



# 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 agravos graves 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 secretaria 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.