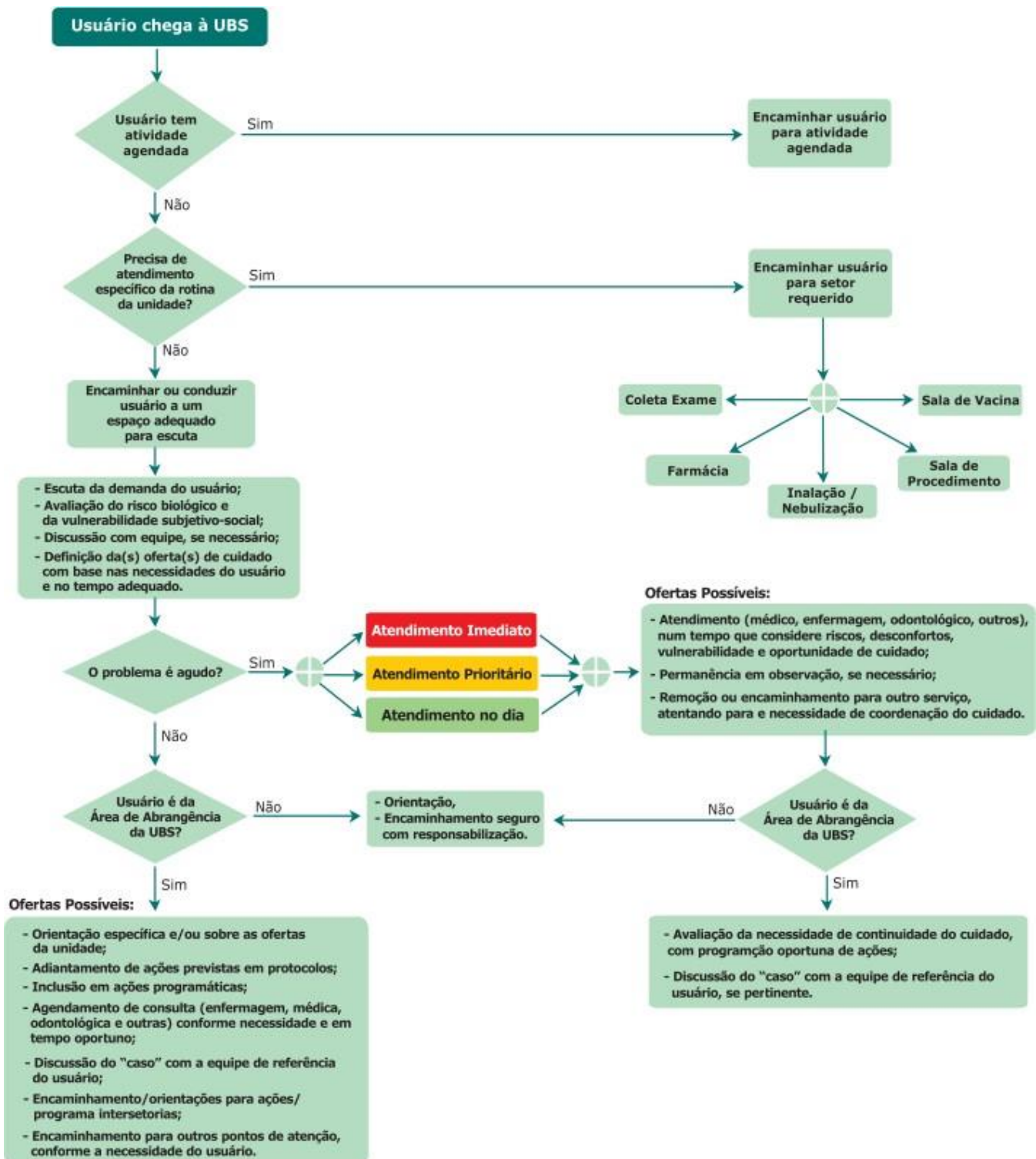

	POP SMS	CONTROLE PG. 1/2	
	VERSÃO 1		
PROCEDIMENTO	ACOLHIMENTO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA ATENÇÃO BÁSICA		
OBJETIVO	Padronizar a rotina de acolhimento, qualificar a escuta, e dar seguimento padrão aos usuários.		
EXECUÇÃO	Equipe da Atenção Básica		
ELABORADO	Enfª Jaqueline fagundes	REVISÃO:2023	Aprovado



	POP SMS	CONTROLE PG. 2/2
	VERSÃO 1	
PROCEDIMENTO	ACOLHIMENTO DA DEMANDA ESPONTÂNEA NA ATENÇÃO BÁSICA	
OBJETIVO	Padronizar a rotina de acolhimento, qualificar a escuta, e dar seguimento padrão aos usuários.	
EXECUÇÃO	Equipe da Atenção Básica	

Como todo padrão, ainda que se aplique a grande número de situações, pode ser tomado em caráter absoluto como regra, sob pena de gerar problemas decorrentes da falta de mediação e ajuste entre um padrão recomendado e uma realidade com características singulares.

1. Os usuários com atividades agendadas (consultas, grupos, por exemplo) ou da rotina da unidade (vacina) devem ser recebidos e devidamente direcionados, evitando esperas desnecessárias na recepção.
2. O profissional encarregado de escutar demandas que surgem espontaneamente (sem agendamento prévio) deve analisar a demanda (identificando riscos e analisando vulnerabilidade), orientar o usuário com clareza sobre as ofertas de cuidado existentes na UBS, e quando necessário dialogar com outros colegas da UBS, com a finalidade de dar maior resolutividade e respaldo. Sempre que necessário o profissional deve solicitar orientação do enfermeiro da unidade para auxiliá-lo nas orientações aos usuários, para que o usuário não se ausente da UBS com dúvidas, ou sem solução para o seu problema ou condição.
3. A equipe não deve apenas esperar a demanda espontânea que aparece na UBS, deve buscar demandas na comunidade, por meio dos agentes comunitários de saúde e visitas domiciliares. Este mecanismo pode revelar importantes problemas na comunidade.

2. REFERÊNCIAS

1. Acolhimento a Demanda espontânea. Caderno de Atenção Básica 28 vol II, Ministério da Saúde 2012.