

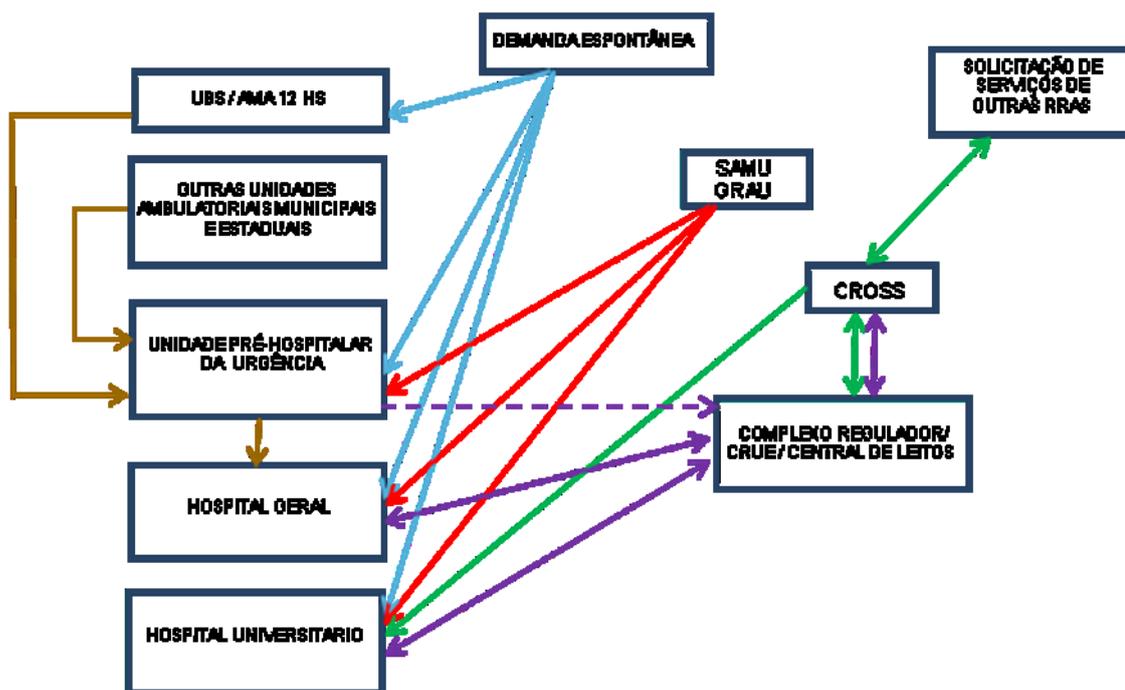
DIRETRIZES PARA REGULAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – RRAS 6
(ANEXO I)

A regulação do acesso aos recursos de urgência e emergência no Município de São Paulo será realizada envolvendo a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e a Secretaria de Estado da Saúde (SES), por intermédio das Centrais de Urgências e Emergências do Complexo Regulador Municipal (CRUE) da SMS, e a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), as quais atuarão de forma articulada e integrada.

Os processos relacionados ao acesso às urgências e emergências serão acompanhados nos espaços já constituídos pela Coordenação Municipal de Regulação Assistencial, pela Coordenação do Sistema Municipal de Atenção às Urgências e Emergências (COMURGE), ambas por parte da SMS, pelo Grupo Técnico de Regulação da Coordenadoria de Regiões de Saúde, pela CROSS, vinculados à SES-SP, bem como o Grupo Condutor Regional da Rede de Urgência e Emergência (RUE) e Grupo Condutor de Urgências Bipartite do Estado de São Paulo.

O objetivo da Regulação de Urgência e Emergência é garantir o acesso de usuários em situação de urgência quando atendidos em um estabelecimento de saúde onde a capacidade resolutive seja insuficiente para atendimento integral e oportuno.

FLUXO DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS - RRAS 6



OPERACIONALIZAÇÃO DA REGULAÇÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

1. Pré Hospitalar Móvel – SAMU e GRAU

Considera-se como atenção Pré-hospitalar móvel o atendimento que procura chegar precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravamento à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática ou psiquiátrica), que possa levar a sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, sendo necessário, portanto, prestar-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde.

A atenção Pré-hospitalar móvel no Município de São Paulo é realizada pelos serviços SAMU 192 e o GRAU 193, atuando de forma complementar. O SAMU 192 do Município de São Paulo é responsável por todas as naturezas de agravos citadas acima, sendo sua Central de Regulação de abrangência municipal, e o Resgate/GRAU 193, responsável por todas as naturezas traumáticas e clínica na excepcionalidade conforme Decreto nº 58931, de 04 de março de 2013, e possui uma Central de Regulação de âmbito metropolitano. Cada serviço possui suas diretrizes operacionais e comando individualizados.

Ambas as Centrais utilizam atualmente o módulo de regulação Pré-Hospitalar do Sistema Informatizado de Regulação da CROSS da SES-SP, como instrumento norteador do processo de regulação e encaminhamento de suas demandas.

O objetivo é proporcionar ações dinâmicas, executadas de forma equânime, ordenada, oportuna e racional, permitindo o processo de regulação do acesso às urgências pré-hospitalares de forma ajustada à oferta assistencial disponível.

Módulo de Regulação Pré-Hospitalar de Urgência

O “Módulo de Regulação Pré-hospitalar” é parte integrante do “Portal CROSS”, sendo este uma ferramenta de auxílio aos Gestores Municipal e Estadual representados pelos médicos reguladores para a tomada de decisões de regulação do acesso às urgências e emergências no Município de São Paulo.

Trata-se de instrumento dinâmico de interface entre os componentes da RUE – RASS 6. O cadastramento prévio das informações para o Portal relativas aos

recursos humanos (profissionais por especialidade) e aos **recursos estruturais** (equipamentos e serviços) é de total responsabilidade dos gestores municipal e estadual.

As informações da situação operacional das portas de entrada em cada Unidade são de responsabilidade da gerência local de cada Instituição, com responsabilidade delegada pelo Diretor da mesma, podendo ser obtidas e visualizadas em tempo real.

O encaminhamento das informações será realizado via Sistema Informatizado de Regulação da CROSS da SES-SP, por meio de login e senha específica, devendo ocorrer de forma obrigatória na primeira hora de cada plantão ou quando das atualizações que se fizerem necessárias. A representação da situação operacional descrita é dada no Módulo Pré-hospitalar do Portal do Sistema Informatizado de Regulação da CROSS.

O Módulo pré-hospitalar do Sistema Informatizado de Regulação da CROSS **não é o instrumento de registro ou informação de superlotação.** Tal situação, quando ocorrer, deverá ser notificada pelo Diretor Técnico da Unidade ou pessoa por ele designado por meio de notificação formal ou ainda, na ausência deste, pelo responsável do Núcleo Interno de Regulação (NIR), direcionando ao Gestor hierárquico superior, que comunicará formalmente às Centrais de Regulação a situação de fato e as providências a serem adotadas.

Com a finalidade de tornar o Módulo Pré-hospitalar efetivamente operacional para o sistema de urgências e emergências, cada Instituição de Saúde integrante deverá informar a quantidade prevista e existente dos profissionais por especialidade (**recursos humanos**) e a quantidade prevista e existente de *equipamentos e serviços* (**recursos estruturais**). *Serão reportados os seguintes recursos estruturais: Rx, TC e endoscopia.*

A codificação abaixo sinalizada representará a disponibilidade de recursos estruturais, de acordo com a situação reportada:

	Disponível
	Não disponível
	Não existe o recurso
Em branco	Campo não atualizado

A codificação abaixo sinalizada representará a disponibilidade de recursos humanos, de acordo com a situação reportada:

	RH 100 %
	RH 50-99 %
	RH até 49 %
	RH 0
	Não existe o recurso
Em branco	Campo não atualizado

O setor de Monitoramento Hospitalar da CROSS acompanha diariamente, via portal e contato telefônico, a atualização deste Módulo. Em casos de indisponibilidade de recurso ou especialista, por quarenta e oito horas ou mais, o Gestor municipal ou estadual, de acordo com a vinculação da unidade, será comunicado pela equipe médica do Monitoramento Hospitalar da CROSS, para as devidas justificativas/explicações.

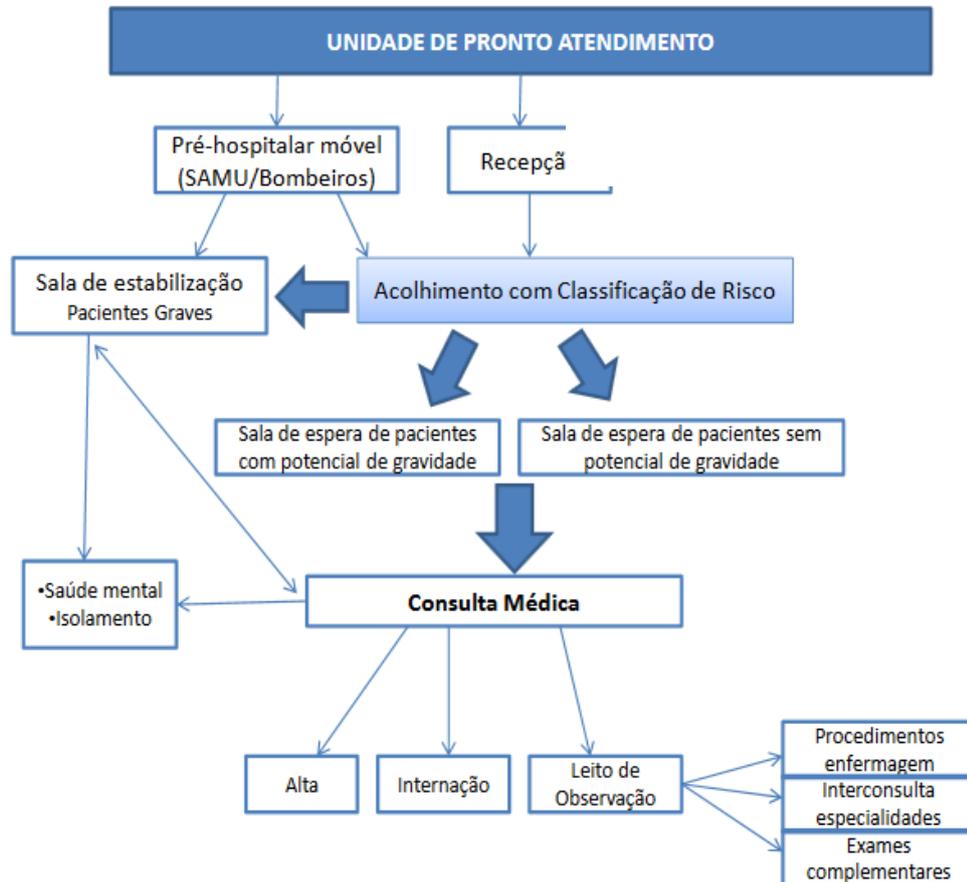
Mesmo considerando as situações de alta demanda aos serviços hospitalares não há, dentro de quaisquer normativas, diretrizes ou Portarias o “fechamento seletivo das portas de emergências” para o encaminhamento Pré-hospitalar. As Centrais de Regulação têm dever de garantir o acesso responsável, equânime e hierarquizado a todos os componentes da rede de urgência e emergência.

Há de se considerar que as unidades de resgate Pré-hospitalar móvel tanto do SAMU 192, quanto do GRAU 193 são tripuladas, em sua maioria, por profissionais não médicos. Desta forma, muitas vezes o primeiro recurso a ser obtido no processo de atenção Pré-hospitalar é justamente a avaliação médica.

O fluxo de encaminhamento às portas hospitalares deve atender as diretrizes da Resolução CFM nº 2077/2014. Considerando-se as diretrizes da RUE, todos os pacientes deverão ser acolhidos com classificação de risco, e os casos de maior gravidade clínica deverão ter acesso às portas hospitalares pela sala de emergência.

A equipe do atendimento Pré-hospitalar móvel de urgência e emergência, ao chegar à unidade de referência com o paciente, deve passar todas as informações clínicas do mesmo, bem como o boletim de atendimento, por escrito, ao médico (no caso de paciente grave na sala de reanimação) ou ao enfermeiro (no caso de

pacientes com agravo de menor complexidade), para serem classificados no setor de acolhimento com classificação de risco, conforme fluxo descrito:



Para garantir a mais eficiente transição hospitalar das equipes do Pré-hospitalar móvel, a liberação das mesmas deverá ocorrer tão logo for concluída a classificação de risco.

Após o acolhimento com classificação de risco, não é função das equipes do Pré-hospitalar móvel executar quaisquer cuidados ao paciente, sendo estes de responsabilidade da unidade de referência.

A “retenção da maca” deverá ser circunstanciada e vinculada, exclusivamente, à assistência do paciente encaminhado. Mediante “Termo de Responsabilidade por Retenção de Bem Público”, deverá ser identificado o nome do responsável da unidade, horário de entrada e horário de liberação do equipamento; estas informações deverão ser reportadas às respectivas centrais de regulação.

2. Pré Hospitalar Fixo

A elaboração da grade de Urgência do Pré-Hospitalar Fixo contempla todas as Unidades de saúde não hospitalares situadas no município de São Paulo, porta de entrada espontânea, de forma direta, precedida de comunicação.

Compete a estes serviços, de acordo com seu nível de resolubilidade na atenção urgente, atender todos os casos até o esgotamento de seus recursos, para só então referenciar para outro(s) serviço(s) que compõe a sua grade de Referência do Pré-Hospitalar Fixo (em anexo).

Unidades fixas pré-hospitalares possuem referência direta, conforme a grade pré-hospitalar pactuada. No entanto, a CRUE receberá as solicitações de UTI dessas unidades, assim como na excepcionalidade, acolherá as solicitações bem justificadas em situação de urgência e emergência extremas.

A Reorganização do Processo de Trabalho de Acolhimento à Demanda Espontânea Atenção Básica SMS-SP determina o acolhimento com classificação de risco á demanda espontânea em toda a rede da atenção básica de saúde, sendo que os casos classificados como Vermelhos, deverão ser encaminhados diretamente aos hospitais de referencia de acordo com sua complexidade e os casos classificados como amarelos e verdes considerando sua vulnerabilidade deverão ser encaminhados para AMA/PA/PSM/UPA, conforme grade de referência anexa.

O médico Assistente da unidade solicitante é responsável pelo paciente até a passagem do caso para o médico da unidade executante que compõem a grade do pré-hospitalar fixo.

Compete à unidade que encaminha o caso, organizar o transporte adequado do paciente visando garantir a segurança, a rapidez e o não agravamento do quadro em virtude do deslocamento e a unidade de referência acolher e atender o paciente.

3. Urgência Inter- Hospitalar

Com o objetivo de evitar sobreposição de ações no desenvolvimento simultâneo de duas grandes regulações – a CROSS e a CRUE -, a primeira estadual e a segunda municipal, seguem alguns esclarecimentos e orientações visando a otimização do sistema.

Os casos de urgência e emergência inter-hospitalar oriundos da RRAS 6 – Município de São Paulo, independentemente da esfera administrativa ou natureza do prestador, serão regulados pela Central de Regulação de Urgência e Emergência do Município de São Paulo – CRUE. Esgotada a capacidade de resolução de cada região

intramunicipal, os serviços das demais regiões do município deverão ser acionados. Depois de esgotada a capacidade de resolução no município - RRAS 6, a CRUE acionará a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

O acionamento desta Central de Regulação é feito através de sistema informatizado e se necessário via contato telefônico entre o médico da unidade solicitante e o médico regulador. Toda solicitação deverá ser priorizada quanto ao risco antes de realizar e registrar a busca nas referências compatíveis com o recurso solicitado conforme as grades de referência estabelecidas. Sempre que houver atualização do caso pelo solicitante, o médico regulador deverá repriorizar o caso se necessário. O paciente será transferido, mediante aceitação do serviço executante e a CRUE notificará a unidade solicitante.

O transporte do usuário para o serviço executante é de responsabilidade do serviço solicitante.

A Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) receberá as demandas de urgências e emergências de outros municípios do Estado de São Paulo e poderá ter acesso a equipamentos hospitalares dentro do Município de São Paulo sem a necessidade da intermediação da CRUE, visando a agilizar a resolução, aos seguintes estabelecimentos: Hospital das Clínicas, Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, Casa de Saúde Santa Marcelina de Itaquera, Hospital São Paulo, Complexo Hospitalar do Mandaqui. Sempre que tal situação for observada, a CROSS deverá comunicar à CRUE por meio eletrônico e/ou contato telefônico sobre a intenção do feito.

Toda vez que houver na CRUE demanda de urgência e emergência de recurso análogo àquele encaminhado por demanda externa ao Município de São Paulo, a decisão pelo encaminhamento será dada em comum acordo pelos médicos reguladores, por meio de videoconferência. Assim, CRUE e CROSS/SES deverão assumir a responsabilidade e priorizar o encaminhamento do caso julgado pela maior necessidade do paciente.

As demandas originadas na CROSS deverão ser encaminhadas à CRUE quando houver necessidade de recurso específico existente dentro do município de São Paulo, com exceção dos equipamentos listados acima, conforme pactuação.

Poderão ser solicitados à CRUE, exames de apoio diagnóstico somente nos casos de urgência/emergência. Os hospitais que não dispõem de determinados exames para elucidação diagnóstica e/ou acompanhamento de pacientes internados deverão ter uma referência previamente pactuada.

Em casos de emergência, quando a vida do usuário esteja em risco iminente ou mesmo corra o risco de perder determinada função orgânica, o médico regulador pode lançar mão do recurso de “Vaga-Zero”, que implica na transferência imediata do paciente para a referência disponível, independente do aceite prévio da vaga por esta.

O encaminhamento de pacientes através do recurso de “Vaga Zero” é prerrogativa exclusiva dos médicos reguladores, sendo de sua responsabilidade e utilizado somente quando outras possibilidades estiverem esgotadas dentro dos fluxos pactuados.

A Portaria MS/GM 1.658, de agosto de 2013 que aprovou a Rede de Urgência e Emergência – RUE do Município de São Paulo e a Portaria MS/GM 2.395 de outubro de 2011, preconiza a implantação do Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar - NAQH que insere o Núcleo Interno de Regulação - NIR nos hospitais apontados como portas hospitalares na RUE que é ferramenta fundamental de gestão para efetivação do processo em questão. Caberá aos hospitais, preferencialmente por meio do NIR, o acompanhamento das solicitações realizadas. O NIR é o espaço privilegiado para o contato do hospital com a Central de Regulação.

Acesso a Regulação Inter- Hospitalar para recursos específicos

Nas situações de urgência de pacientes internados para as quais a resolução permitirá mais tempo na busca de recursos, o Complexo Regulador Municipal dispõe de centrais para busca de **recursos específicos**, a saber:

- Traumatologia ortopédica
- Cateterismo cardíaco de estratificação
- Cirurgia cardíaca no adulto
- Marca passo definitivo
- Cardiopatia congênita
- Oncologia – hematologia
- Leitos em Saúde Mental
- Leitos de apoio e de longa permanência

Os recursos acima relacionados, solicitados à SES-SP/CROSS ou à SMS/Complexo Regulador, não serão acolhidos em duplicidade, mas serão de responsabilidade compartilhada na busca dos recursos. Nas situações em que haja necessidade de encaminhar a solicitação para um determinado prestador sob a gestão

Municipal, a CROSS acionará o Complexo Regulador Municipal e na situação inversa o Complexo Regulador Municipal acionará a CROSS.

Fluxo para Hospitais Municipais nas Centrais de Regulação do Complexo Regulador para recursos específicos:

As solicitações de recursos específicos acima relacionados, inseridas nas Centrais de Regulação do Complexo Regulador Municipal, se destinam a pacientes internados e clinicamente estáveis. Se por qualquer motivo, o paciente tiver sua condição clínica piorada e o caso passar a ser uma urgência/emergência, o médico solicitante deverá reinserir a solicitação na Central de Urgência e Emergência - CRUE, através do sistema informatizado de Regulação da SES-SP e cancelar a solicitação anterior informando o motivo.

Centrais do Complexo Regulador	Recurso Solicitado	Acesso pelo solicitante
Central de Ortopedia	Traumatologia ortopédica	E-mail: cleitosortopedia@prefeitura.sp.gov.br Previsto migração para Sistema Informatizado
Central de Cardiologia	Cateterismo cardíaco de estratificação	Sistema Informatizado - SIGA Saúde
	Cirurgia cardíaca - adulto	E-mail: crcardio@prefeitura.sp.gov.br Previsto migração para Sistema Informatizado
	Implante de marcapasso definitivo	
Central de Urgência e Emergência – CRUE	Onco-hematologia	Sistema Informatizado – Portal CROSS módulo de urgência
Central Obstétrica Neonatal	Cirurgia cardíaca – cardiopatia congênita	Sistema Informatizado – Portal CROSS módulo de urgência

Central de Leitos	Leitos de saúde mental	E-mail: cleitospsiq@prefeitura.sp.gov.br Previsto migração para Sistema Informatizado
	Leitos de apoio	E-mail: cleitosapoio@prefeitura.sp.gov.br Previsto migração para Sistema Informatizado
	Leitos de longa permanência	E-mail: cleitosretaguarda@prefeitura.sp.gov.br Previsto migração para Sistema Informatizado

Os Hospitais Municipais deverão acessar as Centrais de acordo com o fluxo descrito e recurso solicitado. A solicitação será avaliada, priorizada por regulação médica e agendada em unidade executante de acordo com disponibilidade de vaga. As unidades solicitantes e executantes deverão acompanhar o agendamento no recurso pactuado para o acesso.

Fluxo para Hospitais Estaduais na Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) para recursos específicos:

Nas situações de urgência de pacientes internados para as quais a resolução permitirá mais tempo na busca de recursos, a CROSS dispõe de ferramenta no Sistema Informatizado de Regulação, Módulo Ambulatorial – Solicitações para busca dos **recursos específicos**, a saber:

- Cateterismo cardíaco de estratificação
- Cirurgia cardíaca adulto
- Marca passo definitivo

As solicitações dos recursos específicos acima relacionados, inseridas no Módulo Ambulatorial – Solicitações, do Sistema Informatizado de Regulação da CROSS se destinam a pacientes internados e clinicamente estáveis. Se por qualquer motivo, o paciente tiver sua condição clínica agravada e o caso passar a ser uma urgência/emergência, o médico solicitante da origem deverá cancelar a solicitação, informando o motivo e abrir novo pedido na Central de Urgência e Emergência -

CRUE, através do Sistema Informatizado de Regulação da SES-SP – Módulo de Urgência.

As solicitações de recursos específicos para:

- Cardiopatia congênita;

Deverão ser encaminhadas através do Módulo de Urgência do Sistema Informatizado de Regulação da SES-SP, que direcionará automaticamente a mesma para a CRUE que, por sua vez, redirecionará para a CROSS, ficando sob responsabilidade da Central Estadual a regulação dos casos.

As solicitações de recursos específicos para:

- Onco – hematologia;

Deverão ser encaminhadas através do Módulo de Urgência do Sistema Informatizado de Regulação da SES-SP, que direcionará automaticamente para a CRUE que, por sua vez, redirecionará para a CROSS todo as solicitações, inclusive dos hospitais municipais, ficando os mesmos sob responsabilidade da Central Estadual a regulação dos casos.

As solicitações de recursos específicos para:

- Traumatologia ortopédica;
- Leitos em Saúde Mental;
- Leitos de Apoio e de Longa Permanência.

A responsabilidade por esses recursos é compartilhada entre Estado e Município e serão padronizadas oportunamente.