



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO
ESTADO DO PARANÁ**

**ROTINAS DE AGENDAMENTO E ACOLHIMENTO PARA ATENDIMENTO
MÉDICO NAS UNIDADES DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA -
Versão 2 (27/05/2022)**

Secretaria Municipal de Saúde
Francisco Beltrão - PR

Considerando a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) aprovada pela Portaria 2.436/2017.

Considerando os Cadernos de Atenção Básica, volumes 1 e 2, do Ministério da Saúde que abordam o Acolhimento à Demanda Espontânea.

Com o objetivo de alinhar e padronizar o processo de trabalho em todas as unidades de Estratégia de Saúde da Família da Rede Municipal de Francisco Beltrão, a Secretaria de Saúde institui as seguintes rotinas:

- 1)** Todos os usuários que buscarem a unidade de saúde devem ser acolhidos e ouvidos, além disso, é responsabilidade de todos os membros da equipe o acolhimento e escuta ativa do usuário.
- 2)** Em relação ao público atendido em cada unidade:
 - a. atendimentos de urgência e emergência: todos os usuários que buscarem a unidade;
 - b. atendimentos eletivos: aos moradores de Francisco Beltrão e respeitando os territórios; As UBS não possuem território delimitado;
- 3)** A partir do primeiro contato com o usuário deve resultar umas das seguintes ações:
 - a. Consulta imediata ou programada (agendamento);
 - b. Resolução da demanda com medidas de desburocratização (ex. troca de receitas de pacientes vinculados e estáveis, ou solicitação de exames conforme protocolos);
 - c. Encaminhamento a outros pontos de atenção/serviços (mediante contato prévio) e guia de encaminhamento;
 - d. Orientação sobre os fluxos da rede;
- 4)** Os atendimentos na unidade devem acontecer de três formas e conforme orientação:
 - a. Agendado/programado:
 - Consiste no atendimento do usuário com agenda pré-determinada e horários específicos. Os usuários devem ter as consultas agendadas em horários específicos e não todos no mesmo horário.
 - Destina-se, principalmente, aos atendimentos de acompanhamento dos programas. Todas as unidades de ESF devem atender pelo menos os seguintes programas: Pré-Natal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO ESTADO DO PARANÁ

Puericultura e Puerpério; Doenças crônicas (HAS, DM, Saúde Mental, Idoso e Síndrome Pós Covid) e Visita Domiciliar.

- Os programas de acompanhamento das linhas de cuidado devem ser atendidos no período da tarde. Organizando nas tardes os agendamentos conforme a necessidade do perfil da unidade.

- A agenda deve estar sempre disponível para agendamento.

- **Devem ser agendados, no mínimo, 10 usuários por médico, por período;**

b. Demanda (Fichas):

- Consiste no atendimento de clínica geral, das demandas dos usuários da área de abrangência da ESF.

- Deve ocorrer no período da manhã através da disponibilização de, **no mínimo, 14 senhas por profissional médico.**

- Havendo mais pessoas que o número de senhas disponíveis, aqueles com queixas agudas devem ser encaminhados para o acolhimento.

Observação: A unidade de saúde também pode optar por realizar alguns agendamentos no período da manhã, esses destinados a pacientes com dificuldade de locomoção ou outra particularidade onde o agendamento pode ser necessário. Do contrário, as manhãs devem priorizar o atendimento da demanda.

c. Acolhimento (Encaixe no dia):

- Destinado às situações agudas ou crônicas agudizadas.

- O número de atendimentos decorrentes do acolhimento da demanda espontânea não deve ser pré-determinado (por exemplo 3 "fichas") mas sim considerar: as condições clínicas do paciente; a capacidade de resolutividade da unidade (se aquela demanda pode ser atendida na APS); e se a oferta de atendimento é suficiente para a demanda no momento.

- Quando usuário tiver queixas agudas e referir que precisa de atendimento médico, ele deve ser encaminhado para avaliação da enfermagem (auxiliar, técnico de enfermagem ou enfermeiro) e realização de triagem (anamnese reduzida e verificação de sinais vitais):

- Anamnese reduzida: queixa principal, sinais e sintomas associados, início dos sintomas e medicamentos já utilizados.

- Sinais Vitais: FC, PA, temperatura, oximetria, peso e estatura.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO
ESTADO DO PARANÁ**

Observação: as ESF rurais também devem realizar as três formas de atendimento, organizando-as proporcionalmente a carga horária de atendimento.

IMPORTANTE: as trocas de receitas não devem ser consideradas como fichas de atendimento.

5) Após avaliação na triagem, cabem as seguintes condutas:

Conduta na APS conforme avaliação		
Atendimento médico prioritário na unidade de saúde	Febre aferida Pico hipertensivo - PAS \geq 180mmHg. ou qualquer valor acima de PAS 140mmHg associado a sinais de alarme. Dor intensa associada a alterações clínicas (aumento FC, aumento da PA, sudorese, <i>facies</i> de dor) Sintomático respiratório Gestante com queixas agudas Diarréia e/ou vômito com sinais de desidratação, principalmente em crianças.	Téc. de enfermagem pode passar a consulta diretamente para o médico.
Encaminhamento para avaliação/consulta de enfermagem	Outras queixas agudas que necessitam de exame físico para avaliação de priorização para consulta médica. Demandas que podem ser resolvidas com consulta de enfermagem, como por exemplo: vaginoses, atraso menstrual, Vulnerabilidade importante*	Consulta de enfermagem e, se necessário atendimento médico
Atendimento eletivo	Queixas crônicas sem sinais de gravidade	Agendamento

*A vulnerabilidade deve ser considerada como fator para priorização mesmo que não exista alterações biológicas, uma vez que o adiamento do atendimento pode trazer danos importantes aos usuários.

Resumo

Turno	De segunda a sexta
Manhã	Demanda livre - no mínimo 14 fichas + Acolhimento
Tarde	Programas - no mínimo 10 agendamentos + Acolhimento