

Usuário chega à UBS

Usuário tem
atividade
agendada

Sim

Encaminhar usuário
para atividade
agendada

Não

Precisa de
atendimento
específico da rotina
da unidade?

Sim

Encaminhar usuário
para setor
requerido

Não

Encaminhar ou conduzir
usuário a um
espaço adequado
para escuta

- Escuta da demanda do usuário;
- Avaliação do risco biológico e da vulnerabilidade subjetivo-social;
- Discussão com equipe, se necessário;
- Definição da(s) oferta(s) de cuidado com base nas necessidades do usuário e no tempo adequado.

O problema é agudo?

Sim

Atendimento Imediato

Atendimento Prioritário

Atendimento no dia

Ofertas Possíveis:

- Atendimento (médico, enfermagem, odontológico, outros), num tempo que considere riscos, desconfortos, vulnerabilidade e oportunidade de cuidado;
- Permanência em observação, se necessário;
- Remoção ou encaminhamento para outro serviço, atentando para a necessidade de coordenação do cuidado.

Não

Usuário é da
Área de Abrangência
da UBS?

Não

- Orientação,
- Encaminhamento seguro com responsabilização.

Não

Usuário é da
Área de Abrangência
da UBS?

Sim

Ofertas Possíveis:

- Orientação específica e/ou sobre as ofertas da unidade;
- Adiantamento de ações previstas em protocolos;
- Inclusão em ações programáticas;
- Agendamento de consulta (enfermagem, médica, odontológica e outras) conforme necessidade e em tempo oportuno;
- Discussão do "caso" com a equipe de referência do usuário;
- Encaminhamento/orientações para ações/programa intersetoriais;
- Encaminhamento para outros pontos de atenção, conforme a necessidade do usuário.

Sim

- Avaliação da necessidade de continuidade do cuidado, com programação oportuna de ações;
- Discussão do "caso" com a equipe de referência do usuário, se pertinente.