

Estratégia da Saúde da Família – ESF



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE ACESSO E ACOLHIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ

Paranaguá

2023





**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE
ACESSO E ACOLHIMENTO NAS UNIDADES DE
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ**

Paranaguá

2024

Versão 1



Estratégia da Saúde da Família – ESF

EQUIPE VERSÃO 1 / 2024



Prefeito de Paranaguá

Marcelo Elias Roque

Secretária Municipal de Saúde

Lígia Regina de Campos Cordeiro

Superintendente da Assistência à Saúde

Ghislaine Cristina Correa

Diretora de Enfermagem

Suellen Comunello Lacerda

Elaboração:

Enfermeira

Edeluce N. Padovani

Andriely Cardoso Pinheiro

Técnica de Enfermagem

Maristela da Silva Peres

Aux. Administrativo

Marcos de Souza Cordeiro

Cleide Aparecida Cunha



FICHA DE APROVAÇÃO



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE
ACESSO E ACOLHIMENTO NAS UNIDADES DE
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ**

Lígia Regina de Campos Cordeiro
Secretária Municipal de Saúde

Ghislaine Cristina Correa
Superintendente de Assistência à Saúde

Suellen Lacerda Comunello
Diretora de Enfermagem



Estratégia da Saúde da Família – ESF

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO SERVIÇO DE ENFERMAGEM

ACESSO E ACOLHIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE

1. Aplicação	Equipe das UBS		
2. Objetivos	Orientar as equipes das UBS sobre o fluxo do acesso e acolhimento nas unidades de saúde		
DATA DA EMISSÃO Maio / 2024	DATA DA VIGÊNCIA 2024 / 2025	PRÓXIMA REVISÃO 2026	VERSÃO 2
Elaborado por: Enf. Edeluze N Padovani e colaboradores	REVISADO POR: Enf. Andriely C. Pinheiro	APROVADO POR: Enf. Suellen C. Comunello	DATA maio/ 2024

3. Conceito

Acolhimento é a maneira de se reorganizar o serviço, trazendo ao usuário, um atendimento mais acolhedor e com maior eficácia na resolutividade de suas necessidades relacionadas ao processo saúde/doença. Classificando, mediante as suas queixas, suas necessidades de atendimento mediato ou imediato.

4. Materiais necessários

- * Equipamentos pertinentes ao atendimento de urgência
- * Materiais de consumo diário para este tipo de atendimento
- * Medicamentos de uso emergencial

5. Atribuições de todos da equipe da Unidade de Saúde

- * Devem conhecer a realidade das famílias a qual são responsáveis, destacando suas características sociais, demográficas e epidemiológicas;
- * Identificar quais os problemas de saúde e situações de risco que a população de abrangência está exposta;
- * Oferecer uma assistência integral, respondendo de forma contínua e racionalizada à demanda organizada ou espontânea;
- * Procurar desenvolver processos educativos voltada para a melhoria da saúde, dos indivíduos;



Estratégia da Saúde da Família – ESF

- * Cooperar na elaboração, administração e avaliação das ações de saúde prestada à demanda da Unidade;
- * Programar, executar e avaliar o processo de trabalho com base em prioridades, objetivos e metas propostas;
- * Planejar ações que otimizem o atendimento da demanda e amplifiquem a conscientização da população.

6. Médico

- * Realizar atenção à saúde aos indivíduos sob sua responsabilidade;
- * Dar o primeiro atendimento em casos de urgência/emergência e avaliar a necessidade de transferência para um serviço mais complexo;
- * Indicar de forma compartilhada com outros pontos de atenção, a necessidade de internação hospitalar;
- * Colaborar na coordenação das ações de acolhimento da demanda;
- * Na ausência do enfermeiro, proceder à discussão dos casos acolhidos com auxiliar e/ou técnico de enfermagem;
- * Realizar consulta médica da demanda espontânea de acordo com o Protocolo;
- * Realizar procedimentos de sua competência;
- * Realizar e colaborar na capacitação da equipe diante das ações de acolhimento da demanda espontânea.

6. Atribuições da equipe de Enfermagem

Enfermeiro

- * Manter a sala que atende as emergências em ordem;
- * Testar equipamentos ao iniciar plantão na Unidade de Saúde;
- * Acolher o usuário com ou sem seus familiares sempre que busquem socorro;
- * Manter um ambiente seguro tanto para o usuário quanto para a equipe;
- * Participar dos atendimentos de urgência e emergência;
- * Preencher ficha de notificação de agravos compulsórios e eventos adversos;
- * Avaliar necessidade de mudança/transferência do paciente em comum acordo com o médico;
- * Administrar, coordenar, qualificar e supervisionar o serviço de enfermagem nos cuidados do usuário em atendimento de emergência;
- * Coordenar a equipe de enfermagem para o desempenho das ações assistenciais;
- * Liberar e controlar os medicamentos psicotrópicos no estoque regulador da enfermagem;
- * Acompanhar o desempenho dos profissionais de enfermagem;



Estratégia da Saúde da Família – ESF

- * Gerenciar a checagem de medicamentos e cuidados e a realização de registros de enfermagem;
- * Promover treinamento com equipe de enfermagem para possíveis atendimentos de casos de urgência/emergência nas UBS;
- * Aprazar medicação prescrita pelo médico e verificar checagem pelo técnico;
- * Prescrever cuidados de enfermagem conforme a necessidade do cliente;
- * Realizar a consulta de enfermagem, diagnóstico, plano de cuidados e evolução do cliente registrando no prontuário;
- * Supervisionar administração de medicações prescritas e soluções infundidas;
- * Definir um Técnico de Enfermagem para os cuidados de enfermagem do cliente, enquanto ficar na unidade;
- * Realizar plano de cuidados de enfermagem, supervisionando a continuidade da assistência prestada ao usuário;
- * Realizar o primeiro atendimento e estabilização dos pacientes graves para que possam ser transferidos aos serviços de maior porte;
- * Realizar atendimentos e procedimentos de enfermagem adequados aos casos críticos ou de maior gravidade;
- * Prestar o cuidado ao paciente juntamente com o médico;
- * Supervisionar o preparo das medicações;
- * Instalar sondas nasogástricas, nasoenterais e vesicais se necessário;
- * Preparar material para intubação se necessário;
- * Aspirar o cliente caso seja preciso;
- * Certificar se Ficha de Referência e Contra Referência está devidamente preenchida pelo médico com os dados e clínica do cliente e procedimentos realizados;
- * Viabiliza o transporte para as Unidades que atendem casos mais complexos;
- * Verificar junto ao setor de regulação (SAMU) a disponibilidade de vagas e receber através do médico regulador o médico e local para encaminhamento do cliente;
- * Solicitar apoio do SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) sempre que a complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade de atendimento da UBS;
- * Solicitar apoio da ambulância do município para casos que não necessite do SAMU;
- * Se o transporte por meios próprios, verifica se o familiar leva em mãos a ficha de referência e contra referência ao destino, após retirada de acessos e realização de procedimentos conforme cada caso.

Técnico de Enfermagem

- ✓ Ao chegar a UBS, verificar organização do setor conforme orientações do enfermeiro;
- ✓ Receber o cliente de maneira respeitosa;



Estratégia da Saúde da Família – ESF

- ✓ Realizar punção venosa conforme normas de segurança;
- ✓ Identificar a punção venosa colocando data, hora e nome de quem realizou procedimento;
- ✓ Verificar sinais vitais + hemoglicoteste;
- ✓ Instalar oxigênio se necessário;
- ✓ Realizar anotações de enfermagem conforme preconizado pelo enfermeiro: verificação de sinais vitais, descrição de procedimento, recusa de medicação, reação alérgica, intercorrências, transferência para outro serviço, evasão, alta no prontuário físico e checar prescrição médica e do enfermeiro;
- ✓ Realizar diluição e administração de medicações conforme prescrições medica;
- ✓ Realizar diluição e Instalação de soluções infundidas;
- ✓ Auxiliar o médico/enfermeiro nos procedimentos invasivos;
- ✓ Auxiliar o médico/enfermeiro em todo o processo de urgência e emergência;
- ✓ Acompanhar o usuário na transferência a outro serviço, caso esta seja feita pela ambulância do município.



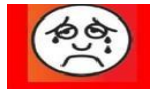
7. Atribuições do Auxiliar de Enfermagem

- ✓ Contribuir para a organização do fluxo dos usuários que procuram a unidade de saúde;
- ✓ Contribuir no reconhecimento de sinais de alertas e vulnerabilidades apresentados pelos usuários em acolhimento;
- ✓ Realizar o encaminhamento do usuário acolhido para classificação do enfermeiro;
- ✓ Realizar procedimentos de enfermagem de sua competência;
- ✓ Exercer e auxiliar nas orientações após intervenções recomendadas para seguimento do cuidado;
- ✓ Realizar curativos simples;
- ✓ Administrar medicamentos mediante apresentação da receita médica dentro do prazo de validade.



Estratégia da Saúde da Família – ESF

ANEXO – Quadro de sinais vitais, glicemia, saturação de O₂ e dor

QUADRO DE SINAIS VITAIS, GLICEMIA, SATURAÇÃO DE O ₂ E DOR;			
Frequência Respiratória - MPM (Movimentos por minuto)			
FAIXA ETÁRIA	VERDE	AMARELO	VERMELHO
Adulto	20 - 24	25 - 34	≥ 35
Criança até 01 ano	30 - 59	60 - 69	≥ 70
Criança de 01 a 05 anos	20 - 49	50 - 59	≥ 60
Criança > 05 anos	17 - 39	40 - 49	≥ 50
Frequência Cardíaca - BPM (Batimentos por minutos)			
Adulto	100 - 119	120 - 139	≥ 140 e < 60
Criança até 01 ano	80 - 160	131 - 179	≥ 180
Criança de 01 a 05 anos	80 - 110	111 - 129	≥ 130
Criança > 05 anos	75 - 110	111 - 129	≥ 130
Pressão Arterial Sistólica - mmHg (Milímetros de mercúrio)			
Adulto	140 - 149	150 - 179	≥ 180 e < 80
Pressão Arterial Diastólica - mmHg (Milímetros de mercúrio)			
Adulto	80 - 90	91 - 119	≥ 120 e < 80
Temperatura Axilar - ° C - (Grau Celsius)			
Adulto / Criança	37,5	37,6 - 38,4	≥ 38,5 e ≤ 35
Glicemia Capilar - mg/dL (miligrama por decilitros)			
Hiperglicemia	126 - 179	180 - 249	≥ 250
Hipoglicemia	-	55 - 70	≤ 54
Saturação de Oxigênio - % (Porcentagem)			
Saturação	≥ 96	90 - 95	≤ 90
Dor (Escala numérica/faces)			
Score	2 - 4	5 - 7	> 8
Faces			
<p>Atenção: Qualquer alteração nos parâmetros, mesmo que avaliados isoladamente, deve-serespeitar a relevância e direcionar para o enfermeiro ou médico;</p>			

Fonte: Adaptado: ROGER et al, 2012; ISSA et al, 2020; SOCIEDADE BRASILEIRA DE DIABETES, 2019; PEDROSO; 2006; ALBINO; GROSSEMAN; RIGGENBACH, 2007;



Estratégia da Saúde da Família – ESF

ANEXO - Quadro de queixas/sintomas

QUADRO DE QUEIXAS / SINTOMAS	
AZUL	Contra referências
	Problemas ou queixas há mais de 15 dias – Exceto quando houver situação de vulnerabilidade
	Renovação de receitas
	Requisição de exames
	Resultados de exames inalterados
	Solicitação de encaminhamentos
VERDE	Alterações cutâneas
	Assadura em bebês
	Atraso menstrual (mais de 30 dias, teste de gravidez negativo)
	Congestão nasal
	Constipação intestinal
	Coriza
	Dor crônica com piora recente
	Dor de garganta
	Inapetência e hipoatividade em crianças sem alterações de sinais vitais
	Resultados de exames com alteração previamente avaliados
	Suspeita de pediculose e escabiose
	Tosse
AMARELO	Diarréia aguda (mais de 05 episódios/dia)
	Dificuldade na amamentação
	Dor abdominal aguda de início súbito associada com outros sinais e sintomas
	Dor de ouvido
	Dor lombar com sintomas urinários ou febre
	Dor tipo cólica (inclusive RN)
	Gestante com qualquer sintoma (exemplos: sintomas álgicos, perdas vaginais, diminuição da movimentação fetal, escotomas)
	Nódulo mamário palpável / úlcera, vermelhidão e rubor na mama
	Prurido vaginal e peniano intenso
	RN ou crianças até 04 anos 11 meses e 29 dias com queixas agudas
	Sintomas urinários (disúria, oligoanúria e anúria)
	Vômitos de início agudo (mais de 03 episódios/dia)
VERMELHO	Atropelamento
	Dor torácica de início súbito ≤ 1 hora principalmente em pessoas com hipertensão, diabetes e cardiopatias
	Intoxicação exógena, overdose
	Perda de força, movimentos ou sensibilidade de alguma parte do corpo
	Picada de animais peçonhentos
	Dor de cabeça e/ ou tontura com sinais vitais alterados
	Crise convulsiva
Queimadura grave	

Fonte: Compilado das informações enviadas pelas unidades de saúde da rede de Atenção Primária

Estratégia da Saúde da Família – ESF

ANEXO - Quadro de sinais de alerta

QUADRO DE SINAIS DE ALERTA	
AZUL	
VERDE	
AMARELO	Dispnéia moderada
	Vermelhidão ocular com sinais de irritação
	Prostração em crianças
	Suspeita de doenças infecto contagiosas de cunho epidemiológico e notificação compulsória
VERMELHO	Agitação, alucinação e delirium
	Ausência de movimentos respiratórios e batimentos cardíacos
	Dispnéia grave
	Sinais de fraturas, luxação ou entorses
	Hemorragia ativa
	Inconsciência
	Glasgow \leq 12
	Sinais de traumatismo craniano
Sinais de trauma grave	

Fonte: Compilado das informações enviadas pelas unidades de saúde da rede de Atenção Primária



Estratégia da Saúde da Família – ESF

ANEXO - Quadro de vulnerabilidades

QUADRO DE VULNERABILIDADES	
AZUL	
VERDE	Pessoas privadas de liberdade em condicional
	Profissionais do sexo
	Situações inadequadas de moradia (com endereço fixo)
	Tabagismo
AMARELO	Mulheres com rastreamento de câncer de mama há mais de 02 anos sem queixas
	Mulheres com última coleta de citologia há mais de 03 anos sem queixa
	Atraso menstrual / suspeita de gravidez associado à vulnerabilidade ou comorbidade
	Atraso vacinal
	Coleta de Teste do Pezinho em atraso
	Pessoas Vivendo com HIV/ Aids e IST associado a vulnerabilidade ou doenças oportunistas
	Dificuldades na amamentação
	Exposição sexual/ Práticas sexuais inseguras
	Fome
	Gestante sem pré-natal
	Gestante com qualquer sintoma (exemplos: sintomas algícos, perdas vaginais, diminuição da movimentação fetal, escotomas)
	Imunodeprimidos com queixas agudas
	Maiores de 65 anos
	Menores de 01 ano
	Metrorragia sem alterações do estado geral
	Obesidade mórbida
	Pessoas com transtorno mental com alteração a menos de 12 horas ou comportamento perturbado / agressivo
	Privados de liberdade em indulto
	Puérperas
Sinais clássicos de Dengue, Chikungunya e Zika	
Usuários que retorna diversas vezes em menos de 24 horas sem melhora	
Usuários que nunca procuram pelo serviço de saúde com vulnerabilidade associada	
VERMELHO	Adolescentes sem métodos contraceptivos / Falta de concepção em vulneráveis
	Anticoncepção de emergência
	Alcoolismo
	Drogadição
	Gestante com sangramento e ou contrações
	Metrorragia com alteração do estado geral
	Mulheres em situação de abortamento
	Pessoas com transtornos mentais agudos (surtos) / Risco suicida
	Pessoas com doenças crônicas agudizadas com alteração do estado geral
	Privados de liberdade com escolta
	Privados de locomoção
	População de rua
	Situação de violências agudas e crônicas
Situação de abandono / negligência	



Estratégia da Saúde da Família – ESF

Teste do Pezinho em atraso

Fonte: BRASIL, 2010, 2011; GIRONDI, 2010



Estratégia da Saúde da Família – ESF

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

