COORDENAÇÃO DE TFD-----	12
GERÊNCIA DA CENTRAL DE TRANSPLANTES-----	13
COORD. DE TRANSP. DE ÓRGÃOS SÓLIDOS E TECIDOS-----	14
COORD. DE CAPTAÇÃO E DISTRIB. DE ÓRGÃOS E TECIDOS---	15
COORD. DE DESCENTRALIZAÇÃO DOS TRANSPLANTES-----	16
COORDENAÇÃO DAS CENTRAIS DE REGULAÇÃO -----	17
COORD. DE PLANEJ. E REGULAÇÃO REGIONAL-----	18
CHEFIA DE PLANTÃO -----	19
MÉDICO REGULADOR -----	20
ENFERMEIRO REGULADOR -----	21
SUPERVISOR MÉDICO -----	22
SUPERVISOR DO CALL CENTER -----	23
OPERADOR/TELEDIGIFONISTA -----	24
COORDENADOR DE SUPORTE DE SISTEMA -----	25
TÉCNICO DE SUPORTE -----	26
COORDENADOR DE CALL CENTER -----	27
APOIO ADMINISTRATIVO -----	28



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS (DGFA)

- Formular a Política Estadual de Regulação Assistencial, considerando necessidade, demanda e oferta de ações e serviços de saúde, desenvolvidas pela Secretaria Estadual de Saúde;
- Acompanhar e avaliar as ações de regulação assistencial no âmbito estadual;
- Estabelecer normas e padrões para funcionamento das Centrais de Regulação;
- Definir indicadores de desempenho;
- Discutir, no Colegiado Estadual de Regulação, quando implantado, os processos regulatórios com os Gestores das Centrais Macrorregionais, das Centrais Interestaduais e Superintendência do Complexo Regulador (SCR), para agilizar e aprimorar os fluxos;
- Definir encaminhamentos baseados nos pareceres emitidos pela SCR, divulgando para cumprimento pelos atores envolvidos;
- Participar de seminários, palestras, reuniões externas e outros eventos inerentes, direta ou indiretamente ao serviço de regulação, quando designado pela Secretaria Executiva de Regulação em Saúde (SERS);
- Autorizar utilização de transporte aéreo para remoção de pacientes e captação de órgãos.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR (SCR)

- Representar a Diretoria Geral de Fluxo Assistencial (DGFA), quando designado pela DGFA e/ou SERS;
- Participar das reuniões do Colegiado Estadual de Regulação, quando implantado;
- Cumprir e fazer cumprir o regimento interno e as normas operacionais do Complexo Regulador;
- Monitorar os indicadores de desempenho definidos pela DGFA;
- Emitir parecer em relação aos relatórios recebidos dos Gestores das Centrais Macrorregionais, encaminhando para definição da DGFA, com retorno aos citados Gestores, para conhecimento e execução das ações a serem desenvolvidas;
- Analisar e definir fluxos de acesso dos pacientes aos serviços de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS;
- Fomentar e viabilizar a educação permanente dos recursos humanos envolvidos no processo de regulação;
- Autorizar utilização de transporte aéreo para remoção de pacientes e captação de órgãos, quando designado pela DGFA.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

GESTOR DE CENTRAL DE REGULAÇÃO MACRORREGIONAL (GM)

- Representar a Superintendência do Complexo Regulador (SCR), quando necessário;
- Apoiar tecnicamente as Gerências do Complexo Regulador, as Coordenações de Planejamento e Regulação Regionais e as Coordenações das Centrais de Regulação;
- Participar das reuniões do Colegiado Estadual de Regulação, quando implantado;
- Articular com a rede de saúde visando à melhoria dos processos regulatórios;
- Reorientar as práticas e ações, visando dar agilidade ao processo regulatório, quando necessário;
- Propor fluxos de acesso dos pacientes aos serviços de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS e divulgar, após definição da SCR;
- Discutir os processos regulatórios com as outras Centrais Macrorregionais e Centrais Interestaduais, para agilizar as ações regulatórias, quando necessário;
- Orientar os municípios na implantação das centrais de regulação municipais e regionais, em parceria com as Coordenações de Planejamento e Regulação Regionais e Coordenações das Centrais de Regulação, quando solicitado;
- Definir e validar, em conjunto com a Diretoria Geral de Atenção à Saúde e área técnica envolvida, os protocolos de acesso para as unidades reguladas;
- Analisar e encaminhar para a SCR os relatórios emitidos pelas Gerências e Coordenações do Complexo Regulador;
- Participar do processo seletivo de Médicos Reguladores e Chefes de Plantão.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO HOSPITALAR (GRH)

- Administrar a Central de Regulação Hospitalar Macrorregional, de acordo com as normas estabelecidas pela DGFA e proporcionar condições adequadas de trabalho à equipe (ambiente, equipamentos, sistemas de telefonia, etc.);
- Identificar fatores facilitadores ou de entrave ao processo de regulação no âmbito hospitalar;
- Aprimorar as ações de controle sobre os prestadores;
- Elaborar relatórios administrativos e encaminhar ao respectivo Gestor da Central Macrorregional;
- Participar das discussões dos processos regulatórios, em conjunto com a Gestão da Central Macrorregional, a Coordenação Hospitalar da Central de Regulação Macrorregional e Coordenação das Centrais de Regulação;
- Monitorar a implantação e funcionamento dos sistemas de informação utilizados para regulação de leitos;
 - Propor e promover a formação de recursos humanos da área administrativa para atuar Central de Regulação Hospitalar Macrorregional;
 - Gerenciar recursos humanos da Central de Regulação Hospitalar Macrorregional.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO HOSPITALAR (CRH)

- Subsidiar a contratualização de serviços especializados em áreas de estrangulamento na rede de saúde;
- Monitorar a oferta de leitos disponíveis para internamento no SUS/PE;
- Promover supervisão rotineira dos serviços e em situações de urgência;
- Monitorar a atuação dos Núcleos Internos de Regulação (NIR), subsidiando as ações do GM;
- Definir, elaborar e avaliar, juntamente com o Gestor da Central de Regulação Macrorregional, as rotinas operacionais internas;
- Elaborar e monitorar as escalas de férias e de trabalho de Médicos Reguladores, Enfermeiros Reguladores, Chefes de Plantão e Supervisores Hospitalar;
- Tomar conhecimento de ocorrências médicas, atuando com resoluções técnicas e/ou articulando-se para encaminhamento junto ao Gestor Macrorregional;
- Elaborar, com o Gestor Macrorregional, planos de contingência para atuação da Central em situações atípicas;
- Acompanhar a utilização dos protocolos de regulação pelos médicos reguladores;
- Elaborar relatórios trimestrais que apresentem, sinteticamente, os avanços, as dificuldades, os comentários e as recomendações;
- Promover reciclagem da equipe técnica de profissionais da Central de Regulação da Macrorregional;
- Promover reuniões mensais com a equipe, para discussão de casos, visando o planejamento e reorientação das ações da regulação assistencial;
- Participar dos Grupos de Trabalhos/Câmaras Técnicas instituídos pela Secretaria Estadual de Saúde.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL (GRAMB)

- Participar das discussões dos processos regulatórios, em conjunto com os Gestores das Centrais Macrorregionais, a Coordenação de Regulação e Planejamento Regional, a Coordenação das Centrais Regionais de Regulação e Coordenação das Centrais de Regulação;
- Implantar e monitorar o desempenho das Centrais Regionais de Regulação, de acordo e as normas consensuadas com a DGFA;
- Monitorar a implantação e funcionamento dos sistemas de informação nas Centrais Regionais de Regulação;
- Ser campo observatório da capacidade instalada de ambulatórios especializados da rede estadual de saúde e sua utilização, com base na PPI e outros instrumentos regulatórios de organização da rede, identificando a necessidade de ampliação ou adequação da oferta;
- Aprimorar as ações de controle desenvolvidas pelas Centrais Regionais de Regulação sobre os prestadores;
- Identificar fatores facilitadores ou de entrave ao processo de regulação no âmbito regional;
- Propor e promover a formação de recursos humanos para atuar nas Centrais Regionais de Regulação;
- Construir e monitorar trimestramente indicadores para o acompanhamento do funcionamento da rede, no que concerne a regulação ambulatorial, fluxos assistenciais, referência e contra-referência, gestão de cotas e fila de espera;
- Gerenciar os processos de trabalho inerentes a Central de Regulação Ambulatorial.
- Participar dos Grupos de Trabalhos/Câmaras Técnicas instituídos pela Secretaria Estadual de Saúde.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL (CRA)

- Subsidiar a contratualização de serviços especializados em áreas de estrangulamento na rede de saúde;
- Monitorar a oferta de procedimento ambulatorial de média complexidade especializada e alta complexidade, disponíveis no SUS/PE;
- Realizar visita técnica rotineira nos serviços e em situações de urgência;
- Apoiar tecnicamente as Centrais Regionais de Regulação, subsidiando as ações do Gestor Municipal, em conjunto com **os Gestores das Centrais Macrorregionais**, a Coordenação de Regulação e Planejamento Regional, e Coordenação das Centrais de Regulação;
- Elaborar e monitorar as escalas de férias e de trabalho dos Médicos Reguladores vinculados a GRAMB;
- Tomar conhecimento de ocorrências, atuando com resoluções técnicas e/ou articulando-se para encaminhamento junto Gerência de Regulação Ambulatorial;
- Elaborar em conjunto com a Gerência de Regulação Ambulatorial planos de contingência para atuação em situações atípicas;
- Acompanhar a confecção e utilização dos protocolos de regulação pelos médicos reguladores;
- Elaborar relatórios trimestrais que apresentem, sinteticamente, os avanços, as dificuldades, os comentários e as recomendações;
- Promover reciclagem da equipe técnica de profissionais da Central de Regulação da Ambulatorial;
- Participar dos Grupos de Trabalhos/Câmaras Técnicas instituídos pela Secretaria Estadual de Saúde.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DE TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO (CTFD)

- Estruturar, coordenar e monitorar as ações do tratamento fora do domicílio interestadual e municipal;
- Acompanhar e apoiar o funcionamento da CNRAC/PE;
- Elaborar relatórios sistemáticos referentes ao processo regulatório ambulatorial SADT de média e alta complexidade, e do tratamento fora do domicílio;
- Subsidiar as ações da GRAMB para o acompanhamento da capacidade instalada ambulatorial para consultas, disponíveis no SUS/PE;
- Regular as marcações de consultas ambulatoriais especializadas da rede estadual, de acordo com a PPI ou outro instrumento regulatório que venha a substituí-la ou fortalecê-la, avaliando a capacidade das mesmas para o tratamento fora do domicílio, de acordo com as informações recebidas;
- Regular a entrada e saída de pacientes no sistema, para a realização de exames e tratamento de média e alta complexidade, provenientes da rede ambulatorial.
- Acompanhar a confecção e utilização de manual e protocolos de regulação para TFD;
- Elaborar relatórios trimestrais que apresentem, sinteticamente, os avanços, as dificuldades, os comentários e as recomendações;
- Subsidiar as ações GRAMB para a implantação das centrais de TFD regionais, dentro das centrais de regulação regionais;
- Participar dos Grupos de Trabalhos/Câmaras Técnicas instituídos pela Secretaria Estadual de Saúde, no âmbito do TFD;
- Promover reciclagem da equipe técnica de profissionais da Central de Regulação da Ambulatorial;



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

GERÊNCIA DA CENTRAL DE TRANSPLANTES (GCT)

- Elaborar a Política de Transplantes do Estado de Pernambuco;
- Planejar, coordenar, avaliar e controlar o processo de doação-transplante de órgãos e tecidos.
- Acompanhar os resultados dos transplantes realizados no estado;
- Realizar intermediação com o Sistema Nacional de Transplantes (SNT)/Ministério da Saúde.
- Viabilizar o acesso de pacientes à lista única;
- Avaliação de credenciamento/recredenciamento de estabelecimentos e equipes médicas transplantadoras encaminhando ao SNT para autorização;
- Realizar e monitorizar o planejamento estratégico da CTPE;
- Estimular a troca de experiências e de informações entre as áreas institucionais, objetivando o aprimoramento de processo decisório e a atualização de conhecimentos técnicos;
- Deliberar, em conjunto com as Coordenadorias da CNCDO PE, sobre os casos omissos ao Regimento de Cada Câmara Técnica de Órgão / Tecido, informando aos membros destas da decisão;
- Analisar e apresentar proposta com referência à gestão de recursos para implementar procedimentos;
- Acompanhar as atividades das Coordenadorias Setoriais;



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DE TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS SÓLIDOS E TECIDOS (CTOST)

- Manter contato com as equipes transplantadoras e demais profissionais de saúde para cumprimento dos preceitos éticos, técnicos e legais, nas questões relacionadas à doação-transplante de órgãos e tecidos;
- Gerenciar o cadastro de receptores de órgãos e tecidos do Estado na Lista Única;
- Viabilizar e autorizar em conjunto com o Ministério Público a realização de transplantes de órgãos sólidos intervivos entre aparentados e não aparentados;
- Gerenciar os registros realizados pelos centros transplantadores quanto à atualização da lista de espera por um órgão ou tecido e aos transplantes ocorridos no Estado;
- Acompanhar os status dos pacientes transplantados e avaliar os resultados;
- Traçar estratégias objetivando aumentar as doações de órgãos e tecidos, reduzindo o tempo de espera em lista;
- Elaborar relatórios de acompanhamento das ações e resultados referentes ao processo doação-transplante;
- Participar da educação permanente através de palestras, oficinas e campanhas de esclarecimentos sobre o tema para os servidores e profissionais das instituições de saúde;
- Acompanhar e orientar tecnicamente na condução do andamento das notificações de morte encefálica de potenciais doadores (PD) de órgãos e tecidos, incluindo o diagnóstico da morte, manutenção do PD, abordagem familiar, captação e distribuição dos órgãos e tecidos doados;
- Informar, acompanhar e supervisionar as equipes de captação e transplantes, bancos de olhos, clínicas de diálise e laboratórios de HLA;
- Participar da política estadual de medicamentos excepcionais relacionados a transplantes junto à gerência farmacêutica do estado;
- Acompanhar as ofertas de órgãos e tecidos de outros estados da federação;
- Participar do núcleo gestor para o planejamento estratégico da Central de Transplantes e definição das metas e prioridades;
- Autorizar formalmente todos os transplantes na condição de situação especial e priorização como previsto nas portarias do SNT, após análise e aprovação das Câmaras Técnicas estaduais correspondentes.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORD. DE CAPTAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS (CCDOT)

- Acompanhar a captação de órgãos e tecidos, em todas as etapas do processo;
- Manter atualizados os registros no SIG – Sistema Informatizado de Gerenciamento, visando disponibilizar informações à Secretaria de Saúde do Estado, Ministério da Saúde, Ministério Público e outros órgãos públicos, em atendimento às exigências legais;
- Manter atualizado o registro interno das notificações de ME, inclusive as não conclusões de ME, que não são alimentadas no SIG;
- Elaborar planos de ação e estabelecer estratégias de atuação para captação de órgãos, no âmbito do Estado de Pernambuco, em cumprimento às disposições legais e às orientações normativas emanadas do Ministério da Saúde e da Secretaria de Saúde do Estado;
- Estudar e apresentar soluções viáveis para condutas cuja complexidade extrapole as normas e procedimentos já estabelecidos;
- Coordenar as equipes de plantonistas envolvidos diretamente no processo de doação e distribuição, com elaboração de escala mensal;
- Coordenar a logística de doação, captação, distribuição de órgãos e tecidos;
- Supervisionar equipe de plantonistas para acompanhar presencialmente os casos notificados de Potencial Doador – PD nos hospitais, assessorando os profissionais de saúde sobre o diagnóstico da morte encefálica, manutenção do PD, abordagem familiar e captação;
- Elaborar e atualizar instruções de serviço, normas, manuais de rotinas e procedimentos operacionais padronizados, objetivando o aperfeiçoamento do Sistema de Transplantes do Estado de Pernambuco;
- Elaborar relatórios parciais e finais sobre as atividades da captação de órgãos no respectivo exercício;
- Traçar estratégias objetivando aumentar as doações de órgãos e tecidos, reduzindo o tempo de espera dos pacientes em lista;
- Participar do núcleo gestor para o planejamento estratégico da Central de Transplantes e definição das metas e prioridades.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENADAÇÃO DE DESCENTRALIZAÇÃO DOS TRANSPLANTES (CDT)

- Apoiar e supervisionar as Comissões Intra-Hospitalares de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT, no que se refere ao diagnóstico de morte encefálica e todo o processo de doação de órgãos e tecidos;
- Apoiar e supervisionar as Organizações de Procura de Órgãos – OPO, no que se refere ao diagnóstico de morte encefálica e à doação de órgãos e tecidos;
- Implementar, estimular e acompanhar as atividades das CIHDOTT e OPO;
- Participar do núcleo gestor para o planejamento estratégico da Central de Transplantes e definição das metas e prioridades;
- Acompanhar e elaborar relatórios mensais de atuação das CIHDOTT e OPO do Estado;
- Emitir relatórios consolidados a partir dos dados descentralizados mensais das macrorregionais;
- Participar de campanhas de sensibilização para a doação de órgãos e tecidos;
- Apresentar relatórios de acompanhamento das OPO's ao núcleo gestor da CNCDO PE;
- Realizar reuniões bimestrais de acompanhamento com as OPO e CIHDOTT;
- Realizar visitas sistemáticas aos hospitais notificadores;
- Apoiar a educação continuada referente ao processo notificação/ doação/ transplante para profissionais de saúde;
- Realizar visitas sistemáticas e acompanhamento das macrorregionais de Caruaru e Petrolina;
- Organizar cursos de formação de coordenadores intra-hospitalares de transplantes;
- Articular a instituição e implementação de CIHDOTT's e OPO's no âmbito estadual.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DAS CENTRAIS DE REGULAÇÃO (CCR)

- Monitorar utilização de recursos financeiros repassados pelo Ministério da Saúde (MS), através de convênios, destinados à implementação do Complexo Regulador;
- Assessorar tecnicamente os municípios na implantação e implementação das Centrais Municipais e Regionais de Regulação, para a aquisição de equipamentos, mobiliário, etc.;
- Viabilizar a implantação e implementação de Núcleos Internos de Regulação nos hospitais, através da aquisição de equipamentos, mobiliário, etc.;
- Atender demandas dos Gestores das Centrais de Regulação Macrorregionais;
- Desenvolver ações conjuntas com os Coordenadores de Planejamento e Regulação Regionais;
- Subsidiar a gestão na tomada de decisões através de relatórios gerenciais e informações das Centrais Regionais de Regulação, que orientem o planejamento das práticas e das ações, visando à melhoria da qualidade da regulação assistencial.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO REGIONAL (CPRR)

- Apoiar os gestores municipais na estruturação das Centrais Municipais e Regionais de Regulação nos municípios de abrangência da Região sob sua coordenação;
- Participar das discussões dos processos regulatórios no âmbito da Regional de Saúde sob sua coordenação, em conjunto com a Central Regional de Regulação e o Gestor da Central Macrorregional;
- Desenvolver ações conjuntas com o Coordenador da Central Regional de Regulação e com o Gestor da Central de Regulação Macrorregional;



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

CHEFIA DE PLANTÃO (CP)

- Gerenciar o plantão e acompanhar a dinâmica do processo de regulação;
- Encaminhar para a Coordenação da Central as intercorrências e ações resolutivas ocorridas no plantão;
- Gerenciar escala de repouso dos plantonistas, de forma a evitar prejuízo ao andamento do serviço;
- Ter completo domínio do processo de Regulação Médica, tendo como base conhecimento da rede, as normas, diretrizes e pactuações vigentes na SES/PE, mantendo-se sempre atualizado;
- Comunicar à CRH e/ou GM em tempo hábil, situações que mereçam atuação imediata, articulada e solidária;
- Participar de cursos da Educação Permanente, assim como das reuniões de rotinas e/ou extraordinárias convocadas pela Coordenação;
- Efetuar a passagem de plantão pessoalmente, registrando para o próximo plantonista, através do livro de passagem de plantão, todas as pendências e encaminhamentos necessários;
- Atuar sobre a demanda reprimida existente;
- Estabelecer contato com os chefes de plantão dos Estabelecimentos de Saúde;
- Definir estratégias para regulação de pacientes em situações de restrição/fechamento dos Estabelecimentos de Saúde;
- Orientar o enfermeiro regulador na execução de transferências inter-hospitalares e demandas judiciais.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

MÉDICO REGULADOR (MR)

- Utilizar o recurso “vaga zero”, conforme portaria, decidindo o destino do paciente baseado nas informações periodicamente atualizadas sobre as condições de atendimento nos serviços de urgência, exercendo as prerrogativas de sua autoridade para alocar os pacientes, comunicando sua decisão aos médicos assistentes das portas de urgência;
- Realizar tarefas definidas pelo Chefe de plantão;
- Informar ao Chefe de plantão as intercorrências ocorridas durante o plantão;
- Comunicar, por escrito, as trocas de plantão e períodos de afastamento para deliberação do Chefe de plantão junto a Coordenação, respeitando-se o estatuto do servidor ou regras contratuais;
- Utilizar os protocolos clínicos e de regulação;
- Regular a oferta de serviços de saúde, priorizando os atendimentos conforme o grau de complexidade, tanto os eletivas quanto os de urgência;
- Analisar e deliberar imediatamente sobre os problemas de acesso dos pacientes aos serviços de saúde, julgando e discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso;
- Contatar e discutir a indicação dos procedimentos, consultas ou internações solicitadas à Central, junto aos profissionais das unidades solicitantes;
- Participar de programas de capacitação, qualificação e habilitação da equipe de regulação, na perspectiva de educação permanente. A ausência não justificada será computada como falta;
- Incluir ou excluir pacientes nas listas de espera;
- Participar na elaboração e pactuação dos protocolos de acesso, quando convocados pela chefia imediata;
- Obedecer às normas técnicas vigentes na Central;
- Recorrer à chefia imediata em casos que fogem aos protocolos de acesso ou situações de crise no processo regulatório;
- Contactar e discutir regulações de pacientes com outras centrais de regulação, de acordo com as necessidades e ofertas de ambas as centrais;
- Monitorar a tela das solicitações pendente.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

ENFERMEIRO REGULADOR (ER)

- Coordenar o processo regulatório de remoções e transferências inter-hospitalares, terrestres e aéreas, de acordo com as orientações recebidas do Chefe de plantão;
- Solicitar autorização de remoção aérea a SCR ou DGFA;
- Receber os processos judiciais e dar encaminhamento, sob orientação do chefe de plantão;
- Manter atualizada a lista de espera para leitos de UTI e leitos de retaguarda;
- Auxiliar o médico regulador na liberação e ocupação de leitos de retaguarda e UTI dos estabelecimentos de saúde, de acordo com os protocolos de acesso aos serviços de saúde;
- Pesquisar diariamente vagas em UTI em todas as Unidades SUS do Estado e, quando necessário, em unidades da rede privada;
- Auxiliar o médico regulador na transferência de pacientes para leitos de UTI ou de enfermaria, informando o perfil dos leitos disponíveis;
- Manter a equipe da Central informada sobre a disponibilidade de leitos nas emergências, através do Núcleo Interno de Regulação, auxiliando e agilizando o processo regulatório;
- Obedecer às normas técnicas vigentes na Central;
- Recorrer ao chefe de plantão em casos que fogem aos protocolos de acesso ou situações de crise no processo regulatório.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

SUPERVISOR MÉDICO (SM)

- Verificar in loco nas Unidades de Saúde, condições de atendimento, ocupação de leitos e preenchimento de prontuários médicos (checar altas, procedimentos solicitados e realizados);
- Elaborar relatórios pós-supervisão com sugestões que acelerem a rotatividade de leitos.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

SUPERVISOR DO CALL CENTER (SCC)

- Coordenar, supervisionar e orientar os teledigifonistas no cumprimento das rotinas da Central, para que todas as atividades dos mesmos sejam feitas com eficiência e rapidez;
- Interar-se de todas as intercorrências do plantão, ao assumir o serviço, verificando livros de ocorrências;
- Trabalhar em parceria com o Chefe de plantão;
- Gerenciar a liberação dos teledigifonistas para o descanso, previsto na legislação, de forma que não haja prejuízos ao serviço;
- Motivar a equipe;
- Controlar hora extra, atrasos, faltas, atestados médico, trocas entre teledigifonistas;
- Checar diariamente, no início e fim do serviço, o funcionamento dos equipamentos em uso;
- Acompanhar as trocas de horários/turno dos operadores;
- Preenchimento e atualização, por escrito, durante o plantão as planilhas de todos os hospitais da grade e disponibilizar para os médicos reguladores;
- Receber ligações das unidades informando os plantões;
- Registrar em livro de ocorrências todas as informações referentes ao plantão;
- Zelar pela integridade dos equipamentos em uso e de toda a sua equipe, sendo responsabilizado por eventuais danos juntamente com o teledigifonista envolvido;
- Dar prosseguimento a eventuais planos de contingências no que diz respeito as suas competências e dos teledigifonista;
- Participar de reuniões de rotinas e/ou extraordinárias convocadas pela Gerência;
- Realizar monitoramento on-line dos atendimentos de seu turno, para ajustar a operação e em seguida a avaliação de desempenho e feedback;
- Obter as estatísticas de produtividade dos operadores, médicos e enfermeiras através de sistema que administra o DAC(Distribuidor Automático de Chamadas);
- Monitorar e agilizar os fluxos de ligações dos teledigifonistas ativos para que as informações cheguem o mais rápido a bancada médica.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

OPERADOR/TELEDIGIFONISTA

- Seguir as orientações do Supervisor quanto às atribuições e competências a serem respeitadas;
- Cuidar dos equipamentos em uso sendo o responsável pelos eventuais danos que possam ocorrer;
- Ocupar a sua PA previamente definida e evitar circulação desnecessária pela sala de regulação, saindo da mesma apenas com a ciência do supervisor;
- Primar pela humanização do atendimento;
- Ser bom ouvinte;
- Ser cortês;
- Zelar pelo bom funcionamento de seu equipamento e local de trabalho;
- Estar sempre atento às alterações no sistema, Em caso de dúvidas, recorrer ao supervisor.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENADOR DE SUPORTE DE SISTEMA (CSS)

- Estabelecer junto à Gerência de Regulação Hospitalar os parâmetros gerais para configuração da central e das unidades executantes e/ou solicitantes;
- Configurar sistema informatizado de regulação, tendo em vista às necessidades das unidades da rede, garantindo menores impactos possíveis nas rotinas já estabelecidas por estas;
- Estabelecer, juntamente com as áreas estratégicas, medidas de controle e monitoramento do sistema, munindo-as das informações necessárias às suas funções;
- Comunicar a Gerência quaisquer problemas observados quanto ao funcionamento dos sistemas informatizados de regulação, como também, as providências adotadas no suporte aos mesmos;
- Elaboração de relatórios para a equipe gestora da Central, envolvidas no processo de regulação, com objetivo de melhor monitoramento, controle e avaliação do processo regulatório;
- Monitoramento do funcionamento de toda infraestrutura e ambiente de TI (rede de internet, microcomputadores e softwares) da CRH-SES-PE;
- Realizar treinamentos autorizados pela Gerência de Regulação Hospitalar aos usuários dos sistemas e/ou aplicativos utilizados pela Central de Regulação Hospitalar - SES/PE;
- Atender aos diversos usuários (gestor, médicos reguladores, operadores) esclarecendo dúvidas sobre a usabilidade de sistemas e/ou aplicativos utilizados pela Central de Regulação Hospitalar - SES/PE.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

TÉCNICO DE SUPORTE (TS)

- Desenvolver e implantar sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos mesmos, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos;
- Administrar ambiente informatizado;
- Prestar suporte técnico aos usuários dos aplicativos utilizados na Central de Regulação Hospitalar e Ambulatorial;
- Ministrando treinamentos;
- Elaborar documentação técnica;
- Oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisas de tecnologias em informática.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

COORDENADOR DE CALL CENTER (CCC)

- Coordenar, supervisionar e orientar os supervisores no cumprimento das rotinas da Central, para que todas as atividades dos mesmos sejam feitas com eficiência e rapidez;
- Interar-se de todas as intercorrências do plantão;
- Realizar reuniões eventuais com supervisão e operadores;
- Realizar feedback com operadores e supervisores;
- Fechamento de ponto mensal dos colaboradores terceirizados;
- Elaboração, monitoração e atualização de diversos formulários e relatórios através de Software e aplicativos pertencentes à Secretaria Estadual de Saúde Pernambuco para execução das atividades, exercidas e com o devido suporte técnico operacional a todos os funcionários que estiverem de plantão no momento da operação;
- Coordenar a efetivação de todos os relatórios extraídos dos sistemas: REGMED e DIGÍTRO;
- Manter reservas de aparelhos telefônicos e fones de cabeça, para emergências;
- Registrar as ocorrências e tomar providências corretivas, quando ocorrer problemas quanto aos atendimentos;
- Acompanhar os índices, identificar as situações negativas, registrar e oferecer soluções para atingir a qualidade total dos serviços;
- Observar para que seja mantido o ambiente físico do Call Center, limpo e em perfeito funcionamento;
- Manter o Banco de Dados dos profissionais atualizado, e emitir as Folhas de Frequência;
- Exercitar a ligação entre a SES e a Contratada, para assuntos de gestão do contrato;
- Verificar diariamente a caixa da Central Telefônica- backups;
- Acionar providências técnicas, relativas aos equipamentos, sistemas e linhas;
- Manter controles diversos tais como: atestados médicos, faltas, atrasos e outros.



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE FLUXOS ASSISTENCIAIS

APOIO ADMINISTRATIVO (AD)

Receber os fax/e-mail e planilhas de leitos das unidades, organizar e redirecionar para o setor competente;

- Trabalhar em parceria com o Chefe de Plantão (Médico);
- Elaborar e atualizar formulários para execução das atividades;
- Registrar em livro de ocorrências (REGMED) todas as informações referentes ao plantão;
- Realização de todos os relatórios extraídos dos sistemas de regulação e telefonia;
- Configuração de cadastros nos sistemas de regulação;
- Bloqueio e Desbloqueio de leitos;
- Reverter pacientes para as listas de espera;
- Dar suporte aos diversos usuários (gestor, médicos e enfermeiras);
- Comunicar a Gerência todo problema que venha impedir o andamento do processo de trabalho da Central;