# INSTRUTIVO DE ORIENTAÇÕES SOBRE DEMANDA DE SAÚDE DE IDOSOS ATENDIDOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA (SMDHC) E SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS)

A atenção básica ou atenção primária em saúde é conhecida como **a "Porta de Entrada" dos usuários nos sistemas de saúde**. Ou seja, é o **atendimento inicial**. Seu objetivo é orientar sobre a prevenção de doenças, solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. A atenção básica funciona, portanto, como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, do mais simples ao mais complexo.

Em Contagem, toda atenção básica está organizada na **“Estratégia de Saúde da Família” (ESF),** que leva serviços multidisciplinares às comunidades seguindo os princípios da **universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social.**

Dentro dos princípios do SUS, a integralidade é um norteador do cuidado prestado pela equipe de saúde da família. Trata se de uma avaliação considerando o indivíduo em sua totalidade, num contexto que englobe a sua família e a comunidade de pertencimento. Dessa maneira se faz necessárias ações articuladas entre os diversos setores da saúde e sociedade.

A ESF deve promover articulação do caso no território (por meio de reuniões intersetoriais e de discussão de casos), para construção de um “Projeto Terapêutico Singular” e matriciamento (Equipe Multiprofissional da AB) quando necessário.

O município possui canais e órgãos de recebimento de denúncias por meio da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania, através do DISQUE 100. É de competência desses órgãos direcionar os encaminhamentos e as denúncias para cada setor, e se identificado necessidade de saúde, realizar o encaminhamento para a SMS.

Dessa maneira se faz necessário o alinhamento entre os órgãos intersetoriais para a otimização e melhor condução do caso no território.

## ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

**O Disque Direitos Humanos - Disque 100**: É um serviço de disseminação de informações sobre direitos de grupos vulneráveis e de denúncias de violações de direitos humanos. Qualquer pessoa pode reportar alguma notícia de fato relacionada a violações de direitos humanos, da qual seja vítima ou tenha conhecimento. As violações de direito são encaminhadas pela Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania de Contagem para as unidades básicas de saúde quando possuem teor referente ao serviço de saúde, necessidade de informações sobre seu estado de saúde e as condições de vida do usuário.

Nesse sentido, a UBS avalia a demanda e define qual é a conduta clínica mais adequada**. A entrada do idoso na equipe de saúde através do SMDHC não garante priorização no atendimento na SMS**. Essa definição se dá por meio da avaliação clínica da equipe e seus critérios e fluxos já estabelecidos.

Os setores SMDHC devem enviar a demanda para o e-mail institucional da equipe de saúde, direcionada aos cuidados dos Gerentes das UBS.

**Ações da Equipe de Saúde da Família**: a demanda que for recebida por e-mail deverá ser impressa, anexada no prontuário da família e direcionada **a um profissional de nível superior da Equipe**.

**Prazo de resposta: 30 dias.**

Com vistas a garantir o cumprimento dos prazos, **o gerente da UBS** é o responsável por informar o recebimento da demanda ao SMDHC e monitorara resposta da equipe em tempo hábil.

A equipe é responsável pela devolutiva por e-mail com as condutas gerais e/ou agendamentos realizados sobre o caso.

Se a demanda não for respondida em 30 dias a SMDHC irá acionar o Distrito Sanitário, que nesse caso será o ordenador do processo, realizará o acionamento da equipe de referência, o acompanhamento, monitoramento e enviará a devolutiva sobre a demanda para a SMDHC. Além disso, promove a articulação do caso no território (nas reuniões intersetorias e de discussão de casos), com construção do Projeto Terapêutico Singular e matriciamento (Equipe Multiprofissional da AB) quando necessário.

**Prazo de resposta:até 15 dias.**

Com vistas a garantir o cumprimento dos prazos em menos de 15 dias, os gerentes da UBS e os Distritos Sanitários (RT Distritais) serão responsáveis pelo monitoramento das demandas e das respostas.

Caso não haja resposta da equipe de saúde da família e do Distrito Sanitário, a SMDHC entrará em contato com a Referência Técnica de Saúde da Pessoa Idosa irá realizar a articulação com o Distrito Sanitário por meio das referências técnicas na discussão do caso.

# FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO CONSELHO MUNICIPAL DO IDOSO DE CONTAGEM SDHC COM DEMANDA DA SAÚDE

## SMDHC - Acolhe a demanda ou denúncia

O usuário demanda atendimento para a saúde. SMDHC identifica necessidade desta abordagem na Atenção Primária.

**SMDHC**

- Realizar identificação da UBS de referência de acordo com endereço do usuário;
- Pode ser utilizado o seguinte link: https://c2abn462.caspio.com/dp/6c2d80006c6adb825b3b45079cb8
- Realizar contato prévio com a UBS de Referência do usuário comunicando o caso e o envio do e-mail;

**UBS (Gerente/ Profissionais da Saúde)**

•Imprimir "Encaminhamento" e anexar no prontuário da família. Comunicar ao profissional responsável e monitorar sua resposta;
•Avaliar a demanda e realizar o acolhimento;
•Promover a articulação do caso no território, se necessário.

**Devolutiva da UBS sobre o caso ao SMDHC - (máximo 30 DIAS para a resposta)**

- Encaminhar, via e-mail a contrarreferência sobre as condutas gerais e agendamentos do caso com cópia para o distrito.

Retorno de casos sem resolução ou agravamento do quadro e/ou condição de saúde /sem resposta da UBS ou resposta insuficiente

**SMDHC**

- Encaminhar a demanda ao Distrito Sanitário por e-mail;

**DISTRITO SANITÁRIO**

- Avaliar a demanda e identificar a melhor forma para abordagem /atendimento:
- Acionar e orientar a Equipe de Saúde;
- Discutir nas reuniões intersetoriais.

**UBS**

•Avaliar a demanda e realiza a abordagem/atendimento;
•Promover a Articulação do caso no território e comunicar ao distrito.

**Devolutiva do DISTRITO sobre o caso ao SMDHC - (máximo 15 DIAS para a resposta)**

Encaminhar, via e-mail a contrarreferência sobre as condutas gerais e agendamentos do caso.

**OBSERVAÇÃO:**

● **Devolutiva do SMDHC para o serviço de saúde: Manter comunicação com a UBS sobre atualizações do caso;**

● **Se ausência de resposta pela UBS e/ou Distrito após 45 dias: SMDHC** aciona a SMS através da Referência Técnica Saúde da Pessoa Idosa.