

# QUESTIONÁRIO SOBRE ATENÇÃO À DEMANDA ESPONTÂNEA

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

**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? \_\_\_\_\_

**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

**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 DESENCADAIAM 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
Usuários residentes fora da área de cobertura da UBS	(0) Não	(1) Sim	(8) NSA

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

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

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

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

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

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

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

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

**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
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?			

**MUITO OBRIGADO PELAS INFORMAÇÕES PRESTADAS!**