

MANUAL REGULAÇÃO



INFORMAÇÕES GERAIS:

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda à Sexta: 8:00hs às 14hs.

Central de atendimento:

(34) 3822-9882

REGRAS PARA REGULAÇÃO

OBJETIVO

Padronizar a regulação assistencial do **FASERV** para garantir:

- Agilidade nas autorizações e orientações à rede/beneficiário (Central 24h);
- Segurança e acertividade nas decisões
- Transparência e rastreabilidade
- Continuidade do cuidado

ESCOPO

Aplica-se à regulação de:

- Internações clínicas, cirurgicas e obstétrica (conforme cobertura);
- Urgência/emergência;
- Exames e procedimentos;
- OPME/DMI;
- Consultas e terapias (conforme cobertura contratual e Rol/DUT);
- Reanálise administrativa e Ouvidoria.

FLUXO E PRAZOS

São os dias de segunda a sexta-feira, desconsiderando sábados, domingos e feriados nacionais.

ATENDIMENTO 24Hs

A Central 24h opera continuamente para coleta e direcionamento, porém a contagem das solicitações serão tratadas em dias úteis, exceto as **Urgências e Emergências**.

FLUXO DE SOLICITAÇÕES

A contagem dos prazos regulatórios se dá a partir da entrada da solicitação no portal.

O pedido médico, deve ser enviado de forma clara, legível e conter informações essenciais para garantir análise pela operadora em tempo hábil para cumprimento dos prazos regulatórios.

Em **cáráter de urgência**, deve ser enviado para operadora as queixas apresentadas e história clínica que levou o beneficiário para atendimento de urgência/emergência, bem como envio de laudos de exames eventualmente realizados durante o atendimento.

- **Identificação:** Deve constar nome completo do paciente, nome completo do médico, número do CRM com a UF.
- **Conteúdo:** Lista de exames/procedimentos, data de emissão, assinatura e carimbo (ou assinatura digital válida).
- **Hipótese Diagnóstica:** A inclusão da justificativa ou hipótese diagnóstica (ou CID) é fundamental para a autorização.
- **Legibilidade:** O pedido não pode conter rasuras e deve ser perfeitamente legível.

- **Anestesia para exames de imagem:** deve ser solicitada previamente através do pedido médico mediante justificativa.
- **Tomografias e ressonâncias:** devem ser solicitados previamente quando em caráter de urgência com a devida justificativa médica.
- **Angiotomografia e Angioressonância:** serão autorizados apenas em caráter eletivo (ambulatorial) ou internação, por serem exames específicos de elucidação diagnóstica para acompanhamento do especialista.
- **Solicitações oncológicas:** como petscan quimioterapia, radioterapia e imunobiológicos devem ser solicitadas enviando o plano terapêutico com relatório do solicitante contendo justificativa, indicação, tratamentos anteriores (caso haja), medicação proposta e número de ciclos previstos, para ser analisado pela equipe técnica.

INTERNAÇÃO

As prorrogações devem ser solicitadas contendo número de diárias e de honorário médico descrito na observação da guia com os devidos documentos referentes ao período solicitado (Pedido de prorrogação e evolução médica dos dias solicitados).

Exames de alto custo deverão ser justificados para análise do time de regulação, contendo história clínica que corrobore a indicação para o exame.

Procedimento que seja necessário uso de OPME e/ou material de alto custo deverá ser enviado com pedido médico descrevendo os materiais com carimbo e assinatura e cotação com ANVISA dos mesmos.

URGÊNCIA

As solicitações de exames e procedimentos devem ser enviadas junto com relatório médico informando a condição clínica e queixas que levaram o beneficiário a procurar serviço de urgência.

Vale ressaltar que o atendimento ao beneficiário deve ser imediato e que exames de imagem servem para complementar a conduta médica e elucidar diagnóstico.

PENDÊNCIAS

Quando for necessário envio de documentação complementar ou ajustes nos pedidos, os mesmos deverão ser respondidos em até 48h úteis para que possam ser reanalisados, caso ultrapasse este prazo o pedido será cancelado e deverá ser aberto novo pedido com as pendências mencionadas.

OPME

De acordo com a **Resolução CFM nº 1956/2010** é vedado ao médico exigir marcas e fornecedores exclusivos, sendo assim, os pedidos de **OPME** devem ser solicitados marcas de produtos de fabricantes diferentes (3 marcas e 3 fornecedores/fabricantes). Caso haja algum impedimento da indicação de 3 marcas e 3 fornecedores/fabricantes, deve ser enviada justificativa por escrito, conforme determina a resolução citada.

As **OPMEs** utilizadas devem ser registradas no documento de registro de consumo da sala, na descrição cirúrgica e no prontuário do paciente. Deve ser especificada a quantidade e o tamanho, sendo ainda obrigatória a fixação das etiquetas de rastreabilidade contidas na embalagem do produto em cada um dos documentos citados.

A descrição cirúrgica é responsabilidade do profissional que realiza o procedimento e deve conter o registro detalhado do ato cirúrgico e a relação das **OPMEs** utilizadas e, em casos específicos, a justificativa da utilização de material excedente ou incompatível com a autorização prévia. É obrigatória a fixação, neste documento, da etiqueta de rastreabilidade das **OPMEs** utilizadas no procedimento cirúrgico.

O médico assistente requisitante deve justificar clinicamente a sua indicação (do material solicitado), observadas as práticas cientificamente reconhecidas e as legislações vigentes no país. Nas situações de urgência, para que seja assegurada a continuidade da assistência, o uso de **OPME** deve ser justificado imediatamente após a utilização e anexada à documentação do paciente, com a nota de consumo e a descrição do ato cirúrgico e a cotação do material utilizado.

PRAZOS REGULATÓRIOS

SERVIÇOS	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07
Consulta nas demais especialidades médicas	14
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10
Consulta/ sessão com nutricionista	10
Consulta/ sessão com psicólogo	10
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10
Consulta/ sessão com enfermeiro obstetra ou obstetriz	10
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	07
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21
Atendimento em regime de internação eletiva	21

PRAZOS REGULATÓRIOS

SERVIÇOS	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)
Atendimento em regime de hospital-dia	10
Tratamentos antineoplásicos domiciliares de uso oral, incluindo medicamento para o controle de efeitos adversos relacionados ao tratamento e adjuvantes	10 cujo fornecimento poderá ser realizado de maneira fracionada por ciclo
Tratamentos antineoplásicos ambulatoriais e domiciliares de uso oral, procedimentos radioterápicos para tratamento de câncer e hemoterapia, na qualidade de procedimentos cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada em âmbito de internação hospitalar	10 cujo fornecimento poderá ser realizado de maneira fracionada por ciclo
Urgência e emergência	Imediato

SOLICITAÇÃO DE TERAPIAS

O pedido de terapias deve ser feito de forma clara, com laudo médico detalhado, indicação da terapia, carga horária e objetivos.

Deve ser enviado relatório do médico assistente e do terapeuta para fins de acompanhamento de evolução do tratamento, indicando a manutenção ou alteração da conduta atual.

VALIDADE

Pedido médico	6 meses
Pedido do profissional solicitante	30 dias

Deve ser anexado encaminhamento médico junto com a solicitação do profissional responsável pela terapia (fisioterapeuta, fono, psicologia).

As solicitações devem ser em ciclo de 10, podendo utilizar o mesmo pedido dentro do mês corrente.

No pedido deve conter indicação, quantidade de sessões por semana, data e assinatura.

O encaminhamento deve conter a terapia proposta, indicação, data e assinatura.

FLUXO DE OPME

Os materiais a serem utilizados devem ser solicitados pelo médico cirurgião em pedido assinado e carimbado. Deve ser enviada cotação para os materiais solicitados.

FLUXO DE TRANSFERÊNCIA

Transferência para outras instituições e remoção para exames fora da instituição.

- 1** O Hospital de referência, aonde o beneficiário se encontra, deverá encontrar a vaga na rede credenciada do FASERV;
- 2** Após vaga aceita, colocar no portal, em caráter de urgência, a solicitação, anexando relatório médico e pedido de ambulância, com um dos códigos abaixo:

98909090 - Transporte Intramunicipal Ambulância Básica

98909094 - Transporte Intramunicipal Ambulância Avançada UTI

OBS: Assim que colocar a solicitação no portal, entrar em contato com a regulação através do telefone: (34) 3822-9882.

- 3** Regulação do FASERV analisa a solicitação e faz a devolutiva no próprio portal;

ORIENTAÇÕES / CANCELAMENTOS

Quando houver exigência de alguma documentação complementar, será solicitado via aba MENSAGENS e será dado um prazo de 48 horas úteis para a devolutiva por via do prestador, caso a exigência não seja cumprida nesse prazo, a solicitação será cancelada. O prestador deverá providenciar as documentações mencionadas e abrir novo pedido.

Serão realizados seguindo os seguintes critérios:

- 1 - Sem pedido em anexo no Portal;
- 2 - Documentação incompleta, ausência de:
 - 2.1 - Nome do beneficiário;
 - 2.2 - Data da solicitação;
 - 2.3 - Nome do procedimento;
 - 2.4 - Indicação/justificativa médica
 - 2.5 - Assinatura e carimbo médico solicitante;
 - 2.6 - Documentação divergente da solicitação;
 - 2.7 - Documentação com rasura;
 - 2.8 - Duplicidade.

Quando houver o cancelamento será descrito o motivo e deverá ser realizada nova solicitação, com dados e/ou documentação de acordo com as pendências informadas.

NEGATIVA

Poderá ocorrer, quando:

- A solicitação médica não se enquadrar nos critérios da DUT.
- OFF LABEL - "fora da bula" ou "fora de indicação".

LGPD E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O **Portal FASERV** é o canal oficial para comunicação e envio de documentos, garantindo a centralização, sigilo e segurança das informações nele inseridas.

Envio de Dados: é proibido o envio de dados de saúde fora do **Portal FASERV**, afim de garantir a proteção de informações confidenciais.



Rua Major Gote, 1901
Centro - Patos de Minas-MG
(34) 3822-9882

Manual Regulação Faserv pdf

Código do documento 1a890e24-62b3-4aad-badd-814e9b83b15b



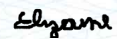
Assinaturas



Renato Rodrigues Costa
costa@novodsaude.com.br
Assinou



Elizaine Aparecida Guimaraes Bicalho
elizaine.bicalho@unimg.edu.br
Assinou



Eventos do documento

04 Aug 2026, 13:40:28

Documento 1a890e24-62b3-4aad-badd-814e9b83b15b **criado** por GERÊNCIA DE COMPRAS - PREFEITURA (0a111dde-fc1a-43df-8d0a-44bcc74bf314). Email: compras@patosdeminas.mg.gov.br. - DATE_ATOM: 2026-08-04T13:40:28-03:00

04 Aug 2026, 13:41:51

Assinaturas **iniciadas** por GERÊNCIA DE COMPRAS - PREFEITURA (0a111dde-fc1a-43df-8d0a-44bcc74bf314). Email: compras@patosdeminas.mg.gov.br. - DATE_ATOM: 2026-08-04T13:41:51-03:00

04 Aug 2026, 14:58:28

RENATO RODRIGUES COSTA **Assinou** - Email: costa@novodsaude.com.br - IP: 189.37.81.169 (189.37.81.169 porta: 29494) - Documento de identificação informado: 058.378.548-43 - DATE_ATOM: 2026-08-04T14:58:28-03:00

05 Aug 2026, 08:19:01

ELIZAINE APARECIDA GUIMARAES BICALHO **Assinou** (f424c2b3-44dc-4f74-9600-aff42faf6ea7) - Email: elizaine.bicalho@unimg.edu.br - IP: 138.0.64.183 (138-0-64-183-cgnat.onnettelecom.com.br porta: 55866) - Documento de identificação informado: 004.241.146-74 - DATE_ATOM: 2026-08-05T08:19:01-03:00

10 Aug 2026, 12:31:31

GERÊNCIA DE COMPRAS - PREFEITURA (0a111dde-fc1a-43df-8d0a-44bcc74bf314). Email: compras@patosdeminas.mg.gov.br. **REMOVEU** o signatário novodsaude@yahoo.com.br - DATE_ATOM: 2026-08-10T12:31:31-03:00

Hash do documento original

(SHA256):08d1194062a98b65a11fa0b38084ddfc16bf6aac4a4f1a814956c327e4e89869

(SHA512):5ff4bd84035a7e214e576ee32f04ee3b89ef0e6441e58a5730af4e5858c5a257d97c1c2141cc7bf2996790c78bae35040b7baa0a4c2e7db6f9f7a4a3008a250e

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.