

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde saude.dab@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3708		Coordenação de Atenção à Saúde
	RECEPÇÃO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO DO USUÁRIO		Código: POP AS 03
	Elaborador: Enfª Hellen Martins	Revisor: Enfª Carolina de Sousa José Roberto Jacomel Junior	Revisão: 11/06/2024
			Data da elaboração: 18/10/2016
			Número de Páginas: 5
Aprovado por: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde			

1. INTRODUÇÃO

A recepção e o acolhimento são construídos de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário e usuário.

Logo, o acolhimento não é só voltado para dentro dos estabelecimentos, mas também ultrapassando seus limites institucionais, constituído como elemento de fortalecimento da rede de atenção primária à saúde. Contudo, humanizar o atendimento e classificar, mediante as queixas dos usuários que demandam as Unidades Básicas de Saúde (UBS), visando identificar suas necessidades de atendimento mediato ou imediato, faz-se, necessário.

Portanto, receber e ouvir o usuário para entender suas necessidades, respeitando seus direitos e assegurando a acessibilidade das pessoas com deficiência conforme as legislações vigentes, buscando sempre o propósito de em cada atendimento, um adequado acolhimento humanizado, visando promover o bem estar. Frente ao exposto, da relevância do tema, justifica-se a importância deste protocolo.

2. EXECUTORES

- ✓ Equipe Multiprofissional de Saúde

3. OBJETIVOS

- ✓ Recepcionar todos os usuários que buscarem os serviços de saúde, promovendo de forma humanizada o atendimento e classificá-los, visando identificar suas necessidades de atendimento mediato ou imediato.

4. MATERIAIS

- ✓ Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), se necessário (jaleco/avental, máscara cirúrgica, touca, óculos de proteção, luvas de procedimento, sapato fechado etc.);
- ✓ Cadeira;
- ✓ Computador e impressora;
- ✓ Impressos padronizados, borracha, caneta, armário para arquivo de exames;
- ✓ Prontuários.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- ✓ Abrir a UBS no horário determinado pela Secretaria de Saúde (07:00 horas);
- ✓ Acolher os usuários;

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde saude.dab@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3708		Coordenação de Atenção à Saúde
	RECEPÇÃO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO DO USUÁRIO		Código: POP AS 03
	Elaborador: Enfª Hellen Martins	Revisor: Enfª Carolina de Sousa José Roberto Jacomel Junior	Revisão: 11/06/2024
	Aprovado por: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2016
			Número de Páginas: 5

- ✓ Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;
- ✓ Solicitar os documentos necessários para iniciar o atendimento (**cartão SUS, documento de identificação com foto e comprovante de residência**), sempre os tratando com serenidade e respeito;
- ✓ Nesta etapa, a recepção realiza a identificação segura, conferindo os três marcadores: Nome completo data de nascimento e o nome da mãe do paciente;
- ✓ Atualizar os dados cadastrais no sistema IDS com telefone de contato, CPF e cartão SUS;
- ✓ Encaminhar ou conduzir o usuário para o setor requisitado;
- ✓ Proceder com o encaminhamento das demandas espontâneas para a avaliação inicial pela enfermagem;
- ✓ Atender o paciente em um ambiente privativo, com ambiência permitindo o diálogo e a resolutividade do problema;
- ✓ Quando direcionado ao acolhimento com o enfermeiro para a queixa aguda do dia, observar, reconhecer e descrever motivo do comparecimento, sinais e sintomas ao nível de sua qualificação;
- ✓ Realizar o agendamento das consultas programadas e para aqueles classificados como baixo risco no acolhimento. Todas as consultas devem ser agendadas por horário, respeitando o intervalo mínimo de 20 ou 30 minutos entre as mesmas, dependendo de qual programa for à necessidade;
- ✓ O usuário deve ser orientado a chegar com 10 minutos de antecedência à consulta agendada, para a atualização cadastral, após este período outro usuário poderá ser encaixado em seu lugar;
- ✓ Novos pacientes deverão ser cadastrados no sistema de informação IDS, para a abertura de novo prontuário;
- ✓ Recomenda-se o tempo de tolerância para atrasos de 10 minutos. **Contudo, caberá ao profissional que realizara a consulta, avaliar e definir se o paciente será atendido, considerando situações de urgência/ emergência, ou casos em que a equipe de saúde justifique a devida necessidade do atendimento.**
- ✓ No caso de atendimentos de URGÊNCIA/EMERGÊNCIA o paciente poderá ser atendido, enquanto o familiar e/ou responsável realiza a abertura de prontuário na recepção.

6. OBSERVAÇÕES

- ✓ O acolhimento deve acontecer durante todo o período de funcionamento da UBS, 7h às 17h, embora se preconize os primeiros horários no período da manhã e no primeiro horário após o almoço nos casos de consulta/acolhimento de queixas agudas para o atendimento do médico do acolhimento.

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde saude.dab@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3708		Coordenação de Atenção à Saúde
	RECEPÇÃO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO DO USUÁRIO		Código: POP AS 03
	Elaborador: Enfª Hellen Martins	Revisor: Enfª Carolina de Sousa José Roberto Jacomel Junior	Revisão: 11/06/2024
			Data da elaboração: 18/10/2016
	Aprovado por: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 5

- ✓ O agendamento de consultas de demanda programada refere-se às consultas de **gestantes, puericultura, acompanhamento de hiperdia, idoso e saúde mental**, estas deverão ser agendadas de acordo com os respectivos protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS).
- ✓ Para consultas de gestantes, puericultura e saúde mental, as agendas poderão ser de até 30 minutos;
- ✓ Para as demais consultas programadas, as agendas poderão ser de até 20 minutos;
- ✓ Sempre manter atualizado o cadastro do usuário no sistema, toda vez que o usuário utilizar o serviço da UBS confirmar **endereço e telefone do usuário**.

6.1 Sugestão de agenda para os profissionais que compõem a Estratégia de Saúde da Família (ESF)

- ✓ Em dia de atendimento à Gestante – Utilizar 1ª Hora para Agenda;
- ✓ Em dia de atendimento ao Idoso/HAS/DM - Utilizar 1ª Hora para Agenda;
- ✓ Em dia de atendimento à Saúde Mental - Utilizar 1ª Hora para Agenda;
- ✓ Em dia de atendimento à Puericultura – NÃO Utilizar 1ª Hora para Agenda;
- ✓ É necessário o Uso de 01(um) dia OU 02 (dois) períodos da Semana para Acolhimento de Área.

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento
2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas emergência (acolhimento)	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas emergência (acolhimento)	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas emergência (acolhimento)	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas emergência (acolhimento)	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas emergência (acolhimento)
1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento	1ª Hora - Acolhimento
2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas	2ª, 3ª e 4ª Hora – Agenda + 2 vagas

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde saude.dab@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3708		Coordenação de Atenção à Saúde
			Código: POP AS 03
	RECEPÇÃO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO DO USUÁRIO		Revisão: 11/06/2024
	Elaborador: Enfª Hellen Martins	Revisor: Enfª Carolina de Sousa José Roberto Jacomel Junior	Data da elaboração: 18/10/2016
	Aprovado por: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 5

vagas emergência (acolhimento)	vagas emergência (acolhimento)	emergência (acolhimento)	emergência (acolhimento)	emergência (acolhimento)
--------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

7. HISTÓRICO DE REVISÃO DO POP

Nº da Revisão	Item	Alteração	Data da Alteração
01	-	-	20/01/2022
02	1, 3, 4, 5, 6	Implementação Conceitual/operacional	01/03/2023
03	6.1	Inserção de sugestão modelo de agenda	16/09/2023
04	5	Troca de sistema Gmus por IDS e inserção de paragrafo com tolerância em consultas	11/06/2024

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDREÃO, Maria Rozária; MARTÃO FLÓRIO, Flávia; ZANIN, Luciane. Avaliação da Satisfação de Usuários em Relação ao Acolhimento na Atenção Primária. Revista FSA, v. 19, n. 9, 2022.

BELFORT, Ilka Kassandra Pereira; COSTA, Victor Catarino; MONTEIRO, Sally Cristina Moutinho. Acolhimento na estratégia saúde da família durante a pandemia da Covid-19. APS em Revista, v. 3, n. 1, p. 03-08, 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria Nº 1.820/99: Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Brasília. DF. 2009. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html Acesso em 14/03/2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. BRASILIA: DF. 2003. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus> Acesso em 14/03/2023.

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde saude.dab@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3708		Coordenação de Atenção à Saúde
			Código: POP AS 03
	RECEPÇÃO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO DO USUÁRIO		Revisão: 11/06/2024
	Elaborador: Enfª Hellen Martins	Revisor: Enfª Carolina de Sousa José Roberto Jacomel Junior	Data da elaboração: 18/10/2016
	Aprovado por: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 5

CAMARGO, Diângeli Soares; CASTANHEIRA, Elen Rose Lodeiro. Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária à Saúde (APS). Interface-Comunicação, Saúde, Educação, v. 24, p. e190600, 2020.

MOTA, Mariana Alves et al. O acolhimento na relação entre usuários da atenção primária e serviços de saúde/Accommodation in the relationship between primary care users and health services. Brazilian Journal of Health Review, v. 2, n. 5, p. 4445-4453, 2019.

SANTOS FEITOSA, Monalisa et al. Intervenção no acolhimento na atenção primária em saúde: uma experiência. Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem, v. 12, n. 38, p. 375-384, 2022.

SANTOS, Wagner Elias Pinheiro; NUNES, Caroline Jonas Rezaghi Ricomini. O acesso ao acolhimento e ao atendimento na Atenção Primária à Saúde (APS)–análise das principais normativas: relato de experiência. Health Residencies Journal-HRJ, v. 4, n. 18, 2023.