

Normas, Fluxos e Rotinas de Atendimento das Unidades Básica de Saúde (UBS)

1. Identificação da Unidade

- **Nome da Unidade:** NIS-II área alta

Endereço: Rua Pedro Peruzzo, Telefone: (44) 3453-1192

Horário de funcionamento: 07h00 às 17h

- **Nome da Unidade:** NIS-I David Ponzio

Endereço: Rua Goiás, SN Telefone: (44) 3453-1192

Horário de funcionamento: 07h00 às 17h

- **Nome da Unidade:** NIS-I Carlos Alberto Jung

Endereço: Rua Arthur Bernardes, 351 Telefone: (44) 3453-1192

Horário de funcionamento: 07h30 às 11:30 e das 13h00 às 17h

- **Equipe responsável:**

- Médico(a); Enfermeiro(a); Auxiliar de Enfermagem; Agentes Comunitários de Saúde (ACS); Dentista; Auxiliar de Saúde Bucal; Diretor Geral; Auxiliar Administrativo; Recepcionista e Auxiliar de serviços gerais.

2. Objetivo

Estabelecer as normas, fluxos e rotinas de atendimento da UBS, visando garantir um serviço organizado, humanizado, resolutivo e integrado à rede de atenção à saúde.

3. Serviços Oferecidos

3.1 Atenção Básica

- Consultas médicas (clínico geral, pediatria, ginecologia, etc.)
- Consultas de enfermagem
- Atendimento odontológico
- Atendimento de urgência leve
- Acompanhamento de doenças crônicas (hipertensão, diabetes, asma, etc.)
- Pré-natal e planejamento familiar
- Puericultura e vacinação infantil
- Saúde do idoso
- Atendimento domiciliar (visitas de ACS e enfermagem)
- Curativos, retirada de pontos, aferição de pressão e glicemia
- Emissão de atestados e encaminhamentos

3.2 Programas e Ações de Saúde

- Programa de Imunização (PNI)
- Programa Saúde da Mulher (pré-natal, preventivo, planejamento familiar)
- Programa Saúde da Criança (acompanhamento do crescimento e desenvolvimento (puericultura))
- Programa de Controle de Hipertensão e Diabetes (HIPERDIA)
- Programa de Saúde Bucal
- Programa de Saúde Mental
- Programa de Controle de Tuberculose e Hanseníase
- Ações de Vigilância em Saúde (notificação de doenças, vigilância epidemiológica)

4. Normas Gerais de Atendimento

- O atendimento é prioritariamente agendado, com encaixes para urgências leves.
- É obrigatório apresentar documento com foto, cartão SUS e comprovante de endereço para fazer o cadastro, para as consultas documento com foto e cartão SUS.
- O atendimento preferencial é garantido conforme legislação (idosos, gestantes, pessoas com deficiência e lactantes).
- O sigilo e confidencialidade das informações do usuário devem ser mantidos.
- Todos os profissionais devem realizar acolhimento humanizado e escuta qualificada.

5. Fluxos de Atendimento

5.1 Acolhimento e Classificação de Demanda

1. Usuário chega à recepção e faz o registro.
2. É encaminhado à enfermagem para acolhimento, onde é feita a escuta e avaliação do motivo da visita.
3. A equipe define o fluxo adequado:
 - Urgência leve → atendimento imediato por enfermagem/médico.
 - Demanda programada → agendamento para consulta.
 - Encaminhamento → outra unidade (exames, especialidades, hospital).

5.2 Agendamento de Consultas

- Pode ser feito presencialmente ou pelos ACS.
- Consultas programadas (crônicos, pré-natal, puericultura) devem ter agenda mensal organizada.
- Faltas devem ser registradas e acompanhadas pelos ACS.

5.3 Atendimento Odontológico

- Agendamento conforme demanda e urgência.
- Prioridade: gestantes, crianças, idosos e urgências odontológicas.

5.4 Vacinação

- Conforme calendário do PNI.
- Atendimento por demanda espontânea, dentro do horário de funcionamento da sala de vacina (unidade Carlos Jung não possui sala de vacinação).

5.5 Encaminhamentos

- Feitos pela equipe médica/enfermagem via sistema IDS e encaminhado ao agendamento.
- Quando agendado o paciente é orientado quanto à data, local e preparo.

6. Fluxo de Urgências Leves

1. Recepção → acolhimento de enfermagem.
2. Avaliação do quadro clínico.
3. Conduta imediata (atendimento, medicação, curativo).
4. Se necessário, encaminhamento médico.
5. Registro no prontuário.

7. Registros e Prontuários

- Todos os atendimentos devem ser registrados no sistema eletrônico IDS.
- É obrigatório o registro de procedimentos, consultas, encaminhamentos e visitas domiciliares.

8. Avaliação e Monitoramento

- A equipe realiza reuniões semanais para análise de indicadores (faltas, cobertura, produtividade).
- Relatórios mensais são enviados à gestão municipal.

9. Disposições Finais

- Este documento deve ser revisado anualmente ou sempre que houver mudanças nas rotinas.
- Todos os profissionais devem conhecer e seguir as normas aqui descritas.

Elaboração: Diretora Geral Marina Aparecida Rocha e Secretária de Saúde Francisca Mara Furtado

Data de elaboração: 07/10/2025

Aprovação: Secretária Municipal de Saúde

**FLUXO DE ACOMPANHAMENTO PELA APS DE USUÁRIOS QUE
RETORNAM DE OUTROS PONTOS DA RAS**

1. Objetivo

Garantir a continuidade do cuidado e o acompanhamento oportuno de usuários que receberam atendimento em hospitais, urgências, ambulatorios especializados, CAPS e demais serviços da RAS.

2. Etapas do Fluxo

a) Recebimento da contrarreferência

- Receber documento físico/eletrônico do serviço onde o usuário foi atendido.
- Registrar no prontuário e informar imediatamente a equipe da eSF.

b) Avaliação da equipe (Enfermeiro/Médico)

- Analisar condutas, exames, medicamentos e recomendações.
- Classificar prioridade para contato com o usuário:
 - **Até 24h:** alta hospitalar, risco clínico/social.
 - **Até 72h:** reavaliação ou ajuste terapêutico.
 - **Até 7 dias:** casos estáveis.

c) Contato com o usuário (ACS / Enfermeiro/ Auxiliar de enfermagem)

- Telefone ou visita domiciliar.
- Realizar acolhimento, verificar uso de medicamentos e orientar cuidados.
- Agendar consultas conforme necessidade.

d) Reavaliação na APS (Médico/Enfermeiro)

- Revisar diagnóstico, condutas e exames.
- Ajustar tratamento e organizar seguimento conforme necessidade.
- Inserir em programas de cuidado (crônicos, gestantes, saúde mental etc.).

e) Acompanhamento contínuo

- Visitas domiciliares quando necessário.
- Monitoramento pelo ACS.
- Articulação com serviços especializados.
- Reencaminhamento à rede quando indicado, garantindo contrarreferência.

3. Situações que exigem prioridade

- **Altas hospitalares:** acolhimento em até 24h.
- **Passagem por urgência/emergência:** avaliação em até 48h.
- **Saúde mental grave:** articulação imediata com CAPS ou Qualicis.
- **Gestantes, crianças e idosos frágeis:** acompanhamento prioritário.

4. Registros

- Registrar todas as ações no prontuário eletrônico.
- Manter planilha/listagem de usuários pós-retorno para acompanhamento.

Elaboração: Diretora Geral Marina Aparecida Rocha e Secretária de Saúde Francisca Mara Furtado

Data de elaboração: 07/10/2025

Aprovação: Secretária Municipal de Saúde