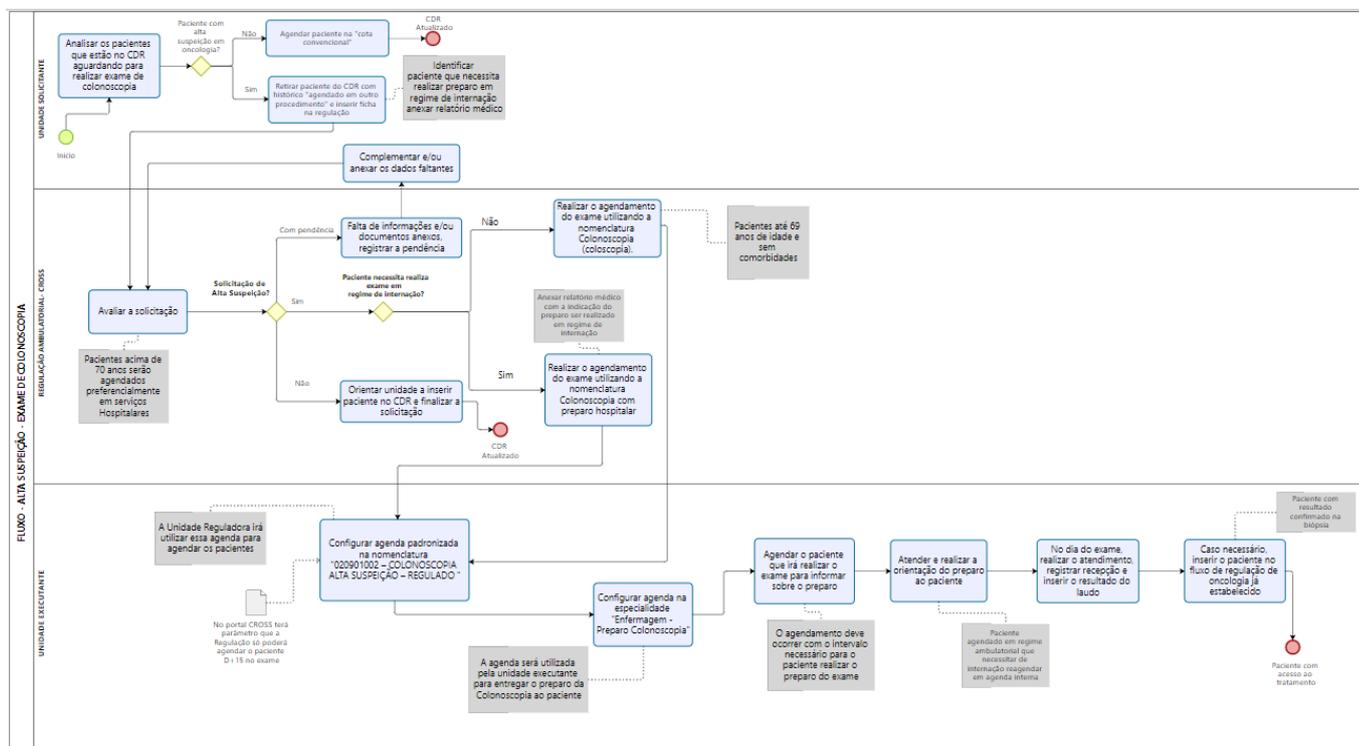


## FLUXOGRAMA EXAMES COLONOSCOPIA



As unidades solicitantes devem qualificar o CDR (Cadastro de demanda por recurso) para o recurso de COLONOSCOPIA identificando os pacientes que aguardam para agendamento no fluxo habitual de rotina dos paciente que aguardam por agendamento no fluxo de alta suspeição oncológica.

### CRITÉRIOS PARA ALTA SUSPEIÇÃO ONCOLÓGICA DE COLÓN, RETO E CANAL ANAL

Conforme deliberação CIB nº 53 de 21/05/2021 são pacientes com sangramento retal inexplicável, tumor palpável ou visível no exame retal/anal, anemia ferropriva ou mudança no hábito intestinal e teste de sangue oculto monoclonal nas fezes positivo em pessoas acima de 50 anos.



CÓLON, RETO E CANAL ANAL		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sangramento retal inexplicável (excluídas causas anais benignas como hemorróidas);</li> <li>Câncer palpável ou visível no exame retal/anal;</li> <li>Anemia ferropriva ou mudanças no hábito intestinal;</li> <li>Teste de sangue oculto monoclonal nas fezes positivo em pessoas acima de 50 anos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>02.09.01.005-3 - RETOSSIGMOIDOSCOPIA COM BIÓPSIA</li> <li>02.09.01.002-9 - COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA) COM BIÓPSIA</li> <li>02.01.01.004-6 - BIÓPSIA DE ANUS E CANAL ANAL</li> </ul>	<p>Pacientes com câncer diagnosticado por biópsia devem ser encaminhados diretamente a serviços habilitados na alta complexidade em oncologia, conforme o Protocolo de Encaminhamento da Rede Hebe Camargo de 2014.</p>

## QUALIFICAÇÃO DE PACIENTES ATRAVÉS DO CDR

The screenshot shows the CROSS system interface. At the top, there are two blue arrows: 'Agendamento' and 'Cadastro de demanda por recurso'. Below this is the system header with the logo of the Government of São Paulo, 'Secretaria da Saúde', and 'MÓDULO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL'. The user is logged in as 'Usuário: F', 'Perfil: Agendador', and 'Unidade: A'. A navigation menu is visible with options: 'Cadastro', 'Manutenção', 'Agendamento', 'Relatório', 'Consulta', 'Ouvdoria', and 'Help Desk'. The 'Agendamento' menu is expanded, showing 'Agenda', 'Cadastro de Demanda por Recurso', 'Troca de paciente', and 'Ausentes'. The 'Cadastro de Demanda por Recurso' option is highlighted.

### Bem-vindo ao Portal CROSS

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo entendendo a Regulação como uma importante ferramenta de gestão do sistema de saúde pública, criou a Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), que une as ações voltadas para a regulação do acesso na área hospitalar e ambulatorial, propiciando o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão.

O submenu cadastro de **demanda por recurso**, localizado no menu **agendamento**, tem a finalidade de permitir que a unidade solicitante realize a qualificação do paciente no recurso de COLONOSCOPIA.

Para visualizar e qualificar os pacientes no CDR, clique na aba listar

The screenshot shows the 'Cadastro de Demanda por Recurso' form in the CROSS system. The form has tabs for 'Inserir' and 'Listar'. The 'Listar' tab is active, showing a table of registered patients. The form fields include: Tipo Exame (AME), Unidade (AME), Grupo de cota (COLONOSCOPIA), Sala / Exame, Tipo Exame, Ano Pretendido, Mês Pretendido, Status, Município, CID10, Unidade Indicada para Agendamento, Prontuário, CNS, CPF, RG, Código, Nome, Nascimento, and Nome da mãe. There is a 'Buscar' button and a 'Listar' button. The table below shows the following data:

	Código	Nome	Telefone	Município	Exame	CID	Tipo Exame	Profissional	Idade do paciente	Mês/Ano Pretendido	Turno	Data agenda	Horário	Data Entrada	Status	Filipeta	Ret. Filipeta	Prioridade
	6138587	PACIENTE SEUMTROICIOIST	(12) 3456-7890 (98) 96543-2109 (23) 4567-8901	Franca	COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA)	I84	Externo		59 anos 8 meses 22 dias					08-02-2021 08:38	Aguardando para o Agendamento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	



Durante a qualificação de pacientes através do CDR, poderá haver duas situações:

1 – Pacientes avaliados SEM alta suspeição oncológica. Estes pacientes serão agendados no fluxo habitual de rotina da unidade.

2 – Pacientes avaliados com ALTA suspeição oncológica. Estes pacientes serão regulados e agendados via Regulação Ambulatorial CROSS.

## TROCA DE STATUS

A troca de status é fundamental e deverá ser utilizada sempre que houver alguma alteração no posicionamento do paciente inserido no CDR.

Utilize a troca de status caso seja necessário durante a qualificação de pacientes através do CDR

**Troca de Status** FECHAR

---

Dados do Paciente no Cadastro de Demanda por Recurso

Código	Paciente
26974033	PACIENTE DOSENOSTQUZETRTR
Exame	
COLECISTECTOMIA	
Status Atual	Data Entrada
Aguardando para o Agendamento	10-04-2018 12:16

Trocar Status para\*

<input type="radio"/> Agenda Programada	<input type="radio"/> Aguardando Consultas Complementares
<input type="radio"/> Aguardando Exames Complementares	<input type="radio"/> Aguardando Exames Pré-Operatório
<input type="radio"/> Atualização Pendente	<input type="radio"/> Documentação Pendente
<input type="radio"/> Pandemia COVID-19	<input type="radio"/> Sem Condições Clínicas

A seguir, detalharemos cada uma das situações:

## AGENDAMENTO DE PACIENTES QUE NÃO POSSUEM ALTA SUSPEIÇÃO ONCOLÓGICA

Este agendamento é destinado aos pacientes avaliados que não possuem o diagnóstico de alta suspeição oncológica. A unidade solicitante deverá realizar o agendamento utilizando a cota “convencional”, através do CDR.

Clique na aba Listar, selecione o tipo exame e pesquise o paciente através dos filtros disponíveis.



Cadastro de Demanda por Recurso

Inserir Listar

Tipo Exame: AME  
Unidade: AME  
Ordernar por: Data Ent  
Prioridade:  Exibir Recepção:  Transferência:

Grupo de cota: COLONOSCOPIA  
Sala / Exame: -- Selecione a sala / exame --  
Tipo Exame: -- Selecione --  
Ano Pretendido: -- Selecione --  
Mês Pretendido: -- Selecione --

Status: -- Selecione --  
Município: -- Selecione --  
CID10: -- Selecione --

Unidade Indicada para Agendamento: -- Selecione --

Prontuário: \_\_\_\_\_ CNS: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_ Nascimento: \_\_\_\_\_ Nome da mãe: \_\_\_\_\_

Buscar

	Código	Nome	Telefone	Município	Exame	CID	Tipo Exame	Profissional	Idade do paciente	Mês/Ano Pretendido	Turno	Data agenda	Horário	Data Entrada	Status	Filipeta	Ret. Filipeta	Prioridade
<input type="radio"/>	6138587	PACIENTE SEUMTROICIOIST	(12) 3456-7890 (98) 96543-2109 (23) 4367-8901	Franca	COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA)	I84	Externo		59 anos 8 meses 22 dias					08-02-2021 08:38	Aguardando para o Agendamento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Após visualizar o paciente, clique no campo de marcação ao lado esquerdo.

Maio/2022 Junho/2022 Julho/2022 Agosto/2022 Setembro/2022 Data: 03-06-2022

Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Exame

Unidade	Município	Faixa Etária	Sala / Equipamento	Exame	Horário	Peso	Marcar
AME.	ASSIS	Todas	COLONOSCOPIA	COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA)	09:20	Libre	<input type="radio"/>

Selecione o horário e clique no campo marcar

Mensagem da página da web

Paciente retirado do cadastro de demanda por recurso da unidade: HOSP

2 - Exame do paciente - PACIENTE TRDOCISESUMZETR marcado com sucesso.

Imprimir filipeta?

## LANÇAMENTO DE HISTÓRICO DE PACIENTES COM ALTA SUSPEIÇÃO ONCOLÓGICA

No caso de pacientes avaliados com alta suspeição oncológica, será necessário enviar a ficha de solicitação para análise da regulação, porém, antes disso, unidade solicitante **deverá retirar** o paciente do CDR efetuando o lançamento de histórico.

Para realizar o lançamento de histórico, basta clicar sob o nome do paciente, selecionar a opção **“agendado em outro procedimento”** e clicar no botão lançar histórico.

Histórico

Selezione -

- Agendado em outro procedimento
- Agendamento extra
- Aguardando exames e/ou consultas
- Desistiu do agendamento
- Falta de transporte sanitário
- Inserção errada
- Óbito
- Realizado ou agendado em outra unidade
- Status verificado
- Telefone inexistente
- Telefone não atende
- Telefone não pertence ao paciente
- Telefone ocupado

Lançar histórico Voltar

idade Usa

## SOLICITAÇÃO DE PACIENTES AVALIADOS COM ALTA SUSPEIÇÃO ONCOLÓGICA

O submenu “nova solicitação”, localizado no menu “Regulação”, deve ser utilizado para enviar a solicitação de recurso de pacientes que possuem alta suspeição oncológica, ocorrendo a análise e regulação do caso sob a responsabilidade da Central de Regulação Ambulatorial – CROSS.

Para realizar o envio da solicitação, certifique-se que seu Perfil de acesso seja Agendador Reg (ou Administrador Unidade Reg.) A própria Central de Regulação Ambulatorial fará o **agendamento do paciente** (quando pertinente) no executante da rede.



Bem-vindo ao Portal CROSS

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo entendendo a Regulação como uma importante ferramenta de gestão do sistema de saúde pública, criou a Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), que une as ações voltadas para a regulação do acesso na área hospitalar e ambulatorial, propiciando o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão.

Pacientes com câncer diagnosticado por biópsia devem ser encaminhados diretamente a serviços habilitados na alta complexidade em oncologia, conforme o Protocolo de Encaminhamento da Rede Hebe Camargo de 2014.

**Critérios** para diagnóstico de ALTA suspeição oncológica.

- ✓ Sangramento retal inexplicável (excluídas causas anais benignas como hemorroidas);
- ✓ Câncer palpável ou visível no exame retal/anal;
- ✓ Anemia ferropriva ou mudanças no hábito intestinal;
- ✓ Teste de sangue oculto monoclonal nas fezes positivo em pessoas acima de 50 anos;
- ✓ Pacientes acima de 70 anos SEMPRE agendado em ambiente hospitalar (lembrando que o agendamento de solicitação regulada é realizado pela Equipe de Regulação Ambulatorial CROSS);
- ✓ Paciente com idade inferior a 70 anos, que a unidade avaliou que será via hospitalar, DEVERÁ inserir relatório médico com a indicação.

Após acessar o submenu “nova solicitação”, preencha as informações através das abas, sendo que os campos com \* são de preenchimento OBRIGATÓRIO.



### ATENÇÃO

Caso o paciente necessite realizar o preparo do exame em regime de **“internação”**, será necessário **anexar o relatório médico** com essa informação, para que a unidade reguladora, no momento de realizar o agendamento, identifique que se trata de um paciente que deverá ser agendado em regime de internação

**Solicitante:** Clique no campo “origem”, selecione o CRM e pesquise o Profissional Solicitante. Informe o Profissional Responsável, telefone e e mail.

Se houver alguma ação judicial, clique em SIM, preencha todas as informações referentes ao processo, anexe a ação judicial (formato **PDF**).

Solicitante	Unidade de Retorno	Paciente	Seleção	Dados Clínicos	
Data 13/06/2022	Hora 10:49				
Solicitante TESTE					
Unidade Solicitante TESTE			Telefone (14) 3231-4770		
DRS DRS			Município BAURU		
Origem -- Seleccione --	Nº Conselho Profissional	Profissional Solicitante *	Buscar	Celular	
Profissional Responsável * TESTE		Telefone * Ramal		E-mail *	
<b>Ação Judicial</b>					
<input type="radio"/> SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO					
<b>Histórico</b>					
Solicitante	Ação	Data/Hora	Motivo		
<b>Alteração de Especialidade/Exame/CID</b>					
Usuário	Unidade	De	Para	Data / Hora	Justificativa
<input type="button" value="Fechar"/> <span style="float: right;"><input type="button" value="Avançar"/></span>					

**Unidade de Retorno:** Realize a busca da unidade de acompanhamento clínico (doença de base), profissional responsável e a unidade de retorno pós alta e informe os telefones.

Solicitante	Unidade de Retorno	Paciente	Seleção	Dados Clínicos
CNES 665751	Unidade de Acompanhamento Clínico (Doença de Base) * AME		Buscar	
Origem CRM	Nº Conselho Profissional 001326	Profissional Responsável * TESTE	Buscar	Telefone * (11) 2435-3535
CNES 665751	Unidade de Retorno pós Alta * AME		Buscar	Telefone * (11) 6463-4353

**Paciente:** Utilize um ou mais filtros de busca, confira / atualize as informações cadastrais clicando sob o nome do paciente e avance na solicitação.

Solicitante	Unidade de Retorno	Paciente	Seleção	Dados Clínicos					
Prontuário	CNS	CPF	RG	Código	Nome	Nascimento	Nome da mãe	Buscar	Novo
				5					
<input checked="" type="radio"/>	83805345658	5	PACIENTE CI			03-03-1960	MÃE DO PACIENTE CI		



Lembrando que será necessário clicar no paciente para realizar a atualização cadastral, ou realizar um novo cadastro através do botão NOVO.

CPF e demais campos com \* são de preenchimento obrigatório.

**Seleção:** Clique na aba “exame” e selecione o recurso de COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA).

### Exame

COLONOSCOPIA (COLOSCOPIA)

**Dados clínicos:** Preencha os campos referentes ao atual quadro clínico do paciente conforme informações do profissional médico (protocolo CID, pressão arterial, frequência cardíaca, Glasgow, resumo clínico, dentre outros).

Anexe toda a documentação necessária ao recurso solicitado conforme o protocolo de acesso (encaminhamento médico /exames/ formulário/dentre outros) através das opções: “escolher arquivo” e “inserir”.

Após preencher todas as informações, clique em concluir.



## IMPORTANTE

A unidade solicitante ficará RESPONSÁVEL por acompanhar o andamento da regulação (através do submenu solicitações pendentes), **entrar em contato** com o paciente agendado e lançar o **histórico** (confirmado / paciente desistiu do agendamento/ óbito / dentre outros) através do submenu “Confirmações Pendentes”.

### ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES PENDENTES

Após enviar a ficha de solicitação para regulação de pacientes com alta suspeição oncológica, será necessário acompanhar o andamento da solicitação através do submenu “solicitações pendentes”.

Este submenu é fundamental no processo de regulação, pois é através deste acesso que a unidade solicitante visualiza as fichas pendentes, acompanha as mensagens (adendos) enviadas pela regulação e realiza algumas ações que detalharemos a seguir.

**Solicitações Pendentes**

Tipo	Nº Ficha	Código Paciente	Paciente	CNS			Buscar		
--Selecione--									
CID	Nome								

02/06/2022 12:25:27	1453	5134613	PACIENTE CIUMTRQUSEUMTR	TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia	C186 - NEOPLASIA MALIGNA DO COLON DESCENDENTE						
02/06/2022 12:15:50	1453412	29638784	PACIENTE DONOSETROISTOIQ	TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia	C218 - NEOPLASIA MALIGNA - LESAO INVASIVA DO RETO ANUS E DO CÁNAL ANAL						
02/06/2022 12:10:34	1453	34647023	PACIENTE TRQUSEQSTZEDOTR	TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia	C25 - NEOPLASIA MALIGNA DO PANCREAS						

**LEGENDA:**

- Ficha Transferida
- Ficha Transferida por Agendamento Pendente
- Ficha Reaberta
- Ficha Aguardando Solicitante
- Prazo Ação Judicial Expirado
- Ação Judicial
- Transferência de tratamento entre unidades RRLM



Utilize o ícone de impressora para visualizar todas as informações da ficha solicitada.

### Ações disponíveis aos solicitantes:



Utilize o lápis para se comunicar com a regulação, podendo esclarecer dúvidas ou enviar informações relevantes referentes ao caso.

Exemplos: Uma atualização do quadro clínico / informações referentes a exames complementares.

Basta digitar a mensagem desejada e clicar em incluir.

Inserir adendo - Ficha Oncologia - Nº 1453430

Paciente - PACIENTE CIUMTRQUSEUMTR

TESTE

Incluir  Fechar

Este ícone apresenta todos os adendos enviados na ficha (seja por sua unidade como solicitante quanto pela equipe de regulação).

Utilize o cliques sempre que for necessário anexar algum documento, exame, formulário, ou qualquer outra informação relevante ao caso.

Exemplo: A regulação solicitou o laudo de um exame ou até mesmo alguma documentação pertinente ao caso. Ao clicar, você poderá conferir os arquivos anexados ao caso e também inserir outros conforme a necessidade. Vale lembrar que o formato do arquivo deve ser **PDF**.

Inserir Anexo

Procurar...

Exame  
- Selecione -

<input type="checkbox"/>	Nome	Exame	Tamanho	Enviado Em	Login que anexou	Descrição
<input type="checkbox"/>	DOCUMENTOS.pdf	Outros	188 KB	02/06/2022 12:38	TESTE	
<input type="checkbox"/>	TC ABDOME.pdf	Tomografia Computadorizada	151 KB	02/06/2022 12:38	TESTE	
<input type="checkbox"/>	FICHA E GUIA.pdf	Outros	498 KB	02/06/2022 12:38	TESTE	

EXCLUIR EXAMES SELECIONADOS

### Adendos NÃO visualizados

Fique atento aos seguintes marcadores que podem surgir nas fichas:

- Adendo enviado pela regulação e **não visualizado** pelo solicitante em até 15 minutos do horário de envio.
- Adendo enviado pela regulação e **não visualizado** pelo solicitante há mais de 15 minutos do horário de envio.

Exemplo: Foi apresentado o marcador vermelho em uma ficha pendente. Isso significa que a regulação já acessou a ficha, enviou uma mensagem (adendo) solicitando alguma informação (há mais de 15 minutos) e a unidade solicitante ainda não visualizou.

## Fichas com tarja verde

Outra situação que poderá ocorrer são as fichas identificadas com a **tarja verde** (exemplo abaixo)

Solicitado em:	Ficha	Código Paciente	Paciente	Unidade Solicitante	Nome Ficha	Especialidade/ Exame	Hipótese	Adendos	Ações	Histórico
14/06/2022 10:31:30	1455379	25	PACIENTE DOCI	- TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia	C186 - NEOPLASIA MALIGNA DO COLON DESCENDENTE			

A ficha com tarja verde significa que o regulador assumiu o caso, solicitou alguma informação (exames / documentos / dúvidas) e continuará a regulação **SOMENTE** após receber a resposta e devolução da ficha por parte do solicitante do caso.

Nesta situação, você deverá providenciar o que foi solicitado ( se comunicando através dos adendos ou anexando arquivos), responder ao regulador e **DEVOLVER** a ficha clicando na seta **(é fundamental clicar no ícone da seta indicada, pois sem essa ação a regulação não terá acesso a informação inserida para seguir com a regulação).**



Este ícone permite conferir o histórico ambulatorial do paciente.

Em aberto	Histórico	Transferências	Cancelamentos	CDR / Regulações	5780723 - PACIENTE CISTOIZESTDOTR												
Agendamentos em aberto																	
Consultas																	
Unidade executante	Data agenda	Horário	Profissional	Especialidade	CID	Tipo	Modo	Tipo atendimento	Motivo	Inserido no CDR	AJ	Unidade solicitante	Regulado	Nº Ficha	Usuário	Filipeta	FAA
NENHUM AGENDAMENTO ENCONTRADO.																	



Clique neste ícone caso seja necessário cancelar a solicitação, sendo necessário selecionar o motivo.

Exemplo: Paciente foi a óbito durante o processo de regulação / ficha em duplicidade.

**Solicitação de cancelamento - Ficha : 79'**

**Motivo do cancelamento**

Selecione

- Duplicidade
- Em tratamento em outro serviço
- Informações equivocadas
- Óbito
- Outros

Inserir Fechar

## CONFIRMAÇÕES PENDENTES

Este submenu apresenta todos os pacientes regulados e agendados pela regulação para realização do exame de COLONOSCOPIA, faltando o lançamento de histórico da ficha, ação de responsabilidade da unidade solicitante, que deverá entrar em contato com o paciente e informar no sistema qual foi o resultado de sua comunicação (se houve confirmação do atendimento, se o paciente desistiu do agendamento, dentre outras opções).



#### Confirmações Pendentes

Busca de paciente

Prontuário  CNS  Nº Ficha  Código  Nome

Código	Nome	Telefone(s)	Especialidade / Exame	CID	Unidade solicitante	Unidade executante	Data agenda	Horário	Data solicitação	Ações	Histórico
340501	PACIENTE TRUZECEZUMDOTR	(12) 34567890 (98) 965432109 (23) 45678901	Oncologia Clínica	C249	TESTE	TESTE	20/07/2022	08:00:00	14/02/2022 08:02:38	   	

Ao clicar no ícone , selecione a opção desejada através do campo **Histórico**, digite sua observação e confirme o lançamento clicando no botão **lançar histórico**.

#### Confirmação de contato com o paciente

**Histórico**  
-- Selezione --

**Observação**

A seguir, detalhamento do que acontece após a indicação de cada item de *status* disponível:

- ✓ **Confirmado:** O agendamento é marcado como confirmado e o paciente removido da relação de Confirmações Pendentes;
- ✓ **Óbito:** O agendamento será cancelado e a ficha finalizada;
- ✓ **Paciente desistiu do agendamento:** O agendamento será cancelado e a ficha finalizada;
- ✓ **Paciente não pode comparecer na data agendada:** O agendamento será cancelado e a ficha retornará ao submenu “agendamentos pendentes” (aguardando novo agendamento);
- ✓ **Recado:** O agendamento é confirmado e o paciente sai da relação de Confirmações Pendentes;
- ✓ **Telefone Inexistente:** O agendamento será cancelado e a ficha finalizada;
- ✓ **Telefone não atende / Ocupado:** O agendamento será cancelado e a ficha finalizada;
- ✓ **Telefone não pertence ao paciente:** O agendamento será cancelado e a ficha finalizada;

#### ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES FINALIZADAS

Este submenu apresenta as fichas em que o processo de regulação foi concluído.

Confira o resultado da regulação através da coluna “tipo confirmação”



### Solicitações Finalizadas

Solicitado em:	Ficha	Código Paciente	Paciente	Unidade Solicitante	Nome Ficha	Especialidade/Exame	Agendamento:	Unidade Executante:	Finalizada em:	Tipo Confirmação:	Observação:	Adendos	Ações	Histórico
13/05/2022 12:06:55	14330	6103	PACIENTE SEUMZETRMST	TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia -			13/05/2022 17:45:46	Cancelado pela reguladora				
05/04/2022 15:21:51	13956	18654	PACIENTE UMOISECIQUOIQQU	TESTE	Ficha Oncologia	Oncologia -	16/05/2022 13:30:00	HOSP	06/05/2022 15:20:33	Confirmado				

As fichas canceladas são representadas pelo ícone , que ao clicar, apresentará a justificativa do cancelamento conforme exemplo abaixo.

**Ficha Não Pertinente - Ficha Oncologia - Nº 14**

**Paciente - PACIENTE SEUMZETRMST** 

**Usuário:**                      **Unidade:** REGULACAO AMBULATORIAL - CROSS

**Justificativa:**

F05 Não foi possível abrir os arquivos anexos. Por gentileza, reabrir a solicitação e inserir novamente os anexos. Esta solicitação poderá ser reaberta em até 3 dias. Atenciosamente, Regulação Ambulatorial - CROSS.

\* Motivo da reabertura da solicitação

 Reabrir Solicitação

**Observação:** A ficha reaberta constará na tela de solicitações pendentes (com tarja bege)

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- ✓ Dúvidas referentes ao passo a passo do processo de solicitação do recurso, solicite o manual específico através do e mail:

[manual@cross.org.br](mailto:manual@cross.org.br)

- ✓ Dúvidas “operacionais”, referentes ao manuseio do sistema, entre em contato com o Setor de **Help Desk** CROSS através dos contatos:

Telefone: 11 5112 9000 opção 1

E mail [chamados.helpdesk@cross.org.br](mailto:chamados.helpdesk@cross.org.br)

*O Help Desk funciona 24 horas por dia (7 dias da semana)*