



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

**DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL
DIVISÃO DE APOIO ÀS CENTRAIS DE REGULAÇÃO
SEÇÃO DE MONITORAMENTO**

NOTA TÉCNICA SOBRE O PROCESSO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL

28/05/25

O modelo de regulação do acesso a procedimentos eletivos, no Rio Grande do Sul, via de regra, é baseado no processo realizado pelas centrais de regulação, para primeiras consultas especializadas. O acesso aos demais procedimentos (exames e procedimentos terapêuticos, inclusive cirurgias) são realizados pelo próprio prestador onde foi agendada a primeira consulta e cuja fila de espera interna é de gestão do mesmo. Por esta razão, não há dados disponíveis sobre fila de espera para exames.

O cadastro das solicitações de primeiras consultas no Sistema de Gerenciamento de Consultas - GERCON é realizado pelo próprio município de residência do paciente, que passa a ser o município solicitante do encaminhamento ao atendimento especializado.

Após o cadastro da solicitação, o GERCON a redireciona, automaticamente, através da regionalização previamente cadastrada (para cada subespecialidade e município solicitante) para a Central de Regulação respectiva, ou seja, responsável pelo acesso à unidade executante (hospital ou ambulatório especializado). Este redirecionamento pode ser realizado, manualmente, pelo profissional regulador, em situações específicas. Atualmente, há 23 centrais de regulação que utilizam o GERCON: 19 centrais estaduais (1 estadual e 18 regionais) e 4 centrais municipais (Porto Alegre, Pelotas, Caxias do Sul e Canoas).

O profissional regulador avalia a solicitação, quanto à pertinência e a prioridade. Caso necessário, ele solicita complementação das informações para a unidade solicitante.

O agendamento ocorre em rotina automática do GERCON, utilizando a fila de espera de solicitações já autorizadas, ordenadas pela 1º) classificação de prioridade e 2º) data da solicitação. Após o agendamento, a unidade solicitante tem prazo, até 3 dias antes da data da consulta, para confirmação de comparecimento. Caso isto não ocorra, o agendamento é cancelado e a consulta volta a ficar livre para outra solicitação em lista de espera. Estes agendamentos de curto prazo ocorrem em rotina manual (liquidação de consultas).

As listas de espera para primeiras consultas especializadas estão vinculadas à Central de Regulação e à subespecialidade na qual a solicitação foi cadastrada (ou reclassificada pelo regulador). A posição de solicitação na fila de espera é determinada pelos seguintes critérios:

- Ordens Judiciais por data de solicitação;
- Classificação de Prioridade, seguida da data de solicitação.

Cabe ressaltar que, quaisquer informações sobre posição na fila é apenas uma estimativa, pois esta situação pode mudar, para frente ou até para trás, por diversos motivos:

Uma solicitação pode **avançar** na posição em função de:

- Agendamento das solicitações que estão à frente, na lista de espera;
- Cancelamento de solicitações que estão à frente, na lista de espera;
- Reavaliação da prioridade, para maior, da solicitação pesquisada;
- Classificação da solicitação pesquisada como ordem judicial;
- Possibilidade de agendamento via rotina de liquidação de consultas.

Uma solicitação pode **retroceder** na posição em função de:

- Classificação de uma solicitação, que ainda não havia sido avaliada, em prioridade maior que a solicitação pesquisada;
- Classificação de outra(s) solicitação (ões) como ordem judicial (ais);
- Retorno de outras solicitações já agendadas (com agendamento não confirmado) à lista de espera;
- Retorno de outras solicitações canceladas (e que atendem os requisitos para reversão do cancelamento) à lista de espera;
- Solicitação pesquisada tem restrições para determinados serviços especializados, fazendo com que solicitações que estejam atrás (sem restrições) sejam agendadas antes.

Para que este processo seja entendido com clareza, é necessária a compreensão destes conceitos, caso contrário, o monitoramento da posição na fila pode gerar mais dúvidas. Em função disto, a informação sobre posição na fila está restrita a profissionais que podem repassá-la aos pacientes, mas que, obrigatoriamente, devem explicar os motivos pelos quais esta situação pode sofrer variações. A estimativa de posição na fila pode ser consultados diretamente no GERCON, para unidades solicitantes, gestores e centrais de regulação, além de usuários com perfil de visualizador, vinculados a órgãos de controle e Poder Judiciário.

O tempo médio em fila de espera, apresentado nos relatórios do DRE/SES/RS, consiste na análise do tempo passado entre a data de solicitação e a data atual. Em consulta direta ao GERCON, está disponível o Tempo Médio de Agendamento, que leva em consideração os agendamentos realizados nos últimos 6 meses. O valor do resultado, embora refira-se a tempo médio, trata-se do valor mediano e pode apresentar inconsistências devido ao agendamento agilizado por força de ordem judicial para solicitações com menor prioridade.

Para consulta aos dados da solicitação, diretamente pelo paciente ou responsável, é possível utilizar o link informado abaixo. Para isso, é necessário ter em mãos o número do Cartão Nacional de Saúde e o Código de Acesso, que deve ser solicitado à Secretaria Municipal de Saúde respectiva.

saude.procempa.com.br

<https://saude.procempa.com.br/cidadao/#!/>

saude.procempa.com.br

<https://saude.procempa.com.br/cidadao/#!/>

Os relatórios consolidados, sobre a fila de espera para consultas especializadas podem ser consultados na página: <https://saude.rs.gov.br/listas-de-espera-para-consultas-especializadas-e-internacoes-eletivas>

Mais informações sobre os conceitos utilizados nos relatórios podem ser obtidas no Dicionário de Dados.