

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: - Demanda espontânea sem queixa clínica: demanda não baseada na apresentação de sinais e/ou sintomas. - Demanda espontânea com queixa clínica: demanda baseada na apresentação de sinais e/ou sintomas (MAFRA et al., 2014).
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 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).