

## DECRETO Nº 6.626, DE 04 DE NOVEMBRO 2014.

Institui o Regimento Interno da UPA - Unidade de Pronto Atendimento e estabelece parâmetros conceituais e operacionais para a implantação de protocolo de acolhimento e classificação de risco.

**RICARDO PINHEIRO SANTANA**, Prefeito do Município de Assis, no uso de suas atribuições legais,

Considerando a importância da implantação de uma regulamentação de rotinas de trabalhos nas atividades complexas e que contam com a contribuição de profissionais de diferentes cargos e funções, visando a orientação por parâmetros padronizados e nitidamente estabelecidos;

Considerando a obrigatoriedade do atendimento à norma constitucional e as recomendações da Lei Federal nº 8.080 de 19 de Setembro de 1.990;

Considerando a necessidade de complementar os princípios gerais de direitos e deveres contidos na legislação estatutária e Consolidação das Leis do Trabalho, ética e demais regras e princípios que regem a administração pública e os serviços de saúde;

### DECRETA:

**Art. 1º** - Fica instituído o Regimento Interno da UPA - Unidade Pronto Atendimento, que passa a integrar o conjunto de normatizações que regulamentam as atribuições, responsabilidades e competências dos profissionais da UPA.

**Parágrafo Único** - As disposições estabelecidas pelo Regimento Interno da UPA - Unidade Pronto Atendimento integram o Anexo I que fica fazendo parte deste Decreto.

**Art. 2º** - Ficam estabelecidos parâmetros conceituais e operacionais para a implantação do Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco na UPA - Unidade de Pronto Atendimento.

**Parágrafo Único** - Os protocolos de Acolhimento e Classificação de Risco adotado na UPA - Unidade do Pronto Atendimento devem observar os parâmetros conceituais e operacionais que integram o Anexo II que fica fazendo parte deste Decreto.

**Art. 3º** - Os dispositivos deste Decreto integram as Equipes de Assistência da UPA - Unidade do Pronto Atendimento, considerando todos os cargos.

**Art. 4º** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

Decreto nº 6.626 de 04 de novembro de 2014.

---

Art. 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Assis, em 04 de novembro de 2.014.



**RICARDO PINHEIRO SANTANA**  
Prefeito Municipal



**DENISE FERNANDES CARVALHO**  
Secretária Municipal de Saúde

Publicado no Departamento de Administração, em 04 de novembro de 2.014.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

## ANEXO I

### 1.1 DAS JUSTIFICATIVAS:

A implantação de uma regulamentação de rotinas de trabalho é prática adotada em instituições que desenvolvem atividades complexas e que contam com a contribuição de profissionais de diferentes categorias e com atribuições diversas. Trata-se de um instrumento de administração e gerenciamento que permite aos colaboradores do serviço orientarem-se por parâmetros padronizados e nitidamente estabelecidos. É um direito do trabalhador que tem, nesse instrumento, a garantia formal dos limites de suas atribuições e responsabilidades.

As regras desta resolução passam a fazer parte das disposições legais que regem o serviço público, tornando-se obrigatórias no desenvolvimento das atividades da UPA - Unidade de Pronto Atendimento

### 1.2 DOS FUNDAMENTOS:

A presente Resolução vem complementar os princípios gerais de direitos e deveres contidos na legislação estatutária e CLT, ética e demais leis e princípios que regem a administração pública e os serviços de saúde, atendendo as disposições constitucionais e ao que recomenda especificamente a Lei 8.080 de 19 de Setembro de 1990, onde está estabelecido que cabe ao município a competência para normatizar complementarmente as ações e serviços públicos de saúde no seu âmbito de atuação.

### 1.3 DA MISSÃO DO PRONTO ATENDIMENTO:

A Missão da UPA - Unidade de Pronto Atendimento refere-se a:

1.3.1 Garantir o atendimento em regime de 24 horas aos casos de pequenas e médias urgências, assegurando os princípios e doutrinas do SUS;

1.3.2 Adotar práticas humanizadas de atendimento da população;

1.3.3 Oferecer serviços médicos, de enfermagem e de assistência farmacêutica para diagnóstico e tratamento de demanda espontânea caracterizada por situações de urgência e por apresentação de queixas agudas que, embora não representem risco imediato para seus portadores, exigem respostas resolutivas de curto prazo para alívio de desconforto físico ou psíquico.

### 1.4 DAS PRINCIPAIS LINHAS DE AÇÕES DO PRONTO ATENDIMENTO UPA:

#### 1.4.1 Acolhimento:

A prática do acolhimento, que deve permear todas as ações de todos os que trabalham na UPA - Unidade de Pronto Atendimento, consiste na abordagem gentil que busque resolução adequada para as solicitações, queixas ou indagações apresentadas pelo usuário do serviço. Oferecer ao usuário a melhor solução para a razão de sua presença na Unidade de Saúde é atitude esperada de todos os profissionais que integram o corpo de serviço da UPA - Unidade de Pronto Atendimento. Agir dessa forma atenua a ansiedade e o sofrimento de quem necessita de cuidados de saúde e facilita a adoção dos procedimentos necessários para que o atendimento se desenvolva sem que ocorram situações de conflito.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"

Secretaria Municipal de Governo e Administração

São práticas acolhedoras: tratar a pessoa por seu nome, oferecer privacidade e confidencialidade para que o usuário exponha sua queixa e seja examinado, oferecer alternativas quando for impossível responder afirmativamente a sua solicitação inicial, esclarecer previamente a respeito dos procedimentos e condutas que deverão ser adotadas, e obter seu consentimento para realizá-las, etc.

O acolhimento deve ser praticado também entre os integrantes da equipe de trabalho, na forma de tratamento respeitoso, gentil e cordial.

## 1.4.2 Classificação de Risco:

Classificar o risco apresentado pelo estado clínico do usuário é procedimento obrigatório nos serviços de pronto atendimento. Todas as pessoas que solicitam o serviço devem ser submetidas à avaliação e classificação do risco decorrente de sua queixa e de sua condição de saúde.

Uma vez esclarecida a queixa e realizada avaliação dirigida do estado físico, o profissional de saúde deve classificar o caso como emergência, urgência ou condição sem risco imediato ou mediato para a vida ou para a integridade da pessoa, e providenciar o encaminhamento compatível com a classificação estabelecida.

Para classificação da condição clínica, o profissional da UPA- Unidade de Pronto Atendimento recorrerá aos conceitos de urgência e emergência estabelecidos em legislação referente ao tema.

A classificação de risco deve ser aplicada obrigatoriamente a todas as pessoas que solicitam o atendimento, no momento de sua entrada no serviço, e em momentos subsequentes nos casos que apresentam instabilidade e permanecem por tempo prolongado sob os cuidados da equipe de plantão.

## 1.4.3 Atendimento Multiprofissional:

Uma vez recepcionado pelo serviço, e tendo recebido a classificação de risco inicial, o usuário será encaminhado para um dos atendimentos especializados, a saber: enfermagem, assistente social, médico, sala de emergência, sala de medicação, realização de exames complementares, que serão descritas em detalhe conforme as competências, atribuições, responsabilidades e rotinas apresentadas nesta Resolução.

## 1.5. DAS ROTINAS DO PRONTO ATENDIMENTO:

### 1.5.1 - Atendimento ao Usuário

O usuário que solicita o serviço é primeiramente atendido pela recepção da Unidade, que deve indagar a razão de sua presença, emitir a ficha de atendimento e orientá-lo de forma clara e gentil. A maioria dos usuários serão encaminhada primeiramente para consulta de enfermagem, que será realizada pelo enfermeiro, onde terão registrada sua queixa, verificados os principais sinais vitais (pulso, pressão arterial, frequência respiratória, temperatura axilar, peso) e será classificado de acordo com o protocolo de classificação de risco, (urgência, emergência, condição de baixo risco) e direcionados para o atendimento compatível com o risco estimado, seu atendimento se dará por ordem de gravidade e não por ordem de chegada, após será encaminhado para consulta médica. As consultas médicas da UPA - Unidade de Pronto Atendimento, embora dirigidas à queixa apresentada, devem observar o princípio da integralidade, sendo o paciente abordado na totalidade e na plenitude de sua condição de pessoa que sofre em razão de desconforto físico ou psíquico.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

Cabe ao profissional que o atende esclarecer a queixa da forma mais completa possível, identificar a causa provocadora da queixa e indicar a abordagem adequada para resolvê-la.

Após o atendimento médico inicial, o paciente será orientado pelo profissional que o atendeu a respeito dos passos seguintes: aplicação de medicação, realização de exame laboratorial, consulta de enfermagem, regulação para atendimento hospitalar ou de especialidade, etc. O médico, na condição de responsável pela indicação de conduta diagnóstica complementar ou de tratamento, deverá manter-se informado a respeito da sequência do atendimento e de sua realização.

Entre os usuários que apresentarem condições de baixo risco, serão priorizados os maiores de 65 anos, as crianças, as gestantes, os portadores de necessidades especiais.

Pessoas trazidas à Unidade em condição de risco iminente para a vida ou para a integridade de órgão ou função serão admitidas na sala de urgência para a instituição imediata de medidas de avaliação diagnóstica e de condutas terapêuticas de estabilização.

As consultas de enfermagem, também regidas pelo princípio da integralidade, serão realizadas com o objetivo de orientar, informar e executar procedimentos correspondentes. Cabe à (o) enfermeira (o) supervisionar e garantir a realização dos procedimentos prescritos.

Pacientes mantidos em observação clínica devem ser reavaliados periodicamente pela equipe de enfermagem, com verificação e registro de evolução da queixa, sinais vitais, nível de consciência e o que mais for pertinente em relação ao quadro clínico, conforme protocolo específicos (volume da diurese, ocorrência de vômitos, evacuações, perdas sanguíneas, etc.).

Pacientes em observação clínica ou que receberam medicação endovenosa apenas poderão ser dispensados após autorização por escrito do médico responsável pela conduta adotada. Da mesma forma, pacientes que aguardam transferência através da Central de Regulação e/ou SAMU para hospital de retaguarda, devem ser periodicamente reavaliados pelo médico responsável pela solicitação de transferência, e/ou pelo médico responsável pela emergência e observação.

Os contatos telefônicos com a Central de Regulação para solicitação de vaga hospitalar ou para atualização da situação clínica do paciente já regulado devem ser realizados de médico para médico, isto é, do médico do pronto atendimento que solicita a transferência para o médico regulador.

Todos os contatos com a Central de Regulação e/ou SAMU devem ser registrados na folha de evolução do paciente e desse registro devem constar: horário do contato, nome do médico do pronto atendimento e do médico regulador, orientação recebida da Central de Regulação e/ou SAMU, conduta do médico da UPA - Unidade de Pronto Atendimento. Pacientes que aguardam autorização de transferência para hospital devem receber prescrição médica e de enfermagem referentes a condutas (medicações, registro de sinais vitais, higiene, etc.). As prescrições devem ser verificadas regularmente pela equipe de enfermagem, para atualização.

## 1.5.2. Do Horário, da Jornada e do Relacionamento Interpessoal

A jornada de trabalho será em turnos de 06 (seis) horas, 08 (oito) horas e de 12 (doze) horas em regime de escala.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"

Secretaria Municipal de Governo e Administração

O início e a saída da jornada de trabalho devem ser registrados em relógio de ponto de controle biométrico.

Quando houver impossibilidade de comparecer ao plantão para o qual esteja previamente escalado, o profissional deve comunicar o responsável administrativo pela Unidade com pelo menos vinte e quatro horas de antecedência e indicar seu substituto. A troca de responsabilidade pelo plantão deve ser registrada por escrito, com anuência das duas partes e com ciência e autorização do gerente do serviço.

Pacientes que aguardam autorização de transferência para hospital devem receber prescrição médica e de enfermagem referentes a condutas (medicações, registro de sinais vitais, higiene, etc.). As prescrições devem ser verificadas regularmente pela equipe de enfermagem, para atualização.

Faltas não justificadas e atrasos devem ser apontados e acarretam sanções e penalidades, na forma da Legislação em vigor.

Não serão reconhecidas, para efeito de regularização de frequência e inclusão na folha de pagamento, jornadas que não sejam registradas pelo profissional no relógio de ponto de controle biométrico.

Em hipótese alguma será admitido que um profissional registre o ponto e o plantão seja cumprido por outro profissional, sendo expressamente proibido marcar ponto de outrem. Conforme estabelece a legislação vigente a tolerância para atrasos é de 15 (quinze) minutos. Atrasos que ultrapassem esse limite acarretarão descontos salariais.

Ressalte-se que por se tratar de sistema de plantão, com revezamento de equipes, os profissionais devem evitar a ocorrência de atrasos, que prejudicam os colegas em final de jornada. Todos os profissionais devem fazer esforço para cumprir rigorosamente o horário de trabalho ordenando e disciplinando o serviço.

Os profissionais que cumprem jornada de 06 (seis) horas terão intervalo de 15 (quinze) minutos para refeição.

Os profissionais que cumprem jornada de 08 (oito) horas terão intervalo de 02 (duas) horas para descanso e refeição.

Os profissionais que cumprem jornada de 12 (doze) horas em regime de escala 12x36, terão intervalo de 1:30 horas (uma hora e trinta minutos) para descanso e refeição.

Durante o período de descanso não é permitido ao profissional ausentar-se da Unidade.

O profissional em serviço não pode ausentar-se da Unidade, para não incorrer em infração ética e administrativa passível de punição. Se for absolutamente necessário ausentar-se, deve informar a equipe de serviço, principalmente o colega que assumirá suas atividades durante sua ausência, e seu superior hierárquico, de forma oficial, indicando o tempo estimado em que permanecerá ausente e os motivos. A interrupção da jornada será registrada, com saída e entrada, no relógio de ponto biométrico, para controle posterior das horas trabalhadas.

Todos os profissionais em serviço devem portar crachá de identificação em local visível de sua vestimenta externa e uniforme padronizado. As equipes devem distribuir-se nas diferentes escalas de serviço de modo a responder, com flexibilidade e bom senso, à demanda existente. Cabe ao enfermeiro(a) distribuir os integrantes de sua equipe conforme as necessidades do serviço.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

A equipe médica será composta por médicos que atendem em consultório, ou seja a UPA - Unidade de Pronto Atendimento e um médico específico responsável pelo setor de emergência e observação.

Ao médico do pronto atendimento cabe atender de forma digna qualquer paciente, cumprindo os preceitos éticos da profissão, sendo que as fichas de atendimento devem conter informações mínimas suficientes para anamnese, exame físico e conduta.

Ao médico da emergência cabe atender todos os paciente com risco iminente de vida, tendo sido transportado pelo SAMU, veículos particulares ou resgate.

Também receberá pacientes com distúrbios súbitos que possam por em risco a vida deste mesmo paciente.

Deve ainda evoluir todos os pacientes em observação médica, devendo definir o fluxo de alta ou transferência em no máximo 24 horas.

O médico emergencista é responsável por todos os contatos com a Central de Regulação de urgências do Estado de São Paulo e/ou SAMU, não devendo transferir a qualquer outro profissional esta missão.

Ao assumir o plantão, o profissional deve reavaliar os pacientes que permanecem em observação ou aguardam autorização para transferência para hospital e atualizar o registro correspondente (médico, de enfermagem, etc.). O profissional médico deve informar a Central de Regulação a respeito das condições clínicas atualizadas dos pacientes regulados, indicando se mantém ou cancela o pedido de regulação.

O profissional não pode deixar o plantão sem que seu substituto esteja presente, atitude essa que caracteriza infração ética e administrativa.

Ao ser substituído, o plantonista deve transmitir ao colega que o substitui todas as informações pertinentes a respeito dos pacientes que permanecem na Unidade e que estavam sob sua responsabilidade profissional. Deve informar também sobre intercorrências significativas registradas durante o plantão e seus desdobramentos.

Intercorrências do plantão devem ser registradas em livro próprio ou por comunicação interna dirigida ao responsável administrativo da Unidade.

Não existe estratificação hierárquica entre os integrantes das diferentes equipes do serviço. Todos devem relacionar-se de forma cordial, fraterna e colaborativa, em nome do bom andamento dos serviços.

Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos, independente da posição hierárquica. O sentido de equipe deve prevalecer na execução das tarefas para atingir os objetivos do serviço de Pronto Atendimento.

## 1.6 DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS DO PRONTO ATENDIMENTO:

### 1.6.1 Relação das atribuições e responsabilidades dos profissionais do Pronto Atendimento:



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

É dever do profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento garantir o direito à saúde e desempenhar suas funções com empenho, zelo e competência técnica pela preservação da integridade física e psíquica das pessoas sob os cuidados do serviço.

Cabe ao profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento conduzir-se com correção ética e técnica, no propósito de oferecer ao usuário a melhor solução disponível para a condição clínica apresentada.

É dever do profissional da UPA\_ Unidade de Pronto Atendimento desempenhar suas funções com presteza e objetividade e utilizar de todos os recursos que tiver a sua disposição para abreviar o tempo de permanência do usuário na Unidade.

O profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento deve preencher de forma correta, completa e legível todos os documentos: ficha prontuário, formulários, folhas de prescrição, solicitação de exames, guias de referência, receituários, declarações e atestados para que o atendimento ocorra de modo eficiente e resolutivo.

É dever do profissional conhecer e utilizar o sistema de informatização do serviço "Wareline", ou outro sistema informatizado que venha a substituí-lo, sabendo explorar todos os recursos oferecidos pela informática para benefício do atendimento e do paciente.

O profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento deve manter-se atualizado em relação ao conhecimento técnico de suas funções. Para tanto deverá comparecer e participar de atividades de educação permanente oferecidas pela instituição. Seja diretamente pela Secretaria Municipal da Saúde e/ou CIVAP ou indiretamente, por instituições externas, podendo solicitar ser dispensado do serviço para realização de cursos, oficinas, congressos, simpósios, fóruns, etc., cuja temática esteja relacionada diretamente ao exercício de suas funções, e compatível com o serviço, devendo a dispensa submeter-se ao que dispõe a legislação vigente.

É dever do profissional conhecer e aplicar os protocolos de diagnóstico, tratamento e execução de técnicas existentes e homologados pelo Ministério da Saúde, pela Secretaria Estadual da Saúde ou pela Secretaria Municipal da Saúde.

É dever do profissional da UPA- Unidade de Pronto Atendimento zelar pelas condições de higiene do local de trabalho e pela aplicação de normas técnicas de prevenção de infecções.

É dever do profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento utilizar vestimenta e equipamento de proteção individual para prevenção de risco biológico, conforme preconiza a Norma Regulamentar 32, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

É dever do profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento zelar pelo equipamento e material patrimonial utilizado por ele durante seu turno de trabalho, sendo de sua responsabilidade eventuais danos por manuseio inadequado ou extravios. É atribuição do integrante da equipe da UPA - Unidade de Pronto Atendimento, independente de sua condição profissional, fornecer declaração de comparecimento ao usuário que registrou sua presença na Unidade, anotando nesse documento a data e o período de permanência.

É competência exclusiva do profissional médico a emissão de atestado médico de dispensa do trabalho, nos termos do Código de Ética Médica e da legislação vigente.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

É direito do profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento ter acesso a documentos, manuais, códigos, dicionários, seja na forma impressa, seja via internet, considerados necessários para o desempenho adequado de suas funções. Deverá, para tanto, encaminhar requisição a seu superior hierárquico para fornecimento desse tipo de suporte, sendo sua solicitação submetida a apreciação técnica correspondente.

É direito do profissional da UPA - Unidade de Pronto Atendimento trabalhar em condições adequadas de espaço físico e ter acesso a instrumental básico em bom estado de conservação para o exercício de suas funções e a realização de procedimentos específicos. É direito do profissional do pronto atendimento dispor de local apropriado para o seu período de descanso, para procedimentos de higiene e cuidados pessoais e para a realização de refeições.

## **1.6.2 Das Penalidades:**

Aos transgressores das normas deste regulamento aplicam-se as penalidades de acordo com a **legislação estatutária ou pela Consolidação das Leis do Trabalho**, considerando o vínculo do servidor.

## **1.7 Das Disposições Gerais:**

1.7.1 Casos omissos serão decididos de acordo com a legislação pertinente.

1.7.2 Todos os servidores da UPA-Unidade de Pronto Atendimento devem observar a presente Resolução, circulares, protocolos e comunicados expedidos pelo gestor.

1.7.3 Todos os servidores devem ter ciência da presente Resolução.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"  
Secretaria Municipal de Governo e Administração

## ANEXO II

### PROTOCOLO PARA IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA UNIDADE PRONTO ATENDIMENTO UPA

#### PRELIMINARES:

A Portaria 2048 do Ministério da Saúde propõe a implantação nas unidades de atendimento às urgências do acolhimento e da "triagem classificatória de risco". De acordo com esta Portaria, este processo "deve ser realizado por profissional de saúde, de nível superior, mediante treinamento específico e utilização de protocolos pré-estabelecidos e tem por objetivo avaliar o grau de urgência das queixas dos pacientes, colocando-os em ordem de prioridade para o atendimento (BRASIL, 2002).

O fluxo de entrada dos usuários na UPA foi definido e baseado no Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco. A classificação de risco é entendida como uma necessidade para melhor organizar o fluxo de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência e emergência, garantindo um atendimento resolutivo e humanizado àqueles em situações de sofrimento agudo ou crônico agudizado de qualquer natureza.

#### CONCEITO:

"Acolhimento é a facilitação do acesso à rede de serviços e responsabilização pela assistência integral, adequada à demanda em quantidade e qualidade."

#### MISSÃO DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Ser instrumento capaz de acolher o cidadão e garantir um melhor acesso aos serviços de urgência/emergência.

#### OBJETIVOS:

O principal objetivo do protocolo é estabelecer um instrumento padronizado, que possa ser utilizado pelos diversos segmentos profissionais, em toda unidade.

- Humanizar o atendimento mediante escuta qualificada do cidadão que busca os serviços de urgência/emergência;
- Classificar, mediante protocolo, as queixas dos usuários que demandam os serviços de urgência/emergência, visando identificar os que necessitam de atendimento médico mediato ou imediato;
- Utilizar o encontro com o cidadão como instrumento de educação no que tange ao atendimento de urgência/emergência
- Construir os fluxos de atendimento na urgência/emergência considerando a rede dos serviços de prestação de assistência à saúde.

#### QUEM FAZ ACOLHIMENTO:

Equipe multiprofissional composta por: enfermeiro, auxiliar de enfermagem, serviço social, equipe médica, profissionais da portaria/ recepção, estagiários.



DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRAÇÃO

# PREFEITURA DE ASSIS

Paço Municipal "Profª Judith de Oliveira Garcez"

Secretaria Municipal de Governo e Administração

## A QUEM SE DESTINA:

Usuários que procuram as portas dos serviços de urgência/emergência do sistema de saúde da rede SUS no município de Assis-SP, no momento definido pelo mesmo, como de necessidade aguda ou de urgência

## COMO SE APLICA:

Ao chegar ao serviço de urgência, demandando necessidade aguda ou de urgência, o usuário é acolhido pelos funcionários da portaria/recepção ou estagiários e encaminhado para confecção da ficha de atendimento. Após a sua identificação, o usuário é encaminhado ao espaço destinado à Classificação de Risco onde é acolhido pelo auxiliar de enfermagem e enfermeiro que, utilizando informações da escuta qualificada e da tomada de dados vitais, se baseia no protocolo e classifica o usuário em:

- VERMELHO, ou seja, emergência (será atendido imediatamente na sala de emergência);
- AMARELO, ou seja, urgência (será atendido com prioridade sobre os pacientes classificados como VERDE, no consultório ou leito da sala de observação);
- VERDE, ou seja, sem risco de morte imediato (somente será atendido após todos os pacientes classificados como VERMELHO e AMARELO); e
- AZUL, ou seja, quadro crônico sem sofrimento agudo ou caso social (deverá ser preferencialmente encaminhado para atendimento em Unidade Básica de Saúde ou atendido pelo Serviço Social). Se desejar poderá ser atendido após todos os pacientes classificados como VERMELHO, AMARELO e VERDE

Observação importante: Nenhum paciente poderá ser dispensado sem ser atendido, ou seja, sem ser acolhido, classificado e encaminhado de forma responsável a uma Unidade de Saúde de referência.

A Classificação de Risco será aplicado por enfermeiros que passaram por processo de treinamento e capacitação para fazê-lo.

## FORMATO DO PROTOCOLO:

Identificação

Motivo da presença do usuário na Unidade

Queixa e duração (se houver)

Sinais vitais

Classificação de risco

Conduta

Nome do responsável pela aplicação.