



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua João de Deus nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

IV. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO À DEMANDA DOS USUÁRIOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E ENCAMINHAMENTO PARA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA 1ª Edição



Saúde da Família



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. João Goulart nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA E O CENTRO DE SAÚDE RIO BOM

AGRADECIMENTOS

A todos os colaboradores da Secretaria Municipal de Saúde de Rio Bom - Pr que participaram direta ou indiretamente deste trabalho.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

...ida Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO À DEMANDA DOS USUÁRIOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E ENCAMINHAMENTO PARA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Elaborado pela equipes da saúde e gestor



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. Itaipava nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. **E-mail: saude@riobom.pr.gov.br**

EQUIPE GESTORA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

Moisés José de Andrade

Prefeito Municipal

Anizio Marcelino Dos Santos

Vice- Prefeito Municipal

O Poder Legislativo é composto pelos seguintes Vereadores

- Rafael Gonçalves Norbiato
- André Vital dos Santos da Silva
 - José Lissoti
 - João Mendes Machado
 - Erick Fernando Oliveira
 - Jadilson José do Santos
 - João Batista de Andrade
- Amarildo Pinto de Andrade
 - José Donizete Jacinto

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

José Benedito de Andrade

Secretário de Saúde

EQUIPE TÉCNICA

Dr. Edinei Francisco Batista

Dr. Celso Godoy

Médico Clínico Geral

Dr. Ivan Marcos Micullis

Médico Gineco/Obstetra

Dr^a. Crisley Barbosa Zambianco

Dr^a. Angela Karla Benedito

Fisioterapeuta

Rio Bom-PR

- 2022-



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM
CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. João Góes nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

Dr^a. Mariele Caroline M. Puhl
Farmacêutica

Dr. Fábio Deziró Avelino
Nutricionista

Dr^a. Kelly Roberta Palombello Magalhaes dos Santos
Psicóloga

Dr. Leandro Benedito
Dr^a. Karen Rafaela Deziró
Dr. Daniel Morais da Silva
Dr. Everton Diogo Martins
Dr^a. Aline Teixeira Rossi de Oliveira
Enfermeiros

Ilenice Avelino
Jucelina Maia de Souza
Franciele Mendes Sorssi
Luciana Leandra de Lima
Técnicas de Enfermagem

Clodoaldo Paulo De Andrade
Luzia da Silva Lemes
Agente Administrativo

Dr^a. Maria Zenaide Cosmo
Dr^a. Daniela Martinelli
Odontólogos

Vanessa Karoline Reis da Silva Pereira
Terezinha da Silva Bueno Patrocínio
ACE

Clebiana da Silva Pereira de Proença
Vigilância Epidemiológica

Jurandir Pinto Bueno
Vigilância Sanitária

Rio Bom-PR
- 2022-



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

.....lida Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

Sumário

1.INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVO GERAL.....	8
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
3. SALA DE ESPERA.....	9
4. ORGANIZAÇÃO DA AGENDA	10
5. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.....	11
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11
6. FLUXOGRAMA DA DEMANDA DE USUÁRIO	14



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

1. INTRODUÇÃO

O atendimento da demanda espontânea com equidade é um dos desafios para os profissionais que atuam na atenção primária, assim como para os gestores públicos. Para auxiliar nesse processo de reflexão destaca-se dois dos principais objetivos da APS: a ampliação do acesso e a continuidade do cuidado.

Uma APS forte e resolutiva depende principalmente de um acesso facilitado, em que a pessoa vinculada àquela equipe consiga um atendimento quando precisar, no horário compatível com a disponibilidade da equipe e do paciente e com a forma de agendamento viável. Há necessidade da busca pelo equilíbrio entre demanda e oferta de serviço, regulando o tempo de espera de forma a reduzir o absenteísmo do usuário, aumentar a resolutividade e proporcionar a longitudinalidade e conseqüentemente a organização da demanda.

O PlanificaSUS Paraná é uma estratégia de educação permanente que busca consolidar a operacionalização plena da Rede de Atenção à Saúde, por meio da implantação metodológica da Planificação da Atenção à Saúde. Visa desenvolver competências, habilidades e atitudes necessárias às equipes técnicas e gerenciais para organizar, qualificar e integrar os processos de trabalho da Atenção Primária à Saúde (APS), Atenção Ambulatorial Especializada (AAE) e Atenção Hospitalar (AH) com foco nas necessidades de saúde dos usuários.

Um dos componentes na organização dos macroprocessos da APS é o acesso aos serviços de saúde, o qual é materializado por meio de agendamento das pessoas usuárias aos serviços. Três métodos de agendamento são comumente utilizados: o agendamento em bloco; o agendamento em bloco modificado (blocos de horas); e o agendamento individual (em horários específicos).

No agendamento em bloco de horas um menor número de pessoas usuárias é agendado em períodos de tempo menores, como 4 pessoas a cada hora de atendimento, o que permite que o profissional faça a gestão dos atendimentos de acordo com a necessidade. Podem ser agendadas consultas programadas ou incluir



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. João Goulart nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

no bloco um atendimento para a demanda espontânea. A vantagem do bloco de horas é que introduz uma flexibilidade na atenção, conforme as naturezas singulares de suas demandas. O município de Rio bom adotou o agendamento por bloco de horas por meio do E-sus.

2. OBJETIVO GERAL

Garantir o direito à saúde ao usuário, reorganizando o processo de trabalho, e um atendimento humanizado e resolutividade

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Escuta qualificada do cidadão que procura os serviços de saúde;

Construir os fluxos de atendimento no município de Rio Bom, considerando todos os serviços da rede de assistência à saúde;

Fortalecimento da Atenção Básica em seu papel protagonista de produção e gestão do cuidado integral em rede, impactando positivamente na vida das pessoas e coletivos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. João Goulart nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

3. SALA DE ESPERA

A sala de Espera produz novas formas de encontro entre profissionais e usuários constitui uma das principais razões do processo de humanização, transversal o todos os momentos e do cuidado, e o momento da espera, seu uso criativo, pode favorecer novos encontros.

A sala de espera os usuários consegue visualizar em uma televisão os profissionais que estão em atendimento no dia, conhecer que são os agentes comunitário de saúde, um momento de conhecer a área de cobertura da UBS.

Unidade conta com uma recepção para agendamento de consulta e está para informa sobre todas as atividades oferecida na Unidade e fluxo de atendimento, caso este paciente tem um agendamento de consulta ele é liberado conforme agendamento para verificação de sinais vitais, o mesmo aguarda sua chamada via monitor sentado na poltrona, aguardando seu horário.

Caso seja alguém que relata não está sentindo muito bem, o paciente é incluído no sistema para avaliação e classificação de risco pela enfermagem, se caso de urgência e emergência o paciente é encaminhado diretamente para sala de emergência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Av. João Goulart nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

4. ORGANIZAÇÃO DA AGENDA

1. O município mante uma agenda de consulta por blocos de horários ou cada paciente em um horário, cada pessoa que necessita de uma avaliação de um profissional da área da saúde, deverá realizar seu agendamento de consulta pessoalmente, via telefone e ou (Whatsapp), pode ser agendado pelo ACS de sua área;
2. Reservado no mínimo 4 vagas para consulta médica, por período para o acolhimento, para as demandas espontâneas, devendo ser reavaliado se classificado o risco por um enfermeiro;
3. A agenda do enfermeiro deve contemplar vagas para consulta de enfermagem dos pacientes de demanda espontânea;
4. O paciente deverá chegar 10 minutos antes do horário agendado, para poder passar por triagem, verificação de sinais vitais;
5. Os pacientes já agendados devem ser atendidos pela ordem de agendamento (Ex: o primeiro paciente da agenda será o primeiro a ser atendido, o segundo da agenda será o segundo e assim por diante).
6. O Processo de Acolhimento e Classificação de risco deve acontecer durante todo o período de atendimento da Unidade de Saúde



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

5. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

EXECUTANTE: ENFERMEIROS

OBJETIVO

1. Classificação de risco/vulnerabilidade

- Não Agudo
- Baixo
- Intermediário
- Alta

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

1. Atender prioritariamente os clientes provenientes da recepção com classificação de risco;
2. Realizar classificação de risco e-SUS levando em consideração suas queixas;
3. Em caso de Síndrome respiratória aplicar fluxo do plano de contingência do COVID-19.

- Vermelho: prioridade zero – emergência, necessidade de atendimento imediato;
- Amarelo: prioridade 1 – Comunicar o Médico, prioridade no atendimento tempo médio de 30 minutos.
- Verdes: prioridade 2 – tempo médio para atendimento 2 horas;
- Azuis: prioridade 3 – tempo médio para atendimento 4 horas;

Vermelhos: Comunicar imediatamente o Médico de Plantão e/ou SAMU, encaminhar para ou Unidade Pronto Atendimento (UPA) referência do Município:

Situação/Queixa:

- Politraumatismo, TCE
- Coma ou alteração da consciência;
- Lesão da coluna vertebral;
- Desconforto respiratório grave;
- Dor no peito + falta de ar + cianose;
- Vômito + perda da consciência ou dor torácica por + de 30 min;
- Perfuração no peito, abdome ou cabeça;
- Crise convulsiva;
- Intoxicação exógena ou tentativa de suicídio;
- Anafilaxia ou reações alérgica + falta de ar;
- Hiper ou hipoglicemia (diagnosticada);



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

- Parada Cardiorrespiratória;
- Alteração de SSVV + sintomas (diagnosticada);
- Hemorragias não controláveis;
- Fraturas;
- Ferimentos (cortes);
- Queimaduras grandes

Amarelo: Comunicar o Médico de Plantão e/ou SAMU, encaminhar para ou Unidade Pronto Atendimento (UPA) referência do Município, prioridade no atendimento tempo médio de 30 minutos.

Situação/Queixa:

- Alteração de sinais vitais em paciente sintomáticos;
- Histórico recente de melena ou hematêmese ou enterorragia;
- Epistaxe;
- Dor forte de qualquer natureza;
- Sangramento vaginal com dor abdominal;
- Histórico de convulsão;
- Febre alta (39°/40°);
- Luxações, entorçe + dor intensa;
- Broncoespasmo;
- Histórico de inconsciência;
- Náuseas, vômito e diarreia persistente + sinais de desidratação grave;
- Cefaléia intensa de início súbito;
- Alteração aguda de comportamento, agitação e confusão mental, desmaio;
- Crise asmática ou desconforto respiratório;
- Diabetes + sudorese, alteração do estado mental, visão turva, febre, vômito, taquipnéia, taquicardia;
- Acidente com animal peçonhento;

Verde: Prioridade não urgente, tempo médio para atendimento 2 horas.

Situação/Queixa:

- Idade superior a 60 anos;
- Paciente escoltados;
- Asma fora de crise;
- Enxaqueca;
- Dor ouvido moderada a grave;
- Dor abdominal sem alterações de sinais vitais;
- Sangramento vaginal sem dor abdominal;
- Abscessos;
- Distúrbios neurovegetativos;
- Lombalgia intensa;
- Intercorrência ortopédicas;
- Gastroenterites;
- Vômito e diarreia sem sinais de desidratação;
- Deficiente físico ou impossibilitado de deambular;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

...ida Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

Azuis: tempo médio para atendimento 4 horas.

Situação/Queixa:

- Queixas sem alterações aguda;
- Procedimento como: curativos, trocas ou requisição de receitas médicas, avaliação de resultado de exames, solicitações de atestados médicos;
- Demais situações não enquadradas anteriormente;
- Uso de Benzilpenicilina



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

CNPJ 09010415/0001-10

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Goiás nº.165 – CEP 86.830.000 – Rio Bom – Paraná Fone: (43) 468-1142

II. E-mail: saude@riobom.pr.gov.br

6. FLUXOGRAMA DA DEMANDA DE USUÁRIO

