

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
			Código: POP AS 44
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Revisão: 13/11/2024
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Data da elaboração: 18/10/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 09

1. INTRODUÇÃO

O presente POP visa padronizar a atuação da equipe de acolhimento presente em todas as Unidades Básica de Saúde (UBS) do município de Piraquara, no que concerne ao atendimento clínico de consultas não agendadas, visto aumento progressivo dessa demanda nas mesmas.

2. EXECUTORES

- ✓ Equipe Multiprofissional de Saúde.

3. OBJETIVOS

- ✓ Reduzir o número de eventos adversos evitáveis, que podem surgir quando os usuários dessas unidades eventualmente não são corretamente estratificados e por vezes dispensados sem a devida avaliação.
- ✓ Embora se saiba que as referidas unidades não têm como finalidade o atendimento a consultas de urgência e emergência, é obrigação de todo o profissional da área de saúde identificar e intervir nessas situações de forma rápida e eficiente, dentro do melhor de sua competência.

4. DEFINIÇÕES

- ✓ **Acolhimento:** É uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. Portanto, a equipe de acolhimento engloba todos os membros da equipe da UBS, mas para fins deste protocolo serão considerados como seus membros a recepção, a enfermeira, o médico e os técnicos de enfermagem, que tenham sido escalados para desempenhar o atendimento as consultas não agendadas previamente.
- ✓ **Unidades Básicas de Saúde:** Conforme definição pelo Ministério da Saúde as Unidades Básicas de Saúde (UBS), conhecidas antigamente como Centros de Saúde, Postos de Saúde, Clínicas da Família), são a porta de entrada do usuário no Sistema Único de Saúde (SUS). É ali onde se inicia o cuidado com a saúde da população. Cada UBS é responsável pela assistência à saúde de uma população definida.

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
			Código: POP AS 44
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Revisão: 13/11/2024
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Data da elaboração: 18/10/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 09

- ✓ **Padronizar:** Pode ser definido como uniformizar o trabalho realizado por uma equipe ou serviço. Ou seja, é deixar que o fluxo de atividades e a forma como elas são executadas seja sempre igual. Deste modo, o trabalho fica estruturado, produtivo e mais eficaz.
- ✓ **Eventos adversos:** são todas as circunstâncias que geram complicações indesejadas durante o cuidado ao paciente, e que não são atribuídas à evolução da doença de base, mas sim uma ocorrência imprevista, indesejada ou ofensiva à saúde do paciente dentro dos serviços. Sempre que um incidente acontecer dentro de uma instituição e ele tiver danos ao paciente, ele é considerado um evento adverso. Erros são ações que ocorrem por falhas humanas como a falta de atenção que não causa danos ao usuário do serviço. Já os eventos adversos são caracterizados pela sua imprevisibilidade, de não ter um histórico confirmado sobre alguma doença, mas o paciente vir a sofrer danos causados pela interação. E os erros que causam eventos adversos são marcados pelas falhas humanas que acabam gerando consequências à saúde do paciente. Os eventos adversos podem ainda ser separados entre evitáveis e inevitáveis. O evento adverso evitável é aquele incidente que resulta em algum dano ao paciente, em uma ação não intencional. Questões como: infecção por falta de higiene das mãos; doses erradas de medicamentos; ou até mesmo falhas de comunicação que prejudicam o processo. Já os eventos não evitáveis são os incidentes decorrentes do cuidado prestado ao paciente, que causam danos à saúde e não são atribuídos à doença de base, como alergias a medicamentos em pacientes sem histórico.
- ✓ **Urgência:** É uma situação crítica, com ocorrência de grande perigo e que pode se tornar uma emergência caso não seja devidamente atendida. São exemplos de urgências: Fraturas, luxações ou cortes profundos sem hemorragia grave, crise de asma brônquica sem falta de ar grave, transtornos psiquiátricos, confusão mental ou sonolência, dor abdominal de moderada intensidade, retenção urinária em pacientes idosos, dor de cabeça forte (pior da vida) sem alteração do nível de consciência, dor intensa em qualquer parte do corpo e idosos debilitados e em mau estado geral.
- ✓ **Emergência:** É uma situação que não pode ser adiada, que deve ser resolvida rapidamente, pois se houver demora, corre-se o risco até mesmo de morte ou de sofrimento intenso. São exemplos de emergência: Perda aguda da consciência, convulsões ou sintomas de acidente vascular cerebral – AVC (manifestado mais frequentemente por desvio do canto da boca, dificuldade de fala e/ou paralisia de um dos lados), parada cardíaca (indicada por perda da consciência e ausência de pulso), dor forte no peito, sobretudo de associada a palidez e sudorese (sintomas de infarto agudo do miocárdio), redução importante da pressão, sobretudo de associada a palidez e sudorese, frequência de pulso menor que 40/min ou maior que 150 por min, falta de ar intensa ou queda de saturação de oxigênio (aferida com

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Código: POP AS 44
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Revisão:
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2023 Número de Páginas: 09

oxímetros de pulso, que se popularizaram na pandemia de Covid-19), hemorragia intensa, indicada não só pelo volume de sangue perdido, mas também por palidez e sudorese, intoxicação com alteração do estado mental.

- ✓ **Competência:** É o conjunto de conhecimento (é o saber, é o domínio teórico que a pessoa tem sobre determinado tema ou assunto), habilidade (aplicação produtiva desse conhecimento; é saber fazer) e atitude (interesse da pessoa, à sua determinação em querer fazer), necessários ao desempenho das funções dos que as pessoas exercem, visando o alcance dos objetivos da instituição.
- ✓ **Sinais de Alarme:** Para fins deste POP vamos considerar como sinais de alarme os sintomas ou queixas que um usuário apresentará a equipe de recepção que irão motivar o acionamento imediato da equipe de enfermagem responsável pelo acolhimento. Para facilitar a compreensão citarei alguns exemplos divididos em crianças e adultos (importante lembrar que cada situação deverá ser apreciada individualmente e que se persistirem dúvidas o paciente sempre deverá ser encaminhado para avaliação de imediato pela equipe de enfermagem).

4.1 Exemplos de sinais de alarme em crianças (0-14 anos de idade)

- ✓ Está muito “molinha” e “caidinha” – movimentando-se menos que o normal.
- ✓ Está muito sonolenta, com dificuldade para acordar.
- ✓ Convulsão (ataque) ou perda de consciência.
- ✓ Dificuldade ou cansaço para respirar ou respiração rápida.
- ✓ Não consegue mamar.
- ✓ Vomita tudo o que ingere.
- ✓ Umbigo com vermelhidão ao redor ou com secreção malcheirosa.
- ✓ Temperatura do corpo baixa, menor ou igual a 35,5°C.
- ✓ Febre – temperatura maior ou igual a 37,8°C.
- ✓ Pus saindo da orelha.
- ✓ Cor amarelada da pele (icterícia), atingindo os braços e as pernas do bebê.
- ✓ Cor amarelada da pele em crianças com mais de 2 semanas.
- ✓ Urina escura.
- ✓ Fezes claras.
- ✓ Sinais de traumas (história relatada pelo responsável, hematomas, sangramentos, cortes, fraturas, queimaduras).
- ✓ Surgimento recente de manchas vermelhas ou roxas pelo corpo.
- ✓ Choro inconsolável.

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Código: POP AS 44
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Revisão:
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2023 Número de Páginas: 09

4.2 Exemplos de sinais de alarme em adultos (acima de 14 anos de idade):

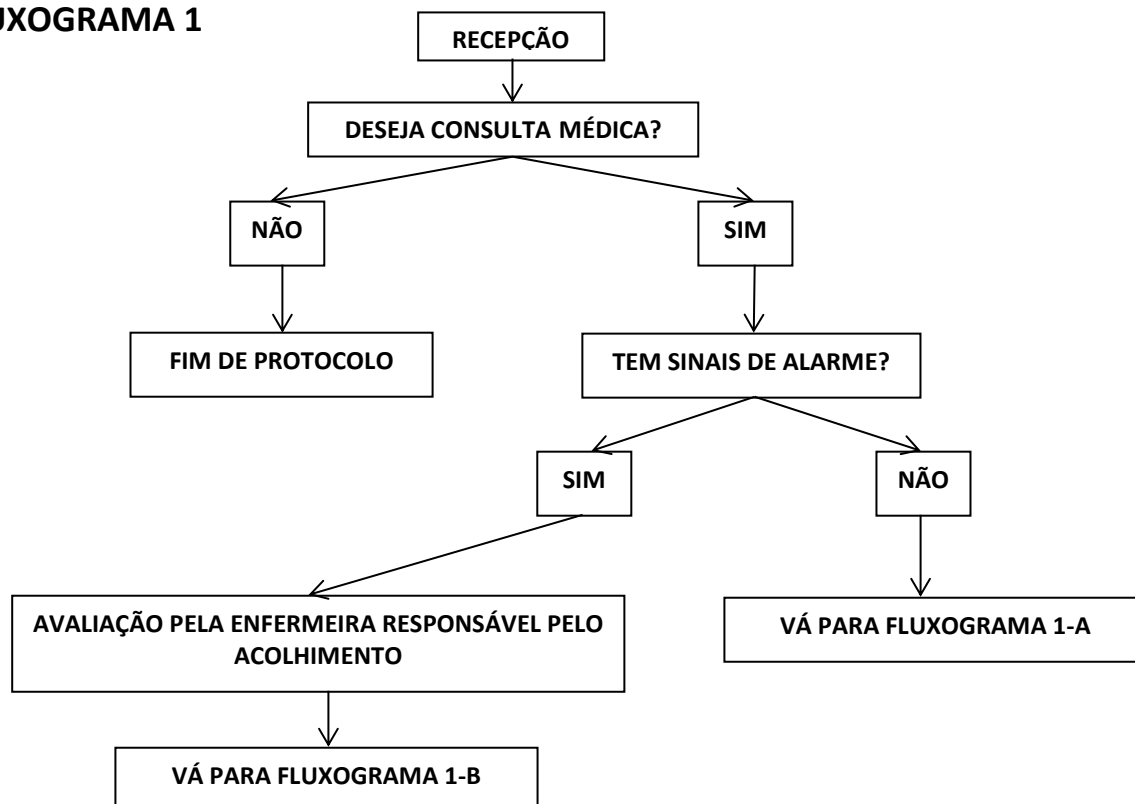
- ✓ Está muito sonolento, com dificuldade para acordar.
- ✓ Convulsão (ataque) ou perda de consciência.
- ✓ Dificuldade ou cansaço para respirar ou respiração rápida.
- ✓ Vomita tudo o que ingere.
- ✓ Temperatura do corpo baixa, menor ou igual a 35,5°C.
- ✓ Febre – temperatura maior ou igual a 37,8°C.
- ✓ Sinais de traumas (história relatada pelo responsável, hematomas, sangramentos, cortes, fraturas, queimaduras).
- ✓ Surgimento recente de manchas vermelhas ou roxas pelo corpo.
- ✓ Cor amarelada da pele (icterícia).
- ✓ Perda de movimentos do corpo e de parte dele ou fala arrastada e difícil de compreender.
- ✓ Está com vontade de se matar ou provocar ferimentos em si.
- ✓ Está agressivo e agredindo as pessoas ao seu redor sem razão aparente.
- ✓ Dor intensa como nunca sentiu antes.
- ✓ Sudorese profusa.
- ✓ Pele palida ou pegajosa.
- ✓ Qualquer tipo de dor no peito.

5. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- ✓ Acolher o usuário de acordo com suas necessidades;
- ✓ Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;
- ✓ Fazer a triagem das filas na recepção e orientar o fluxo;
- ✓ Zelar pela organização das filas de atendimento dentro das dependências dos serviços de saúde
- ✓ Encaminhar ou conduzir o usuário para o setor requisitado;
- ✓ Prestar informações acerca de agendamentos e encaminhamentos de consultas ambulatoriais.

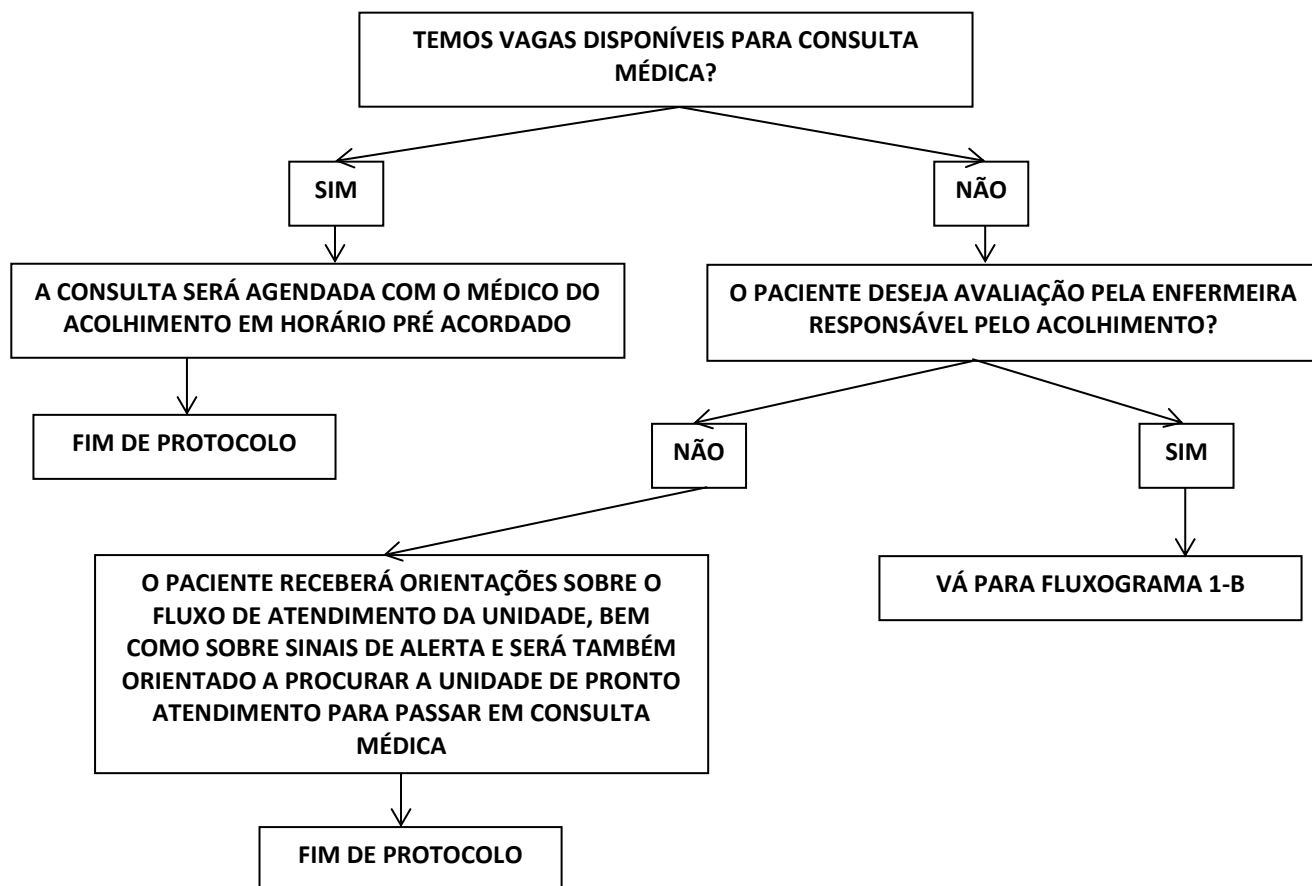
 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
			Código: POP AS 44
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Revisão:
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Data da elaboração: 18/10/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 09

FLUXOGRAMA 1



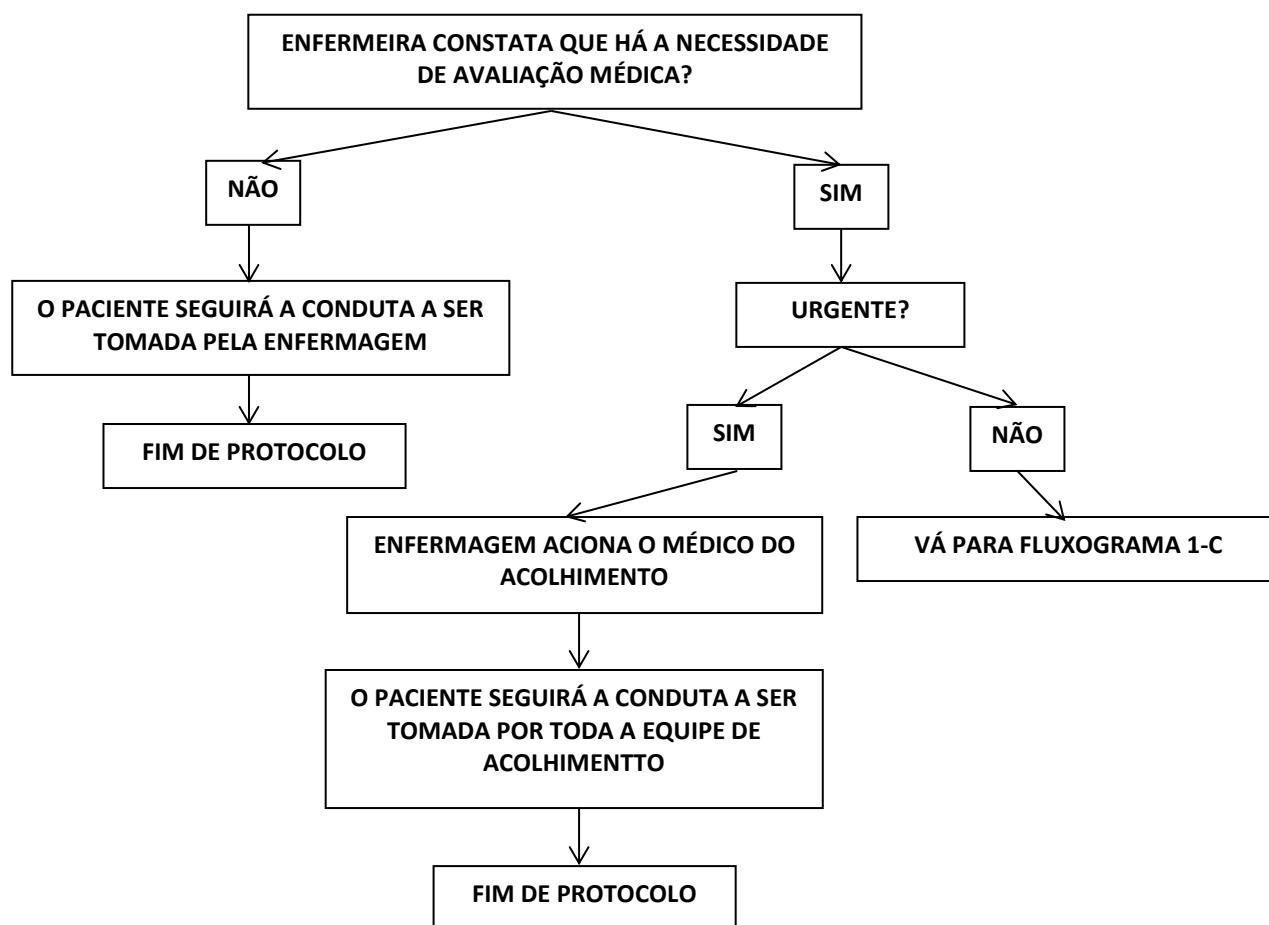
 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Código: POP AS 44
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Revisão:
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2023
			Número de Páginas: 09

FLUXOGRAMA 1-A



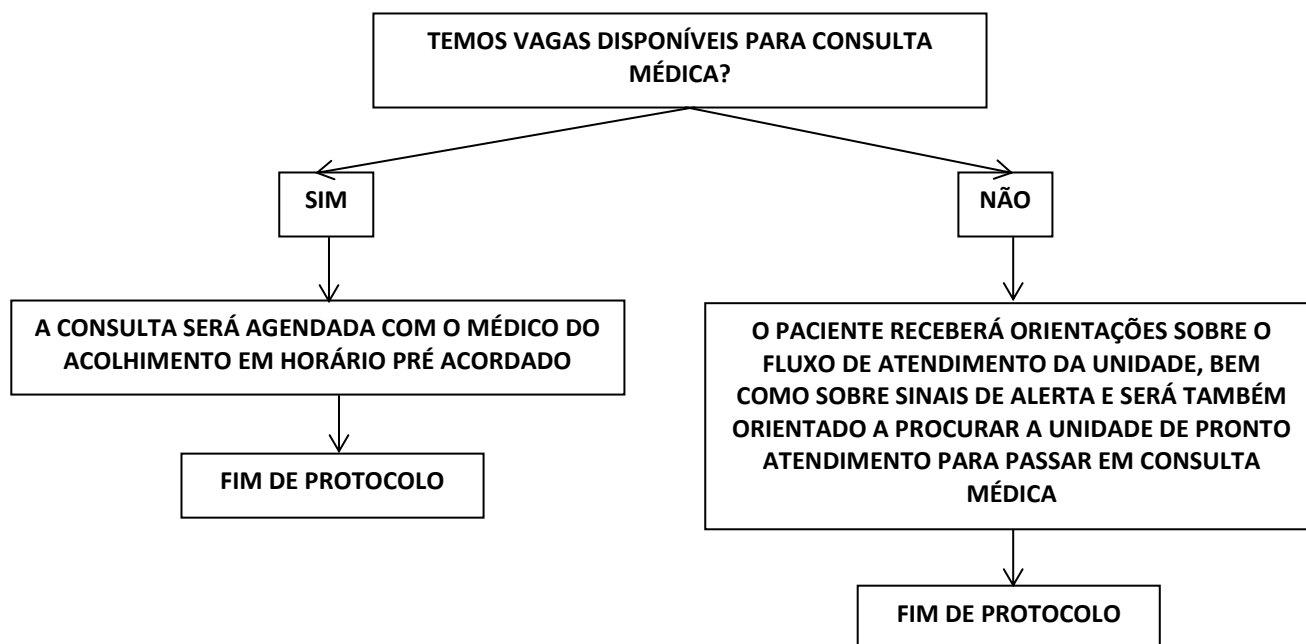
 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
			Código: POP AS 44
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Revisão:
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Data da elaboração: 18/10/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Número de Páginas: 09

FLUXOGRAMA 1-B



 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Código: POP AS 44
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Revisão:
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2023 Número de Páginas: 09

FLUXOGRAMA 1-C



7. HISTÓRICO DE REVISÃO DO POP

Nº da Revisão	Item	Alteração	Data da Alteração

 PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara	Departamento de Atenção à Saúde regulacao@piraquara.pr.gov.br Tel: (41) 3590 3700		Coordenação de Urgência e Emergência
	ATENDIMENTO DE PORTA DE ENTRADA E IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS RECEPCIONADAS NA UBS		Código: POP AS 44
	Elaborador: Dr. Albino Luiz Quinelato	Revisor: Enfª Carolina de Andrade Sousa	Revisão:
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Data da elaboração: 18/10/2023
			Número de Páginas: 09

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LOPES, CASSIA OLIVEIRA. Manual de Primeiros Socorros para Leigos. Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU-192, 2022.

MELO, MARIA DO CARMO BARROS DE. Urgência e Emergência na Atenção Primária à Saúde / Maria do Carmo Barros de Melo e Nara Lúcia Carvalho da Silva. -- Belo Horizonte: Nescon/UFMG, 2011.

GIGLIO-JACQUEMOT, A. Urgências e emergências em saúde: perspectivas de profissionais e usuários. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2005

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS). Acolhimento. Disponível em <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>. Acesso em 18/10/2023.

SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL (SES). Unidades Básicas de saúde. Disponível em <https://www.saude.df.gov.br/unidades-basicas>. Acesso em 18/10/2023.

BRASIL. PORTARIA Nº 354, DE 10 DE MARÇO DE 2014. Publica a proposta de Projeto de Resolução "Boas Práticas para Organização e Funcionamento de Serviços de Urgência e Emergência". Disponível em Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0354_10_03_2014.html. Acesso em 18/10/2023.

HOSPITAL SANTA VIRGÍNIA – São Paulo – SP. Emergência x Urgência – Você sabe a diferença? Disponível em <https://hsv.org.br/emergencia-x-urgencia-voce-sabe-a-diferenca>. Acesso em 18/10/2023.

PARANÁ. GOVERNO DO ESTADO. Sinais de Perigo. Disponível em <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Sinais-de-Perigo>. Acesso em 18/10/2023.