

## NOTA TÉCNICA

Nº 002/2023

## “Demanda espontânea e Programação das unidades”

Secretaria Municipal de Saúde - Gabinete do Gestor - Lagoa Santa/MG – Brasil

Considerando a Política Nacional de Atenção Básica que estabelece:

- As unidades de Atenção Primária são a porta de entrada preferencial para todo o sistema de saúde, “[...] utiliza tecnologias de cuidado complexas e variadas que devem auxiliar no manejo das demandas e necessidades de saúde de maior frequência e relevância em seu território, observando critérios de risco, vulnerabilidade, resiliência e o imperativo ético de que toda demanda, necessidade de saúde ou sofrimento devem ser acolhidos”
- “[...] O serviço de saúde deve se organizar para assumir sua função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população e/ou de minorar danos e sofrimentos desta, ou ainda se responsabilizar pela resposta, ainda que esta seja ofertada em outros pontos de atenção da rede.”; e
- Faz parte do processo de trabalho das ESF “realizar o acolhimento com escuta qualificada, classificação de risco, avaliação de necessidade de saúde e análise de vulnerabilidade tendo em vista a responsabilidade da assistência resolutiva à demanda espontânea e o primeiro atendimento às urgências”

Considerando que a Política Nacional de Humanização considera a classificação de risco como uma ferramenta que auxilia na organização de filas de espera e propõe outra ordem de atendimento que não seja por ordem de chegada. Informa ao usuário e família sobre seu risco clínico, garante atendimento imediato ao usuário com maior risco, promove o trabalho em equipe e aumenta o nível de satisfação dos usuários.

A Secretária Municipal de Saúde de Lagoa Santa institui as seguintes diretrizes para o atendimento a demanda espontânea e programação das Unidades Básicas de Saúde.

Conceitos da demanda espontânea:

**Demanda espontânea com queixa clínica:** demanda baseada na apresentação de sinais e sintomas

**Demanda espontânea sem queixa clínica:** sem apresentação de sinais e sintomas.

Demanda espontânea com queixa clínica	Queixas agudas	Infecções respiratórias, infecções urinárias, trauma, dor de dente, abscesso bucal
	Agudizações de condições crônicas (novas ou conhecidas)	Dor lombar, artralgia, dispnéia em doentes crônicos
	Queixas crônicas	Emagrecimento, depressão
	Sofrimento agudo	Medos, angústia
Demanda espontânea sem queixa clínica	Necessidades assistenciais sem queixa clínica	Renovação de receita, solicitação de exames, mostrar exames, solicitação de relatórios, entregar um pedido de exame complementar, agendamento de consulta de controle
	Prevenção e promoção à saúde	Orientação sobre ações de promoção e prevenção à saúde (grupos, rastreamento, atividade física, higiene bucal e outros)
	Outras atividades do centro de saúde	Vacinação, retirada de medicamento
	Questões administrativas	Confecção do cartão SUS, entrega de comprovante de endereço, atualização de cadastro

Fonte: Belo Horizonte, 2012

### Objetivos do atendimento à demanda espontânea:

Garantir o acesso, escuta e postura acolhedora a todos os usuários e fornecer respostas adequadas;

Atendimento de forma integrada entre os profissionais, considerando as atribuições de cada um;

Aproveitar o momento do atendimento para promover saúde e prevenir doenças;

Encaminhar corretamente os usuários para os demais serviços oferecidos na rede tais como vacina, farmácia, coleta de exames.

Avaliar todos os usuários que apresentem queixa clínica durante todo o horário de funcionamento da unidade, independente de pertencerem à área adscrita da unidade básica de saúde e de ter ou não médico na unidade.

Avaliar o risco do usuário com queixa clínica considerando também as condições de vulnerabilidade social, familiar e individual.

Definir a conduta conforme nota técnica de classificação de risco e demais diretrizes adotadas pela Secretaria Municipal de Saúde.

Realizar os primeiros atendimentos às urgências e emergências e encaminhar conforme as diretrizes clínicas.

Esclarecer a população sobre o papel e capacidade de resolução dos diferentes dispositivos da rede, reforçando que atenção básica atende os casos mais leves e os casos mais urgentes deverá ir para a Atenção Hospitalar.

Recomendações para o planejamento das programações das unidades:

Considerar o perfil das demandas e necessidade da população no planejamento das programações.

Reformular e repactuar sempre que necessário e após análise de dados e indicadores.

Evitar a divisão de agendas por programas (Ex: atendimento exclusivo de gestantes em determinado turno).

Reservar espaço nas agendas médicas para usuários que necessitem de uma avaliação não urgente em curto prazo (**Agenda intermediária**).

Tornar todos os profissionais co-gestores e co-responsáveis por sua agenda e sempre de modo a ser da visualização de todos (usar a agenda eletrônica do ESUS).

Sugestão de colocar o atendimento a demanda espontânea de segunda a sexta de 07 às 09H.

Incluir na programação mensal os programas contemplados pelo município, sendo observada a realidade de cada local e as sazonalidades, deixando mais dias para os programas que possui maior demanda.

Realizar grupos operativos, contemplando HIPERDIA e Saúde mental, momento ideal para avaliação de saúde dos usuários e proporcionar uma roda de conversa multiprofissional.

Programas essenciais no para Atenção Básica no Município de Lagoa Santa:

- Atendimento as Gestantes;
- Atendimento aos pacientes crônicos (diabéticos, hipertensos, saúde mental, dentre outros);
- Programa de cessação do tabagismo;
- Puericultura;
- Prevenção do Câncer de Colo de Útero;
- Visita domiciliares;
- atendimentos de saúde bucal.

Divisão da carga horária por profissional:

**Enfermeiro:**

Demanda espontanea: 22,5 horas por semana

Atendimentos agendados: 10,5 horas/semana

Consulta de enfermagem: 6,5 horas/semana

Visita domiciliar: 2 horas/semana

Atividade em grupo: 2 horas/semana

Supervisão: 2 horas/semana

Atividades diversas (reunião de equipe, matriciamento, monitoramento e educação permanente): 5 horas/semana.

**Médico:**

Demanda espontanea: 22,5 horas por semana

Atendimentos agendados: 12,5 horas/semana

Consulta médica: 10,5 horas/semana

Visita domiciliar: 2 horas/semana

Atividades diversas (reunião de equipe, matriciamento, monitoramento e educação permanente): 5 horas/semana.

Lagoa Santa, 06 de março de 2023.

**ALESSANDRA PANICALI DE OLIVEIRA SOUZA**

Referência Técnica do Núcleo de Atenção à Saúde  
Secretaria Municipal de Lagoa Santa/MG

**FERNANDO VANNUCCI DRUMOND ARAÚJO**

Referência Técnica do Núcleo de Atenção à Saúde  
Secretaria Municipal de Lagoa Santa/MG

**VIRGÍNIA ASSUNÇÃO SALOMON**

Coordenadora do Núcleo de Atenção à Saúde  
Secretaria Municipal de Lagoa Santa/MG

**GILSON URBANO DE ARAÚJO**

Secretário Municipal de Saúde  
Gestor Municipal do SUS/Lagoa Santa/MG

Documento elaborado pelo PEP dos Enfermeiros-2023



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986.** Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 jun. 1986. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7498.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7498.htm)

BRASIL, **Resolução Cofen n.º 564, de 06 de novembro de 2017.** Aprova o Novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Disponível em [http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017\\_59145.html](http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html).

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria Nº 2.436, de 21 de setembro de 2017.** Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html)

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Estratégias para o cuidado da pessoa com doença crônica / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: [http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/caderno\\_35.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/caderno_35.pdf)