



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



Protocolo de encaminhamentos da atenção básica ao serviço de urgência/emergência de Nova Esperança do Sudoeste e vice-versa.

A **Atenção Primária à Saúde (APS)** é o primeiro nível de contato da população com o sistema de saúde e tem um papel fundamental na promoção da saúde e na prevenção de doenças. Ela é voltada para o atendimento integral, contínuo e de fácil acesso, com foco na resolução de problemas de saúde mais comuns e na coordenação do cuidado. O conceito de APS é definido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), sendo um componente essencial no modelo de cuidado universal e equitativo.

Atribuições e Funções da Atenção Primária à Saúde

1. Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

A APS tem um forte foco na promoção de hábitos saudáveis, na prevenção de doenças e na educação em saúde. Isso inclui programas de vacinação, controle do tabagismo, incentivo à prática de atividades físicas, alimentação saudável, entre outros. Também realiza campanhas de conscientização sobre doenças endêmicas e comportamentos de risco.

2. Atenção Integral à Saúde

A APS deve garantir que a população tenha acesso a um cuidado integral, ou seja, que envolva a saúde física, mental e social. Para isso, os profissionais de saúde devem abordar não apenas os problemas de saúde que afetam o indivíduo, mas também as suas condições sociais, econômicas e ambientais.

3. Atenção Continuada e Longitudinal

Um dos principais atributos da APS é a continuidade do cuidado, ou seja, a garantia de acompanhamento contínuo ao longo do tempo, mesmo em situações crônicas ou de longo prazo. Isso inclui a realização de visitas domiciliares, monitoramento de condições crônicas como diabetes e hipertensão, e o acompanhamento de gestantes, crianças e idosos.

4. Atenção Coordenada

A APS coordena o cuidado de saúde do paciente, funcionando como a porta de



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



entrada para o sistema de saúde. Ela realiza o encaminhamento de pacientes para a atenção especializada, quando necessário, e é responsável por acompanhar o seguimento desse paciente no nível secundário ou terciário, promovendo uma rede integrada de cuidado.

5. **Resolução de Problemas de Saúde Comuns**

A APS lida com a grande maioria das condições de saúde que afetam a população, como infecções respiratórias, doenças crônicas não transmissíveis (hipertensão, diabetes), doenças parasitárias, entre outras. Por isso, ela tem uma função resolutiva importante, garantindo que a maior parte das necessidades de saúde sejam atendidas diretamente na unidade de saúde, sem necessidade de encaminhamento para níveis mais complexos.

6. **Humanização do Atendimento**

A APS busca garantir um atendimento centrado no paciente, respeitando suas necessidades, preferências e valores. Além disso, busca estabelecer vínculos entre os profissionais de saúde e os pacientes, garantindo uma relação de confiança e comunicação aberta. A humanização também envolve a atenção aos aspectos emocionais e psicológicos dos pacientes, promovendo um atendimento mais acolhedor e respeitoso.

7. **Gestão do Cuidado na Comunidade**

As unidades de Atenção Primária à Saúde não são apenas lugares de atendimento individual, mas também espaços de ação comunitária. Elas devem conhecer as características sociais e epidemiológicas de sua área de abrangência, identificando grupos vulneráveis e intervindo para melhorar as condições de vida da comunidade. Isso inclui a realização de atividades de saúde comunitária e o apoio a políticas públicas intersetoriais.

8. **Atendimento à Saúde Mental**

A APS também tem um papel importante no cuidado à saúde mental, especialmente no que diz respeito ao diagnóstico precoce, acompanhamento de tratamentos e apoio psicológico. O trabalho de prevenção de doenças mentais, como depressão e ansiedade, é igualmente relevante dentro da APS, com ações voltadas para o bem-estar emocional da população.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



9. Participação da Família e da Comunidade

A APS envolve a família e a comunidade no processo de cuidado. O profissional da saúde busca sempre integrar esses elementos ao planejamento e execução de ações de saúde, considerando a dinâmica familiar e o contexto social de cada paciente. Esse envolvimento é fundamental para que o tratamento seja mais eficaz e duradouro.

10. Monitoramento de Indicadores de Saúde

Outra atribuição importante da APS é o monitoramento de indicadores de saúde locais, como taxas de mortalidade, prevalência de doenças crônicas e outros problemas de saúde prevalentes. Esse monitoramento permite a adaptação e a reorientação das ações de saúde de acordo com as necessidades específicas da comunidade.

11. Casos de Urgência e Emergência

Embora a APS seja responsável pela maior parte da atenção à saúde, ela também pode lidar com **casos de urgência e emergência** em situações específicas, principalmente em áreas onde o acesso aos serviços de urgência é limitado. No entanto, para casos graves, como infartos, acidentes, ou condições agudas, a APS deve encaminhar o paciente para serviços especializados ou unidades de urgência e emergência. A gestão adequada desses casos na APS envolve a triagem, estabilização inicial e o devido encaminhamento para garantir o melhor atendimento possível.

Conclusão:

A **Atenção Primária à Saúde** é essencial para garantir o acesso universal e igualitário à saúde, funcionando como a base do sistema de saúde. Ela promove não apenas a cura, mas a prevenção, o bem-estar e a qualidade de vida das populações, sendo responsável por grande parte da resolutividade no atendimento médico. Ao priorizar o atendimento integral e contínuo, com foco na promoção da saúde e na prevenção de doenças, a APS contribui de forma significativa para a redução das desigualdades em saúde e para a sustentabilidade do sistema de saúde como um todo.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



A APS também deve estar preparada para identificar casos que demandem urgência ou emergência, encaminhando-os de forma eficaz, mantendo sua função integradora e coordenadora dentro do sistema de saúde.

Competências e Funções de um Serviço de Urgência e Emergência

Os **serviços de urgência e emergência** desempenham um papel vital dentro do sistema de saúde, sendo responsáveis pelo atendimento imediato e especializado para situações que envolvem risco de vida ou danos graves à saúde. Esses serviços estão estruturados para oferecer um cuidado rápido, eficiente e adequado a uma variedade de condições agudas e traumáticas, garantindo que os pacientes recebam o tratamento necessário para preservar sua saúde e integridade. Eles devem estar preparados para situações críticas, exigindo uma equipe multidisciplinar treinada, equipamentos adequados e protocolos claros de atendimento.

1. Competência em Atendimento Imediato

A principal competência de um serviço de urgência e emergência é o atendimento imediato a **casos de risco iminente** à vida, como infartos, acidentes graves, AVCs (Acidente Vascular Cerebral), paradas cardiorrespiratórias, hemorragias profusas, intoxicações, entre outros. O objetivo é estabilizar o paciente e, quando necessário, encaminhá-lo para unidades de maior complexidade.

2. Classificação de Risco e Triagem

Os serviços de urgência e emergência possuem **protocolos de triagem** para classificar os pacientes de acordo com a gravidade do quadro clínico. A triagem é realizada por um profissional de saúde (geralmente um enfermeiro) e segue o sistema de **classificação de risco**, como o **Protocolo de Manchester** ou **Escala de Triagem de Cores**, com o objetivo de priorizar o atendimento conforme a urgência do caso.

A classificação pode variar de acordo com a situação, sendo distribuída da seguinte forma:



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



- **Vermelho:** emergência imediata, risco de morte.
- **Laranja:** muito urgente, risco alto.
- **Amarelo:** urgente, mas não imediato.
- **Verde:** pouco urgente, pode aguardar.
- **Azul:** casos que não são urgentes ou emergenciais.

3. Atenção a Casos de Urgência e Emergência

- **Urgência:** Refere-se a condições de saúde que não representam risco imediato à vida, mas que precisam ser tratadas em um curto espaço de tempo para evitar complicações. Exemplos incluem infecções agudas, dores fortes, crises asmáticas ou reações alérgicas graves.
- **Emergência:** Refere-se a situações clínicas graves, com risco iminente à vida, que exigem intervenção imediata. Exemplos são infarto do miocárdio, parada cardíaca, hemorragias massivas, e acidente vascular cerebral.

A função do serviço de urgência e emergência é fornecer a assistência necessária para estabilizar o paciente, realizar intervenções de suporte vital (como ressuscitação cardiopulmonar, controle de hemorragias, etc.) e, quando necessário, encaminhá-lo para serviços especializados de maior complexidade (como unidades de terapia intensiva ou hospitais de referência).

4. Equipe Multidisciplinar e Capacitação

Os serviços de urgência e emergência contam com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, farmacêuticos e outros profissionais de saúde. Cada membro da equipe possui funções específicas para garantir que o paciente receba o atendimento mais eficaz possível.

- **Médicos:** geralmente especializados em medicina de urgência ou áreas relacionadas (cardiologia, ortopedia, pediatria, etc.), têm a responsabilidade de realizar o diagnóstico, as intervenções clínicas e os encaminhamentos.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



- **Enfermeiros:** atuam na triagem, no monitoramento dos sinais vitais e no suporte direto ao médico. Também desempenham funções educativas e de acolhimento aos pacientes e familiares.
- **Técnicos de Enfermagem:** auxiliam no cuidado básico, administração de medicamentos e assistência direta ao paciente.

A **capacitação contínua** da equipe é essencial para garantir que os profissionais saibam como lidar com situações de alta complexidade, utilizando as melhores práticas baseadas em evidências científicas.

5. Estabilização e Encaminhamento

Além do atendimento imediato, os serviços de urgência e emergência têm a função de **estabilizar** o paciente para que ele possa ser encaminhado para outros serviços de saúde, se necessário. O atendimento inicial pode envolver:

- A administração de medicamentos para dor, antibióticos, anticoagulantes, entre outros.
- A realização de procedimentos para reverter o quadro de emergência (como reanimação cardiopulmonar, intubação, sutura de ferimentos).
- O monitoramento contínuo de parâmetros vitais (como pressão arterial, oxigenação, frequência cardíaca).

Após a estabilização, caso o paciente precise de uma investigação mais profunda ou tratamento especializado, ele será encaminhado para uma unidade hospitalar de referência.

6. Atenção Psicossocial

Um serviço de urgência e emergência também deve estar preparado para o atendimento **psicológico e emocional** do paciente e seus familiares. Muitas vezes, os casos de emergência envolvem situações de trauma físico ou psicológico, como acidentes graves, perda de entes queridos ou quadros de sofrimento intenso. A presença de **psicólogos** ou outros profissionais capacitados para realizar o acolhimento e o suporte emocional é



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



essencial para minimizar os impactos negativos da experiência e proporcionar um cuidado integral.

7. Apoio Diagnóstico e Tratamento

Os serviços de urgência e emergência devem estar equipados com **infraestrutura adequada**, incluindo exames laboratoriais, radiologia, equipamentos de suporte à vida (como desfibriladores e respiradores), além de medicamentos de pronto-socorro. O diagnóstico rápido e preciso é essencial para a escolha do tratamento adequado. Os exames de imagem (raios X, tomografia) e laboratoriais (exames de sangue, testes rápidos) são frequentemente utilizados para avaliar a condição do paciente.

8. Redução de Mortalidade e Morbidade

A principal função de um serviço de urgência e emergência é **reduzir a mortalidade** e a **morbidade** associada a condições graves e agudas. A rápida intervenção pode ser a diferença entre a vida e a morte, ou entre a recuperação e complicações graves. A eficácia do serviço está diretamente relacionada ao tempo de resposta, à qualidade do atendimento e à coordenação com outros níveis de atenção (como hospitais e unidades de terapia intensiva).

9. Integração com a Rede de Saúde

Os serviços de urgência e emergência devem estar bem integrados ao sistema de saúde, facilitando o **encaminhamento** e a **coordenação do cuidado**. Eles funcionam em estreita colaboração com a **Atenção Primária à Saúde (APS)**, **unidades de saúde especializada**, e hospitais. O objetivo é garantir que o paciente tenha continuidade de atendimento após a estabilização, com o devido seguimento no serviço especializado, se necessário.

10. Acolhimento de Encaminhamentos da Atenção Básica

Além de atender aos casos de urgência e emergência, os serviços especializados de urgência e emergência também devem **acolher encaminhamentos da Atenção Primária à Saúde (APS)** quando o caso exige intervenção mais complexa ou urgente. Pacientes



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



que necessitam de exames, diagnósticos rápidos ou intervenção imediata, mas não apresentem risco iminente, podem ser encaminhados para esses serviços para o devido acompanhamento.

11. Encaminhamento de Casos da Urgência e Emergência para a Atenção Básica

Além disso, muitos **casos da urgência e emergência**, após estabilização ou resolução do quadro crítico, podem ser **encaminhados para a Atenção Básica**, especialmente quando se trata de condições que exigem acompanhamento contínuo, como doenças crônicas ou casos de saúde mental. A APS desempenha um papel crucial na continuidade do cuidado, realizando o acompanhamento regular, prevenindo futuras complicações e promovendo a reabilitação do paciente.

Conclusão:

Os serviços de **urgência e emergência** são fundamentais no sistema de saúde, desempenhando um papel crucial na gestão de situações agudas e de risco iminente à vida. Eles oferecem atendimento imediato, triagem eficaz, estabilização de pacientes e encaminhamentos adequados para serviços especializados, com foco na redução da mortalidade e morbidade. A atuação desses serviços exige uma equipe multidisciplinar altamente capacitada, infraestrutura adequada e um forte compromisso com a qualidade do atendimento e a humanização do cuidado. Além disso, a integração com outros níveis do sistema de saúde é essencial para garantir a continuidade do cuidado e a recuperação dos pacientes atendidos.

Adicionalmente, esses serviços devem garantir o **acolhimento de encaminhamentos da Atenção Básica** para intervenções mais complexas, e, ao mesmo tempo, devem **encaminhar pacientes estabilizados** ou com condições menos graves de volta à **Atenção Básica**, para continuidade do acompanhamento e cuidados de longo prazo.

Levando também em conta:



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



A **Lei nº 8.080/1990**, que trata do Sistema Único de Saúde (SUS), e a **Lei nº 12.418/2011** estabelecem princípios e diretrizes sobre o acesso universal e igualitário à saúde, incluindo as condições de atendimento em unidades de urgência e emergência.

O **artigo 19 da Lei nº 8.080/1990**, que trata do SUS, define que "**toda a população tem direito a atendimento no SUS, incluindo as unidades de urgência e emergência**", independentemente de encaminhamento prévio da Atenção Primária ou Estratégia Saúde da Família (ESF). A norma assegura que o acesso à saúde seja **universal, integral e sem discriminação**, o que significa que os serviços de urgência e emergência não podem exigir encaminhamentos prévios para realizar o atendimento de emergência.

Além disso, o **Código de Ética Médica**, em seu artigo 35, também reforça que os médicos devem prestar socorro a quem necessita, **sem exigência de encaminhamento ou exigências administrativas**, quando se tratar de situações emergenciais.

A **Lei nº 12.418/2011**, que dispõe sobre a criação da "Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços e Ações de Saúde", estabelece um direito fundamental de qualquer cidadão, de **receber atendimento de urgência e emergência** em qualquer unidade do SUS, sem que seja necessário um encaminhamento prévio.

Isso significa que **qualquer pessoa que precise de atendimento urgente ou emergencial tem direito a ser atendida, independentemente de ter sido encaminhada pela Atenção Primária**. A necessidade de cuidados de urgência ou emergência deve ser avaliada na própria unidade de saúde, e, se for o caso, o paciente pode ser encaminhado para outros níveis de atenção de forma apropriada.

Resumo:

- **Todo paciente tem direito ao atendimento de urgência e emergência**, independentemente de encaminhamento da Atenção Básica (ESF).
- O **SUS** garante acesso universal e igualitário à saúde, sem discriminação.
- A legislação estabelece que o **atendimento deve ser imediato e sem exigências administrativas**.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



Portanto, as unidades de **urgência e emergência** têm a responsabilidade de atender a qualquer paciente que busque ajuda, sendo proibido exigir um encaminhamento de outra unidade, especialmente para situações que envolvem risco de vida ou agravo grave à saúde.

Como se dará o encaminhamento da unidade de saúde municipal ao serviço de urgência e emergência do Hospital São Matheus ao se avaliar, durante consulta médica ou triagem, a necessidade de atendimento imediato no serviço de maior abrangência ou solicitação de exames de urgência:

1. Contato do médico da ESF via telefonema ao Hospital São Matheus, sendo passado o caso ao médico plantonista e informando o transporte do paciente para avaliação.
 - a. - Em casos onde o médico não pode receber as informações do caso no momento do contato (em atendimento emergencial em sala vermelha), o contato será feito com a enfermeira responsável pelo plantão.
 - b. Em casos onde a enfermeira não pode receber as informações do caso no momento do contato por também estar em atendimento emergencial em sala vermelha, o contato será feito com técnico de saúde plantonista
 - c. Em casos onde o médico, enfermeira e técnicos não podem receber as informações no momento do contato, a recepcionista será avisada a respeito da transferência e o médico da ESF que fará a transferência fica responsável da confecção de uma carta contendo informações básicas sobre o paciente para o atendimento médico posterior, contendo sinais vitais, breve anamnese e motivo do encaminhamento.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



- Adendo: a carta será feita caso o contato direto não seja possível, caso contrário, não se faz necessário.

2. Transporte do paciente.

- a. Se a unidade tiver do meio de transporte necessário e motorista, ela fica responsável por levar o paciente ao Hospital São Matheus (ambulância ou carro)
- b. Se a unidade não dispuser do meio de transporte necessário (visto que pacientes podem precisar de ambulância, ou se não tiver disponível o carro da unidade no momento), durante a ligação será solicitado o meio e um motorista para a busca.
- c. Em casos de risco iminente à vida ou paciente instável, sempre opta-se pela ambulância e o médico da ESF deve acompanhar o paciente até passagem do caso no próprio hospital, diretamente ao médico plantonista, para que, se preciso, com os meios disponíveis na ambulância, seja percebido, diagnosticado ou iniciado medidas de proteção à vida do paciente.

3. Exames.

- a. Como se tratam de pacientes com risco à vida ou danos a curto prazo ou permanentes ao paciente e será realizada a transferência para unidade hospitalar/urgência/emergência do município, a avaliação de exames necessários, a solicitação e avaliação dos mesmos, bem como início de tratamento, deverão ser realizados pelo(s) plantonista(s) da unidade de urgência e emergência.

Como se dará o encaminhamento da unidade de urgência e emergência do Hospital São Matheus para a ESF, lembrando da **Lei nº 12.418/2011**:

- 1- Todo paciente que procurar a unidade de urgência e emergência terá seu acolhimento feito, com recepção e triagem com classificação de risco



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



realizada e confirmado por enfermeira plantonista, segundo a Classificação de Manchester.

- 2- Ao ver que paciente procura a unidade por motivos os quais são atendidos em unidade básica de saúde, a enfermeira plantonista poderá realizar o aconselhamento do mesmo para procura da ESF Jardim Primavera, fornecendo ao paciente endereço, telefone ou meio de locomoção até a unidade para averiguar atendimento, conforme demanda do local (podendo ser necessário agendamento) ou passar o paciente para o médico plantonista atender a demanda ou realizar esse aconselhamento.
- 3- Tanto o médico plantonista quanto a enfermeira plantonista, ao realizar o aconselhamento de procura à unidade de saúde, deve deixar registrado em prontuário tal encaminhamento, visto que o paciente foi acolhido, triado e assim posto pela classificação de Manchester como baixo risco após avaliação. A avaliação deve ser constatada em prontuário.
- 4- Caso o paciente demonstre a recusa de procura à ESF, visto que possui a legalidade do direito de atendimento em unidades de urgência e emergência, independente da queixa registrada, o paciente deve ser atendido na própria unidade, de acordo com sua classificação avaliada.
- 5- Pode ser realizado o contato com a secretária da unidade de saúde pela atendente do serviço de urgência e emergência sobre o paciente a respeito do transporte para a ESF, questionamento se há vagas de atendimento no dia ou marcar horário para o dia mais próximo para atendimento ou não, para não ter o risco do paciente ser transferido no momento e não ter o atendimento no mesmo dia. O contato fica obrigatório somente em caso de transporte no mesmo dia.
- 6- Com relação a exames, todos os exames solicitados pelo médico plantonista da urgência e emergência devem ser avaliados na mesma unidade, pelo mesmo médico ou seu sucessor em plantão, visto que, se forem exames rotineiros, estes devem ser solicitados na unidade básica e não pelo serviço de urgência e emergência.



MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA DO SUDOESTE

Estado do Paraná



- Adendo: visto o direito de atendimento do paciente, independente da procura, fica obrigatório o registro por profissional enfermeiro ou médico a respeito da avaliação e aconselhamento da procura à ESF, em vista a segurança do paciente que teve queixa ouvida, acolhido, triado e avaliado.