QUESTIONÁRIO SOBRE A ATENÇÃO À DEMANDA ESPONTÂNEA

Denise Silveira, Anaclaudia Gastal Fassa,
Maria Elizabeth Gastal Fassa,
Elaine Tomasi, Luiz Augusto Facchini

Departamento de Medicina Social
Universidade Federal de Pelotas

Especialização em Saúde da Família

UNA-SUS
Universidade Aberta do SUS

Ministério da Saúde

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

BLOCO A - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

1. **UF:** _____
2. **Município:** _____
3. **Nome da Unidade Básica de Saúde:**_____
4. **Tipo de UBS: (1) ESF (2) Outro. Qual?**_____

BLOCO N – ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEANA ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE - ACOLHIMENTO

Demanda Espontânea inclui toda demanda do usuário para atividade na UBS não agendada ou que não é específica de nenhum setor (exclui coleta de exame, vacinação, pegar remédios, inalação / nebulização, procedimentos na sala de enfermagem).

Acolhimento: *Prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas e que pode acontecer de formas variadas* (Ministério da Saúde 2011).

5. **Na sua UBS, em que local é realizado o acolhimento do usuário?**

Na recepção	(0) Não	(1) Sim
Em uma sala específica para acolhimento	(0) Não	(1) Sim
Na sala de enfermagem / procedimentos	(0) Não	(1) Sim
No corredor	(0) Não	(1) Sim
Outro	(0) Não	(1) Sim

Qual?_____

6. **Quais profissionais realizam acolhimento na sua UBS?**

Médico	(0) Não	(1) Sim
Enfermeiro	(0) Não	(1) Sim
Odontólogo	(0) Não	(1) Sim
Técnico / auxiliar de enfermagem	(0) Não	(1) Sim
Técnico / auxiliar de consultório dentário	(0) Não	(1) Sim
Agente Comunitário de Saúde	(0) Não	(1) Sim
Recepcionista	(0) Não	(1) Sim
Outro profissional	(0) Não	(1) Sim

Qual? _____

7. **Existe equipe de acolhimento na sua UBS?**

(0) Não (1) Sim

8. **Qual é a modelagem do acolhimento de sua UBS?**

Acolhimento pela equipe de referência do usuário	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Equipe de acolhimento do dia	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Acolhimento misto (equipe de referência+equipe do dia)	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Acolhimento coletivo por toda a equipe de saúde	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Outra	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

Qual? _____

9. **O acolhimento é realizado em todos os dias de atendimento da UBS?**

(0) Não (1) Sim (8) NSA

10. O acolhimento é realizado em todos os turnos de atendimento da UBS?
(0) Não (1) Sim →Passe para a pergunta nº 12 (8) NSA

11. O acolhimento é realizado em quais turnos?

Manhã	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Tarde	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Noite	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

12. Todos os usuários que chegam à UBS têm suas necessidades acolhidas (escutadas)?
(0) Não (1) Sim (9) Não sei

13. Em média, quanto tempo demora até que os usuários tenham suas necessidades acolhidas (escutadas)?
(1) Até cinco minutos
(2) Mais de cinco até dez minutos
(3) Mais de dez minutos até 15 minutos
(4) Mais de 15 até 20 minutos
(5) Mais de 20 até 25 minutos
(6) Mais de 25 minutos até 30 minutos
(7) Mais de 30 minutos
(9) Não sei

14. A equipe de saúde conhece alguma avaliação e classificação do risco biológico para definir o encaminhamento da demanda do usuário?
(0) Não (1) Sim

15. A equipe de saúde utiliza alguma avaliação e classificação do risco biológico para definir o encaminhamento da demanda do usuário?
(0) Não (1) Sim

16. A equipe de saúde conhece alguma avaliação e classificação de vulnerabilidade social para definir o encaminhamento da demanda do usuário?
(0) Não (1) Sim

17. A equipe de saúde utiliza alguma avaliação e classificação de vulnerabilidade social para definir o encaminhamento da demanda do usuário?
(0) Não (1) Sim

BLOCO O - DEMANDA DO USUÁRIO POR ATENDIMENTO PARA PROBLEMAS DE SAÚDE AGUDOS

OS PROBLEMAS DE SAÚDE AGUDOS SÃO AQUELES QUE SURGEM A PARTIR DE UMA DEMANDA DO USUÁRIO QUE NÃO ESTAVA PREVISTA E DESENCADEIAM A NECESSIDADE DE ATENDIMENTO NO DIA DE SUA SOLICITAÇÃO OU IMEDIATO / PRIORITÁRIO.

A DECISÃO PELO TIPO DE ATENDIMENTO PASSA POR UMA AVALIAÇÃO DO RISCO BIOLÓGICO À SAÚDE DECORRENTE DO PROBLEMA E VULNERABILIDADE SOCIAL OU OUTRO TIPO DE AVALIAÇÃO UTILIZADA PELA EQUIPE DE SAÚDE.

AGORA VAMOS FALAR SOBRE O ATENDIMENTO À DEMANDA DO USUÁRIO PARA PROBLEMAS DE SAÚDE AGUDOS QUE NECESSITAM DE ATENDIMENTO NO DIA, MAS QUE NÃO SE CONFIGURAM COMO ATENDIMENTO IMEDIATO / PRIORITÁRIO.

18. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o enfermeiro quando estão com problemas de saúde agudos que precisam ser atendidos no dia?
(0) Não (1) Sim

19. O enfermeiro oferece este tipo de atendimento?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 23 (1) Sim

20. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento no dia com o enfermeiro?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 23 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

21. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

22. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento no dia?

Orienta o usuário para retornar outro dia (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro (0) Não (1) Sim (8) NSA
Outro encaminhamento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Qual? _____

23. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o enfermeiro quando estão com problemas de saúde agudos que precisam de atendimento imediato/prioritário?

(0) Não (1) Sim

24. O enfermeiro oferece este tipo de atendimento?

(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 29 (1) Sim

25. Em média, os usuários têm de esperar mais de 30 minutos para consultar com o enfermeiro (sem contar o tempo de acolhimento) no caso de atendimento imediato/prioritário?

(0) Não (1) Sim (9) Não sei

26. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento imediato/prioritário com o enfermeiro?

(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 29 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

27. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

28. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento imediato/prioritário para o enfermeiro?

Orienta o usuário para retornar outro dia (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro (0) Não (1) Sim (8) NSA
Outro encaminhamento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Qual? _____

29. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o médico quando estão com problemas de saúde agudos que precisam ser atendidos no dia?

(0) Não (1) Sim

30. O médico oferece este tipo de atendimento?

(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 34 (1) Sim

31. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento no dia com o médico?

(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 34 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

32. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS (0) Não (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

33. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento no dia para o médico?

Orienta o usuário para retornar outro dia (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro (0) Não (1) Sim (8) NSA
Outro encaminhamento (0) Não (1) Sim (8) NSA
Qual? _____

34. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o médico quando estão com problemas de saúde agudos que precisam de atendimento imediato/prioritário?

(0) Não (1) Sim

35. O médico oferece este tipo de atendimento?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 40 (1) Sim

36. Em média, os usuários têm de esperar mais de 30 minutos para consultar com o médico (sem contar o tempo de acolhimento) no caso de atendimento imediato/prioritário?
(0) Não (1) Sim (9) Não sei

37. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento imediato/prioritário com o médico?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 40 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

38. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

39. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento imediato/prioritário com o médico?

Orienta o usuário para retornar outro dia	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Outro encaminhamento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

Qual? _____

40. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o dentista quando estão com problemas de saúde agudos que precisam ser atendidos no dia?
(0) Não (1) Sim

41. O dentista oferece este tipo de atendimento?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 45 (1) Sim

42. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento no dia com o dentista?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 45 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

43. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

44. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento no dia para o dentista?

Orienta o usuário para retornar outro dia	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Outro encaminhamento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

Qual? _____

45. Na sua UBS, os usuários solicitam consultas para o dentista quando estão com problemas de saúde agudos que precisam de atendimento imediato/prioritário?
(0) Não (1) Sim

46. O dentista oferece este tipo de atendimento?
(0) Não →PASSAR para a pergunta Nº 51 (1) Sim

47. Em média, os usuários têm de esperar mais de 30 minutos para consultar com o dentista (sem contar o tempo de acolhimento) no caso de atendimento imediato/prioritário?
(0) Não (1) Sim (9) Não sei

48. Existe excesso de demanda para consultas de usuários com problemas de saúde agudos que necessitam atendimento imediato/prioritário com o dentista?
(0) Não → PASSAR para a pergunta Nº 51 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

49. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

50. Como a equipe lida com o excesso de demanda de atendimento imediato/prioritário com o dentista?

Orienta o usuário para retornar outro dia	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviços de pronto atendimento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar o pronto socorro	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Outro encaminhamento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

Qual? _____

51. A UBS oferece serviço de prótese dentária?

(0) Não PASSAR para a pergunta Nº 55 (1) Sim (9) Não sei

52. Existe excesso de demanda para consultas de usuários que necessitam de prótese dentária?

(0) Não PASSAR para a pergunta Nº 55 (1) Sim (8) NSA (9) Não sei

53. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

54. Como a equipe lida com o excesso de demanda deste tipo de atendimento para o dentista?

Orienta o usuário para retornar outro dia/semana/mês	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar serviço particular	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Orienta o usuário para procurar outra unidade/serviço	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA
Outro encaminhamento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

Qual? _____

55. A UBS oferece atendimento odontológico especializado, como por exemplo tratamento de canal, tratamento periodontal, cirurgias e lesões de mucosa?

(0) Não → ENCERRE O QUESTIONÁRIO (1) Sim (9) Não sei

56. Existe excesso de demanda para consultas de usuários que necessitam de tratamento especializado?

(0) Não → ENCERRE O QUESTIONÁRIO (1) Sim (9) Não sei

57. Para qual população usuária existe excesso deste tipo de demanda?

Usuários residentes na área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

58. Como a equipe lida com o excesso de demanda deste tipo de atendimento para o dentista?

Orienta o usuário para retornar outro dia/semana/mês	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Orienta o usuário para procurar serviço particular	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Orienta o usuário para procurar outra unidade/serviço	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei
Outro encaminhamento	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA	(9) Não sei

Qual? _____

MUITO OBRIGADO PELAS INFORMAÇÕES PRESTADAS.