

**INSTRUÇÃO NORMATIVA DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE****Nº 001 de 23 de fevereiro de 2023.**

A Secretária Municipal da Saúde de Toledo, no uso das atribuições que lhe confere o Parágrafo I e II, do § 1º, do Art. 59º da Lei Orgânica do Município,

Considerando a **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, e dá outras providências;

Considerando a **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017**, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde;

Considerando a **Política Nacional de Humanização (PNH)** do Ministério da Saúde (2013), busca melhorar os atendimentos oferecidos nos serviços de Saúde, sendo o acolhimento uma das diretrizes do PNH.

Considerando a **Carteira de Serviços da Atenção Primária à Saúde** do Ministério da Saúde (2019), que regulamenta todos os serviços e procedimentos que devem ser ofertados pela Atenção Primária à Saúde (APS), inclusive os relativos a atendimento à demanda espontânea com avaliação de risco.

Considerando ainda que o **Caderno de Atenção Básica nº28 (2013)** do Ministério da Saúde, traz a reorganização do processo de trabalho e o acolhimento à demanda espontânea na atenção básica.

Considerando que a APS é a porta preferencial de entrada dos usuários ao Sistema Único de Saúde e que a responsabilização é fundamental para a efetivação da Atenção Básica.

Dessa forma, as Unidades de Saúde devem acolher todos os indivíduos que procurarem por demanda espontânea e oportunizar mediante as suas necessidades que todos sejam atendidos dentro das prioridades e classificação de risco.

RESOLVE:

Art. 1º Normatizar o atendimento relacionado ao acolhimento de demanda espontânea nas Unidades de Saúde (EAP, ESF).



Art. 2º Fica estabelecido que todas as unidades de saúde realizarão acolhimento de todos os pacientes que procurarem atendimento no dia.

Art. 3º Fica estabelecido que o acolhimento será embasado no Caderno de Atenção Básica n.º 28 de Acolhimento à demanda espontânea.

Art. 4º Fica estabelecido que o acolhimento ocorrerá através de uma escuta qualificada realizada por profissionais da equipe de saúde, atendendo a demanda/queixa ao chegar na unidade, identificando sua necessidade, a fim de orientar, priorizar e decidir sobre os devidos problemas encontrados e seus encaminhamentos.

Art. 5º Fica estabelecido que ao chegar à Unidade de Saúde, o primeiro contato do usuário será na porta da unidade (ACS, Técnico de Enfermagem ou Recepção), sendo identificado pelo nome, aumentando assim o fortalecimento do vínculo, adotando os seguintes procedimentos:

- a) Solicitação de documentos (RG, CPF, CNS, ou outro documento com foto);
- b) Comprovante de endereço físico ou digitalmente (últimos 3 meses);
- c) Orientar aguardar para acolhimento, conforme o fluxo da unidade;
- d) Encaminhar para demais procedimentos (sala de vacina, injetáveis, curativo, farmácia, agendamentos de exames ou outros procedimentos da recepção);

Art.º 6 Fica estabelecido minimamente os seguintes passos no acolhimento:

1. Acolher os usuários que aguardam na fila, tratando-os com serenidade e respeito;
2. Encaminhar ao acolhimento os usuários que relatarem sinais e sintomas para avaliação;
3. Utilizar uma escuta ampliada do motivo da procura ao serviço, levando em consideração o contexto em que o usuário está inserido;
4. Atualizar cadastros dos usuários via sistema, se necessário;
5. Referenciar o paciente para atendimento médico ou de enfermeiro;

Art. 7º Ficam estabelecidas as atribuições dos profissionais da equipe de saúde:

Caberá ao agente comunitário de saúde:

1. Fazer a recepção do paciente na unidade de saúde, solicitar o documento com foto, endereço atualizado (últimos 3 meses) e cartão sus;
2. Verificar qual a sua demanda e encaminhar ao setor específico da procura do paciente na unidade;
3. Em caso de queixas/sinais/sintomas, encaminhar ao acolhimento;
4. Em caso de informações, fazer a devida orientação, se não souber, não mandar o paciente embora, procurar quem saiba responder à questão e informar ao paciente.

**Caberá ao assistente administrativo:**

1. Atender as demandas administrativas de encaminhamentos de consultas, exames, agendamento, cadastramento, renovação de cartão SUS e demais demandas que possam surgir, de modo cordial, ouvindo atentamente à solicitação do paciente;
2. Realizar os devidos registros dos encaminhamentos e orientações realizadas;
3. Quando o paciente procurar a unidade apresentando queixas/sinais/sintomas, jamais encaminhar o paciente aos serviços de urgência ou para casa sem avaliação da equipe de enfermagem.

Caberá ao auxiliar/ técnico de enfermagem e/ou enfermeiro:

1. Realizar a escuta do motivo da procura ao serviço;
2. Observar, reconhecer e descrever sinais e sintomas em nível de sua qualificação;
3. Verificar sinais vitais pertinentes a queixa do paciente;
4. Referenciar o paciente para atendimento do profissional de acordo com sua necessidade clínica, direcionando ao profissional enfermeiro os itens contidos no Art. 8º desta normativa;
5. Quando houver dúvidas em relação a condição clínica do paciente solicitar avaliação conjunta do enfermeiro.

Caberá ao enfermeiro:

1. Realizar supervisão do acolhimento realizado pelo auxiliar e/ou técnico de enfermagem;
2. Atender os pacientes encaminhados para consulta de enfermagem;
3. Encaminhar os casos que necessitarem de atendimento médico e outros serviços;

Caberá ao médico:

1. Auxiliar no processo de acolhimento;
2. Atender os pacientes encaminhados para consulta médica preferencialmente da sua área de abrangência, mas em caso de necessidade identificada no acolhimento, deverá atender paciente das demais áreas;
4. Encaminhar os casos que necessitarem de atendimento em outros serviços;

Art. 8º Ficam estabelecidas as seguintes demandas que serão encaminhadas para consulta com enfermeiro:

- a) Sinais e sintomas clínicos relacionados aos pacientes com condições crônicas (Diabéticos e hipertensos);
- b) Mordedura de animais;
- c) Saúde mental (leve);
- d) Comunicação de más notícias;
- e) Violências e maus-tratos;



GOVERNO MUNICIPAL

TOLEDO

SECRETARIA
DA SAÚDE



f) Situações administrativas (Exemplos: Liberação SISCAN, Exames GAL, Microbio, 2º Via Preventivo, Oxigenoterapia, Solicitação de Visita domiciliar);

g) Solicitação de mamografia;

h) Coleta de citopatológico;

i) Queixas ginecológicas;

j) Queixas de IST's;

k) Testes rápidos;

l) Gestantes;

m) Usuários hiperutilizadores;

Art. 9º Reforçamos a orientação que os profissionais atuantes em nossas unidades de saúde devem comunicar imediatamente o enfermeiro e/ou médico quando o motivo da procura for queixa, sinal ou sintoma, em situação de urgência/emergência (conforme normativa n.º 07/2022);

Art. 10º Esta Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

Toledo, 23 de fevereiro de 2023.

TATIANE VEIGA RODRIGUES

Diretora do Departamento da
Rede de Atenção Primária em Saúde
Portaria n° 594/2022 de 04/11/2022

GABRIELA ALMEIDA

KUCHARSKI RAVACHE
Secretária Municipal da Saúde
Portaria n° 15/2021 de 01/01/2021

DIANE MICHELY CASSARO

Diretora Geral da Secretaria de Saúde



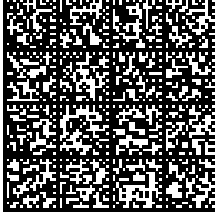
Documento: 5849/2023 - NORMATIVA 01-2023 ACOLHIMENTO última versão.pdf.pdf

Data: 23/02/2023 17:55:38

Situação: Pendente de assinatura

Servidor

Assinado em



O documento foi assinado por TATIANE VEIGA RODRIGUES na data 23/02/2023 17:56.
Assinatura realizada através do login do usuário.
Para mais informações, acessar o link:
<http://equiplanoweb.toledo.pr.gov.br/tramitacaoProcesso/#!/consulta-anexo-assinado/documento/5849/2023>



O documento foi assinado por GABRIELA ALMEIDA KUCHARSKI na data 23/02/2023 18:08.
Assinatura realizada através do login do usuário.
Para mais informações, acessar o link:
<http://equiplanoweb.toledo.pr.gov.br/tramitacaoProcesso/#!/consulta-anexo-assinado/documento/5849/2023>



O documento foi assinado por DIANE MICHELY CASSARO na data 23/02/2023 18:09.
Assinatura realizada através do login do usuário.
Para mais informações, acessar o link:
<http://equiplanoweb.toledo.pr.gov.br/tramitacaoProcesso/#!/consulta-anexo-assinado/documento/5849/2023>

equiplano