

Fluxo de Solicitação de Serviço em Demanda Reprimida

Considerando a necessidade de padronização dos procedimentos de inserção em demanda reprimida, apresenta-se o presente documento, que descreve de forma estruturada o percurso do paciente desde o atendimento inicial até a realização do procedimento.

O processo inicia-se na Atenção Primária à Saúde (APS) ou nos demais pontos da Rede de Atenção à Saúde (RAS), quando o profissional assistencial avalia a necessidade de exame, consulta especializada ou procedimento.

Quando se fizer necessária a inclusão em demanda, o fluxo é orientado por duas decisões operacionais: (i) verificação da inclusão do serviço na lista de procedimentos habilitados; e (ii) definição do perfil autorizado para inserção da solicitação no sistema.

Adicionalmente, o fluxo estabelece diretrizes para o manejo das ausências aos agendamentos, distinguindo faltas justificadas e não justificadas, bem como os critérios para reabertura ou nova solicitação.

A Central de Regulação Eletiva e Divisão de Avaliação e Controle (CREDAC) atua como setor técnico responsável pela análise de solicitações de serviços não habilitados e pela deliberação de casos excepcionais.

Análise Detalhada do Processo

I. Etapas do Fluxo Padrão de Solicitação

O processo de solicitação de serviços é estruturado em etapas sequenciais e padronizadas, visando assegurar a organização do fluxo assistencial e o controle do acesso aos serviços de saúde.

1. Atendimento Inicial e Identificação da Necessidade:

- O paciente é inicialmente acolhido na Unidade Básica de Saúde (UBS) ou em outro ponto da Rede de Atenção à Saúde (RAS), no âmbito de encaminhamentos eletivos, não se aplicando às demandas provenientes de atendimentos de urgência e emergência, excetuando-se os casos de encaminhamento decorrentes de Alta Qualificada.
- Um profissional de saúde realiza uma avaliação clínica para determinar a condição do paciente.
- Com base na avaliação, o profissional verifica a necessidade de um exame, consulta com especialista ou outro procedimento.

2. Verificação de Habilitação do Serviço:

Após a identificação da necessidade, deve-se verificar se o procedimento consta na lista de serviços habilitados.

Caso o serviço não esteja habilitado, o paciente deverá ser orientado conforme o fluxo regulatório vigente ou o caso deverá ser encaminhado à CREDAC para avaliação.

Caso o serviço esteja habilitado, o processo segue para a etapa decisória subsequente.

3. Definição do Responsável pela Inserção da Solicitação:

- Esta é uma decisão operacional que define o caminho da solicitação. Verifica-se no cadastro do procedimento quem está autorizado a inseri-lo no sistema.

Cenário de Inserção	Descrição do Fluxo
A UBS está autorizada a inserir a solicitação quando constar "NÃO" na coluna "Apenas o especialista insere em demanda?".	A UBS realiza a inserção da solicitação em demanda no sistema, seja por meio do atendimento médico ou de forma manual. Após a inclusão na fila, o médico regulador realiza a classificação conforme o grau de urgência. O agendamento ocorre de acordo com a disponibilidade de vagas e a priorização da demanda. Em seguida, a unidade de saúde de referência é notificada acerca do agendamento por e-mail e/ou sistema, ficando responsável pela comunicação ao paciente, bem como pela entrega da guia e da filipeta de agendamento, culminando no atendimento pelo prestador ou especialidade. <p style="text-align: center;"><u>Solicitação de Serviço</u></p>
A inserção é restrita ao especialista quando constar "SIM" na coluna, sendo admitida apenas mediante guia emitida por esse profissional.	A UBS deve primeiro solicitar uma consulta especializada inicial para o paciente (quando aplicável). O paciente passa pela avaliação do especialista, que então insere a solicitação do exame ou procedimento em demanda. O médico regulador realiza a classificação conforme o grau de urgência. O agendamento ocorre de acordo com a disponibilidade de vagas e a priorização da demanda. Em seguida, a unidade de saúde de referência é notificada acerca do agendamento por e-mail e/ou sistema, ficando responsável pela comunicação ao paciente, bem como pela entrega da guia e da filipeta de agendamento, culminando no atendimento pelo prestador ou especialidade. <p style="text-align: center;"><u>Solicitação de Serviço</u></p>

Casos considerados excepcionais deverão encaminhados para análise da CREDAC

II. Protocolo para Ausência do Paciente (Falta)

O fluxograma define um protocolo claro para casos de falta do paciente, visando melhor uso dos recursos de saúde.

1. Verificação da Ausência:

- O fluxo inicia com a verificação do comparecimento do paciente ao atendimento agendado. Havendo presença, o processo é encerrado normalmente.
- Em caso de ausência à consulta agendada, será necessária a análise da justificativa.

2. Análise da Justificativa:

- Caso o paciente tenha faltado, é necessário verificar se houve aviso prévio ou apresentação de uma justificativa formal para a ausência.
- Com aviso ou justificativa: A possibilidade de reativação da demanda ou reinserção com data retroativa será avaliada, respeitando os prazos de comunicação apresentados na Instrução Normativa SES nº 13/2025 Instrução Normativa SES nº 13/2025.
- Sem aviso ou justificativa: Considera-se que a "oferta de acesso" ao serviço foi realizada e consumida.

3. Condições para Nova Solicitação:

- Para pacientes que faltaram sem justificativa, uma nova inserção de solicitação para o mesmo serviço só é permitida após o cumprimento de duas condições:
 1. Uma reavaliação completa da necessidade assistencial pelo profissional de saúde.
 2. O registro de uma nova solicitação com a data atualizada.

III. O Papel da CREDAC

A CREDAC realiza a análise para situações que fogem ao fluxo padrão.

- Serviços Não Habilitados: Quando o paciente necessita de um procedimento não contemplado na lista de serviços habilitados, a CREDAC é responsável pela avaliação do caso.
- Casos Excepcionais: No contexto de ausência do paciente, casos excepcionais são encaminhados à CREDAC, responsável por avaliar e deliberar situações que não se enquadram no protocolo padrão.

IV. Assinatura Digital

A Secretaria da Saúde de Sorocaba, por meio da Saúde Digital, comunica e orienta acerca do uso de assinatura digital nos documentos emitidos no SISWEB, com o objetivo de uniformizar entendimento, formalizar as opções disponíveis e indicar os materiais oficiais para consulta e capacitação. Disponível em [Estante SES](#)

DEMANDAS CIRÚRGICAS

Toda e qualquer dúvida deverá ser encaminhada aos grupos de e-mail regula.exame@, regula.consulta@, regula.cirurgia@, regula.ortoalta@, ou regula.cardioalta@ conforme o tipo de solicitação.

Pílulas do Conhecimento



INSERÇÃO EM DEMANDA

Sempre colocar informações relevantes ao agendamento.


CADASTRO SIRESP

CID E DESCRIÇÃO 🤗

OBSERVAÇÕES PERTINENTES EM GUIA

Central de Regulação Municipal – Sorocaba

Pílulas do Conhecimento



Informações essenciais para agilizar nossas conversas 🤗

No assunto do e-mail siga a ordem:

1º Demanda; 2º Nome; 3º SIS; 4º CROSS

Central de Regulação Municipal – Sorocaba

Pílulas do Conhecimento



Solicitar Priorização

Sempre enviar e-mail com:

Guia
Exames
Justificativa Médica

Central de Regulação Municipal – Sorocaba

Revisão #5

Criado 25 março 2026 19:05:13 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 22 maio 2026 17:32:36 por Alexandre Duarte da Silva