

POP 01 - ACOLHIMENTO DA DEMANDA ESPONTÂNEA

Objetivo: organizar o fluxo de atendimento da demanda espontânea, direcionando adequadamente o fluxo de atendimento da demanda espontânea, ampliando o acesso aos serviços.

Execução: todos os profissionais que realizam atendimento de saúde, exceto para classificação de risco, que deve ser realizado por Enfermeiro ou Médico.

Atribuições:

- Realizar o acolhimento da demanda espontânea conforme fluxograma 1, tendo como base: escuta qualificada, responsabilização mútua, compromisso com a resolutividade e trabalho multiprofissional;
- Acolher com direcionamento de fluxo baseado na verificação dos Sinais e Sintomas e queixas associadas utilizando instrumentos construídos por enfermeiros e médicos (proceder com a avaliação das demandas espontâneas conforme apêndices B, C e D);
- Direcionar o usuário conforme características e mensuração dos Sinais Vitais: Azul – Atendimento Programado com agendamento em vaga de rotina; Verde – Atendimento possível em vaga de encaixe ou em até sete dias; Amarelo – atendimento Prioritário no mesmo período ou no mesmo dia;
- Vermelho – Atendimento Imediato, independente de vagas e/ou número de atendimentos;
- Preencher Ficha de atendimento, conforme apêndice A.

Fluxograma 1: Acolhimento da Demanda Espontânea e direcionamento de fluxo para Atenção Básica, Batatais, São Paulo, 2019.

