



**Secretaria Municipal de Saúde**

**POP - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**  
**Rotinas para o encaminhamento dos usuários da**  
**atenção básica para os serviços de urgência e**  
**emergência**



**Saúde da Família**

# Telêmaco Borba – 2023/2024

**2024**

**Prefeito Municipal, de Telêmaco Borba**

Marcio Artur de Matos

**Secretário Municipal da Saúde**

Anderson Catto

**Divisão de Saúde Pública**

Marlise Marcondes Lopes

**Coordenação da Estratégia Saúde da Família**

Tatiana Rochinski

## Sumário

1. Rotinas para o encaminhamento dos usuários da atenção básica para os serviços de urgência e emergência.....4
2. Anexo II - Fluxo de atendimento APS.....5



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP: 06

DATA DE REVISÃO

14/06/2023

PRÓXIMA REVISÃO

JUNHO 2024

Rotinas para o encaminhamento dos usuários da atenção básica para os serviços de urgência e emergência

Executante: Toda Equipe

Área: Assistência à saúde

Objetivo: Estabelecer fluxo de atendimento na APS e encaminhamento para serviços de urgência e emergência quando necessário

### 1ª ETAPA DO PROCEDIMENTO

1. Paciente é direcionado à recepção;
2. Recepcionista acolhe e apresenta-se ao usuário;
3. Usuário expõe atividade que busca realizar na UBS (Consulta/procedimento);
4. Recepção realiza identificação segura solicitando 03 marcadores (Nome, data de nascimento, nome da mãe);
5. Solicitar documento com foto para checagem se paciente tiver em mãos;
6. Recepção insere o usuário no sistema eletrônico, para qualquer assistência que o mesmo necessite.

### 2ª ETAPA PROCEDIMENTO

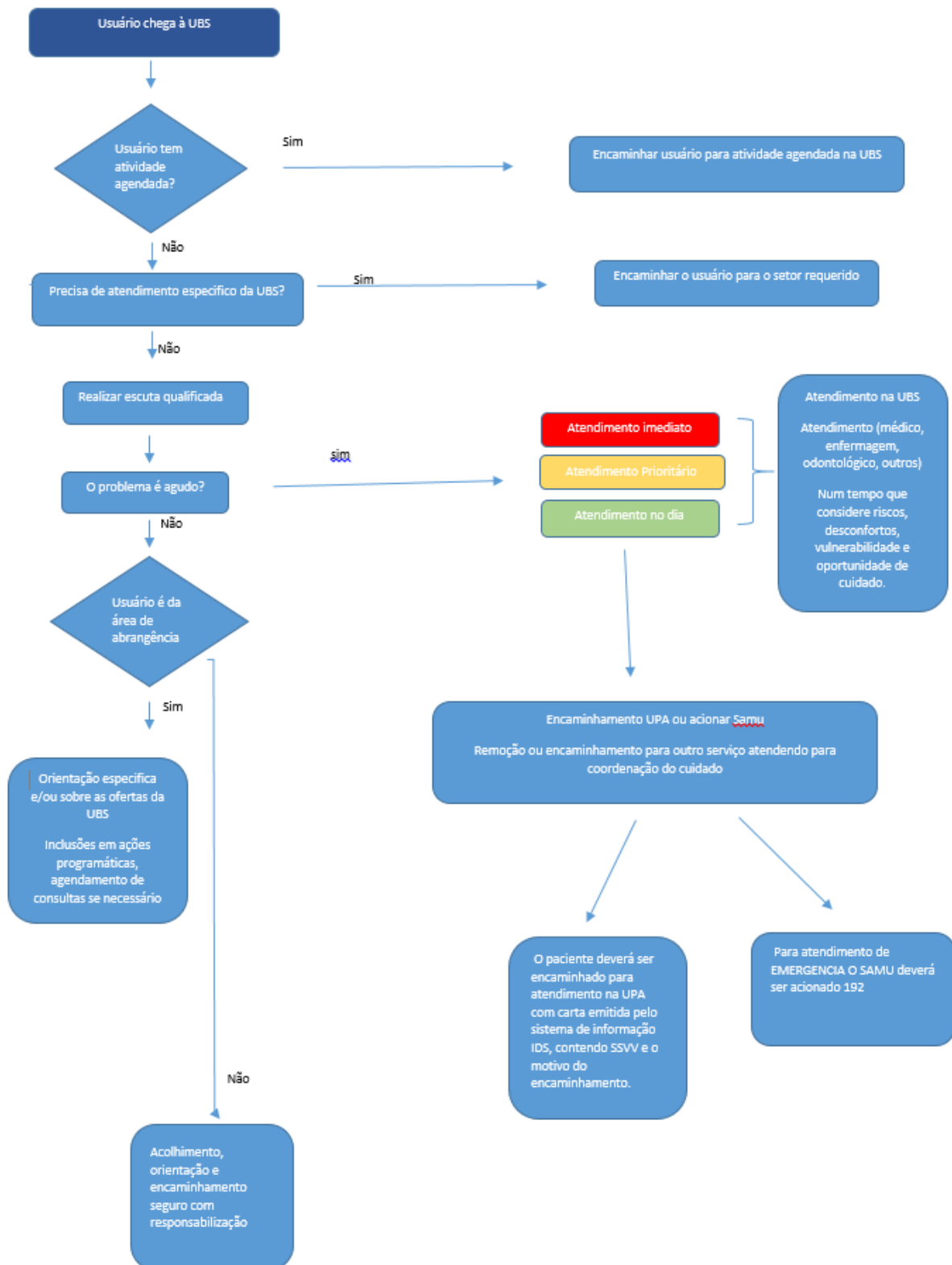
1. Enfermeiro/Técnico/Auxiliar de enfermagem acolhe o paciente;
3. Realiza checagem dos 03 marcadores (Nome, Data de Nascimento e Nome da Mãe);
4. Profissional realiza a o acolhimento e escuta ativa e direciona o usuário para o atendimento a ser realizado, conforme fluxograma anexo II

### OBSERVAÇÕES

- A identificação correta e confirmação dos dados de identificação do usuário devem ocorrer em todos os processos realizados dentro da UBS;
- É padronização da UBS os três indicadores: Nome do usuário, Data de Nascimento e Nome da Mãe;

### REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

## Anexo II - Fluxo de atendimento APS



## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS - 2017:**

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56 p. : il. – (Cadernos de Atenção Básica; n. 28, V.

