



OFÍCIO SESAU/GAB/Nº 223/2025

Votuporanga, 07 de julho de 2025.

ASSUNTO: RESPOSTA REQUERIMENTO Nº 179/2025 – CABO RENATO ABDALA

Prezado Senhor,

Em atenção ao Requerimento nº 179/2025, do nobre vereador Cabo Renato Abdala, cumpre-se os seguintes esclarecimentos

1. Esses atendimentos não necessitam de agendamentos prévio de consulta?

Resposta: Não, todas as Unidades de Saúde da Atenção Primária trabalham com o cuidado longitudinal, com consultas programadas e pré-agendadas, havendo ainda acolhimento diário das demandas espontâneas, conforme protocolo municipal (em anexo). O acolhimento das demandas espontâneas é realizado pela equipe de enfermagem que classifica o risco e adota as medidas necessárias, que podem ser: incluir consulta na agenda do profissional médico, incluir vaga de urgência (vaga zero), agendar atendimento para a próxima vaga na agenda do profissional ou regular para o serviço de urgência e emergência.

2. Existem “cotas” para atendimento sem agendamento?

Resposta: Não.

3. As unidades básicas de saúde contam com estrutura para acolhimento de pacientes que necessitam receber medicação intravenosa ou injetável.

Resposta: Todas as Unidades de Atenção Primária estão equipadas para atender aos pacientes que necessitam de receber medicação injetável/intravenosa.

4. Quais tipos de situações que pacientes podem optar por procurar uma UBS ao invés do PA?

Resposta: O serviço de Atenção Primária está estruturado em ações para promoção e a proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde, de forma integral, ou seja, considera os aspectos físicos, emocionais, culturais,



socioeconômicos, visto serem estes fatores decisivos no processo saúde/doença de um indivíduo. O serviço de Urgência e Emergência, em nosso município considera-se UPA e o Pronto Atendimento da zona norte, é um serviço de saúde que atende casos de urgência, com complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e os hospitais, como por exemplo: fraturas, cólicas renais, infartos, derrames, febre alta, pressão alta, queimaduras, crises convulsivas etc.

5. Quantos atendimentos são realizados, média diária, de pacientes não agendados nas UBS?

Resposta: Em média são atendidas 140 consultas de acolhimento da demanda espontânea por dia em todas as Unidades de Atenção Primária do município.

6. Há alguma forma de aumentar o atendimento ou de orientar melhor a população, procurar a UBS, durante o horário de funcionamento, visando desafogar as unidades de pronto atendimento?

Resposta: A orientação para a população é feita diariamente pela visita do Agente Comunitário de Saúde (ACS) e pelos meios de comunicação, cartilhas informativas.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos que porventura forem necessários.

Respeitosamente,

Ivonete Félix do Nascimento
Secretária Municipal de Saúde

AO
EXCELENTÍSSIMO SENHOR
JORGE AUGUSTO SEBA
PREFEITO MUNICIPAL
VOTUPORANGA/SP



**PROTOCOLO DE ORGANIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO ÀS DEMANDAS ESPONTÂNEAS
NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE**

PEP - PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - VOTUPORANGA/SP

NOVEMBRO DE 2021 - ATUALIZAÇÃO EM SETEMBRO DE 2024

O presente Protocolo visa orientar os fluxos de acolhimento às demandas espontâneas que venham a surgir nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Votuporanga, estabelecendo os critérios de consultas que devam receber atendimento médico ainda naquele mesmo dia ou turno bem como outras orientações que facilitem a organização destas demandas nestes equipamentos do Sistema Único de Saúde (SUS).

SOBRE A ORGANIZAÇÃO RELATIVAMENTE AOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

As unidades de saúde deverão criar um horário de acolhimento a demandas espontâneas levando em consideração as necessidades de sua comunidade. Poderá se optar por horário(s) no turno matutino ou vespertino, e, envolvendo um ou mais profissionais médicos da unidade, bem como se devem ser reservados períodos de 30 minutos, 1 hora ou 2 horas para tanto, conforme pactuado pela equipe no local.

Nos horários reservados especificamente para as demandas espontâneas, os pacientes poderão ser atendidos a cada 10, 12, ou 15 minutos, conforme demanda e pactuação local.

No caso da necessidade de atendimentos de demanda espontânea fora dos horários específicos, estes deverão ser alocados dentro dos primeiros 30 minutos de cada horário para melhor organização (p. ex.: paciente pode ser lançado dentro do horário entre 15 e 16hs até no máximo as 15h30m). No caso de já ter passado os primeiros 30 minutos, agendar no horário seguinte. Não poderão também ser preenchidos horários retroativos (paciente para consulta de demanda espontânea do horário entre 08h00 e 09h00 acolhido às 11h00 da manhã). As vagas de acolhimento deverão ser utilizadas na demanda do dia, **NÃO PODENDO SER PREVIAMENTE AGENDADAS.**

Atualmente as UBS são organizadas de forma a ter 4 (quatro) consultas por hora. Quando da necessidade de acolhimento à demanda espontânea, totalizar um máximo de 5 atendimentos por hora, com 12 minutos reservados para cada atendimento (por exemplo, podem haver no máximo 5 consultas entre 09h00 e 10h00 da manhã).

SOBRE O ESCOPO DOS ATENDIMENTOS A SEREM PREENCHIDOS NAS VAGAS DE ACOLHIMENTO

Todo paciente que procura a recepção deverá ser acolhido por recepcionista ou Agente Comunitário de Saúde e receber escuta atenta e humanizada e ser direcionado conforme demanda.





Paciente sem sintomas

Orientar fluxos e horários da equipe e, caso possível, resolver a demanda.

Paciente com sintomas

É importante ressaltar que **nenhum paciente com sintomas** deve ser liberado sem ter sido avaliado.

Encaminhar para avaliação da equipe de enfermagem, e proceder com:

- **Coleta da história sumária dos sintomas apresentados pelo paciente;**
- **Avaliação dos dados vitais: Peso, Altura e IMC;**

Temperatura, Oximetria de Pulso e Frequência Cardíaca;

Pressão Arterial nos pacientes adultos; e

Glicemia Capilar nos pacientes sabidamente diabéticos.

A partir desta primeira avaliação, os profissionais técnicos de enfermagem **apresentarão os casos dos pacientes para o enfermeiro de nível superior responsável pelo acolhimento**, e, a partir deste relato e de uma decisão compartilhada serão encaminhados para atendimento pelos profissionais de nível superior a partir dos seguintes achados:

Enfermagem

- Queimaduras e feridas (dependendo do grau de acometimento, solicitar avaliação médica);
- Corrimentos vaginais (se protocolo de enfermagem já definido);
- Contracepção de urgência;
- Suspeição de gravidez / atraso menstrual.

Médico

- Pacientes adultos ou pediátricos com os seguintes sintomas: Febre, diarreia, vômitos, queixas urinárias e cólica renal, tosse, problemas de ouvido, problemas de garganta, problemas respiratórios agudos, padrão respiratório alterado, dor torácica, mordeduras, doenças de notificação compulsória ou de interesse epidemiológico;



- **Febre: considera-se febre quando acima de 37,7°C.**
Faz-se importante o acolhimento dos pacientes com febre termometrada acima deste valor com sintomas associados.
Prestar atenção se criança com mal estado geral (prostrada, com recusa alimentar, chorosa / irritável).
Alguns sinais de alerta importantes são: convulsões, letargia ou inconsciência, cefaléia com rigidez de nuca; vômito em jato; tosse com guincho; petéquias ou equimoses; dor abdominal intensa ou de início súbito.
- **Diarreia: 3 ou mais evacuações em um dia associado a alteração da consistência das fezes (líquidas ou amolecidas).**
Sinais de alerta: fezes mucosanguinolentas, desidratação.
- **Vômitos: encaminhar para atendimento os quadros de vômitos acompanhados de sinais de alerta. Os principais sinais de alerta são: vômitos incoercíveis e volumosos, incapacidade de ingesta hídrica e alimentar por via oral, presença de sangue, vômitos associados a sinais de desidratação moderada ou grave.**

- Queixas agudas relacionadas a sangramentos vaginais (dismenorreia, hipermenorreia);
- Gestantes com urgências clínicas;
- Coceira, urticária, exantema, vermelhidão;
- Pacientes com transtorno mental em crise;
- Sintomas pós-vacinais (no dia ou dia seguinte após vacinar-se);
- Olho vermelho de surgimento agudo;
- Dores anais;
- Cefaleia aguda;
- Atestado de saúde com vistas a perícia do INSS nos próximos dias;
- Dores agudas ou exacerbações de dores crônicas (p. ex.: em decorrência de traumas, doenças reumatológicas ou osteomusculares);
- Infecções de pele como furúnculos, abscessos, piodermites, erisipela, escabiose e pediculose;
- Casos suspeitos de Trombose Venosa Profunda / Tromboflebite.

Casos específicos:

- Hipertenso descompensado;

Encaminhar para avaliação médica:





- PAS > ou = 180 ou PAD > ou = 120 mesmo sem sintomas associados e/ou valores menores associados a sinais de alerta: **palpitação, dor torácica, sudorese, epigastralgia, déficit neurológico focal, alteração do nível de consciência, náuseas e/ou vômitos, palidez e dispneia.**
- PAS > 140 e PAD > 90 associadas a **presença dos sintomas previamente citados.**

Encaminhar para avaliação da enfermagem:

- PAS > 140 e PAD > 90 **sem sintomas:** checar se o paciente sabidamente hipertenso tomou sua medicação do dia, e, caso não o tenha feito e seja possível, fornecer o medicamento e solicitar que o paciente o tome. A enfermagem solicita também o controle pressórico do paciente (Medidas seriadas da PA) em casos de descompensação leve e procede com o agendamento de retorno no dia dos atendimentos de hiperdia.

- Diabético descompensado;

Encaminhar para avaliação médica todo paciente diabético com:

- **Dextro (Glicemia capilar) \geq 250mg/dl** com sintomas associados, como: **sede, aumento da frequência e do volume urinário, boca seca, astenia/fraqueza, cansaço, náuseas ou vômitos, visão turva e confusão mental;**

ou

- **Dextro (Glicemia capilar) \geq 300mg/dl** com ou sem sintomas.

Em casos de descompensação leve ($>$ 200mg/dl que não preencham os critérios acima descritos): Enfermagem solicitar controle seriado de dextro e agendar retorno do paciente nos horários reservados aos atendimentos de pacientes diabéticos.

- Diabético insulino-dependente em uso de insulina com:

- **Dextro (Glicemia capilar) $<$ 65mg/dl** com ou sem sintomas associados. **Atentar para sinais de gravidade, como: sudorese, nervosismo, tremores, tontura, palpitações, fadiga, fala arrastada, visão borrada, confusão mental, convulsões e coma.**

Obs.: Em caso de surtos de doenças específicas (por ex.: Dengue, Diarreias, outros), o número de atendimentos por hora previsto neste Protocolo não deverá ser seguido, podendo ser realizada nova pactuação local com base na necessidade / gravidade do surto.





SOBRE O ACOLHIMENTO DE VAGAS DE PACIENTES FALTANTES

Os pacientes deverão estar presentes para suas consultas 15min antes de seu horário. Por exemplo: paciente agendado para as 08h deverá estar presente na UBS às 07h45m. Se o mesmo chegar às 08h01m, será considerado em atraso e poderá ser utilizada a vaga de faltante para outro paciente desde que o mesmo esteja na unidade e seja triado até às 08h30m. **Cada paciente deve ser agendado na vaga de faltante da sua respectiva área.**

Havendo faltas entre as consultas agendadas, alguns critérios deverão ser seguidos para o seu preenchimento, podendo ser realizado pelos profissionais da recepção ou de enfermagem, nos seguintes casos:

- Todos os pacientes que preenchem os critérios para vagas de Acolhimento. Além destes, poderão ser agendados em vagas de faltantes aqueles que apresentem as seguintes condições:
- Renovação de receitas, com real necessidade identificada em prontuário (a partir de avaliação do Enfermeiro ou Farmacêutico);
- Atestados de atividades físicas (a partir de identificação pela recepção);
- Encaminhamentos pós-alta hospitalar com prioridade (a partir de identificação pela recepção).

Obs.: **Este documento extingue a quinta vaga na agenda**, pois pacientes devem ser acolhidos conforme protocolo em horários específicos e conforme necessário, ou seja, se paciente for acolhido fora do horário estabelecido, em acordo conjuntamente com a equipe médica o paciente deverá ser lançado na agenda como uma *vaga negativa*.

NO CASO DE DÚVIDAS QUE TODOS POSSAM SE SENTIR À VONTADE PARA DISCUTIR O CASO EM EQUIPE E CHEGAR A UMA DECISÃO CONJUNTA QUE MELHOR CONTEMPLE O PACIENTE E O USO RACIONAL E JUDICIOSO DOS RECURSOS DE NOSSAS UNIDADES. UMA APS FORTE SE CONSTRÓI COM UMA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL QUE SE APÓIA E SE AUXILIA MUTUAMENTE.





OBRAS CONSULTADAS:

- 1) FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Saúde. **PROTOCOLO DE ENFERMAGEM VOLUME 4 - Demanda espontânea do Adulto**. Florianópolis, 2016 (Atualizado em dezembro de 2020). Disponível em: <<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=protocolos+de+enfermagem&menu=11&submenuid=1478>>
- 2) Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde**. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
- 3) MONTES CLAROS. Secretaria Municipal de Saúde. **Fluxograma de Acolhimento das Unidades Básicas de Saúde**. Montes Claros: s.n., s.d.
- 4) Vidal TB, Rocha AS, Tesser CD, Harzheim E. **Modelos de acesso ao cuidado pelo médico de família e comunidade na atenção primária à saúde**. In: Gusso, G; Lopes, JMC, Dias, LC, organizadores. Tratado de Medicina de Família e Comunidade: Princípios, Formação e Prática. Porto Alegre: Artmed, 2019. ISBN 9788536327631.





REVISADO PELA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE PROTOCOLO E PROCESSOS.

IVONETE FELIX DO
NASCIMENTO:08556924808

Assinado de forma digital
por IVONETE FELIX DO
NASCIMENTO:08556924808
Dados: 2025.06.26
12:26:03 -03'00'

APROVADO

IVONETE FÉLIX DO NASCIMENTO
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Assinado por 1 pessoa: IVONETE FELIX DO NASCIMENTO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://votuporanga.1doc.com.br/verificacao/81E2-03C2-82C7-0BD0> e informe o código 81E2-03C2-82C7-0BD0
e-CAM | PROCESSO ELETRÔNICO | <<<<>> DOCUMENTO OFICIAL <<<<>> DATA / HORA: 10/07/2025 11:00:22 | CÂMARA MUNICIPAL DE VOTUPORANGA/SP.
CHAVE DE ACESSO: PROT.M-208565-4N3O3N-0R1O0D | Para validar acesse nosso Portal em: <http://www.camaravotuporanga.sp.gov.br>.



Onde encontro atendimento?



Caso necessite de atendimento, você deve se dirigir para o Consultório Municipal mais próximo da sua casa.



Chegando a uma dessas unidades, você passará por uma triagem, ou consulta ou medicação.



O profissional de saúde vai indicar se o seu tratamento será feito na própria unidade ou se você vai precisar de encaminhamento para a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), para o Ambulatório Médico de Especialidade (AME), Serviço Atendimento Especializado (SAE), Ambulatório de Saúde Mental (ASM) ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).



Casa

Pouca urgência ou não urgência



Consultório Municipal



Profissional da saúde encaminhado para uma unidade para o tratamento necessário



AME, CAPS, SAE ou Ambulatório de Saúde

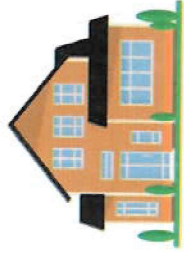
Onde encontro atendimento?



Em caso de emergência e urgência, você deve ligar para o SAMU no número de telefone 192.

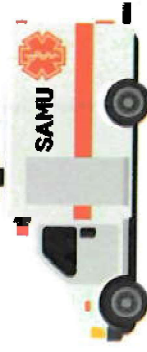


O SAMU irá levá-lo a unidade de de pronto atendimento que vai melhor suprir sua necessidade.



Casa

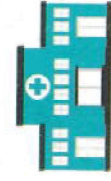
Urgência ou Emergência



SAMU 192



Dependendo da necessidade é encaminhado a uma dessas unidades de pronto atendimento



Santa Casa

Pronto Atendimento

UPA ou Pronto Atendimento



assinado por 1 pessoa: IVONETE FELIX DO NASCIMENTO
para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://votuporanga.1doc.com.br/assinatura/81E2-03C2-82C7-0BD0>
e-CAM | PROCESSO ELETRÔNICO | <<<>> DOCUMENTO OFICIAL <<<>> DATA/HORA: 10/07/2025 11:00:22 | CÂMARA MUNICIPAL DE VOTUPORANGA/SP.
CHAVE DE ACESSO: PROTM-208565-4N3O3N-0R1O0D | Para validar acesse nosso Portal em: <http://www.camaravotuporanga.sp.gov.br>

Entenda os níveis de gravidade

Em caso de urgência e emergência, ligue para 192 - SAMU

EMERGÊNCIA

Atendimento imediato com risco de morte. (Atendimento Imediato)

URGÊNCIA

Atendimento rápido, mas pode aguardar. (Pode aguardar até 30 minutos)

POUCO URGENTE

Baixo risco de agravo imediato à saúde. (Pode aguardar até 120 minutos)

NÃO URGENTE

Alto risco de agravo imediato à saúde. (Pode aguardar até 240 minutos)



Onde encontro atendimento?



Caso queira passar por uma consulta, você deve se encaminhar para o **Consultório Municipal** mais próximo da sua casa.



O médico do **Consultório Municipal** vai indicar se o seu tratamento será feito na própria unidade ou se você vai precisar de consulta no **Ambulatório Médico de Especialidade (AME)**, **Serviço Atendimento Especializado (SAE)**, **Ambulatório de Saúde Mental (ASM)** ou **Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)**.



Casa

Necessidade eletiva



Consultório Municipal



Médico encaminha para uma unidade para o tratamento necessário



AME, CAPS, SAE ou Ambulatório de Saúde Mental.

assinado por 1 pessoa: IVONETE FELIX DO NASCIMENTO

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://votuporanga.1doc.com.br/verificacao/81E2-03C2-82C7-0BDO> e informe o código 81E2-03C2-82C7-0BDO

e-CAM | PROCESSO ELETRÔNICO | <<<>> DOCUMENTO OFICIAL <<<>> DATA/HORA: 10/07/2025 11:00:22 | CÂMARA MUNICIPAL DE VOTUPORANGA/SP.

CHAVE DE ACESSO: PROTM-208565-4N3O3N-0R1O0D | Para validar acesse nosso Portal em: <http://www.camara.votuporanga.sp.gov.br>.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 81E2-03C2-82C7-0BD0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



IVONETE FELIX DO NASCIMENTO (CPF 085.XXX.XXX-08) em 07/07/2025 17:31:09 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://votuporanga.1doc.com.br/verificacao/81E2-03C2-82C7-0BD0>

