

CONCEITOS RELACIONADOS À DEMANDA ESPONTÂNEA

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Necessidade                                  | Pode ser definida como exigência proveniente de um sentimento de privação; estado que resulta da privação do necessário (MINAS GERAIS, 2010).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Demanda                                      | Remete à ação de demandar; procura, pedido ou exigência, mais ou menos expresso pelo usuário; situado entre o desejo e a necessidade (MINAS GERAIS, 2009).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Demanda espontânea                           | Busca do usuário à unidade de saúde, independentemente do motivo ou do tempo de evolução do problema, de forma não esperada pelo serviço. Pode ser dividida em duas categorias: <ul style="list-style-type: none"><li>Demanda espontânea sem queixa clínica: demanda não baseada na apresentação de sinais e/ou sintomas.</li><li>Demanda espontânea com queixa clínica: demanda baseada na apresentação de sinais e/ou sintomas (MAFRA et al., 2014).</li></ul>                                                                    |
| Acolhimento                                  | Postura capaz de acolher, de escutar e de dar resposta mais adequada a cada usuário, responsabilizando-se e criando ou fortalecendo o vínculo. Deve ser visto como uma garantia de acesso dos usuários com demanda espontânea nas unidades, como forma de acolher o sofrimento e a doença, bem como a busca por outras ações de saúde oferecidas. Essa postura busca ultrapassar a lógica programática que excluía a entrada de usuários que não se enquadravam nos programas e nas prioridades estabelecidas (MINAS GERAIS, 2009). |
| Classificação de risco                       | Processo de priorização dos atendimentos por meio da avaliação da gravidade do problema apresentado, utilizando critérios clínicos e outras condições de vulnerabilidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Protocolo de classificação de risco          | É a ferramenta ou método que define critérios para a priorização do atendimento conforme o risco de piora clínica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Emergência                                   | Situação clínica de falência declarada ou iminente de uma função vital. O risco iminente de morte está relacionado à ausência ou instabilidade de sinais vitais (A B C - airway, breathing, circulation). É necessária intervenção imediata. No Protocolo de Manchester é considerada prioridade vermelha. Exemplos: insuficiência respiratória, choque, hipoglicemia (< 55 mg/dL), convulsão.                                                                                                                                      |
| Muito urgente                                | Situação clínica susceptível a desencadear uma falência de uma função vital em curto prazo. É necessária intervenção em no máximo em 10 minutos. No Protocolo de Manchester é considerada prioridade laranja. Exemplos: alteração súbita da consciência, déficit neurológico agudo, dor precordial, pulso anormal, dor intensa.                                                                                                                                                                                                     |
| Urgente                                      | Situação clínica que se persistir poderá causar falência de órgãos ou sinais e sintomas de alerta, porém sem risco iminente de morte. É necessária intervenção em até 1 hora. No Protocolo de Manchester é considerada prioridade amarela. Exemplos: vômitos persistentes, dor pleurítica, cólicas persistentes, história de TCE, história de convulsão.                                                                                                                                                                            |
| Pouco urgente                                | Situação clínica de baixo risco, ou seja, sem sinais ou sintomas de alerta, sem risco iminente de morte. É indicado que tenha intervenção de profissional de saúde de nível superior no mesmo dia. No Protocolo de Manchester é considerada prioridade verde. Exemplos: vômitos, febre (entre 37,5-38,4°C), inflamação local, disúria, tosse produtiva.                                                                                                                                                                             |
| Não urgente                                  | Situação clínica estável sem sinais ou sintomas de risco, normalmente de longa data com sinais vitais normais. Pode ser categorizado como problema que permite atendimento eletivo. No Protocolo de Manchester é considerada prioridade azul.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Horário de atendimento da demanda espontânea | Momento reservado na agenda dos profissionais da equipe para escuta e avaliação da necessidade do usuário que busca a unidade de forma não esperada pelo serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Agenda aberta                                | Espaço flexível na agenda que fica disponível para realizar atendimentos no mesmo dia aos usuários que buscam a unidade com demanda espontânea (com ou sem queixa clínica).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Agenda intermediária                         | Espaços na agenda para marcação de consultas a usuários com situações que necessitam de avaliação em curto prazo. Exemplos: exame crítico alterado (VDRL, HIV, BAAR, creatinina ou outros), reavaliação de caso agudo, acompanhamento que necessita de retorno em curto prazo (ajuste de insulina e de warfarin) etc. (MAFRA et al., 2014).                                                                                                                                                                                         |