

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Nº DOCUMENTO	DATA
		POP.DEA.027	05/2023
		REVISÃO	PÁGINAS
		05/2025	1/7

ACOLHIMENTO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. REFERÊNCIAS
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS
6. EXIGÊNCIAS
7. RESPONSABILIDADES
8. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
9. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS

RESUMO DE REVISÕES

MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓX. REVISÃO
03/2023	Emissão inicial	05/2025
01	Primeira revisão	

APROVAÇÕES

ELABORAÇÃO	CHEFIA/DIVISÃO	QUALIDADE	PRESIDÊNCIA/DIREÇÃO
Virginia Ponte Anna Flávia	Alessandréa Lopes Andrea Garcia	Zorahyde Pires Cristiane Pacheco	Dr. Daniel da Mata

 Rio PREFEITURA	RIOSAUDE	PROTOCOLO DE SEGURANÇA	Nº DOCUMENTO	DATA
			POP.DEA.027	05/2023
			REVISÃO	PÁGINAS
			05/2025	2/7
ACOLHIMENTO				

1. INTRODUÇÃO

O tema da humanização foi apontado como um dos desafios para o SUS na 11ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em 2000 (BRASIL, 2001). Trazendo essa temática até então desconhecida, para o centro das atividades de saúde, envolvendo profissionais e usuários.

O acolhimento é uma diretriz do Programa Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora específica para acontecer, nem um profissional exclusivo para fazê-lo: faz parte de todos os encontros dos serviços de saúde. (BRASIL, 2021)

O acolhimento é uma postura ética (atitude empática) que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. (BRASIL, 2021).

Assim, a humanização está ligada diretamente ao acolhimento dos usuários nas unidades de saúde, já que estão interligados no processo de cuidar.

2. OBJETIVO

Elucidar os profissionais de saúde sobre a importância do acolhimento ao usuário nas unidades de saúde.

3. ABRANGÊNCIA

Unidades de Pronto Atendimento; Coordenações de Emergência Regional; Hospitais geridos pela RioSaúde.

 Rio PREFEITURA RIOSAUDE	PROTOCOLO DE SEGURANÇA	<small>Nº DOCUMENTO</small> POP.DEA.027	<small>DATA</small> 05/2023
		<small>REVISÃO</small> 05/2025	<small>PÁGINAS</small> 3/7
ACOLHIMENTO			

4. REFERÊNCIAS

- MINISTÉRIO DA SAÚDE – **Caderno HumanizaSUS – vol 03** – Disponível em: < <https://redehumanizausus.net/acervo/cadernos-humanizausus-volume-3-atenc%CC%A7a%CC%83o-hospitalar/>> . Acesso em: 23 fev. 2023.
- SMS - Secretaria Municipal de Saúde – **Guia Orientador da Rede de Urgência e Emergência – 2021**. Acesso em: 23 fev. 2023.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

5.1. Definições

Não se aplica.

5.2. Siglas

PNH – Programa Nacional de Humanização

SUS – Sistema Único de Saúde

6. EXIGÊNCIAS

Não se aplica.

7. RESPONSABILIDADES

O acolhimento, embora seja atribuição de alguns atores definidos a seguir, precisa ser realizado por todos os membros da equipe de saúde e em todos os momentos da estadia deste usuário na unidade.

A atitude de acolher deve ser tomada do momento da admissão na unidade até o momento da alta.

ACOLHIMENTO

A humanização, está associada a atitudes e sentimentos de benevolência, gentileza, empatia, cordialidade, hospitalidade e interação harmoniosa entre os envolvidos. Logo, o oposto disto seria imediatamente identificado como desumanização. (Caderno HumanizaSUS – vol. 03 - 2011)

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADES
7.1. Observar a sala de espera e ajudar nas demandas necessárias de fluxo administrativo. Posso ajudar?	Administrativo
7.2. Abordar o usuário na porta de entrada e prestar cuidados de enfermagem nas demandas clínicas durante sua estadia na sala de espera.	Técnico de Enfermagem
7.3. Orientar sobre o tempo de espera após a classificação de risco e o porquê da cor da classificação que o paciente recebeu, caso seja necessário.	Enfermeiro
7.4. Realizar acolhimento do usuário, avaliando suas necessidades durante a estadia na unidade, independente do setor em que o paciente esteja, internado ou não.	Equipe Multidisciplinar
7.5. Informar ao paciente seu quadro clínico, condutas e tratamentos.	Médico e Enfermeiro

8. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

8.1. Acolhimento e Classificação de Risco

O Acolhimento com Classificação de Risco configura-se, assim, como uma das intervenções potencialmente decisivas na reorganização das portas de urgência e emergência, e na implementação da produção de saúde e redes, extrapolando o espaço de gestão local firmado no cotidiano das práticas em saúde. (Caderno HumanizaSUS – vol. 03, pg. 10 - 2011)

 Rio PREFEITURA RIOSAUDE	PROTOCOLO DE SEGURANÇA	Nº DOCUMENTO POP.DEA.027	DATA 05/2023
		REVISÃO 05/2025	PÁGINAS 5/7
ACOLHIMENTO			

Nesse sentido, os processos de acolhimento com Classificação de Risco têm como objetivos: humanizar e melhorar o acesso dos usuários, mudando a forma tradicional de filas e ordem de chegada mediante uma escuta qualificada, definindo sua real necessidade em saúde; classificar, mediante protocolo e escuta, as queixas dos usuários, visando identificar os que necessitam de atendimento médico imediato; utilizar esse encontro trabalhador/usuário como instrumento de integralidade; construir os fluxos de atendimento na urgência e emergência, considerando a rede de serviços da assistência à saúde. (Caderno HumanizaSUS – vol. 03, pg. 10 - 2011)

8.2. Atribuições

8.2.1. Atribuições do Técnico de Enfermagem Acolhedor:

- O usuário ao entrar na unidade será abordado pelo técnico acolhedor, que irá identificar a necessidade do paciente, acolhê-lo e direcioná-lo a recepção para abertura do cadastro;
- O técnico acolhedor necessita ficar atento aos sinais de alteração clínica dos pacientes que estejam aguardando atendimento médico na sala de espera após a classificação;
- O técnico acolhedor precisa ter um olhar crítico e humanizado para as necessidades do usuário, intervindo sempre que necessário;
- Pacientes com Dor Torácica devem ser encaminhados para realização de ECG, nos primeiros dez minutos descartando gravidade clínica, devem ser direcionados para abertura de ficha.

8.2.2. Atribuições do Administrativo (Posso ajudar?):

- O Administrativo (posso ajudar?), ficará atento as necessidades dos usuários na sala de espera, buscando sanar as demandas/dúvidas que surgirem que não sejam relacionadas a condição clínica do mesmo;
- O Administrativo (posso ajudar?), deverá tentar resolver questões administrativas que impactam no funcionamento adequado da porta de entrada e na qualidade da assistência prestada aos usuários;

 Rio PREFEITURA RIOSAUDE	PROTOCOLO DE SEGURANÇA	<small>Nº DOCUMENTO</small> POP.DEA.027	<small>DATA</small> 05/2023
		<small>REVISÃO</small> 05/2025	<small>PÁGINAS</small> 6/7
ACOLHIMENTO			

- Atentar-se ao tempo de espera do usuário e tentar resolver as questões que estiverem impactando no atraso do atendimento.
- Colocar e retirar identificações dos usuários, acompanhantes e visitantes.
- Orientar quanto ao acesso as salas assistenciais.

8.2.3. Atribuições do Enfermeiro:

- O paciente será chamado pelo Enfermeiro na classificação de risco e avaliado de acordo com seu risco de instabilidade hemodinâmica e assim classificado de acordo com os critérios da escala de Manchester, além de ouvi-lo e acolhê-lo em suas necessidades;
- O Enfermeiro da classificação de risco deve orientar ao paciente sobre seu quadro e sobre o tempo estimado de espera, visando um atendimento humanizado.

8.2.4. Atribuições da Equipe Multidisciplinar

- A equipe multidisciplinar deve realizar acolhimento do usuário, avaliando suas necessidades durante a estadia na unidade, sejam elas sistêmicas ou emocionais, independente do setor em que o paciente esteja, internado ou não.

9. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

ACOLHIMENTO**10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR**

Revisão	Alteração	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
00	Emissão inicial	02/03/2023	Virginia Ponte	Alessandra Lopes Andrea Garcia	Dr. Daniel da Mata
01	Atualização de Informação Item 8.2.2 - Atribuições do Administrativo (Posso ajudar?)	02/05/2023	Virginia Ponte Anna Flávia	Alessandra Lopes Andrea Garcia	Dr. Daniel da Mata

11. ANEXOS

Não se aplica.