



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

PORTARIA SMS Nº 549 DE 18 DE OUTUBRO DE 2021.

A **Secretária Municipal de Saúde**, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pelo Decreto nº 001 de 02 de janeiro de 2021, considerando:

A adoção pelo município de Luziânia da estratégia Saúde da Família como prioritária para a organização da atenção básica à saúde e como forma de ampliar o acesso a ações de qualidade;

A importância de implantar o Acolhimento como estratégia para garantir o acesso da população às unidades básicas de saúde e ampliar a resolutividade das ações;

A necessidade de adotar referências técnicas para orientar as equipes de saúde no processo de escuta das demandas e definição das respostas mais adequadas às necessidades de saúde;

O objetivo de melhorar a saúde da população e aumentar a satisfação dos usuários;

RESOLVE:

Art. 1º. Implantar os Protocolos de Acolhimento à Demanda Espontânea na Atenção Básica, que devem nortear o desenvolvimento das ações de escuta e avaliação das principais queixas apresentadas pelos usuários, a serem adotados pelos profissionais das equipes da Atenção Primária, como primeira etapa da implantação do Protocolo de Acolhimento na Atenção Básica no Município.

Art. 2º. Os fluxogramas abordam as seguintes condições: acidentes com animais; acidentes com animais peçonhentos; atraso menstrual; conjuntivite; crise de asma; dermatites; diabetes; diarreia e/ou vômito; dor abdominal; dor de garganta; dor de ouvido; dor ao urinar; dor de cabeça; dor de estômago; intoxicação aguda (plantas e medicamentos); lesões de pele; lombalgia; pessoa com deficiência; queimadura; reação



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

alérgica; rinite; sangramento vaginal anormal; realização de Papanicolau; tosse; usuários “hiperutilizadores”; violência; sofrimento mental agudo e dengue.

Art. 3º. As próximas etapas de implantação dos protocolos incluirão protocolos de atendimento, conduta e prescrição aos usuários e Procedimentos Operacionais Padrão – POP de procedimentos de enfermagem.

Art. 4º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE, aos 18 (dezoito) dias do mês de outubro de 2021.

MARCELLE MACHADO DE ARAÚJO MELLO

Secretária Municipal de Saúde



PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

ANEXO I DA PORTARIA SMS Nº 549, DE 18 DE OUTUBRO DE 2021

Acolhimento – conceitos e implementação

No processo de implementação do Sistema Único de Saúde deparamo-nos com os desafios de construção de um modelo de atenção que consiga responder às necessidades de saúde da população, *garantindo o acesso universal aos serviços e a oferta de uma atenção integral de boa qualidade e resolutividade*. Nesse sentido, é fundamental a reformulação das práticas de saúde e dos processos de trabalho que historicamente constituíram-se em um modelo hegemônico dissonante em relação aos princípios de Universalidade, Integralidade e Equidade do SUS.

Na organização dos serviços constatam-se processos de trabalho centrados na oferta de consultas médicas, com a subutilização da capacidade de assistência dos demais profissionais, que resultam em dificuldades de parte significativa da população em ser atendida nas suas intercorrências e problemas de saúde. As regras para a oferta de atenção encontram-se, em geral, distanciadas da necessidade do usuário, que tem o acesso ao atendimento determinado pela ordem de chegada, sem uma priorização que leve em conta o risco e a vulnerabilidade.

Em muitos serviços de saúde, a recepção ao usuário tem como objetivo principal o repasse do problema, tendo como foco a doença e o procedimento, e não o sujeito e suas necessidades. Desdobra-se daí a questão do acesso aos serviços que, de modo geral, é organizado burocraticamente a partir das filas por ordem de chegada, sem avaliação do potencial de risco, agravo ou grau de sofrimento. Esse modelo de funcionamento demonstra a lógica perversa na qual grande parte dos serviços de saúde vem se apoiando para o desenvolvimento das ações de saúde.



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

O Acolhimento surge como uma estratégia para promover mudanças na organização do processo de trabalho visando ampliar o acesso à assistência integral. O acolhimento modifica radicalmente o processo de trabalho, partindo dos seguintes princípios:

1) Atender a todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal. Assim, o serviço de saúde assume sua função precípua, a de acolher, escutar e dar uma resposta positiva, capaz de resolver os problemas de saúde da população – a unidade busca colocar no centro de suas preocupações as necessidades dos usuários;

2) Reorganizar o processo de trabalho, a fim de que este desloque seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional que se encarrega da escuta do usuário, comprometendo-se a resolver seu problema de saúde;

3) Qualificar a relação profissional-usuário, que deve dar-se por parâmetros humanitários, de solidariedade e cidadania.

O impacto da reorganização do trabalho na unidade se dá principalmente sobre a equipe de enfermagem que faz a assistência. Os profissionais da enfermagem passam a usar todo seu arsenal tecnológico, o conhecimento para a assistência, na escuta e solução de problemas de saúde trazidos pela população usuária dos serviços da unidade. Contribuem nesse processo os protocolos, que orientam sobre os procedimentos a serem adotados pela equipe de acolhimento.

É importante registrar que, além de utilizar todo seu arsenal técnico, a enfermeira, com a reorganização do processo de trabalho, vê-se dotada de maior autonomia na função que exerce. Essa autonomia deve ser entendida dialeticamente como a condição que o profissional tem de decidir sobre seu trabalho, como o exercício pleno do 'saber-fazer' no momento do procedimento assistencial. Em relação ao técnico de

enfermagem, seu trabalho anterior à implantação do Acolhimento resumia-se às atividades próprias da sua função (curativo, injeção, vacina, distribuição de medicamentos) e ao apoio



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

aos médicos. O que se propõe é que a relação da técnica de enfermagem com os médicos seja do Acolhimento para a retaguarda, após realizar a escuta do problema de saúde do usuário; ou seja, é uma relação circunscrita ao exercício multiprofissional.

Os programas (pré-natal, hipertensão, diabetes, puericultura, planejamento familiar, etc.), considerados atividade fundamental para garantir a integralidade da atenção, são fatores importantes na garantia do sucesso do Acolhimento. Isso porque resolvem grande parte da demanda, com ações dirigidas para grupos prioritários.

O Acolhimento pressupõe uma recepção técnica com escuta qualificada por profissionais da equipe de saúde, para atender à demanda espontânea que chega aos serviços, com o objetivo de identificar risco/vulnerabilidade no adoecer e, dessa forma, orientar, priorizar e decidir sobre os encaminhamentos necessários para a resolução do problema do usuário. Visa potencializar o conhecimento técnico e agregar resolutividade na intervenção dos diversos profissionais de saúde, promovendo o vínculo e a responsabilização clínica e sanitária com os usuários.

A resolutividade do acolhimento depende de uma série de fatores, entre eles:

1) Discussões permanentes entre a equipe da Unidade de Básica de Saúde da Família, para avaliar e reprocessar o Acolhimento;

2) Capacitação da equipe, adquirida com a própria experiência no atendimento. A experiência adquirida proporciona segurança para decidir, para efetivamente 'fazer' com base em determinado 'saber', adquirido na vivência da assistência ao usuário.

3) Utilização de protocolos que indicam a conduta a ser adotada diante dos problemas de saúde que mais se apresentam no Acolhimento;

4) Interação da equipe, com enfermeiras e médicos fazendo a retaguarda do Acolhimento e a capacitação em serviço. A indicação de determinada conduta pressupõe uma decisão do profissional, o que, no modelo tradicional, apresenta-se como um ato isolado, solitário;



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

5) Funcionamento dos grupos educativos programáticos.

A elaboração deste protocolo apoiou-se no 1º Caderno de Apoio ao Acolhimento, da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, no protocolo adotado pela Secretaria Municipal de Saúde de Luziânia em 2007, nos protocolos da Secretaria Estadual de Saúde do Distrito Federal e no Caderno de Acolhimento à Demanda Espontânea / Queixas Mais Comuns na Atenção Básica, Caderno II, do Ministério da Saúde. Constitui-se em mais um instrumento para contribuir para a melhoria da qualidade da atenção à saúde. Fundamenta-se na necessidade de fornecer subsídios e apoiar as decisões e ações dos profissionais que realizam o Acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde da Família. Contém sugestões de fluxogramas assistenciais, rotinas e orientações para as queixas e problemas mais frequentes que surgem no atendimento à demanda espontânea nas unidades de saúde, de acordo com os ciclos de vida e temas transversais.

O protocolo busca destacar as dimensões biológicas, subjetivas e sociais no processo saúde-doença, que devem ser consideradas na identificação de risco e vulnerabilidade para a priorização da atenção bem como ações e orientações de prevenção e diagnóstico precoce que devem ser oportunizadas pelos profissionais de saúde no momento do Acolhimento.

Trata-se de um material que deve ser utilizado com criatividade, em conjunto com os diversos materiais que orientam e normatizam a atenção aos diferentes ciclos de vida e a vigilância à saúde.

O Acolhimento é fazer e para fazer tem que saber. Os profissionais de saúde são os principais protagonistas das ações do Acolhimento porque são eles quem recebem o usuário, têm domínio sobre a produção do cuidado e tomam as decisões.

Qualificar a escuta e a capacidade resolutiva desses profissionais na atenção ao usuário é um processo constante e permanente de apropriação e troca de saberes. É imprescindível a existência de espaços nos serviços de saúde para a discussão coletiva de casos, do processo de trabalho e na adequação das normas, protocolos e orientações à



**PREFEITURA DE LUZIÂNIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

realidade local, para o desenvolvimento de seus próprios fluxogramas e normas de atendimento.

Na medida em que, nas práticas de saúde, individual e coletiva, o que se busca é a produção da **responsabilização clínica e sanitária** e da **intervenção resolutiva**, tendo em vista **as pessoas**, como caminho para **defender a vida**, reconhece-se que, sem acolher e vincular, não há produção desta responsabilização e nem otimização tecnológica das resolutividades que efetivamente impactam os processos sociais de produção da saúde e da doença.

Pretende-se que este protocolo sirva de referencial para que as equipes de saúde, de acordo com os recursos e a realidade local, possam romper com um modelo baseado na oferta e formulem propostas que transformem o cotidiano na construção de um modelo que tenha como eixo o usuário e suas necessidades.

Equipe de elaboração:

Marcelle Machado de Araújo Melo – Secretária Municipal de Saúde

Roseli de Jesus Lopes da Luz Santos - coordenadora das Ações Básicas de Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Luziânia

Maria do Perpétuo Socorro Albuquerque Matos – assessora técnica da Secretaria Municipal de Saúde de Luziânia