



Município de Capanema - PR

Secretaria da Saúde



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAPANEMA – PR GESTÃO EM SAÚDE COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

ACOLHIMENTO EM SAÚDE

PROTOCOLO QUE DETERMINA O FLUXO DE ACOLHIMENTO AOS USUÁRIOS
DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

1



**CAPANEMA – PR
2025**

Emitido: Giovanna F. Albaneze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
		Data última conferência: 31/03/2025	



Município de Capanema - PR

Secretaria da Saúde



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

Magaiver Rodrigo Felipsen

2

COORDENAÇÃO DE APS

Giovanna Foquezatto Albaneze Fleck

Emitido: Giovanna F. Albaneze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
		Data última conferência: 31/03/2025	



1. INTRODUÇÃO

1.1 Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

A classificação de risco é um dispositivo da PNH, uma ferramenta de organização da "fila de espera" no serviço de saúde, para que aqueles usuários que mais precisam sejam atendidos com prioridade, e não por ordem de chegada. Os usuários que têm sinais de maior gravidade, aqueles que têm maior risco de agravamento do seu quadro clínico, maior sofrimento, maior vulnerabilidade e que estão mais frágeis.

A classificação de risco é feita por enfermeiros, de acordo com critérios pré-estabelecidos em conjunto com os médicos e os demais profissionais. A classificação de risco não tem como objetivo definir quem vai ser atendido ou não, mas define somente a ordem do atendimento. Todos são atendidos, mas há atenção ao grau de sofrimento físico e psíquico dos usuários e agilidade no atendimento a partir dessa análise.

É importante ainda ampliar a qualificação técnica dos profissionais e das equipes de saúde para proporcionar essa escuta qualificada dos usuários, com interação humanizada, cidadã e solidária da equipe, usuários, família e comunidade. As possibilidades de acolhimento são muitas e o importante é que as melhorias sejam feitas com a participação de toda a equipe que trabalha no serviço.

Emitido: Giovanna F. Albaneze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
		Data última conferência: 31/03/2025	



2. RECOMENDAÇÕES

2.1 Recomenda-se que o acolhimento dos pacientes do primeiro período do dia, ou seja, os pacientes que buscam a unidade pela manhã, para consulta médica, sejam direcionados primeiramente para consulta de enfermagem com o enfermeiro(a) da unidade, para que nessa consulta seja realizado o acolhimento com escuta ativa e resolução das demandas do paciente, bem como identificar a real necessidade da consulta médica, elencando a classificação de risco e se essa consulta deverá ocorrer no mesmo período ou pode ser um atendimento eletivo.

2.2 O fluxo desse acolhimento deverá ocorrer da seguinte maneira:

- Ao chegar na unidade o paciente deverá passar na recepção e esse profissional fará o primeiro acolhimento ao usuário, colocando-o na agenda do enfermeiro(a) da unidade;
- Na consulta de enfermagem, o enfermeiro(a) deverá fazer a triagem desse paciente, verificando sinais vitais, ouvir as queixas, classificar o risco e priorizar se for necessário, caso o paciente apresente queixas que não necessitam passar por consulta médica, as mesmas devem ser resolvidas pelo enfermeiro(a) ou serem encaminhadas à outro profissional;
- Após identificar que o paciente necessita de consulta médica, cabe ao enfermeiro(a) definir o médico que prestará o atendimento, se atentando para dois pontos: se o paciente já faz acompanhamento periódico ou à longo prazo com determinado profissional ou se o paciente deseja apresentar exames que foram solicitados por determinado profissional. Nesses casos, o paciente deverá ser direcionado ao médico em questão, nos demais casos, o enfermeiro(a) determina o profissional que realizará o atendimento.

Emitido: Giovanna F. Albaneze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1 Data última conferência: 31/03/2025	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
--	--	---	---



Município de Capanema - PR

Secretaria da Saúde



3. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DE PROTOCOLO

Esse Protocolo deverá ser revisado e atualizado sempre que necessário, ou minimamente a cada 12 meses, cabendo esse papel a equipe de elaboração, devidamente aqui mencionada e designada em Portaria.

Ainda, sua divulgação aos colaboradores da Secretaria de Saúde é essencial para conhecimento e andamento do Fluxo de trabalho.

5

REVISÕES:

Data	Revisor	Conferido	Aprovado
31/03/2025	Giovanna F. A. Fleck	Magaiver R. Felipsen	Magaiver R. Felipsen

Emitido: Giovanna F. Albanze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
		Data última conferência: 31/03/2025	



Município de Capanema - PR

Secretaria da Saúde



4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministério da Saúde – Política Nacional de Humanização.

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde.

Emitido: Giovanna F. Albaneze Fleck / Enfª. Coord. APS	Conferido: Magaiver Rodrigo Felipsen Sec. Municipal de Saúde	Versão: 1 Data última conferência: 31/03/2025	Aprovado: Magaiver Rodrigo Felipsen / Sec. Municipal de Saúde
--	--	---	---