

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde Tel: (41) 3590-3708 saude.dab@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Atenção à Saúde
			Código: AS 26
	ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA PELO ENFERMEIRO		Revisão: 23/11/2024
	Elaborador: Enfª Camila M. Costa de Oliveira	Revisor: Enfª Carolina Andrade de Sousa, Enfª Alice Costa Silva, Enfª Ramony F. Martins	Data da elaboração: 10/03/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 5

1. INTRODUÇÃO

O acolhimento é proposto na PNH (Política Nacional de Humanização) como um modo de operar ética e politicamente nos processos de trabalho em saúde em todos os seus momentos, de forma a propiciar uma escuta qualificada e uma postura cidadã e humanizada a todo usuário que procura um serviço de saúde. Está relacionado tanto à atitude profissional capaz de acolher, facilitar a escuta e buscar a resolução dos seus problemas quanto à reorganização do processo de trabalho de trabalhadores e gestores.

Com a proposta do acolhimento na APS (Atenção Primária à Saúde), a porta de entrada da Unidade de Saúde é otimizada, facilitando o acesso e orientando o fluxo do usuário ao serviço. Uma das características do processo de trabalho é realizar o acolhimento com escuta qualificada, na percepção das necessidades dos usuários de forma legítima e livre de julgamentos, de modo a buscar a resolutividade dos problemas apresentados, a classificação de risco, avaliação de necessidade de saúde e análise de vulnerabilidade, tendo em vista a responsabilidade da assistência resolutiva à demanda espontânea e o primeiro atendimento às urgências. Sua qualificação também deverá partir do levantamento de dados epidemiológicos, do diagnóstico situacional e da identificação de problemas do território, bem como, da análise da estrutura física e recursos humanos disponíveis.

2. EXECUTORES

- ✓ Enfermeiro

3. OBJETIVOS

- ✓ Humanizar o atendimento e classificar, mediante as queixas dos usuários que demandam as Unidades Básicas de Saúde, visando identificar suas necessidades de atendimento mediato ou imediato, observando as características gerais do paciente, para conhecer o seu perfil, identificar queixas / sinais e sintomas, realizar orientações e encaminhamentos necessários.

4. MATERIAIS

- ✓ EPIs se necessário (jaleco/avental, máscara cirúrgica, touca, óculos de proteção, luvas de procedimento, sapato fechado).
- ✓ Álcool a 70%;
- ✓ Algodão;
- ✓ Equipamentos para verificação das queixas, sinais e sintomas (Estetoscópio e esfigmomanômetro, glicosímetro e fita glicêmica, termômetro, oxímetro de pulso, abaixador de língua);

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde Tel: (41) 3590-3708 saude.dab@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Atenção à Saúde
	ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA PELO ENFERMEIRO		Código: AS 26
	Elaborador: Enfª Camila M. Costa de Oliveira	Revisor: Enfª Carolina Andrade de Sousa, Enfª Alice Costa Silva, Enfª Ramony F. Martins	Revisão: 23/11/2024
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 10/03/2023
			Quantidade de Páginas: 5

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- ✓ Higienizar as mãos e cada equipamento que poderá ser utilizado entre cada atendimento;
- ✓ Atender o usuário em um ambiente privativo, com ambiência permitindo o diálogo e a resolutividade do problema;
- ✓ Informar ao usuário e/ou acompanhante sobre o procedimento;
- ✓ Observar, reconhecer e descrever motivo do comparecimento, sinais e sintomas ao nível de sua qualificação;
- ✓ Proceder com o roteiro da consulta do enfermeiro descrito no POP AS 27;
- ✓ Realizar a estratificação do risco do usuário, conforme ANEXO II;
- ✓ Comunicar o médico quando o motivo for uma queixa, sinal ou sintoma emergencial para junto o atendimento seja direcionado no sentido de responder as necessidades humanas básicas afetadas;
- ✓ O responsável pela avaliação clínica deve atender com resolutividade, seja resolvendo o problema de maneira imediata ou agendando consultas e/ou retornos necessários;
- ✓ Organizar o ambiente de trabalho;
- ✓ Higienizar as mãos após o atendimento.

6. OBSERVAÇÕES

Considerando que a premissa do acolhimento é proporcionar escuta qualificada às demandas dos usuários de forma legítima e resolutiva em todos os momentos e espaços, é importante que este não seja um fluxo burocrático e rígido. Por isso, cada cenário deve ser avaliado de forma singular, tendo em vista aspectos como a avaliação de risco e vulnerabilidade, o atendimento às necessidades de saúde com equidade, o posicionamento ético e as implicações organizativas do processo de trabalho das equipes.

7. HISTÓRICO DE REVISÃO DO POP

Nº da Revisão	Item	Alteração	Data da alteração
01	-	-	23/11/2024

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MELO, Milena Vieira da Silva et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: análise de sua implantação em município de grande porte do nordeste brasileiro. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 26, p. e220358, 2022.

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde Tel: (41) 3590-3708 saude.dab@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Atenção à Saúde
	ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA PELO ENFERMEIRO		Código: AS 26
	Elaborador: Enfª Camila M. Costa de Oliveira	Revisor: Enfª Carolina Andrade de Sousa, Enfª Alice Costa Silva, Enfª Ramony F. Martins	Revisão: 23/11/2024
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 10/03/2023
			Quantidade de Páginas: 5

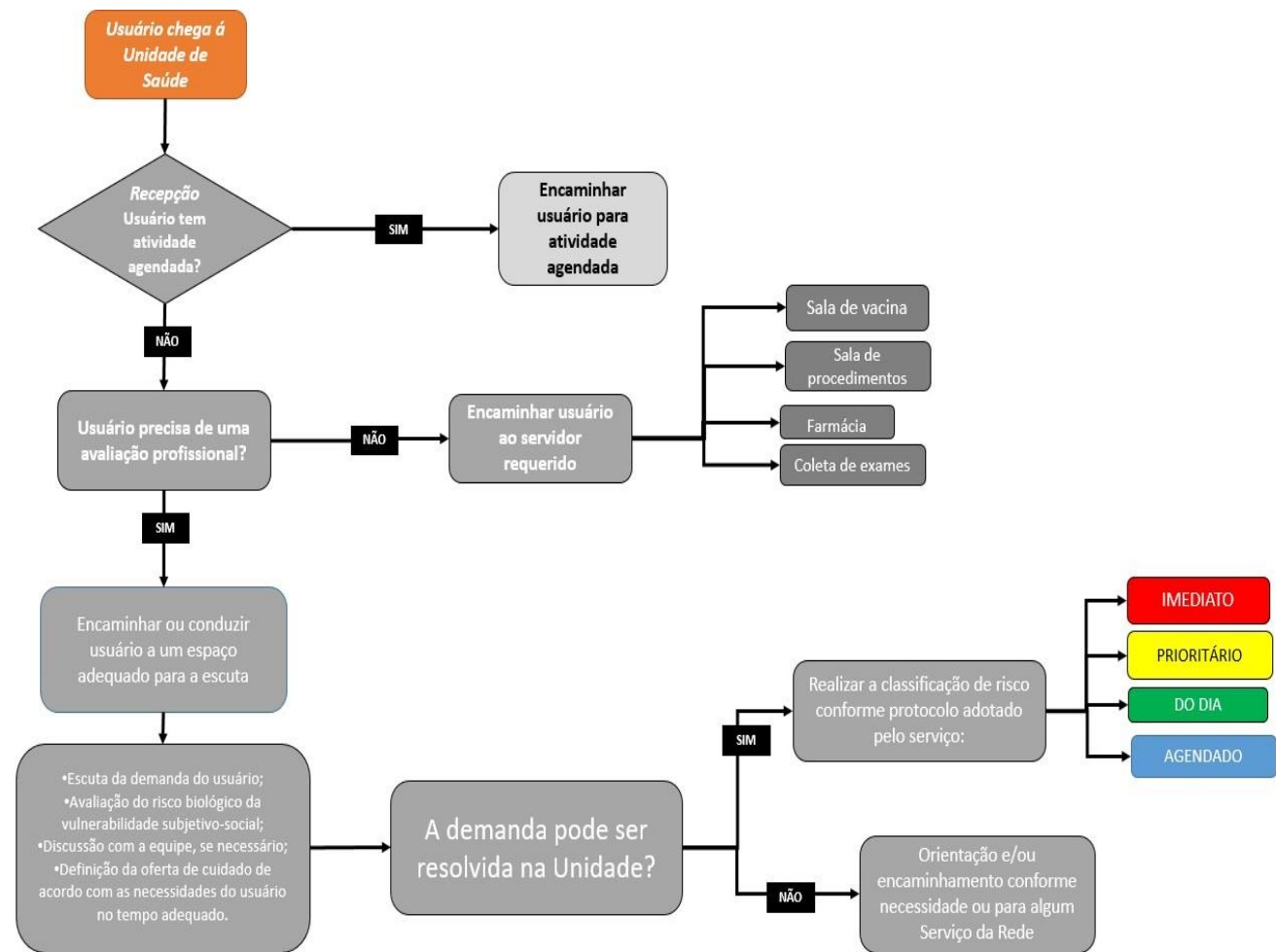
BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

Rio Grande do Sul. Secretaria Estadual de Saúde. Projeto Terapêutico Singular na Atenção Primária à Saúde. Divisão de Atenção Primária à Saúde - Porto Alegre: Secretaria da Saúde do Rio Grande do Sul, 2022.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56 p.: il. – (Cadernos de Atenção Básica; n. 28, V. 1).

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde Tel: (41) 3590-3708 saude.dab@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Atenção à Saúde
			Código: AS 26
	ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA PELO ENFERMEIRO		Revisão: 23/11/2024
	Elaborador: Enfª Camila M. Costa de Oliveira	Revisor: Enfª Carolina Andrade de Sousa, Enfª Alice Costa Silva, Enfª Ramony F. Martins	Data da elaboração: 10/03/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 5

ANEXO I – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA



 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde Tel: (41) 3590-3708 saude.dab@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Atenção à Saúde
	ACOLHIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA PELO ENFERMEIRO		Código: AS 26
	Elaborador: Enfª Camila M. Costa de Oliveira	Revisor: Enfª Carolina Andrade de Sousa, Enfª Alice Costa Silva, Enfª Ramony F. Martins	Revisão: 23/11/2024
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 10/03/2023
			Quantidade de Páginas: 5

Classificação de Risco por Escala de Cores.

Risco e Conduta	Queixa
PRETO Encaminhar para o Pronto Atendimento.	Parada cardíaca ou Respiratória Perda de força, movimento ou sensibilidade em face, braços e pernas. Trauma crânio-encefálico Grave (Glasgow < 12): atropelamento, traumas graves Fraturas, luxações, entorses Dor torácica de início súbito (<1 hora) em pacientes hipertensos, diabéticos ou cardiopatas Queimaduras graves ou em crianças Inconsciência Hipotermia Insuficiência respiratória (cianose, confusão mental, dificuldade de fala) Hemorragia ativa Crise convulsiva Agitação, alucinação, delirium
VERMELHO Consulta médica na UBS, e então, se necessário encaminhar ao PA.	Dor torácica (> 2 horas) Pressão Arterial >170/100 mmHg Pressão Arterial < 80/40 mmHg Hipertensão sintomática PA>150/100 mmHg com cefaleia, náusea, vômitos, vertigem, etc. HGT> 300 mg/dL ou 50 mg/dL Crise asmática Gestante: dor em baixo ventre, perdas de fluidos vaginais Febre (Tax 39°C) Suspeita de varicela
AMARELO Consulta com médico na USF.	Diarreia aguda (mais de 5 episódios por dia) com sinais de desidratação Dor abdominal aguda, náusea ou vômitos Dor de cabeça ou tontura, sem alteração de sinais vitais Dor de ouvido Olho vermelho, com irritação conjuntival Sintomas urinários (disúria, oligo-anúria) Dor lombar com sintomas urinários ou febre Prostração em crianças
VERDE Consulta com enfermeiro(a). E então, se necessário, encaminhar para o médico.	Tosse, congestão nasal, coriza, dor de garganta e Tax < 38,5°C Dor crônica com piora recente Atraso menstrual (mais de 30 dias) Constipação intestinal Assaduras em bebês Suspeita de pediculose e escabiose Inapetência e hipoatividade em crianças sem alteração de sinais vitais (solicitar exames, para verificar presença de anemia).
AZUL Agendar Consulta.	Problemas ou queixas há mais de 15 dias Renovação de receitas (exceto medicação controlada, renovação no dia e agendamento) Requisição ou apresentação de exames Encaminhamento para consulta especializada, contra-referências Cólica menstrual Atraso menstrual (menos de 30 dias) Atestados e laudos

Observação: entende-se por mmHg (milímetros de mercúrio), Tax (temperatura corporal axilar em graus Celsius, Cº), Glasgow (escala de coma de Glasgow).