

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília		
Procedimento Operacional HCFAMEMA		
Equipe de Regulação Interna		
REGULAÇÃO CROSS		
Código: HCF-EQRI-PO-1	Revisão: 0	Vigência: março/2024

1 OBJETIVO

- Estabelecer o fluxo de regulação das demandas de recursos assistenciais encaminhadas pela CROSS e organizar a admissão dos pacientes nas unidades assistenciais do HCFAMEMA.

2 APLICABILIDADE

Aplica-se a regulação das demandas encaminhadas pela CROSS para atendimento no HCFAMEMA, nas estruturas organizacionais:

- Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade
- Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil
- Departamento de Infraestrutura e Logística
- Superintendência

3 RESPONSABILIDADE

- Equipe de Regulação Interna
- Equipe de regulação Externa
- Núcleo de Telefonia
- Gerência de Atenção em Urgência e Emergência
- Gerência de Atenção Adulto e Idoso
- Gerência de Atenção à Saúde da Mulher
- Gerência de Atenção à Saúde da Criança

4 SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

Covid – Doença infecciosa causada por um coronavírus

CRM – Conselho Regional de Medicina

CROSS – Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde

DASAC – Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade

DASMI – Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil

HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília

NEDOCS - *National Emergency Department Overcrowding Score*

NER – Equipe de Regulação Externa

NIR – Equipe de Regulação Interna

PABX – *Private Automatic Branch Exchange*

SUS – Sistema Único de Saúde

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

5 EQUIPAMENTOS

- Computador
- Telefone
- Impressora

6 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1 TIPOS DE REGULAÇÃO

A regulação das demandas encaminhadas pela CROSS ao HCFAMEMA está organizada internamente por tipos:

- Regulação CROSS não Covid;
- Regulação CROSS Covid;
- Microrregulação Ortopedia.

6.2 PROCESSO DE REGULAÇÃO CROSS

- O processo de regulação de urgências e emergências médicas entre a CROSS e o NIR do HCFAMEMA é realizado via portal CROSS;
- A CROSS encaminha ao NIR as demandas de recursos assistências das unidades de atendimento vinculadas ao SUS através de fichas de identificação que contém o detalhamento do caso médico e dados da regulação;
- O NIR monitora continuamente o recebimento das fichas inseridas no portal e considera a Prioridade de Atendimento das mesmas, podendo ser:
 - ✓ Nível 1 – Resolver em 30 minutos;
 - ✓ Nível 2 – Resolver em 3 horas;
 - ✓ Nível 3 – Resolver em 6 horas;
 - ✓ Nível 4 – Caso pode ser reavaliado.
- Todas as solicitações recebidas pelo NIR são encaminhadas de acordo com o tipo aos assistentes responsáveis pela regulação no HCFAMEMA, sendo que:
 - ✓ É de responsabilidade do Médico da Sala Vermelha no Pronto-Socorro do DASAC ser a referência das **demandas clínicas** e de **politrauma**;
 - ✓ É de responsabilidade do Médico do Pronto-Socorro do DASAC e do DASMI ser a referência das demandas **Covid que não necessitam de tratamento intensivo**;

- ✓ É de responsabilidade do Médico da UTI do DASAC ser a referência das **demandas Covid que necessitam de tratamento intensivo**;
- ✓ É de responsabilidade do Médico do Pronto-Socorro do DASMI ser a referência para avaliação das **demandas Covid que necessitem de tratamento intensivo**;
- ✓ É de responsabilidade do Médico Pediatra no Pronto-Socorro do DASMI ser referência das **demandas pediátricas**;
- ✓ É de responsabilidade do Médico Ginecologista no Pronto Socorro do DASMI ser a referência das **demandas ginecológicas e obstétricas**;
- ✓ É de responsabilidade dos Médicos em Plantão de Disponibilidade ser referência das **demandas de especialidades**;
- Ainda quanto ao encaminhamento das solicitações aos Médicos responsáveis, o NIR entrará em contato direto com os Prontos-Socorros do DASAC e do DASMI, respectivamente, presencialmente e via ramal interno. Para o encaminhamento das solicitações aos Médicos em Plantão de Disponibilidade o contato será realizado via PABX institucional;

Pronta Referência dos Ramais Utilizados *	
UNIDADES	RAMAIS INTERNOS
PS Sala Vermelha	1046
PS Triagem Covid	2235
UTI A	1025
UTI C	1311
UTI D	1314
PS Pediatria	1523
PS Ginecologia e Obstetrícia	1567
UTI Pediátrica	1575
UTI Neonatologia	1512
PABX	9

* Uso exclusivo interno - HCFAMEMA

- O assistente realiza a avaliação da ficha encaminhada e informa ao NIR a conduta a ser tomada e o número de seu CRM;
- O NIR conclui a regulação no portal, conforme a conduta do assistente, justificando o aceite ou a negativa do recurso solicitado;
- Quando a conduta do Médico regular a solicitação de urgência médica para o Ambulatório de Especialidades, o NIR enviará e-mail para ner@hc.famema.br, contendo a ficha e seguintes as informações: especialidade, data e horário de agendamento. No assunto do e-mail deve constar o título: CROSS – Urgência para Agendamento Ambulatorial. O NER incluirá o paciente na agenda da especialidade como Vaga Extra;
- Quando não é possível obter o recurso assistencial e a gravidade do caso exige uma posição imediata, independente da negativa do serviço, a CROSS pode determinar encaminhamento **Vaga Zero**. Trata-se de uma prerrogativa que o médico regulador da CROSS tem para garantir a assistência do paciente no menor tempo possível, objetivando respeitar as necessidades e a integralidade da assistência;
- Ocorrendo o encaminhamento de **Vaga Zero** ao HCFAMEMA, o NIR comunicará via ramal interno a Portaria e a Triagem do Pronto-Socorro ou o Médico do Pronto-Socorro.

6.3 ADMISSÃO DOS PACIENTES CROSS

- Na admissão do paciente aceito através da regulação CROSS, os Médicos avaliarão a necessidade de internação e de interconsultas, sendo que:
 - ✓ É de responsabilidade da equipe médica acionar as especialidades pertinentes para realização de interconsultas de acordo com a necessidade apresentada pelo paciente;
 - ✓ O paciente aceito para a Enfermaria Covid será avaliado na Triagem Covid dos Prontos-Socorros DASAC e DASMI e se necessário internação, o médico do Pronto-Socorro acionará o médico da Enfermaria Covid para discussão e conduta do caso;
 - ✓ O paciente aceito para a UTI Covid será encaminhado direto ao setor, sendo que o médico do Pronto-Socorro realizará a internação.

6.4 MONITORAMENTO REGULAÇÃO CROSS

- O NIR monitora diariamente o quantitativo de pacientes internados e em atendimento nas unidades de Urgência e Emergência do DASAC e do DASMI, como também o escore NEDOCs que possibilita a verificação dos níveis de lotação em serviços de emergência;
- Quando ocorre lotação nestas unidades, o NIR informa a Superintendência através de minuta de ofício elaborada através do Portal SP Sem Papel. O documento objetiva comunicar que estão sendo tomadas todas as medidas em relação ao desvio do fluxo de pacientes e busca ativa por altas e contingenciamento de outros atendimentos;
- O NIR encaminha para o e-mail domingos.napoli@cross.org.br e plantão@cross.org.br comunicação à CROSS, buscando colaboração da regulação quanto ao não encaminhamento de novos casos.

7 REFERÊNCIAS

A CROSS. Disponível em: <<http://www.cross.org.br/>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

8 CONTROLE DE QUALIDADE

8.1 HISTÓRICOS DE REVISÕES

Nº da Revisão	Data	Item	Modificação

8.2 INFORMAÇÃO DE ARQUIVO

Identificação (Código do Documento)	Prazos de Guarda (em anos)		Destinação		Forma de Armazenamento
	Unidade Produtora	Unidade com Atribuições de Arquivo	Eliminação	Guarda Permanente	
HCF-EQRI-PO-1	Vigência	Instruções na OS HCF nº36/2019	Instruções na OS HCF nº36/2019		Papel

8.3 ELABORAÇÃO

Setor	Nome
Núcleo de Regulação de Acesso	Ariane Vernaschi Ambonati
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Andréia Scorsafava Marques Vilela

8.4 CONFERÊNCIA

Setor	Nome
Gerência de Gestão, Planejamento e Avaliação	Cláudia Maricate Santos de Carvalho
Gerência de Hotelaria e Transporte	Roger Marcelo Mesquita da Silva
Gerência de Atenção em Urgência e Emergência	Caroline Brandão Pires de Almeida
Gerência de Atenção Adulto e Idoso	Guilherme Genta dos Santos
Gerência de Atenção à Saúde da Criança	Celeste Maria Bueno Mesquita
Gerência de Enfermagem	Aline Andrade da Silva
Equipe de Regulação Externa	Gisela Zangrande Negrisoló
Superintendência	Márcia Parente da S. Lamante

8.5 APROVAÇÃO

Marília, 22 de março de 2021.

LUCIANO ROBERTO DE FREITAS VICENTINI

Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade

ALEXANDRA HAIKEL ZAYED

Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil

MÁRCIO ROGÉRIO DE OLIVEIRA FREITAS

Departamento de Infraestrutura e Logística

PALOMA APARECIDA LIBANIO NUNES

Superintendência