



# Manual de Procedimentos **OPERACIONAIS PADRÃO** SERVIÇO SOCIAL

2024

**PREFEITO MUNICIPAL**

Helder Lazarotto

**SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Marilda França Gimenes Zanoni

**DIRETOR ADMINISTRATIVO**

Sydnei Jesus Godinho

**DIRETORA DE ATENÇÃO À SAÚDE**

Ana Mara Harbs

**DIRETORA DE VIGILÂNCIA E SAÚDE**

Marilize Sonntag Okoinski

**DIRETORA TÉCNICA ODONTOLOGIA**

Miriam Appel Martins

**COORDENADORA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA**

Daiane de Paulo Paltanin

**COORDENADORA DA MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE**

Priscila Francieli Marconato de Bomfim

**COORDENADORA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

Emanuelle Sanches Bueno Veronesi

**GESTORAS DO NÚCLEO DAS UNIDADES DE SAÚDE**

Jeizila Bueno Pereira

Priscilla Maria de Oliveira Peters

**GESTOR DO ESCRITÓRIO DA QUALIDADE**

Luis Fernando Gualdezi

**NÚCLEO DE APOIO DO SERVIÇO SOCIAL DA SAÚDE**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

André do Nascimento de Souza

CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTIL

Danielle Pereira de Bastos

CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL II

Lisiane Aparecida Hudzinski

CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ÁLCOOL E DROGAS

Nayara Gabriela Litz de Souza

CENTRAL DE TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

Luara Krishna Caron

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Lucicleia Kieski de Souza

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MARACANÃ

Maria Madalena Neves

Susane Geibel

## **APRESENTAÇÃO**

O presente Manual de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) tem como objetivo normatizar e padronizar as práticas e ações do Serviço Social da Saúde, assegurando a prestação de um atendimento humanizado, ético e eficiente aos usuários do sistema de saúde no município de Colombo/PR. Este documento visa orientar os profissionais Assistentes Sociais no desenvolvimento de suas atividades, promovendo a integração e a articulação das diversas políticas públicas, bem como o acesso aos direitos sociais, com foco na garantia de direitos e na qualidade de vida dos pacientes.

A elaboração deste POP é um compromisso com a qualidade e a transparência dos serviços prestados, assim como, com a legislação e o projeto ético-político do Serviço Social sendo um instrumento de apoio para os profissionais da área, que encontrarão aqui diretrizes claras e objetivas para o exercício de suas funções. Através deste documento, busca-se estabelecer padrões que assegurem a continuidade e a excelência no atendimento, respeitando as especificidades de cada situação e promovendo o acolhimento adequado a todos os usuários e suas famílias.

O principal objetivo deste manual é estabelecer diretrizes para os procedimentos operacionais realizados pela equipe da Secretaria Municipal de Saúde. Ao seguir essas normas, buscamos assegurar a qualidade dos serviços, a segurança dos pacientes, a garantia dos direitos e a eficiência nas atividades desenvolvidas.

O Manual de Procedimentos Operacionais Padrão está organizado de forma lógica e sequencial, abrangendo diversos espaços sócio-ocupacionais que compõe a Secretaria Municipal de Saúde. Cada atividade detalha os procedimentos específicos relacionados a determinada atividade, incluindo protocolos, instruções e responsabilidades designadas.

A Secretaria Municipal de Saúde de Colombo compromete-se a seguir rigorosamente os procedimentos descritos neste Manual de Procedimentos Operacionais Padrão. Ao fazê-lo, reafirmamos nosso compromisso com a excelência na prestação de serviços de saúde à comunidade.

Agradecemos a colaboração de todos na implementação e respeito às normas estabelecidas. Juntos, construiremos um ambiente saudável e eficiente para o bem-estar de todos os munícipes.

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE


### ESTRUTURA DE SERVIÇOS DA SMS DE COLOMBO

A Secretaria Municipal de Saúde é composta pela seguinte estrutura de serviços:

- 02 Sedes Administrativas (Maracanã e Sede)
- 01 Central de Distribuição de Medicamentos (CDM)
- 01 Centro de Especialidades Médicas e Odontológicas (CEO/CEM)
- 25 Unidades Saúde (US)
- 01 Unidade de Saúde da Mulher (Referência)
- 02 Unidades de Pronto Atendimento 24 horas
- 03 Centro de Atenção Psicossocial (CAPSi, CAPS II e CAPS AD)
- 01 Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA)
- 01 Divisão de Vigilância Sanitária e Ambiental
- 01 Ambulatório de Saúde Mental (adulto)
- 01 Centro de Especialidades Médicas
- 01 Programa Municipal de Assistência Nutricional
- 01 Ouvidoria
- 01 Conselho Municipal de Saúde
- 01 Central de Ambulância
- 01 Centro de Regulação de Especialidades
- 01 Divisão de Vigilância Epidemiológica
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas

<b>SUMÁRIO</b>	<b>POP SS Nº</b>	<b>PG</b>
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA	001	07
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - CRIANÇA E ADOLESCENTE	002	09
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA IDOSA	003	11
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL (T.M.)	004	13
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA EM USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS (A.D)	005	15
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL	006	17
ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - CRIANÇAS E ADOLESCENTES COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL	007	19
ALTA HOSPITALAR - SERVIÇO SOCIAL	008	21
ARTICULAÇÃO COM CONSELHO TUTELAR	009	23
ARTICULAÇÃO COM CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS	010	25
ARTICULAÇÃO COM CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS	011	27
ARTICULAÇÃO COM REDE DE SAÚDE - UBS, HOSPITAIS, AMBULATÓRIOS, ETC.	012	29
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL À ADOLESCENTE GESTANTE	013	31
ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA	014	34
ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEMANDAS EM SAÚDE MENTAL - UPA	015	36
ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA - PCD	016	38
ATENDIMENTO À POPULAÇÃO DE PESSOAS NEGRAS	017	40
ATENDIMENTO À PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - POPRUA	018	42
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL AO PÚBLICO GERAL	019	44
ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIA+	020	46
ATENDIMENTO À PESSOAS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA	021	48
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL - ÓBITO DE PACIENTE UPA	022	51
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL NA CTSE	023	53
AVALIAÇÃO SOCIAL PARA NOVAS SOLICITAÇÕES DE USO ROTINEIRO DO TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO	024	55
AVALIAÇÃO SOCIAL OU SOCIOECONÔMICA PACIENTE COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL	025	57
AVALIAÇÃO SOCIAL OU SOCIOECONÔMICA PACIENTES EM USO DE ÁLCOOL E DROGAS	026	60
DESOSPITALIZAÇÃO - OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR	027	62
DISCUSSÃO DE CASO MULTIDISCIPLINAR	028	64
ENCAMINHAMENTO DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA À CASA DA MULHER COLOMBENSE	029	66
ENCAMINHAMENTO DA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA AO CENTROPOP	030	69
ENCAMINHAMENTO AO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS	031	71
ENCAMINHAMENTO AO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS	032	73
ENCAMINHAMENTO AO SÓCIOJURÍDICO - DPEPR, MPPR, PROMOTORIA DE JUSTIÇA	033	76

ENCAMINHAMENTO AO ARMAZÉM DA FAMÍLIA	034	78
ENCAMINHAMENTO À REDE DE SAÚDE - US, HOSPITAIS, AMBULATÓRIOS	035	80
ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE SAÚDE MENTAL - INFANTOJUVENIL E RESPONSÁVEIS	036	82
ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE EM ATENDIMENTO DE SAÚDE MENTAL COM NECESSIDADES DECORRENTES DO USO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS	037	84
ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE EM ATENDIMENTO DE SAÚDE MENTAL COM NECESSIDADES DECORRENTES DE AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL	038	86
IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES NÃO IDENTIFICADOS - NI	039	88
INTERNAMENTO NA UPA DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES PROVENIENTES DE UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL - UAI	040	90
INTERNAMENTO DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA - UPA	041	93
INTERNAMENTO DE PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - POPRUA - UPA	042	96
INTERNAMENTO SOCIAL - UPA	043	98
NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE PROTEÇÃO	044	101
ORIENTAÇÕES EM CASO DE ÓBITO DE USUÁRIOS/PACIENTES QUE UTILIZAM OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR	045	104
ORIENTAÇÕES PARA AVALIAÇÃO/ENCAMINHAMENTO AO PROGRAMA LUZ FRATERNÁ	046	106
ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NA CTSE	047	109
PARTICIPAÇÃO DE REUNIÕES, COMISSÕES OU COMITÊS DO MUNICÍPIO	048	111
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS	049	113
PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR - USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS (A.D.)	050	115
PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR - CRIANÇA E ADOLESCENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL	051	117
PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR - PACIENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL	052	119
RELATÓRIO SOCIAL PARA ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR	053	121
RESPOSTA A OFÍCIOS	054	123
REUNIÃO FAMILIAR - CRIANÇA E ADOLESCENTE	055	125
REUNIÃO FAMILIAR - PACIENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL	056	127
REUNIÃO FAMILIAR - PACIENTE USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS - (A.D.)	057	129
RODA DE CONVERSA - ATIVIDADES EM GRUPO	058	131
RODA DE CONVERSA, ENCONTRO E DIÁLOGO - CRIANÇAS E ADOLESCENTES	059	133
SOLICITAÇÃO DE ACOMPANHANTES PARA PACIENTES INTERNADOS NA UPA	060	135
VISITA AO LEITO - UPA	061	138
VISITA DOMICILIAR	062	140
VISITA INSTITUCIONAL	063	143
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		145

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 001	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer um procedimento padronizado para o acolhimento de mulheres vítimas de violência, visando garantir um atendimento humanizado, seguro e eficaz, promovendo o acesso aos serviços de proteção e suporte necessários.

## EXECUTANTES

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Impressora.
- Encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher a mulher com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a mulher expresse suas emoções e preocupações.
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da mulher, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam a mulher em situação de violência ou seus familiares.
- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido da mulher, assim como, quando ela autorizar.
- Orientar e proporcionar um espaço para reflexão para que a mulher compreenda a importância da tomada de atitude diante da situação apresentada.
- Desenvolver um plano de segurança personalizado, em colaboração com a mulher, que inclua medidas para reduzir o risco de violência e garantir sua proteção.




- Informar sobre os direitos da mulher e as medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha.
- Orientar sobre os serviços disponíveis, incluindo abrigos, atendimento psicológico, jurídico e médico, como Delegacias da Mulher, Centros de Referência, Casa da Mulher Colombense, Serviços de Saúde e apoio psicossocial, seguindo os protocolos socioassistenciais preconizados pelo Município, conforme necessário.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Fornecer informações sobre como proceder em caso de novas situações de violência.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional.
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre da usuária/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que a vítima esteja sem condições clínicas para responder por si.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 002	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA/ATENDIMENTO - CRIANÇA E ADOLESCENTE</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer um procedimento padronizado para o atendimento do Serviço Social à crianças e adolescentes, assim como, aos seus familiares para garantir uma recepção acolhedora e eficiente promovendo a escuta qualificada, identificação de demandas e encaminhamentos adequados para a rede socioassistencial visando à proteção e promoção dos direitos da criança e do adolescente.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Impressora.
- Encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DE PROCEDIMENTOS**


- Acolher a criança ou adolescente e familiar com empatia e respeito;
- Receber a criança/adolescente ou seu familiar com simpatia e empatia, criando um ambiente acolhedor e livre de julgamentos;
- Realizar uma escuta qualificada, permitindo que a criança/adolescente ou seu familiar expresse suas demandas e preocupações livremente;
- Demonstrar empatia e interesse genuíno pelo bem-estar da criança/adolescente;
- Identificar as necessidades e demandas apresentadas pela criança/adolescente ou seu familiar, utilizando instrumentais técnicos-operativos do Serviço Social, tais como, entrevista social, escuta qualificada e observação participante;
- Oferecer orientações e informações relevantes à criança/adolescente ou seu familiar, esclarecendo dúvidas e fornecendo suporte durante todo o processo;

- Explorar os aspectos sociais, econômicos, familiares e emocionais que possam estar influenciando a situação da criança/adolescente ou seu familiar;
- Avaliar as demandas apresentadas pela criança/adolescente ou seu familiar e sua urgência.
- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário.
- Quando não houver acompanhante ou responsável, realizar buscas pelos responsáveis da criança ou Conselho Tutelar, de acordo com cada situação;
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO e contatar o Conselho Tutelar do território [conselhotutelar@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelar@colombo.pr.gov.br), [conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br) para discutir o caso; formalizar a situação via Relatório Informativo enviado por e-mail e solicitar acompanhamento do CT.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 003	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA IDOSA</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer um procedimento padronizado para a acolhida de pessoas idosas, garantindo um atendimento humanizado, seguro e eficaz, promovendo o acesso aos serviços de proteção, cuidado e suporte necessários.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Impressora.
- Encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher a pessoa idosa ou familiar com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a pessoa idosa ou familiar expresse suas emoções e preocupações;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da pessoa idosa, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam a pessoa idosa ou familiar ou seus familiares, incluindo possíveis situações de negligência, abuso ou violência.;
- Caso surja suspeita ou confirmação de situações de negligência, preencher NO e seguir orientações do POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Orientar sobre os direitos da pessoa idosa conforme o Estatuto do Idoso e demais legislações pertinentes.

- Orientar sobre os serviços disponíveis, incluindo assistência social, saúde, suporte jurídico e outros recursos comunitários, preconizados pelo município;
- Orientar sobre os direitos da Pessoa Idosa dentro do estabelecimento de saúde, tal como, direito à acompanhante, fluxos de visitas, etc.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com a rede sociojurídica é essencial para garantir uma resposta efetiva e integrada às demandas da pessoa idosa ou seus familiares.
- Compreender todas as expressões da questão social em que esta pessoa idosa está inserida e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância para melhor intervenção no atendimento.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 004	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL (T.M.)</b>			

**OBJETIVO:**

Estabelecer um procedimento padronizado para o acolhimento de pacientes com agravos e sofrimento mental, visando garantir um atendimento humanizado, seguro e eficaz, promovendo o acesso aos serviços de saúde mental e suporte socioassistenciais necessários.

**EXECUTANTES:**

Assistente Social.

**MATERIAL:**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

**DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde;
- Realizar avaliação inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, utilizando ferramentas apropriadas e necessários.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido do paciente, assim como, quando ele autorizar;
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.

- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.

**OBSERVAÇÃO:**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a Rede de Proteção socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 005	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PESSOA EM USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS (A.D)</b>			

**OBJETIVO:**

Estabelecer um procedimento padronizado para o acolhimento de pessoas com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas, visando garantir um atendimento humanizado, seguro e eficaz, promovendo o acesso aos serviços de saúde mental e suporte socioassistenciais necessários.

**EXECUTANTES:**

Assistente Social.

**MATERIAL:**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora para encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

**DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher a pessoa em uso de álcool e outras drogas, com empatia, respeito e sem preconceitos, garantindo um ambiente inclusivo e acolhedor permitindo que a pessoa expresse suas preocupações, angústias e necessidades.
- Realizar uma avaliação inicial para compreender a relação entre sujeito, contexto e substância, no que diz respeito à história do uso de substâncias, os padrões de consumo, o contexto e cenas de uso, os prejuízos na saúde física e mental, as condições sociais e as necessidades específicas da pessoa e da família.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido do paciente, assim como, quando ele autorizar;
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto aos agravos e urgências/emergência.




- Atuar como defensor/a dos direitos das pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.

### **OBSERVAÇÕES**

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos onde o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Nayara Gabriela Litz de Souza	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 006	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer um procedimento padronizado, visando garantir uma recepção acolhedora e eficiente para os usuários/pacientes que procuram o Serviço Social, promovendo a escuta qualificada, identificação de demandas e encaminhamentos adequados para a rede socioassistencial.

## EXECUTANTE

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora para encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher o usuário com empatia, simpatia e respeito, criando um ambiente acolhedor e livre de julgamentos;
- Realizar uma escuta qualificada, permitindo que o usuário expresse suas demandas e preocupações livremente;
- Demonstrar empatia e interesse genuíno pelo bem-estar do usuário;
- Identificar as necessidades e demandas apresentadas pelo usuário/paciente, utilizando instrumentais técnicos-operativos do Serviço Social, tais como, entrevista social, escuta qualificada e observação participante;
- Oferecer orientações e informações relevantes ao usuário, esclarecendo dúvidas e fornecendo suporte durante todo o processo;
- Explorar os aspectos sociais, econômicos, familiares e emocionais que possam estar influenciando a situação do usuário;
- Avaliar as demandas apresentadas pelo usuário e sua urgência;

- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário;
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados;
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 007	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - CRIANÇAS E ADOLESCENTES COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer um procedimento padronizado para o acolhimento de crianças e adolescentes com agravos e sofrimento mental, visando garantir um atendimento humanizado, seguro e eficaz, promovendo o acesso aos serviços de saúde mental e suporte socioassistenciais necessários.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Instrumental técnico-operativo específico de saúde mental.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher a criança ou adolescente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde;
- Realizar avaliação inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, utilizando ferramentas apropriadas e necessários.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos para a Rede de Proteção socioassistencial do município.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme


descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.

- Localizar rede macro de familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação ou a pedido da criança ou adolescente;
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada criança ou adolescente.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO e contatar o Conselho Tutelar do território [conselhotutelar@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelar@colombo.pr.gov.br), [conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br) para discutir o caso; formalizar a situação via Relatório Informativo enviado por e-mail e solicitar acompanhamento do CT.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente e seus familiares, sendo a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária realizada conjuntamente entre paciente e responsável legal.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental)

<b>Elaborado por</b> Danielle Pereira de Bastos	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 008	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ALTA HOSPITALAR - SERVIÇO SOCIAL</b>			

## OBJETIVO

Assegurar uma alta segura e adequada ao paciente/usuário do ambiente de saúde de volta à família/comunidade, fornecendo apoio, orientação e encaminhamentos precisos para os serviços socioassistenciais e recursos da rede de apoio que se fizerem necessários.

## EXECUTANTES

Enfermagem; Técnico e Auxiliar de Enfermagem; Médicos; Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher o usuário/paciente com empatia e respeito.
- Confirmar se alta está prescrita/evoluída no IPM Saúde;
- Verificar se no Prontuário IPM existem dados como telefone, endereço e condições físicas/psicológicas do usuário/paciente;
- Efetivar contato com familiar e/ou responsável comunicando a alta hospitalar;
- Orientar a vir buscar o/a usuário/paciente e acompanhar o paciente em caso de a família solicitar carro por aplicativo;
- Quando necessário solicitar transporte junto à Central de Ambulâncias do município de origem do paciente/usuário;
- Realizar o registro dos casos em que o paciente não cumpre os critérios para uso da ambulância e não dispõe de meios próprios para o retorno, articulando com os demais equipamentos da rede de proteção para efetivar o retorno seguro do paciente;
- Autorizar liberação de paciente para retorno à residência sem acompanhante em situações configuradas como “casos sociais - pacientes sem vínculos


familiares/comunitários, contudo, com autonomia e funcionalidades preservadas para tal”, assim como, nas situações em que há autorização dos familiares para o usuário/paciente sair do estabelecimento de saúde sozinho ou com avaliação prévia da Assistente Social;

- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A alta hospitalar é um momento crítico no processo de recuperação e requer uma abordagem multiprofissional coordenada e centrada no paciente.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 009	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ARTICULAÇÃO COM CONSELHO TUTELAR</b>			

## **OBJETIVOS**

Facilitar a comunicação, colaboração e ação conjunta entre os estabelecimentos de saúde do município e o Conselho Tutelar, visando à proteção e promoção dos direitos da criança e do adolescente.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Identificar e estabelecer canais de comunicação claros e eficazes com o Conselho Tutelar, como e-mails, telefones e reuniões presenciais.
- Comunicar prontamente ao Conselho Tutelar quaisquer situações que possam envolver suspeita, risco ou confirmação de violação dos direitos da criança ou adolescente, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);
- Participar das reuniões periódicas entre a instituição e o Conselho Tutelar para discutir casos específicos, compartilhar informações e planejar ações conjuntas, quando necessário;
- Acompanhar e colaborar com o Conselho Tutelar durante o processo de intervenção e acompanhamento dos casos encaminhados;
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação aos casos envolvendo crianças e adolescentes, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.



## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com o Conselho Tutelar é fundamental para garantir a proteção e promoção dos direitos da criança e do adolescente. Este POP estabelece diretrizes claras para promover uma colaboração eficaz e coordenada entre a instituição (ou serviço) e o Conselho Tutelar, visando ao bem-estar e à segurança das crianças e adolescentes atendidos pela rede municipal de saúde;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 010	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ARTICULAÇÃO COM CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer um processo sistemático e eficaz de comunicação e cooperação entre os estabelecimentos de saúde e os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), visando a identificação, encaminhamento e acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade social.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Identificar e estabelecer canais de comunicação claros e eficazes com os CRAS do município de Colombo/PR, como e-mails, telefones e reuniões presenciais;
- Identificar as famílias em situação de vulnerabilidade social durante o atendimento ou acompanhamento realizado pela instituição;
- Encaminhar as famílias identificadas a CRAS de referência, fornecendo informações relevantes sobre suas necessidades e situação atual;
- Acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados, mantendo comunicação regular com o CRAS para garantir que as famílias recebam o suporte necessário;
- Participar de reuniões ou encontros de articulação promovidos pelo CRAS para discutir casos específicos ou planejar ações conjuntas de apoio às famílias.

- Compartilhar informações relevantes sobre as famílias atendidas pela instituição com o CRAS, respeitando os princípios de ética e sigilo profissional, privacidade e confidencialidade;
- Buscar integrar os serviços oferecidos pela instituição e pelo CRAS, visando proporcionar uma abordagem mais abrangente e eficaz no atendimento às necessidades das famílias;
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação às famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com o CRAS é essencial para garantir uma resposta efetiva e integrada às demandas das famílias em situação de vulnerabilidade social;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 011	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ARTICULAÇÃO COM CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer um processo sistemático e eficaz de comunicação e cooperação entre a instituição (ou serviço) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), visando à identificação, encaminhamento e acompanhamento de indivíduos e famílias em situação de violência, negligência, abuso ou outras formas de violação de direitos.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Identificar e estabelecer canais de comunicação claros e eficazes com o CREAS, como e-mails, telefones e reuniões presenciais.
- Identificar os casos de violência, abuso, negligência ou outras formas de violação de direitos durante o atendimento ou acompanhamento realizado pela instituição.
- Encaminhar os casos identificados ao CREAS, fornecendo informações detalhadas sobre a situação e as necessidades das pessoas envolvidas.
- Acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados, mantendo comunicação regular com o CREAS para garantir que as pessoas envolvidas recebam o suporte necessário.
- Participar de reuniões ou encontros de articulação promovidos pelo CREAS para discutir casos específicos ou planejar ações conjuntas de apoio e proteção.

- Compartilhar informações relevantes sobre os casos atendidos pela instituição com o CREAS, respeitando os princípios de ética e sigilo profissional, privacidade e confidencialidade.
- Buscar integrar os serviços oferecidos pela instituição e pelo CREAS, visando proporcionar uma abordagem mais abrangente e eficaz no atendimento e proteção das pessoas em situação de risco social.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação às famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com o CREAS é fundamental para garantir uma resposta efetiva e integrada aos casos de violência, abuso, negligência ou outras formas de violação de direitos.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 012	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ARTICULAÇÃO COM REDE DE SAÚDE - UBS, HOSPITAIS, AMBULATÓRIOS, ETC.</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer um processo sistemático e eficaz de comunicação e cooperação entre os mais variados estabelecimentos de saúde, visando à identificação, encaminhamento e acompanhamento de usuários que necessitam de atenção à saúde nos mais variados níveis de cuidados necessários (atenção primária, média e alta complexidade).

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Definir e estabelecer canais de comunicação claros e eficazes com os serviços de saúde da região, como hospitais, unidades de saúde (US), centros de saúde, entre outros;
- Identificar os usuários que necessitam de atenção à saúde durante o atendimento ou acompanhamento realizado pela instituição;
- Encaminhar os usuários identificados para os serviços de saúde adequados, fornecendo informações relevantes sobre suas condições de saúde e necessidades de cuidados;
- Acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados, mantendo comunicação regular com os serviços de saúde para garantir que os usuários recebam o suporte necessário;

- Participar de reuniões ou encontros de articulação promovidos pelos serviços de saúde para discutir casos específicos ou planejar ações conjuntas de cuidado e acompanhamento;
- Compartilhar informações relevantes sobre os usuários atendidos pela instituição com os serviços de saúde, respeitando os princípios de sigilo e ética profissional, privacidade e confidencialidade;
- Buscar integrar os serviços oferecidos pela instituição e pela rede de saúde, visando proporcionar uma abordagem mais abrangente e eficaz no cuidado e acompanhamento dos usuários.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com a rede de saúde é fundamental para garantir uma resposta efetiva e integrada às necessidades de saúde dos usuários/pacientes atendidos pelo Serviço Social.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 013	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL À ADOLESCENTE GESTANTE</b>			

## OBJETIVO

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e integrado à adolescente gestante, promovendo sua proteção, empoderamento e acesso aos serviços socioassistenciais necessários para garantir sua segurança e bem-estar, garantindo assim acesso aos direitos sociais.

## EXECUTANTE

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos-operativos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher a adolescente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a adolescente gestante expresse suas emoções e preocupações.
- Localizar familiares ou responsáveis, caso a adolescente esteja desacompanhada ou acompanhada por terceiros.
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da adolescente, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Orientar e proporcionar um espaço tranquilo para a adolescente e promover a reflexão para a adolescente gestante e sua família.



- Atender a família no sentido de atenuar os problemas decorrentes da gravidez precoce, não planejada e não desejada pela adolescente e seu companheiro;
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam a adolescente gestante e/ou seus familiares.
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis da família e comunidade.
- Articular com outros profissionais e instituições para garantir uma abordagem integrada e abrangente, que considere as múltiplas dimensões, que promovam o desenvolvimento e a inclusão social da adolescente gestante.
- Articular com a rede socioassistencial e de saúde, visando resguardar os direitos da adolescente gestante de estudar, de ter saúde física e mental com qualidade, da segurança alimentar, de fazer cursos que lhe possibilitem ter uma formação profissional, de ter atividades de cultura e lazer, de ser respeitada enquanto sujeito de direito, entre outras especificidades;
- Encaminhar a adolescente gestante para serviços e recursos especializados em atendimento à adolescente gestante, à organizações de defesa dos direitos, grupos de apoio e profissionais de saúde especializados;
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.


## **OBSERVAÇÃO**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre da usuária/paciente, e de sua família, salvo casos onde a paciente não esteja sem condições clínicas e/ou psicológicas, lhe oferecendo risco a si ou terceiros;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre da usuária/paciente, e de sua família, salvo casos em que a paciente não esteja sem condições clínicas e/ou psicológicas, lhe oferecendo risco a si ou terceiros;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Maria Madalena Neves	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 014	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA</b>			

## **OBJETIVO**

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e integrado às mulheres em situação de violência, promovendo sua proteção, empoderamento e acesso aos serviços socioassistenciais necessários para garantir sua segurança e bem-estar.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social

## **MATERIAL**


- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos-operativos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher a mulher com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a mulher expresse suas emoções e preocupações;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da mulher, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam a mulher em situação de violência ou seus familiares;
- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido da mulher, assim como, quando ela autorizar;

- Orientar e proporcionar um espaço para reflexão para que a mulher compreenda a importância da tomada de atitude diante da situação apresentada;
- Desenvolver um plano de segurança personalizado, em colaboração com a mulher, que inclua medidas para reduzir o risco de violência e garantir sua proteção.
- Verificar se foi preenchida a Notificação de Ocorrência Compulsória (N.O.). Caso ainda não tenha sido preenchida, preenchê-la com a maior quantidade de informações possíveis para encaminhamento à rede via SINAN, conforme POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Efetivar os encaminhamentos e procedimentos necessários, como Delegacias da Mulher, Centros de Referência, Casa da Mulher Brasileira, Serviços de Saúde e apoio psicossocial, seguindo os protocolos para acesso à Rede de Proteção socioassistencial preconizada pelo Município, conforme necessário.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 015	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEMANDAS EM SAÚDE MENTAL - UPA</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o atendimento inclusivo, respeitoso e sensível à pessoa com questões de saúde mental, visando promover o acolhimento, o respeito aos direitos humanos e a garantia de acesso aos serviços e recursos necessários para seu bem-estar e desenvolvimento, garantindo assim acesso aos direitos sociais.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher a pessoa com demandas de saúde mental, com respeito, empatia e sem julgamentos, reconhecendo e respeitando a condição de cada indivíduo.
- Realizar uma avaliação das necessidades físicas, emocionais, sociais e legais da pessoa com demandas de saúde mental, levando em consideração os desafios adicionais enfrentados devido às peculiaridades do contexto social de cada indivíduo.
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis na família e comunidade.
- Encaminhar a pessoa para serviços e recursos especializados em atendimento à pessoas com demandas de saúde mental, à organizações de defesa dos direitos das


pessoas com demandas de saúde mental, grupos de apoio e profissionais de saúde especializados.

- Articular com outros profissionais e instituições para garantir uma abordagem integrada e abrangente, que considere as múltiplas dimensões, que promovam a inclusão social da pessoa com transtorno/doença psiquiátrica,
- Proporcionar espaço para reflexão e empoderamento da pessoa com demandas de saúde mental, para que possa defender seus direitos, acessar serviços e recursos, e enfrentar a discriminação e o preconceito.
- Oferecer suporte e encaminhamento para orientação jurídica para questões relacionadas à garantia dos direitos previdenciários, assistenciais, sociais, discriminação no trabalho, exclusão social entre outras expressões da questão social verificadas.
- Sinalizar situação ao CRAS ou CAPS (a.d) ou CAPS (II) ou CAPSi, assim como, à Unidade de Saúde de referência do usuário/paciente;
- Atuar como defensor/a dos direitos da pessoa com demandas de saúde mental, promovendo seus direitos sociais, civis, e humanos em todas as esferas da sociedade com objetivo de dar autonomia e cidadania aos usuários;
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

#### **OBSERVAÇÕES:**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Maria Madalena Neves	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 016	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA - PCD</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer um procedimento padronizado para o atendimento de pessoas com deficiência, visando assegurar um atendimento humanizado, inclusivo e eficaz, no sentido de promover sua autonomia, bem-estar e acesso, assim como, garantia aos direitos sociais.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL NECESSÁRIO**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher a pessoa com deficiência com empatia, respeito e sem preconceitos, garantindo um ambiente inclusivo e acolhedor;
- Identificar e respeitar as necessidades específicas de acessibilidade da pessoa, oferecendo os recursos necessários para seu atendimento;
- Realizar uma avaliação completa das demandas e necessidades da pessoa com deficiência, considerando aspectos físicos, sociais, emocionais e econômicos;
- Identificar os recursos disponíveis e necessários para atender às necessidades da pessoa com deficiência;
- Desenvolver um plano de atendimento individualizado e centrado na pessoa com deficiência, estabelecendo metas realistas e recursos necessários para sua realização;
- Envolver a pessoa com deficiência e sua rede de apoio no processo de planejamento e tomada de decisões;


- Realizar encaminhamentos para serviços e recursos especializados, como reabilitação, educação inclusiva, mercado de trabalho, benefícios sociais, entre outros, conforme necessário;
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Acompanhar de perto o processo de encaminhamento e garantir o acesso efetivo aos serviços e recursos necessários;
- Atuar como defensor da pessoa com deficiência, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade;
- Realizar orientação sobre os direitos e garantias legais da pessoa com deficiência;
- Monitorar continuamente o progresso da pessoa com deficiência em relação às metas estabelecidas no plano de atendimento.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Serviço Social à Pessoa com Deficiência requer uma abordagem sensível, inclusiva e centrada na pessoa, visando promover sua autonomia, dignidade e participação plena na sociedade.;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 017	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À POPULAÇÃO DE PESSOAS NEGRAS</b>			

## OBJETIVO

Garantir um atendimento na saúde qualificado, humanizado e equitativo às pessoas negras, assegurando seus direitos e promovendo sua saúde e bem-estar por meio de intervenções sociais adequadas e culturalmente sensíveis.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher a pessoa negra e seus familiares de forma respeitosa e sem preconceitos.
- Identificar as necessidades imediatas da pessoa, valorizando sua identidade cultural.
- Registrar os dados pessoais e informações relevantes para o atendimento social.
- Realizar uma entrevista inicial para conhecer a história de vida, contexto social, familiar, econômico e cultural da pessoa negra.
- Realizar orientações sobre direitos, acesso a serviços de saúde e assistência social, e combate ao racismo.
- Encaminhar a pessoa negra para serviços especializados, quando necessário.
- Promover articulação com redes de apoio, incluindo grupos comunitários e organizações de defesa dos direitos das pessoas negras.
- Identificar demandas e necessidades específicas, considerando possíveis situações de vulnerabilidade e discriminação racial.

- Utilizar instrumentos de avaliação social, como formulários e questionários padronizados, ajustados para contemplar questões raciais e culturais.
- Elaborar um plano de intervenção social individualizado, considerando as necessidades, desejos e contextos culturais da pessoa negra.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Garantir um ambiente acolhedor e respeitoso, promovendo a inclusão e o encorajamento dos participantes sem expô-los a situações desconfortáveis.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 018	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - POPRUA</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes para o atendimento humanizado e eficaz de pessoas em situação de rua em atendimento nos estabelecimentos de saúde do município, visando promover o acesso aos serviços de saúde, sua reintegração social, melhoria da qualidade de vida, assim como, garantia e acesso aos direitos sociais.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Identificar as pessoas em situação de rua durante o atendimento nos serviços ofertados pelos estabelecimentos de saúde.
- Acolher a pessoa em situação de rua com empatia, respeito e sem preconceitos, garantindo um ambiente inclusivo e acolhedor permitindo que a pessoa expresse suas preocupações, angústias e necessidades
- Realizar uma avaliação inicial para identificar as necessidades imediatas da pessoa em situação de rua, incluindo expressões de saúde física, mental e social.
- Priorizar junto à equipe multiprofissional o atendimento das demandas urgentes, como ferimentos, doenças agudas ou crises emocionais/psicológicas.
- Estabelecer um vínculo de confiança, sigilo e respeito, valorizando a autonomia da pessoa no processo de tomada de decisão.

- Elaborar um plano de cuidado individualizado, considerando as demandas de saúde identificadas e as condições específicas da pessoa em situação de rua.
- Encaminhar a pessoa em situação de rua para os serviços de saúde necessários, como unidades básicas de saúde, centros de atenção psicossocial, hospitais ou serviços especializados.
- Desenvolver um plano de atendimento individualizado e centrado na pessoa com deficiência, estabelecendo metas realistas e recursos necessários para sua realização.
- Realizar encaminhamentos para serviços e recursos especializados, como Centro Pop, Política da Assistência Social, abrigos, ONGs e grupos comunitários, reabilitação, mercado de trabalho, benefícios sociais, entre outros, conforme possibilidades e necessidades.
- Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Atuar como defensor dos direitos da pessoa em situação de rua, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Serviço Social à Pessoa Em Situação de Rua requer uma abordagem sensível e centrada na pessoa, visando promover sua autonomia, dignidade, garantia de direitos e participação plena na sociedade.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 019	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL AO PÚBLICO GERAL</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes para o atendimento humanizado, eficaz e integrado ao público em geral que busca serviços de saúde, visando promover a promoção da saúde, prevenção de doenças, e o cuidado integral do indivíduo e da comunidade, assim como, a garantia aos direitos sociais.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher o usuário/paciente com cordialidade e empatia, proporcionando um ambiente acolhedor e seguro para a comunicação.
- Realizar uma triagem inicial para identificar as necessidades e prioridades de atendimento de cada pessoa.
- Utilizar da escuta qualificada, permitindo que as pessoas expressem suas preocupações e expectativas em relação ao atendimento.
- Realizar uma avaliação social para compreender o contexto de vida, recursos e desafios enfrentados pela pessoa, considerando fatores sociais, econômicos, culturais e familiares.
- Elaborar um plano de cuidado individualizado, considerando as necessidades identificadas na avaliação, recursos disponíveis e objetivos de saúde e bem-estar.

- Priorizar intervenções que promovam a garantia de direitos no que se refere à prevenção de doenças, a promoção da saúde e o autocuidado.
- Orientar e encaminhar o usuário/paciente para atendimentos nos serviços da rede de saúde, assim como, para rede socioassistencial sempre que se fizer necessário.
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis na rede de apoio.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÃO**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Orientar o atendimento ao público geral pelo serviço social na saúde, deve promover uma abordagem humanizada, integral e centrada nas necessidades e expectativas de cada pessoa e ou família.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Susane Geibel	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---------------------------------------	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 020	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIA+</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o atendimento inclusivo, respeitoso e sensível à diversidade de gênero e sexualidade da pessoa LGBTQIA+, visando promover o acolhimento, o respeito aos direitos humanos e a garantia de acesso aos serviços e recursos necessários para sua saúde, bem-estar e desenvolvimento humano.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher a pessoa LGBTQIA+ com respeito, empatia e sem julgamentos, reconhecendo e respeitando sua identidade de gênero e orientação sexual autodeclarada.
- Utilizar o nome e pronome preferidos pela pessoa e evite pressuposições sobre sua identidade de gênero ou orientação sexual.
- Realizar uma avaliação das necessidades físicas, emocionais, sociais e legais da pessoa LGBTQIA+, levando em consideração os desafios adicionais enfrentados devido à discriminação, estigma e marginalização.
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis na comunidade.


- Encaminhar a pessoa para serviços e recursos especializados em questões LGBTQIA+, incluindo centros de acolhimento LGBTQIA+, organizações de defesa dos direitos LGBTQIA+, grupos de apoio e profissionais de saúde LGBTQIA+-afirmativos.
- Articular com outros profissionais e instituições para garantir uma abordagem integrada e abrangente, que considere as múltiplas dimensões da identidade e da experiência LGBTQIA+.
- Proporcionar espaço para reflexão e empoderamento da pessoa LGBTQIA+ para que possa defender seus direitos, acessar serviços e recursos, e enfrentar a discriminação e o preconceito. Caso haja constatação ou suspeita de alguma situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (como violência, negligência, trabalho infantil...) proceder conforme descrito no POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Oferecer suporte e encaminhamento para orientação jurídica para questões relacionadas à identidade de gênero, orientação sexual, violência doméstica, discriminação no trabalho, entre outras.
- Atuar como defensor/a dos direitos da população LGBTQIA+, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÃO**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Serviço Social à pessoa em uso de substâncias psicoativas deve promover uma abordagem integrada, centrada na pessoa e na redução de danos, com foco na promoção da saúde e no apoio ao processo de recuperação.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Susane Geibel	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---------------------------------------	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 021	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO À PESSOAS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA</b>			

## OBJETIVO

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e integrado aos pacientes/usuários em situação de vulnerabilidade e/ou risco social que demandem intervenções específicas, promovendo sua proteção, e acesso aos serviços socioassistenciais necessários para garantir sua segurança e bem-estar, garantindo assim acesso aos direitos sociais.

## EXECUTANTE

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher o/a paciente com empatia e respeito;
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o/a paciente expresse suas emoções e preocupações;
- Localizar familiares ou responsáveis, caso o/a paciente esteja desacompanhado/a;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas do/a paciente, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica;
- Avaliação das condições sociais básicas do/a paciente, tais como: apoio e suporte familiar, local para recuperação e condições de acesso aos encaminhamentos propostos;

- Orientar e proporcionar um espaço tranquilo para o/a paciente e promover a reflexão para o/a paciente;
- Atender o/a paciente no sentido de atenuar os problemas que o/a colocou na situação de negligência;
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o/a paciente e/ou seus familiares;
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis da família e comunidade;
- Preencher N.O. - Notificação Obrigatória, dar seguimento conforme POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- A situação de negligência será comunicada a toda equipe que está atendendo o/a paciente, assim como evoluído no sistema com as devidas justificativas, resguardando as questões éticas e de sigilo profissional;
- Articular com outros profissionais e instituições para garantir uma abordagem integrada e abrangente, que considere as múltiplas expressões da questão social, que promovam o desenvolvimento e a inclusão social do/a paciente;
- Articular com a rede socioassistencial, visando resguardar os direitos do/a paciente, à segurança, de estar com a saúde física e mental em dia, de se alimentar adequadamente e de ser respeitado/a enquanto sujeito de direito;
- Encaminhar o/a paciente para serviços e recursos especializados em atendimento de acordo com cada demandante, suas necessidades e especificidades, a organizações de defesa dos direitos, grupos de apoio e profissionais especializados;
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**


- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do/a usuário/a/paciente, e de sua família, salvo casos em que o/a paciente não esteja em condições clínicas e/ou psicológicas, lhe oferecendo risco a si ou terceiros;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo/a usuário/a e os encaminhamentos realizados;

- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

**EM CASOS DE VULNERABILIDADE E RISCO SOCIAL ENCAMINHAR NOTIFICAÇÃO:**

- Em casos de atendimento de com crianças e adolescentes contatar o Conselho Tutelar do território [conselhotutelar@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelar@colombo.pr.gov.br), ou [conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br](mailto:conselhotutelarmaracana@colombo.pr.gov.br)
- Em casos de atendimento de pessoas idosas contatar o Centro de Referência de Especializada de Assistência Social do território: [creaspmcolombo@gmail.com](mailto:creaspmcolombo@gmail.com)
- Em casos de atendimento de pessoa com deficiência contatar o Centro de Referência de Especializada de Assistência Social do território: [creaspmcolombo@gmail.com](mailto:creaspmcolombo@gmail.com)
- Para casos gerais, se a equipe técnica julgar necessário, notificar a Promotoria do Município de Colombo: [colombo.6prom@mppr.mp.br](mailto:colombo.6prom@mppr.mp.br)

<p><b>Elaborado por:</b> Maria Madalena Neves</p>	<p><b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 022	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL - ÓBITO DE PACIENTE UPA</b>			

## **OBJETIVO**

Acolher, acompanhar, orientar e prestar assistência aos familiares e rede de apoio no momento de óbito do paciente, promovendo acesso dos familiares aos serviços socioassistenciais disponíveis no município.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Realizar o acolhimento (conforme POP SS nº 006- ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL) com empatia e respeito aos familiares ou acompanhantes de usuário que veio a óbito;
- Se necessário, facilitar a realização de contato com os demais familiares ou rede de apoio para comunicação do óbito;
- Orientar acerca dos trâmites legais para a obtenção da Certidão de Óbito, nos casos de morte clínica;
- Em caso da família não possuir condições de arcar com os custos do sepultamento, orientar acerca dos serviços disponíveis no município;
- Se a família estiver de acordo, explicar detalhadamente os procedimentos que poderão ser adotados, conforme descritos abaixo e esclarecer as dúvidas que possam surgir;

- Verificar se a família está inscrita no Cadastro Único de Assistência Social e o CRAS de referência para atendimento;
- Realizar contato com o Serviço Social do CRAS de referência da família para agendar o atendimento, de forma mais breve possível para avaliação de liberação de benefícios eventuais para efetivação do sepultamento e emissão da declaração que deverá ser encaminhada ao Serviço de Auxílio Funeral do Município de Colombo/PR;
- Contatar o Serviço de Auxílio Funeral do Município para atendimento da família no número 41 99828-7456 e falar com o Sr. Valdinal.

### **OBSERVAÇÕES**

- Cabe ressaltar que, a comunicação do óbito não é atribuição profissional do Assistente Social;
- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Registrar todas as orientações ou encaminhamentos realizados no IPM Saúde;
- É de suma importância fomentar o atendimento humanizado na situação de óbito, compreendendo e acolhendo os familiares no momento em questão.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 023	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL NA CTSE</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer os processos padronizados e fluxos operacionais para a realização das atividades do Serviço Social na Central de Transporte Sanitário Eletivo de Colombo.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **TRANSPORTE**

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar de orientação para acesso ao benefício.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Realizar avaliação social dos solicitantes e usuários do transporte sanitário eletivo, conforme POP SS N<sup>a</sup> 024 - AVALIAÇÃO SOCIAL PARA NOVAS SOLICITAÇÕES DE USO ROTINEIRO DO TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO;
- Auxiliar os usuários na obtenção e organização dos documentos exigidos para abertura de protocolo de solicitação de uso rotineiro do transporte sanitário eletivo, oferecendo suporte adicional conforme necessário;
- Orientar e esclarecer aos usuários sobre os fluxos da central de transporte sanitário eletivo;

- Identificar possíveis demandas de aspectos sociais, econômicos, familiares e emocionais que envolvam o paciente ou seus familiares;
- Oferecer orientações e informações relevantes aos usuários sobre seus direitos sociais e a forma de acessá-los, buscando oferecer informações assertivas e atualizadas sobre os serviços;
- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário;
- Encaminhar aos órgãos defensores de direitos (Conselho Tutelar, Ministério Público etc.) os casos que exigem intervenção ou acompanhamento específico de sua competência, como situações de negligência, abuso ou abandono;
- Participar de reuniões multiprofissionais para discussões de casos, indicações de condutas/ações para o atendimento em geral;
- Elaborar relatórios e pareceres sociais;
- Controle quantitativo das atividades realizadas;
- Realizar registro dos atendimentos e encaminhamentos no IPM Saúde;
- Compartilhar informações relevantes sobre os usuários atendidos pela instituição com os serviços de saúde, respeitando os princípios de sigilo e ética profissional, privacidade e confidencialidade.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Registrar todas as orientações ou encaminhamentos realizados no IPM Saúde;
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 024	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL PARA NOVAS SOLICITAÇÕES DE USO ROTINEIRO DO TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO</b>			

## **OBJETIVO**

Avaliar as novas solicitações de usuários, pacientes e/ou familiares para uso rotineiro do Transporte Sanitário Eletivo.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora; Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **TRANSPORTE**

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar, caso seja necessário.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Verificar com equipe da central de transporte sanitário eletivo a disponibilidade de carro para realização de visita domiciliar;
- Entrar em contato com o paciente/usuário ou responsável, através de ligação telefônica ou WhatsApp, explicar o objetivo do contato e agendar visita domiciliar;
- Realizar visita domiciliar conforme POP SS Nº 062 - VISITA DOMICILIAR;
- Durante a visita, fazer entrevista social semiestruturada para conhecer os aspectos gerais do contexto de vida do usuário e sua família (a entrevista abrange aspectos gerais e relevantes do contexto social, contexto de saúde, educação, moradia, mobilidade urbana, trabalho e renda)




- Oferecer orientações e informações relevantes ao usuário, esclarecendo dúvidas e fornecendo suporte durante todo o processo;
- Fornecer informativo impresso sobre os fluxos de funcionamento da central de transporte sanitário eletivo;
- Identificar possíveis demandas de aspectos sociais, econômicos, familiares e emocionais que envolvam o paciente ou seus familiares;
- Oferecer orientações e informações relevantes aos usuários sobre seus direitos sociais e a forma de acessá-los, buscando oferecer informações assertivas e atualizadas sobre os serviços;
- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário;
- Realizar registro dos aspectos mais relevantes do atendimento em prontuário eletrônico, resguardando o sigilo profissional;
- Realizar registro dos aspectos sigilosos relevantes do atendimento no campo “Informações Sigilosas” do IPM Saúde;
- Realizar o registro do restante das informações em documento digital criptografado (com senha) no computador;
- A partir das informações apreendidas durante a visita domiciliar e entrevista social, realizar avaliação social através do instrumental desenvolvido por Graciano e Lehfeld (2010);
- Preencher planilha com resultado da avaliação social, para posterior consulta do profissional responsável pelo agendamento.

## **OBSERVAÇÕES**

- A avaliação social é realizada com o objetivo de priorizar o uso do Transporte Sanitário Eletivo por usuários em situação de maior vulnerabilidade e risco social e baseia-se no princípio de equidade do SUS. A avaliação pode ser realizada tanto com os usuários que já estão utilizando o transporte sanitário eletivo, quanto com usuários que realizam a primeira solicitação através de protocolo
- Agir de forma transparente e honesta, informando a família sobre os objetivos e os possíveis encaminhamentos;
- Atender os usuários com simpatia e empatia, criando um ambiente acolhedor e livre de julgamentos;
- Atentar às situações de sigilo profissional;

- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luís
--	--	-------------------------------

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 025	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL OU SOCIOECONÔMICA PACIENTE COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Padronizar a elaboração da avaliação social ao paciente com agravo ou sofrimento mental, para assegurar um atendimento humanizado, eficiente e com olhar especializado, avaliando os impactos das expressões da questão social e os agravos da saúde mental na reinserção social e mercado de trabalho, de modo a considerar ainda possíveis encaminhamentos a luz das Políticas Públicas vigentes.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente estabeleça vínculo, expressando suas questões e problemas socioassistenciais.
- Realizar avaliação social, e/ou socioeconômico para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, assim como os possíveis encaminhamentos.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.

- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente. Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 026	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL OU SOCIOECONÔMICA PACIENTES EM USO DE ÁLCOOL E DROGAS</b>			

## **OBJETIVO**

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e com olhar especializado ao paciente de saúde mental, com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas, avaliando os impactos das expressões da questão social e os agravos da saúde mental na reinserção social e mercado de trabalho, considerar possíveis encaminhamentos a luz das Políticas Públicas vigentes.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente estabeleça vínculo, expressando suas questões e problemas socioassistenciais.
- Realizar avaliação social, e/ou socioeconômico para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, assim como os possíveis encaminhamentos.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto aos agravos e urgências/emergência.

- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas às especificidades de cada paciente. Atuar como defensor/a dos direitos das pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Nayara Gabriela Litz de Souza	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 027	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>DESOSPITALIZAÇÃO - OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR</b>			

## OBJETIVO

Assegurar aos pacientes com DPOC (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica), da rede pública ou privado, a efetividade e/ou continuidade do tratamento em domicílio com acesso aos equipamentos vitais a vida.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## TRANSPORTE

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar, caso seja necessário.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher o usuário/paciente com empatia e respeito, CONFORME POP SS N° 008-ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL.)
- Verificar se a documentação relativa a solicitação de cada equipamento está correto conforme estabelece o protocolo de Oxigenoterapia Domiciliar Prolongado.
- Realizar orientações e esclarecimentos quanto às responsabilidades, manutenção e devolução dos equipamentos.
- Comunicar antecipadamente o responsável pelo paciente a data da Visita Domiciliar aos familiares.


- Realizar visita Domiciliar, conforme POP SS nº 062- VISITA DOMICILIAR) sempre que houver solicitação de equipamentos, atentando-se às condições de moradia (alvenaria/madeira, própria /alugada) e verificar se a energia elétrica da residência é regularizada.
- Viabilizar e encaminhar o responsável para realização do cadastro junto ao Programa Luz Fraterna, conforme POP SS nº 046- ORIENTAÇÕES PARA AVALIAÇÃO/ENCAMINHAMENTO AO PROGRAMA LUZ FRATERNA.
- Elaborar Relatório Social conforme POP SS nº 053 - Relatório Social PARA ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE OXIGENOTERAPIA DOMICIALIAR) e encaminhar a SESA;
- Realizar encaminhamentos internos ou externos, de acordo com as necessidades identificadas, garantindo o acesso a serviços socioassistenciais e recursos adequados preconizados pelo Município, conforme necessário.
- Orientar familiares e responsáveis quanto a importância de adesão ao tratamento de saúde do usuário.
- Reforçar os contatos telefônicos em caso de dúvidas e necessidades.
- Em caso de Óbito, comunicar a Secretaria de Saúde do Estado (SESA), conforme POP SS nº 045- Óbito - USO DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O processo de desospitalização é um momento crítico no processo de recuperação e requer uma abordagem multiprofissional coordenada e centrada no paciente.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Lucicleia Kieski de Souza	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luís Fernando Gualdezi
--	--	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 028	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>DISCUSSÃO DE CASO MULTIDISCIPLINAR</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos para a condução de discussões de casos de forma multidisciplinar, com o intuito de proporcionar uma abordagem integrada e abrangente, visado ao atendimento integral dos usuários e à garantia de direitos.

## EXECUTANTES

Assistente Social, Psicologia, Medicina, Enfermagem, entre outras áreas.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Identificar casos que necessitam de abordagem multidisciplinar, considerando a complexidade e a necessidade de diferentes intervenções de várias especialidades.
- Convidar todos os profissionais relevantes para a reunião, incluindo assistentes sociais, psicólogos, médicos, enfermeiros, entre outros.
- Reunir informações detalhadas sobre o caso, incluindo históricos médico, social, psicológico e outros dados relevantes.
- Contribuir com sua perspectiva técnica, analisando o caso de forma integrada.
- Desenvolver um plano de ação conjunto, definindo as responsabilidades de cada área e as estratégias de intervenção.
- Elaborar um relatório detalhado com as discussões, decisões e plano de intervenção acordado.
- Iniciar a execução do plano de intervenção, com cada área cumprindo suas responsabilidades.

- Acompanhar a implementação e eficácia das intervenções, realizando ajustes conforme necessário.
- Registrar todas as discussões, decisões e planos de intervenção em prontuário eletrônico IPM.
- Assegurar a confidencialidade das informações dos usuários, conforme os códigos de ética e normas de cada profissão envolvida.
- Promover um ambiente de trabalho colaborativo e respeitoso, onde todas as opiniões sejam ouvidas e consideradas.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Respeitar a confidencialidade das informações obtidas em discussões de caso, conforme o Código de Ética Profissional.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 029	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA À CASA DA MULHER COLOMBENSE</b>			

## **OBJETIVO**

Encaminhar as mulheres em situação de violência à Casa da Mulher Colombense, com o objetivo de garantir sua segurança e acesso aos serviços socioassistenciais especializados do município.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Identificar a paciente em situação de violência durante o atendimento ou acompanhamento realizado pelo estabelecimento de saúde.
- Acolher a mulher com empatia e respeito.
- Realizar a acolhida e atendimento conforme o POP SS Nº 001 - ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA E Nº 014 - ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.
- Verificar se foi preenchida a Notificação de Ocorrência Compulsória (N.O.). Caso ainda não tenha sido preenchida, preenchê-la com a maior quantidade de informações possíveis para encaminhamento à rede via SINAN, conforme POP SS nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.


- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido da mulher, assim como, quando ela autorizar.
- Verificar se foi realizada a denúncia e se não foi realizada, orientar acerca da importância de denunciar a violência às autoridades responsáveis, compreendendo que esta é uma decisão da mulher e, portanto, deve ser respeitada.
- Verificar junto a paciente se ela possui familiares que possam acolhê-la com os quais sintam-se confortáveis.
- Explicar sobre o acolhimento realizado na Casa da Mulher Colombense, explicitando que em tal equipamento a paciente terá acesso a apoio psicológico e assistencial, e poderá também se for de sua vontade, receber auxílio para dirigir-se à delegacia e realizar a denúncia.
- Em caso de a paciente aceitar o encaminhamento, acionar a equipe da Casa da Mulher Colombense para definir o melhor momento para o acolhimento da paciente, e repassar informações relevantes que se façam necessárias.
- Verificar com a paciente, no histórico do IPM Saúde e/ou com a equipe médica se existem condições de saúde anteriores ou decorrentes da situação de violência que necessitem de medicação de uso contínuo.
- Verificar com a paciente se a mesma possui ainda os medicamentos e se há possibilidade de recuperá-los, e não sendo possível, solicitar ao médico da unidade para que realize uma avaliação e se possível, a emissão de nova receita.
- Repassar a informação acerca da medicação a equipe da Casa da Mulher Colombense.
- Acionar a Central de Transportes para que a paciente seja levada até a Casa da Mulher Colombense para efetivar o acolhimento, conforme POP SS nº 029 - ENCAMINHAMENTO À CASA DA MULHER COLOMBENSE.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação à mulher em situação de violência, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre da usuária/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que a vítima esteja sem condições clínicas para responder por si;

- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> Susane Geibel	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---------------------------------------	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 030	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO DA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA AO CENTROPOP</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o encaminhamento eficiente e eficaz ao CentroPop das pessoas em situação de rua em atendimento nos estabelecimentos de saúde no município de Colombo/PR, garantindo o acesso oportuno aos serviços e recursos necessários para o cuidado integral visando facilitar o acesso aos serviços oferecidos pelo CentroPop, visando à reintegração social e ao bem-estar integral.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao CentroPop.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher o usuário/paciente com cordialidade e empatia, proporcionando um ambiente acolhedor e seguro para a comunicação.
- Realizar avaliação social para compreender o contexto de vida, recursos e desafios enfrentados pela pessoa, considerando fatores sociais, econômicos, culturais e familiares.
- Esgotar as possibilidades de aproximação com os vínculos familiares e comunitários do paciente visando o acolhimento na residência da família ou amigos, resguardando a autonomia do paciente em aceitar que sejam acionados ou não.
- Orientar sobre os serviços ofertados no CentroPop, isto é, alimentação, higiene pessoal, orientação jurídica e acesso à programas de inclusão social.

- Acionar CentroPOP, repassar o caso e realizar o encaminhamento do paciente ao equipamento da assistência social visando garantir a continuidade do cuidado e o acesso aos serviços disponíveis.
- Preencher o encaminhamento ao CentroPop, entregar em mãos do usuário e orientá-lo em como proceder.
- Priorizar os encaminhamentos de acordo com a urgência e a gravidade das necessidades identificadas.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Assistente Social deve garantir que o encaminhamento à rede de saúde seja realizado de forma organizada, eficiente e centrada nas necessidades do usuário/paciente e/ou familiar, contribuindo para a garantia do acesso oportuno aos serviços de saúde e o cuidado integral.
- Atentar ao nível de funcionalidade do paciente, assim como, grau de dependência, e se o mesmo segue lúcido e orientado.
- No caso de nova demanda clínica, paciente poderá ser reencaminhado para consultar em estabelecimento de saúde - UPA, US, etc.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por</b> Susane Geibel	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--------------------------------------	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 031	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO AO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS</b>			

## OBJETIVO

Encaminhar o/a paciente e/ou familiar em possível situação de vulnerabilidade social para o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS com o objetivo de articulação aos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e para prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao CRAS.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Identificar o paciente/usuário e famílias em situação de vulnerabilidade social durante o atendimento ou acompanhamento realizado pela instituição.
- Verificar as necessidades socioassistenciais, isto é, se as situações apresentadas no contexto socioeconômico do paciente/usuário ou familiar se configura como vulnerabilidade social.
- Avaliar se o indivíduo ou família se enquadra nos critérios para atendimento pelo CRAS e coletar dados pessoais e socioeconômicos do indivíduo ou família.
- Preencher a ficha de encaminhamento com as informações necessárias, incluindo motivo do encaminhamento e breve histórico do caso.
- Informar ao indivíduo ou família sobre o motivo do encaminhamento e os serviços que podem ser acessados no CRAS.




- Orientar sobre a documentação necessária e os dias de atendimento social no CRAS.
- Encaminhar as famílias identificadas ao CRAS, fornecendo informações relevantes sobre suas necessidades e situação atual.
- Acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados, mantendo comunicação regular com o CRAS para garantir que as famílias recebam o suporte necessário.
- Compartilhar informações relevantes sobre as famílias atendidas pela instituição com o CRAS, respeitando os princípios de ética e sigilo profissional, privacidade e confidencialidade.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação às famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com o CRAS é essencial para garantir uma resposta efetiva e integrada às demandas das famílias em situação de vulnerabilidade social.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância para melhor intervenção no atendimento.
- Realizar contato prévio do encaminhamento com o CRAS, quando se fizer necessário.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Susane Geibel	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---------------------------------------	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>
--	--

	<p align="center"><b>Codificação</b> 032</p>	<p align="center"><b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024</p>	<p align="center"><b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026</p>
<p align="center"><b>ENCAMINHAMENTO AO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS</b></p>			

## OBJETIVO

Encaminhar o/a paciente e/ou familiar em possível situação de risco social para o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS com o objetivo de prevenir situações de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao CREAS.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Identificar o paciente/usuário e famílias em possíveis situações de risco social durante o atendimento ou acompanhamento realizado pelo estabelecimento de saúde.
- Acolher o paciente/usuário ou familiar com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente/usuário ou familiar expresse suas emoções e preocupações;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da mulher, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente/usuário ou familiar em situação de violência ou seus familiares;


- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido do paciente/usuário ou familiar, sempre respeitando a sua autonomia;
- Verificar as possíveis violações de direitos, isto é, se as situações apresentadas no contexto socioeconômico do paciente/usuário ou familiar se configuram como risco social.
- Avaliar se o indivíduo ou família se enquadra nos critérios para atendimento pelo CREAS e coletar o máximo de informações possíveis sobre o paciente/usuário ou familiar.
- Verificar se foi preenchida a Notificação de Ocorrência Compulsória (N.O.). Caso ainda não tenha sido preenchida, preenchê-la com a maior quantidade de informações possíveis para encaminhamento à rede via SINAN.
- Preencher a ficha de encaminhamento com as informações necessárias, incluindo motivo do encaminhamento e breve histórico do caso.
- Informar ao indivíduo ou família sobre o motivo do encaminhamento e os serviços que podem ser acessados no CREAS.
- Encaminhar as famílias identificadas ao CREAS, fornecendo informações relevantes sobre suas necessidades e situação atual.
- Acompanhar o andamento dos encaminhamentos realizados, mantendo comunicação regular com o CREAS para garantir que as famílias recebam o suporte necessário.
- Compartilhar informações relevantes sobre as famílias atendidas pela instituição com o CREAS, respeitando os princípios de ética e sigilo profissional, privacidade e confidencialidade.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação às famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com o CREAS é essencial para garantir uma resposta efetiva e integrada às demandas das famílias em situação de risco social.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância para melhor intervenção no atendimento.
- Realizar contato prévio do encaminhamento com o CREAS por telefone ou e-mail antes de realizar o encaminhamento para discussão do caso.

- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Susane Geibel	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---------------------------------------	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 033	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO AO SÓCIOJURÍDICO - DPEPR, MPPR, PROMOTORIA DE JUSTIÇA</b>			

## OBJETIVOS

Estabelecer um procedimento padronizado para o encaminhamento de indivíduos e famílias ao serviço sociojurídico, visando garantir acesso à orientação jurídica, defesa e garantia de direitos de forma eficiente e eficaz.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao CREAS.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher o paciente/usuário ou familiar com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente/usuário ou familiar expresse suas emoções e preocupações;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas da mulher, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente/usuário ou familiar ou seus familiares;
- Realizar atendimento individual ou familiar para identificar situações de violação de direitos que necessitem de orientação jurídica.
- Avaliar se o indivíduo ou família se enquadra nos critérios para atendimento pelo serviço sociojurídico.

- Coletar dados pessoais e socioeconômicos do indivíduo ou família e preencher a ficha de encaminhamento com informações necessárias, incluindo motivo do encaminhamento e breve histórico do caso.
- Informar ao paciente/usuário ou familiar sobre o motivo do encaminhamento e os serviços que podem ser acessados através do serviço sociojurídico.
- Orientar sobre a documentação necessária e o processo de atendimento.
- Entregar a ficha de encaminhamento ao usuário ou enviar diretamente ao serviço sociojurídico, conforme se fizer necessário.
- Compartilhar informações relevantes sobre as famílias atendidas pela instituição com a rede sociojurídica, respeitando os princípios de ética e sigilo profissional, privacidade e confidencialidade.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação às famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A articulação com a rede sociojurídica é essencial para garantir uma resposta efetiva e integrada às demandas das famílias em situação de risco social.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido e em todas as relações de forças existentes, é de extrema importância para melhor intervenção no atendimento.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 034	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO AO ARMAZÉM DA FAMÍLIA</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes para o encaminhamento eficiente e transparente dos usuários beneficiários ao Armazém da Família, visando garantir o acesso oportuno e adequado a alimentos básicos e essenciais para famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica do Município de Colombo/PR

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao Armazém da Família.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher o usuário/paciente ou família, conforme POP 006 - ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL, proporcionando um ambiente acolhedor e seguro para a comunicação.
- Realizar avaliação social para compreender o contexto de vida, recursos e desafios enfrentados pela pessoa, considerando fatores sociais, econômicos, culturais e familiares.
- Verificar se a família atende aos critérios de elegibilidade estabelecidos pelo programa do Armazém da Família, que podem variar de acordo com as políticas locais - verificar encaminhamento padrão do Serviço Social ao Armazém da Família. Caso o usuário/paciente ou família atendam aos critérios, deverá ser preenchido o encaminhamento para o acesso ao programa.


- Orientar de forma clara sobre os documentos necessários para o acesso ao Armazém da Família do Município de Colombo/PR, incluindo comprovante de residência, renda, documentos de identificação dos membros da família, entre outros.
- Auxiliar a família na obtenção e organização dos documentos exigidos, oferecendo suporte adicional conforme necessário.
- Preencher o encaminhamento ao Armazém da Família, entregar e orientar o usuário/paciente/familiar;
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do assistente social deve garantir que o encaminhamento à rede de saúde seja realizado de forma organizada, eficiente e centrada nas necessidades do usuário/paciente e/ou familiar, contribuindo para a garantia do acesso oportuno aos serviços públicos.
- Utilize formulários e ferramentas de triagem para documentar informações relevantes sobre a composição familiar, renda, despesas e outros aspectos que possam impactar a segurança alimentar da família.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luís</p>
---	---	---------------------------------------



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 035	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENCAMINHAMENTO À REDE DE SAÚDE - US, HOSPITAIS, AMBULATÓRIOS</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o encaminhamento eficiente e eficaz dos usuários para a rede de saúde, garantindo o acesso oportuno aos serviços e recursos necessários para o cuidado integral, manutenção e promoção da saúde.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema.
- Telefone.
- Impressora.
- Guia impressa do encaminhamento padrão do Serviço Social ao Armazém da Família.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher o usuário/paciente com cordialidade e empatia, CONFORME POP 006 - ACOLHIDA SERVIÇO SOCIAL - PÚBLICO GERAL, PROPORCIONANDO um ambiente acolhedor e seguro para a comunicação.
- Realizar avaliação social para compreender o contexto de vida, recursos e desafios enfrentados pela pessoa, considerando fatores sociais, econômicos, culturais e familiares.
- Ponderar via avaliação inicial a identificação das necessidades e prioridades de atendimento de cada pessoa ou família.
- Priorizar os encaminhamentos de acordo com a urgência e a gravidade das necessidades identificadas.
- Pesquisar e identificar os serviços e recursos disponíveis na rede de saúde que atendam às necessidades específicas do usuário, incluindo hospitais, clínicas, centros de saúde, unidades de atenção à saúde mental, entre outros.

- Entrar em contato com o serviço de saúde ou profissional responsável pelo serviço para encaminhar o usuário, fornecendo todas as informações necessárias sobre sua situação e suas necessidades, quando necessário.
- Preencher o encaminhamento à rede de saúde, entregar e orientar o usuário/paciente/familiar.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Assistente Social deve garantir que o encaminhamento à rede de saúde seja realizado de forma organizada, eficiente e centrada nas necessidades do usuário/paciente/familiar, contribuindo para a garantia do acesso oportuno aos serviços de saúde e o cuidado integral.
- Orientar o atendimento ao público geral pelo Serviço Social na saúde, devendo promover uma abordagem humanizada, integral e centrada nas necessidades e expectativas de cada pessoa e ou família.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente/usuário está inserido, e todas as relações de forças existentes é de extrema importância.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 036	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE SAÚDE MENTAL - INFANTOJUVENIL E RESPONSÁVEIS</b>			

## **OBJETIVO**

- Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e com olhar especializado ao paciente de saúde mental infantojuvenil (crianças e adolescentes), e a seus familiares. Este procedimento visa garantir a coleta de informações precisas e relevantes, promovendo uma abordagem centrada no paciente e seus familiares, a fim de contribuir para a avaliação e intervenção social de forma eficaz e ética.

## **EXECUTANTE**

- Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Formulário específico;
- Computador com acesso ao sistema;
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher a criança ou adolescente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a criança ou adolescente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde;
- Realizar avaliação social, e/ou socioeconômica para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, assim como os possíveis encaminhamentos, conforme POP SS Nº 025 - AVALIAÇÃO SOCIAL - PACIENTE COM AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e realizar os devidos encaminhamentos.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.

- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente. Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente e seus familiares, sendo a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária realizada conjuntamente entre paciente e responsável legal.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Danielle Pereira de Bastos	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 037	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE EM ATENDIMENTO DE SAÚDE MENTAL COM NECESSIDADES DECORRENTES DO USO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS</b>			

## OBJETIVOS

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e com olhar especializado ao paciente de saúde mental, e a seus familiares. Este procedimento visa garantir a coleta de informações precisas e relevantes, promovendo uma abordagem centrada no paciente e seus familiares, a fim de contribuir para a avaliação e intervenção social de forma eficaz e ética.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora para encaminhamento impresso.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde;
- Realizar avaliação social, e/ou socioeconômica para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, assim como os possíveis encaminhamentos.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto aos agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas às especificidades de cada paciente.

- Atuar como defensor/a dos direitos das pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, promovendo seus direitos sociais, civis e humanos em todas as esferas da sociedade.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

### **OBSERVAÇÕES**

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Nayara Gabriela Litz de Souza	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 038	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ENTREVISTA SOCIAL - PACIENTE EM ATENDIMENTO DE SAÚDE MENTAL COM NECESSIDADES DECORRENTES DE AGRAVOS OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Assegurar uma entrevista social, humanizada, eficiente e com olhar especializado ao paciente de saúde mental e seus familiares. Este procedimento visa garantir a coleta de informações precisas e relevantes, promovendo uma abordagem centrada no paciente e seus familiares, a fim de contribuir para a avaliação e intervenção social de forma eficaz e ética.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente estabeleça vínculo, expressando suas questões e problemas socioassistenciais.
- Realizar avaliação social, e/ou socioeconômico para avaliar o risco e as necessidades imediatas do paciente, assim como os possíveis encaminhamentos.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.


- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente. Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 039	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES NÃO IDENTIFICADOS - NI</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados para a identificação de paciente admitido como não identificado, estando incomunicável ou sem condições de falar sobre si.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Verificar as informações no prontuário do paciente acerca de como se deu sua chegada na UPA, se por meio do SAMU, dos bombeiros ou de demanda espontânea - moradores do município;
- Tentar localizar informações sobre o endereço de resgate e/ou residência e o contato de pessoas de referência ou que presenciaram as circunstâncias do resgate;
- Realizar busca a partir dos dados levantados primeiramente junto à rede de saúde e socioassistencial, articulando com as Unidades Básicas de Saúde, CRAS, CREAS, Centro POP, etc.
- Não sendo possível a identificação após este processo, verificar as características físicas do paciente e seus pertences, a fim de solicitar auxílio à rede de localização composta por entidades de Curitiba e Região Metropolitana;
- Comunicar à equipe de segurança e de recepção para que se atente à pessoas buscando informações de familiares;

- Caso ocorra em algum momento da busca a descoberta do nome do paciente, recorrer ao Cadastro Único de Assistência Social e ao Cadastro Nacional de Saúde para localização dos familiares;
- Não sendo possível a identificação após este processo, poderá também acionar os serviços de Segurança Pública, como as delegacias, e por meio delas o serviço de identificação do IML, realizado por meio da papiloscopia;
- Após a resolução e localização da família, incluir as informações descobertas no cadastro do paciente no IPM Saúde;
- Registrar todas as atualizações da busca no prontuário do paciente;
- Caso o paciente venha a óbito antes da sua identificação, o caso passará a ser acompanhado pelo IML e a responsabilidade da UPA será encerrada.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Registrar todas as orientações ou encaminhamentos realizados no IPM Saúde;
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 040	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>INTERNAMENTO NA UPA DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES PROVENIENTES DE UNIDADES DE ACOANHIMENTO INSTITUCIONAL - UAI</b>			

## **OBJETIVO**

Estabelecer os procedimentos a serem adotados em relação ao internamento de crianças e adolescentes acolhidos nas instituições de acolhimento institucional (UAI) do município.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Identificar no censo da enfermagem as crianças/adolescentes provenientes de instituições de acolhimento institucional do município que se encontram internados nas UPAs;
- Verificar se a criança/adolescente está acompanhada por um membro da equipe técnica da UAI;
- Em caso de a criança/adolescente estar desacompanhada, fazer contato o mais brevemente possível com a UAI referência informando sobre a necessidade do acompanhamento e solicitando que um membro da equipe compareça à UPA para acompanhar a criança/adolescente em tempo integral;
- Coletar os dados de identificação do paciente como o nome, data de nascimento e código de cadastro no IPM;
- Verificar o estado de saúde atual da criança/adolescente, se encontra-se lúcido, orientado em tempo e espaço e se apresenta ou não condições para comunicar-se;


- Quando possível, realizar a escuta qualificada da criança/adolescente, buscando identificar informações que sejam relevantes e apresentem a necessidade de encaminhamentos específicos;
- Repassar ao Serviço Social da instituição de acolhimento as informações necessárias, sem ferir o sigilo do paciente;
- Em caso de solicitação de visita dos familiares, notificar o Serviço Social da UAI referência e orientar acerca das condições estabelecidas para a realização das visitas:
- As visitas de familiares, apenas poderão ocorrer apenas no período estabelecido de visitas, ou seja, das 11:00 às 11:30, e somente quando cumprido **TODOS** os critérios a seguir:
  - a) Para que o familiar possa visitar a criança/adolescente durante o internamento é preciso ter a autorização para tal, mediante o contato e solicitação junto a equipe técnica da UAI de referência.
  - b) O/o assistente social da Unidade de Acolhimento deverá repassar ao Serviço Social da UPA a possibilidade de liberação de visita em cada um dos casos específicos.
  - c) As visitas terão de ser acompanhadas pelo membro da equipe da UAI de referência, de preferência, mas não obrigatoriamente da equipe técnica.
- Informar à família que diferentemente das visitas realizadas na UAI não será permitido trazer comida para a criança/adolescente durante o período de internamento na UPA;
- Registrar todas as informações referentes ao atendimento no prontuário do paciente.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar-se às situações de sigilo profissional;
- Respeitar a dignidade, a autonomia e a privacidade da criança/adolescente durante o internamento.
- Evitar qualquer tipo de discriminação ou preconceito.
- Manter a confidencialidade das informações coletadas.
- A visita de familiares durante o internamento deverá ser observada como um direito da criança/adolescente e da família de participação em momentos críticos de saúde, no entanto, deve ser realizada com observações e com pleno conhecimento e autorização da equipe técnica da instituição de acolhimento institucional.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial.

- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 041	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>INTERNAMENTO DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA - UPA</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados pelo Serviço Social no processo de internamento para tratamento de saúde de mulheres em situação de violência.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Identificar no censo da enfermagem a paciente em situação de violência.
- REALIZAR A ACOLHIDA E ATENDIMENTO CONFORME O POP SS Nº 001- ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA E POP SS Nº 014 - ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.
- Verificar se foi preenchida a Notificação de Ocorrência Compulsória (N.O.). Caso ainda não tenha sido preenchida, preenchê-la com a maior quantidade de informações possíveis para encaminhamento à rede via SINAN, conforme POP SS Nº 044 - NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO.
- Encaminhar a Ficha de Notificação do SINAN ao CREAS, ao Departamento de Vigilância do município e à Rede de Proteção Social.
- Identificar fatores de risco explícitos e implícitos, bem como fatores de proteção, considerando o histórico e contexto familiar, social e cultural da paciente.

- Localizar familiares ou responsáveis, dependendo da gravidade da situação, ou a pedido da mulher, assim como, quando ela autorizar.
- Verificar se foi realizada a denúncia e se não foi realizada, orientar acerca da importância de denunciar a violência às autoridades responsáveis, compreendendo que esta é uma decisão da mulher e, portanto, deve ser respeitada.
- Esclarecer sobre os recursos disponíveis na instituição e na rede de saúde e assistência social e estender o atendimento social aos familiares e à rede de apoio quando necessário.
- Oferecer suporte social durante o internamento à paciente, seus familiares e pessoas de referência.
- Verificar com a paciente os indivíduos que apresentam ameaça e registrar no IPM as pessoas autorizadas e não autorizadas a adentrar à UPA se solicitado restrição de acesso.
- Comunicar à equipe de enfermagem, segurança e coordenação sobre as restrições de acesso à UPA.
- Proceder com orientações sobre serviços como Casa da Mulher Colombense, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Delegacias de Polícia e Defensoria Pública durante o contexto de alta.
- No caso da paciente não poder retornar à sua residência, verificar se a mesma possui familiares que possam acolhê-la com os quais sinta-se confortável.
- Não havendo familiares, explicar sobre o acolhimento realizado na Casa da Mulher Colombense, explicitando que em tal equipamento a paciente terá acesso a apoio psicológico e assistencial, e poderá também, se for de sua vontade, receber auxílio para dirigir-se à delegacia e realizar a denúncia.
- Em caso da paciente aceitar o encaminhamento, proceder conforme indicado no POP SS 029 - ENCAMINHAMENTO DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA À CASA DA MULHER COLOMBENSE.
- Caso a paciente decidir pelo não encaminhamento à rede, elaborar relatório informativo ao CREAS.
- Registrar todas as comunicações, encaminhamentos e ações realizadas em relação à mulher em situação de violência, garantindo o cumprimento das normativas legais e preservação da privacidade e confidencialidade das informações.


## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre da usuária/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos onde a vítima esteja sem condições clínicas para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 042	<b>Elaboração/Revisão:</b> Abril/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Abril/2026
<b>INTERNAMENTO DE PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - POPRUA- UPA</b>			

### **OBJETIVO:**

Estabelecer os procedimentos a serem adotados no processo de internamento de pessoas em situação de rua na UPA.

### **EXECUTANTES:**

Assistente Social.

### **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

### **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Identificar no censo da enfermagem as pessoas em situação de rua que se encontram internadas nos leitos da UPA;
- Verificar no IPM Saúde se o paciente é acompanhado por outros equipamentos de saúde (CAPS II, CAPS AD, ou US);
- Acolher e realizar o atendimento da pessoa em situação de rua com empatia, respeito e sem preconceitos, conforme previsto no POP SS Nº 018- Atendimento ao POPRUA;
- Verificar se a pessoa está ou se já esteve acolhida no Centro Pop em algum momento;
- Se a pessoa estiver acolhida pelo Centro Pop, informar o mais brevemente possível à equipe da instituição acerca do internamento;
- No caso da pessoa acolhida pelo Centro Pop que não possuir durante o internamento roupas e materiais de higiene próprios, contatar a equipe do Centro Pop solicitando auxílio para o fornecimento dos materiais necessários;
- No caso da pessoa em situação de rua que não é acolhida pelo Centro Pop e que não possui durante o internamento roupas e materiais de higiene próprios, fornecer primeiramente as roupas disponíveis na UPA, assim como o kit básico de higiene e


posteriormente contatar a equipe do Centro Pop relatando acerca do internamento e informando os dados do paciente para verificação da Política da Assistência Social do Município de Colombo/PR;

- Em relação às pessoas em situação de rua que nunca tiveram contato com o Centro Pop, informar ao paciente sobre a existência do equipamento e os serviços ofertados, e quando possível verificar se algum membro da equipe pode vir até a UPA para apresentar os serviços e realizar uma breve acolhida ao paciente, visando a facilitação no momento de alta;
- Durante o processo de alta, verificar com o Centro Pop o melhor horário para o acolhimento e, quando possível, acompanhar o paciente até o equipamento, principalmente em caso de paciente que vai ser acolhido no Centro Pop enquanto aguarda vaga em leito psiquiátrico;
- Quando verificado que a alta ocorreu sem o aviso ao Serviço Social da UPA, realizar contato com o Centro Pop para averiguar se o paciente foi de fato atendido no equipamento e a quais serviços teve acesso (Atendimento Centro Pop, Acolhimento Institucional ou Pernoite);
- Registrar todas as informações que sejam necessárias no prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O atendimento do Serviço Social à Pessoa Em Situação de Rua requer uma abordagem sensível e centrada na pessoa, visando promover sua autonomia, dignidade, garantia de direitos e participação plena na sociedade.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luís
--	--	-------------------------------

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 043	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>INTERNAMENTO SOCIAL - UPA</b>			

## **OBJETIVO**

Assegurar um atendimento humanizado, eficiente e integrado aos pacientes/pacientes/usuários internados na Unidade de Pronto Atendimento - UPA que demandem intervenção que perpassem as esferas clínicas, promovendo sua proteção, e acesso aos serviços socioassistenciais necessários para garantir sua segurança e bem-estar garantindo assim acesso aos direitos sociais.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher o/a paciente com empatia e respeito;
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o/a paciente expresse suas emoções e preocupações;
- O internamento social se dá em caráter excepcional, quando avaliado que o paciente/usuário poderia receber alta clínica, contudo, existem aspectos sociais que inviabilizam a alta segura.
- Orientar e proporcionar um espaço tranquilo para o/a paciente e promover a reflexão para o/a paciente;
- Atender o/a paciente no sentido de atenuar os problemas que o/a colocou na situação de risco;

- Localizar familiares ou responsáveis, caso o/a paciente esteja desacompanhado/a;
- Realizar avaliação social inicial para avaliar o risco e as necessidades imediatas do/a paciente, utilizando ferramentas apropriadas, como questionários de avaliação de risco ou avaliação socioeconômica;
- Avaliação das condições sociais básicas do/a paciente, tais como: apoio e suporte familiar, local para recuperação e condições de acesso aos encaminhamentos propostos;
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o/a paciente e/ou seus familiares;
- Desenvolver um plano de intervenção individualizado, considerando as necessidades e demandas específicas identificadas durante a avaliação, bem como os recursos e apoios disponíveis da família e comunidade;
- O internamento não será superior a um dia, salvo casos extremos de violação de direitos e/ou violências;
- O internamento social será comunicado a toda equipe que está atendendo o usuário, assim como evoluído no sistema com as devidas justificativas;
- Articular com outros profissionais e instituições para garantir uma abordagem integrada e abrangente, que considere as múltiplas dimensões, que promovam o desenvolvimento e a inclusão social o/a paciente;
- Articular com a Rede de Proteção Social, visando resguardar os direitos do/a paciente, à segurança, de estar com a saúde física e mental em dia, de se alimentar adequadamente, de ser respeitada enquanto sujeito de direito;
- Encaminhar o/a paciente para serviços e recursos especializados em atendimento de acordo com cada demandante, suas necessidades e especificidades, à organizações de defesa dos direitos, grupos de apoio e profissionais especializados.


## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Na necessidade de judicializar a situação, isto é, na negativa ou demora do equipamento da Assistência Social em enviar posicionamento sobre a situação - disponibilização ou negativa sobre pedido de vaga em ILP - enviar relatório social atualizado e detalhado com todas as articulações realizadas com rede familiar e/ou comunitária, tal como, intervenções realizadas junto a Rede de Proteção socioassistencial somadas a declaração médica atualizada contendo quadro clínico detalhado com o CID e avaliação das funcionalidades do/a usuário/paciente e quais

são as necessidades de cuidados necessárias ao Núcleo de Apoio Jurídico da SMS no [naj.secretariacolombo22@gmail.com](mailto:naj.secretariacolombo22@gmail.com) com cópia ao Núcleo de Serviço Social da Saúde no [servicosocial.colombopr@gmail.com](mailto:servicosocial.colombopr@gmail.com) .

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, e de sua família, salvo casos em que a paciente não esteja em condições clínicas e/ou psicológicas, lhe oferecendo risco a si ou terceiros;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Maria Madalena Neves	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luís Fernando Gualdezi
---	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 044	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA OBRIGATÓRIA AOS ÓRGÃOS DA REDE PROTEÇÃO</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados para notificar aos órgãos competentes acerca das ocorrências de violência interpessoal/autoprovocada e intoxicação exógena identificadas durante os atendimentos médicos na UPA.

## EXECUTANTES

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Formulário N.O.
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Identificar no censo da enfermagem o internamento de pacientes devido à violência interpessoal/autoprovocada e intoxicação exógena;
- Verificar se foi realizado o preenchimento das fichas de Notificação do SINAN e se não, solicitar o preenchimento ao enfermeiro responsável;
- Atentar-se às sinalizações da equipe acerca dos pacientes que foram atendidos e não ficaram internados na UPA;
- Verificar se a Ficha de Notificação do SINAN foi preenchida corretamente e caso falte algum dado importante buscar junto à equipe de enfermagem ou com o paciente as informações necessárias;

- As fichas de notificação de violência interpessoal devem ser encaminhadas ao Departamento de Vigilância do município e aos equipamentos da Rede de Proteção Social que se fizerem necessários, a depender da natureza da violência identificada;
- Nos casos de tentativa de suicídio, verificar se além da ficha de violência autoprovocada, foi preenchida a ficha de notificação de tentativa de suicídio própria do município;
- Verificar no IPM Saúde se o paciente é acompanhado pelos equipamentos de saúde como o CAPSi, CAPS 2 ou CAPS AD, assim como a Unidade Básica de Saúde de referência;
- Em caso de pacientes atendidos especificamente por intoxicação exógena, sem que esta tenha sido o meio para tentativas de suicídio, a notificação deverá ser encaminhada ao CAPS AD quando adulto e o CAPSi quando criança/adolescente, no entanto, quando a intoxicação exógena for constatada como meio utilizado para tentativa de suicídio, a notificação deverá ser encaminhada ao CAPS II quando adulto e o CAPSi quando criança/adolescente;
- Em caso de pacientes que já são acompanhados pelo CAPS AD, a notificação deverá ser enviada por email ao CAPS AD, ao Departamento de Vigilância e à Rede de Proteção Social do município, nos respectivos endereços: [capsadcolombo@gmail.com](mailto:capsadcolombo@gmail.com), [dvsecolombo@gmail.com](mailto:dvsecolombo@gmail.com) e [rededeprotecao.colombo@gmail.com](mailto:rededeprotecao.colombo@gmail.com);
- Em caso de pacientes que já são acompanhados pelo CAPS II, a notificação deverá ser enviada por email ao CAPS II, ao Departamento de Vigilância e à Rede de Proteção Social do município, nos respectivos endereços: [capsllcolombo@gmail.com](mailto:capsllcolombo@gmail.com), [dvsecolombo@gmail.com](mailto:dvsecolombo@gmail.com) e [rededeprotecao.colombo@gmail.com](mailto:rededeprotecao.colombo@gmail.com);
- Em caso de pacientes que já são acompanhados pelo CAPSi, a notificação deverá ser enviada por email ao CAPSi, ao Departamento de Vigilância e à Rede de Proteção Social do município, nos respectivos endereços: [capsicolombo@gmail.com](mailto:capsicolombo@gmail.com), [dvsecolombo@gmail.com](mailto:dvsecolombo@gmail.com) e [rededeprotecao.colombo@gmail.com](mailto:rededeprotecao.colombo@gmail.com);
- Se o paciente não for acompanhado por nenhuma das instituições citadas acima, além de encaminhar a notificação ao CAPS correspondente à ocorrência deverá ser encaminhada também à Unidade Básica de Saúde de referência do paciente;
- Em caso da ocorrência com crianças e/ou adolescentes independentemente da ocorrência, o CAPS de referência será o CAPSi;
- Após o envio do arquivo digital, entregar as fichas físicas à administração da UPA para o envio via malote ao CAPS de referência ou ao Departamento de Vigilância do município;


- Registrar o envio das notificações no prontuário do paciente.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Manter a confidencialidade das informações coletadas.
- A notificação por meio das Fichas do SINAN permite o diagnóstico da ocorrência de um evento na população, fornecendo subsídios para a explicação das causas de tal evento, além indicar os riscos que as pessoas do município estão sujeitas;
- O envio da notificação aos equipamentos da Rede de Proteção Social e da Rede de Atenção Psicossocial buscam efetivar o atendimento do paciente no período pós internamento na UPA, garantindo que possa acessar aos serviços socioassistenciais disponíveis no município;
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luís Fernando Gualdezi
--	---	---



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 045	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ORIENTAÇÕES EM CASO DE ÓBITO DE USUÁRIOS/PACIENTES QUE UTILIZAM OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR</b>			

## OBJETIVO

Assegurar que familiares de pacientes que faziam uso de Equipamentos vitais a vida, sejam acolhidos neste momento de fragilidade, de forma respeitosa e humanizada, realizando as orientações e encaminhamentos pertinentes ao momento.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.


## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Realizar abordagem humanizada e efetiva com acolhimento e escuta qualificada da família do usuário/paciente que foi a óbito.
- Realizar orientações e encaminhamentos que se fizerem cabíveis ao momento.
- Solicitar cópia da Certidão de Óbito aos familiares;
- Encaminhar à Secretaria de Saúde do Estado (SESA) a Certidão de Óbito, solicitando a retirada dos equipamentos que estão instalados na residência do usuário/paciente.
- Em caso de equipamentos solicitados pelo Município, solicitar diretamente a empresa White Martins a retirada dos equipamentos, sempre anexando a certidão de Óbito.
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Lucicleia Kieski de Souza	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 046	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ORIENTAÇÕES PARA AVALIAÇÃO/ENCAMINHAMENTO AO PROGRAMA LUZ FRATERNA</b>			

## **OBJETIVO**

Orientar e encaminhar o usuário, paciente ou familiar, esclarecendo os critérios para acesso ao Programa Luz Fraterna. Isso assegura que eles sejam avaliados pela COPEL, visando a avaliação à inclusão no benefício de redução nos custos de energia elétrica, conforme os critérios estabelecidos pela própria prestadora de energia.

## **EXECUTANTE**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Impressora;
- Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## **TRANSPORTE**

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar de orientação para acesso ao benefício.

## **DOCUMENTOS UTILIZADOS**

- Formulário padrão
- Termo de Compromisso
- Encaminhamento ao CRAS para a realização do Cadastro Único.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Orientar a família quanto a necessidade das informações essenciais a serem preenchidas pelo médico no formulário, observando especialmente o preenchimento de forma legível, além da assinatura, carimbo médico e data.
- Informar ao paciente/familiar, que em caso da fatura de energia elétrica, estar em nome de terceiros, é necessário que o Termo de Compromisso esteja devidamente datado e assinado pelo responsável pela da Unidade Consumidora, e deverá ser entregue junto com o Formulário.
- Orientar os responsáveis a realizarem o cadastro ou a atualização do Cadastro Único junto ao CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) de sua área de Abrangência, conforme POP SS nº 031- Encaminhamento ao CRA).
- Após o cadastro, o usuário poderá acessar a página <https://www.gov.br/pt-br> ou solicitar a Folha Resumo diretamente no CRAS onde realizou o cadastro.
- Comparecer ao escritório da Companhia de Energia Elétrica (COPEL) do Município de Colombo/PR, levando a seguinte documentação:
  - Formulário da COPEL com as informações clínicas preenchidas pela equipe médica;
  - Folha Resumo do CadÚnico via CRAS;
  - RG e CPF do Titular da conta de luz e do usuário do equipamento (se não forem de titularidade diferente);
  - Fatura da COPEL, e Termo de Compromisso preenchido, quando necessário;
  - Reforçar ao paciente e familiares a importância de manter atualizado o Cadastro Único no CRAS de referência para a manutenção da isenção.
- Informar ao paciente/familiar que o resultado do protocolo junto a COPEL deverá ser enviado por e-mail após 05 dias da data em foi protocolado ou através da Central 0800 da Companhia de energia elétrica (COPEL).
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- O Programa Luz Fraterna visa assegurar aos pacientes que utilizam equipamentos elétricos de sobriedade, com renda familiar de até 03 (três) salários-mínimos a isenção do pagamento da fatura de energia elétrica (COPEL). Possibilitando assim que a família possa utilizar em outras prioridades os recursos financeiros que não foram gastos com a fatura de energia elétrica. Para acesso a isenção total da fatura a família não deverá ultrapassar o consumo mensal de 400 Kwh.
- Atentar às situações de sigilo profissional;

- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Lucicleia Kieski de Souza	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 047	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NA CTSE</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer os processos padronizados e fluxos operacionais para a realização das orientações gerais do Serviço Social para acesso ao Transporte Sanitário Eletivo de Colombo (TSE).

## EXECUTANTES

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone; Impressora; Scanner;
- Instrumentais técnicos do Serviço Social;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES


- Nos casos que o usuário tiver necessidade de usar o TSE com regularidade, orientá-lo a formalizar a solicitação através de protocolo, que deve ser aberto em uma das Regionais do Município (Maracanã, Osasco ou Sede), reforçando que o/a usuário/a deve estar munido dos seguintes documentos: documento oficial com foto; documento oficial com foto do acompanhante (quando for o caso); comprovante de endereço atualizado; declaração da instituição que realiza as consultas terapêuticas com as especialidades, contendo dias e horários especificados dos atendimentos;
- Auxiliar, quando necessário, os usuários na obtenção e organização dos documentos exigidos para abertura de protocolo de solicitação de uso rotineiro do TSE, oferecendo suporte adicional conforme necessário;
- Esclarecer que a abertura de protocolo não configura agendamento;
- Orientar quanto ao agendamento de uso pontual do transporte: agendar um dia útil antes da consulta terapêutica, através de ligação no telefone (41) 3621-0101 ou através de mensagem de texto no WhatsApp no número (41) 9.8840-2309;

- Orientar quanto ao agendamento de uso rotineiro (mais de uma vez na semana) do transporte: agendar no último dia útil da semana anterior às consultas terapêuticas, através de ligação no telefone (41) 3621-0101 ou através de mensagem de texto no WhatsApp no número (41) 9.8840-2309;
- Quando em atendimento presencial, entregar informativo impresso aos usuários, contendo as informações a respeito do agendamento;
- Orientar sobre os horários fixos das rotas do TSE, que tem seu início às 5h, 9h e 13h;
- Orientar que o transporte passa na residência do usuário e pode aguardar até 05 minutos;
- Quanto ao retorno após a terapêutica, orientar o usuário a ligar ou mandar mensagem solicitando o retorno, apenas quando estiver liberado do procedimento;
- Quando necessário, orientar a respeito da Resolução n.º 13, de 23 de fevereiro de 2017, que Dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo;
- Orientar o usuário a respeito da importância de manter o cadastro IPM atualizado via Unidade de Saúde, pois o endereço registrado no IPM é referência para o transporte buscar o usuário na residência;
- Orientar quanto ao público prioritário de atendimento (pacientes em tratamento renal/oncológico) e o princípio da equidade no atendimento;
- Registrar as orientações feitas no IPM Saúde.

## **OBSERVAÇÕES**

- As orientações abordadas podem ser feitas presencialmente, por ligação ou WhatsApp, resguardando sempre questões de sigilo profissional;
- Atender os usuários com simpatia e empatia, criando um ambiente acolhedor e livre de julgamentos;
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 048	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>PARTICIPAÇÃO DE REUNIÕES, COMISSÕES OU COMITÊS DO MUNICÍPIO</b>			

## OBJETIVO

Garantir a padronização da atuação dos assistentes sociais em comissões municipais, promovendo a eficácia, ética e qualidade na defesa dos direitos sociais.

## EXECUTANTES

Assistente Social

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora;
- Caderno, papel, caneta;
- Sala com estrutura física para atendimento, resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Receber e confirmar a convocação para a reunião da comissão.
- Estudar os documentos e materiais enviados previamente para a reunião, incluindo a pauta e relatórios.
- Realizar consultas com especialidades ou outras áreas interessadas, se necessário, para obter informações relevantes.
- Assinar a lista de presença e verificar a pauta da reunião.
- Fornecer pareceres técnicos e recomendações, com base em evidências e em conformidade com os princípios éticos da profissão.
- Focar na defesa dos direitos sociais e propor soluções que beneficiem a comunidade.
- Acompanhar a execução das ações decididas na reunião, reportando progresso ou dificuldades à coordenação.
- Fornecer feedback à comissão e aos demais participantes, quando necessário.



## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Participar ativamente das comissões, contribuir com conhecimentos técnicos e éticos, e reportar resultados.
- Respeitar a confidencialidade dos assuntos tratados nas comissões, conforme o Código de Ética Profissional.
- Este POP pode ser adaptado conforme as necessidades específicas de cada comissão ou órgão do município.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 049	<b>Elaboração/Revisão:</b> Abril/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Abril/2026
<b>PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer procedimentos e diretrizes para a participação de assistentes sociais em eventos, como congressos, seminários, palestras e outras atividades, visando à promoção e divulgação de conhecimento, além do fortalecimento da prática profissional do Assistente Social.

## EXECUTANTES

Assistente Social

## MATERIAL

- Caderno, papel, caneta.


## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Receber a convocação ou convite para o evento e obter a autorização da coordenação
- Realizar a inscrição no evento e providenciar outras necessidades logísticas, quando aplicável.
- Revisar o programa do evento, identificar temas de interesse e preparar questões ou contribuições pertinentes.
- Representar a instituição de forma ética e profissional, promovendo seus valores e objetivos.
- Assistir às palestras, participar de workshops e interagir com outros profissionais para troca de conhecimentos.
- Documentar as informações relevantes, insights e contatos realizados durante o evento.
- Compartilhar as informações obtidas com a equipe e outros interessados, por meio de reuniões, relatórios ou outros meios de comunicação interna.
- Identificar e implementar possíveis aplicações práticas do conhecimento adquirido no contexto institucional.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Respeitar a confidencialidade das informações obtidas em eventos, conforme o Código de Ética Profissional.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 050	<b>Elaboração/Revisão:</b> Abril/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Abril/2026
<b>PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR - USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS (A.D.)</b>			

## **OBJETIVO**

Sistematizar a assistência à saúde mental, em acordo com as necessidades e objetivos do paciente, de forma interdisciplinar. Possibilitar a participação em sociedade, reinserção e construção de autonomia de cada paciente em sofrimento psíquico.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social, Psicólogo, Enfermeiro, Terapeuta Ocupacional, Médico Clínico, Médica Psiquiatra.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Participar do desenvolvimento do Projeto Terapêutico Singular (PTS), interventivo e centrado nas necessidades dos sujeitos que fazem uso de álcool e outras drogas, estabelecendo metas realistas e recursos necessários para sua realização, de acordo com os interesses e objetivos das pessoas atendidas.
- Colher informações sobre o paciente que contribuam para otimizar seu tratamento em saúde mental.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde, bem como relações familiares;
- Realizar orientação promovendo a reflexão sob a luz das Políticas Públicas vigentes.

- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social, pensar junto ao paciente possibilidades e respostas às demandas apresentadas.
- Pensar ações de reabilitação social, promovendo a convivência familiar e comunitária.
- Estabelecer estratégias de geração de renda, pensando a reinserção social pelo trabalho.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto aos agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades em totalidade de cada paciente considerando cada contexto social apresentado.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos onde o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> Nayara Gabriela Litz de Souza	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis
---	---	-----------------------------

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 051	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR - CRIANÇA E ADOLESCENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Sistematizar a assistência à saúde mental infantojuvenil, em acordo com as necessidades e objetivos do paciente de forma interdisciplinar. Possibilitar a participação em sociedade, reinserção e construção de autonomia de cada paciente em sofrimento psíquico.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social, Psicólogo, Enfermeiro, T.O.

## **MATERIAL**

- Instrumento específico;
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora;
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher a criança ou adolescente, assim como, seus familiares com empatia e respeito;
- Colher informações sobre a criança ou adolescente que contribuam para otimizar seu tratamento em saúde mental;
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde, bem como relações familiares;
- Realizar orientação promovendo a reflexão sob a luz das Políticas Públicas vigentes;
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social, pensar junto ao paciente possibilidades e respostas as demandas apresentadas;
- Pensar ações de reabilitação social, promovendo a convivência familiar e comunitária.
- Estabelecer estratégias de geração de renda, pensando a reinserção ao mercado de trabalho;

- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência;
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Garantir um ambiente acolhedor e respeitoso, promovendo a inclusão e o encorajamento dos participantes sem expô-los a situações desconfortáveis.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Danielle Pereira de Bastos	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 052	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR</b> <b>PACIENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Sistematizar a assistência à saúde mental, em acordo com as necessidades e objetivos do paciente, de forma interdisciplinar. Possibilitar a participação em sociedade, reinserção e construção de autonomia de cada paciente em sofrimento psíquico.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social, Psicólogo, Enfermeiro, T.O.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher a família com empatia e respeito.
- Colher informações sobre o paciente que contribuam para otimizar seu tratamento em saúde mental.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde, bem como relações familiares;
- Realizar orientação promovendo a reflexão sob a luz das Políticas Públicas vigentes.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social, pensar junto ao paciente possibilidades e respostas as demandas apresentadas.
- Pensar ações de reabilitação social, promovendo a convivência familiar e comunitária.




- Estabelecer estratégias de geração de renda, pensando a reinserção ao mercado de trabalho orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada paciente.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Direcionar o grupo na matéria do S.S sem aprofundar suas questões psíquicas ou de ordem terapêutica.

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis
---	---	-----------------------------

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	<b>Codificação</b> 053	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>RELATÓRIO SOCIAL PARA ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR</b>			

## OBJETIVO

Orientar a elaboração de relatórios sociais de visitas domiciliares realizadas pelo Serviço Social da CEO/CEM, garantindo a padronização e qualidade das informações coletadas e registradas.

## EXECUTANTE

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone; Computador, Impressora;
- Instrumento específico.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## TRANSPORTE

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar, caso seja necessário.

## PROCEDIMENTO

- Solicitar ao responsável pelos cuidados do paciente documentos pessoais atualizados: RG e CPF; Comprovante de endereço (preferencialmente a fatura de energia elétrica); Telefones atualizados - adicionar essas informações ao cabeçalho do Relatório;
- Informar no momento do atendimento, quanto a realização da Visita Domiciliar para coleta das informações, bem como, outras orientações ou dúvidas que possam surgir até a data da Visita domiciliar.
- Realizar Visita Domiciliar, conforme POP SS Nº 062- VISITA DOMICILIAR, solicitar assinatura no Termo de Responsabilidade do responsável pelos cuidados do paciente.
- Realizar a entrevista, solicitando informações relativas às condições de moradia (própria-alugada, Alvenaria/madeira/mista, nome completo do principal cuidador do


paciente, possíveis intercorrências com a energia elétrica da residência e observar outras situações que possam ter alguma relevância quanto ao uso do equipamento solicitado.

- Realizar orientações e esclarecimentos quanto às responsabilidades, manutenção e devolução dos equipamentos solicitados.
- Reforçar os contatos telefônicos do Centro de Especialidades (CEO/CEM), em caso de dúvidas.
- Orientar quanto aos Benefícios do Programa Luz Fraterna, conforme POP SS nº 046-ORIENTAÇÕES PARA AVALIAÇÃO/ENCAMINHAMENTO AO PROGRAMA LUZ FRATERNA.
- Elaborar Relatório Social com todas as informações coletadas acima e encaminhar a SESA, via E-protocolo no site <https://www.eprotocolo.pr.gov.br>
- Realizar registro do atendimento em prontuário eletrônico IPM.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- O Objetivo do Relatório Social de Visita Domiciliar como parte da documentação exigida pelo Protocolo da Secretaria de Saúde do Estado do Paraná, para pacientes que solicitam equipamentos elétricos de sobrelida, visa garantir informações do paciente, em relação a aspectos sociais, descrições do domicílio , verificar se existe alguma intercorrência com o fornecimento de energia elétrica na residência, além do encaminhar e informar o paciente quanto aos benefícios do Programa Luz Fraterna. Cabe ainda, informar à SESA quem será o principal responsável pelos cuidados do paciente, informando os telefones de contato.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Lucicleia Kieski de Souza	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 054	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>RESPOSTA A OFÍCIOS</b>			

## OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para a recepção, análise, elaboração e envio de respostas a ofícios recebidos pelo Serviço Social, garantindo eficiência, clareza e conformidade com as diretrizes institucionais e parâmetros legais da profissão.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.


## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Receber o ofício e registrar sua entrada em sistema.
- Ler e analisar o ofício para compreender o conteúdo e as solicitações feitas.
- Consultar outros setores ou profissionais para obter informações adicionais ou esclarecer dúvidas, quando necessário.
- Redigir a resposta ao ofício, garantindo clareza, precisão e formalidade, e incluindo todas as informações relevantes.
- Submeter a resposta elaborada à coordenação ou superior responsável para revisão de conteúdo e forma do documento, conforme necessidades.
- Enviar a resposta ao destinatário conforme os meios oficiais da instituição (correio, e-mail institucional, etc.).
- Registrar novo número de ofício para resposta do documento.
- Registrar em prontuário eletrônico IPM que resposta ao Ofício foi realizada.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Respeitar a confidencialidade das informações contidas nos ofícios, conforme o Código de Ética Profissional do Assistente Social de 1993.
- Seguir os padrões de redação oficial da Secretaria Municipal de Saúde para todas as respostas elaboradas.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Luara Krishna Caron	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 056	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>REUNIÃO FAMILIAR - CRIANÇA E ADOLESCENTE</b>			

## OBJETIVO

- Promover a reflexão da família no contexto da saúde mental infantojuvenil (criança e adolescente), bem como aproximação com o paciente, garantindo o direito a convivência familiar e comunitária do mesmo.

## EXECUTANTES

- Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.


## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Acolher a família com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a família expresse suas dificuldades em relação ao cuidado e convívio com o paciente.
- Realizar orientação promovendo a convivência e aproximação do paciente com a família.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social familiares que envolvam o paciente e dar encaminhamentos, orientando sob direitos e garantias constitucionais.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada família.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Garantir um ambiente acolhedor e respeitoso, promovendo a inclusão e o encorajamento dos participantes sem expô-los a situações desconfortáveis.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Danielle Pereira de Bastos	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 056	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>REUNIÃO FAMILIAR - PACIENTE EM AGRAVO OU SOFRIMENTO MENTAL</b>			

## **OBJETIVO**

Promover a reflexão da família no contexto da saúde mental, bem como aproximação com o paciente garantindo o direito a convivência familiar, comunitária do paciente.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher a família com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a família expresse suas dificuldades em relação ao cuidado e convívio com o paciente.
- Realizar orientação promovendo a convivência e aproximação do paciente com a família.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social familiares que envolvam o paciente e dar encaminhamentos, orientando sob direitos e garantias constitucionais.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada família.



## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos onde o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Direcionar o grupo na matéria do S.S sem aprofundar suas questões psíquicas ou de ordem terapêutica.

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 057	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>REUNIÃO FAMILIAR - PACIENTE USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS - (A.D.)</b>			

## OBJETIVO

Promover a reflexão da família sobre o contexto da saúde mental e uso de álcool e outras drogas, em suas dimensões histórica, política, cultural, social e econômica, bem como a aproximação com o paciente garantindo o direito à convivência familiar e comunitária.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Roteiro, textos, legislações.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Acolher a família com empatia e respeito.
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que a família expresse suas dificuldades em relação ao cuidado e convívio com o paciente.
- Construir, em conjunto com os(as) usuários(as) do serviço e suas famílias, espaços de reflexão sobre o impacto do proibicionismo nas condições de vida das pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, além de reflexões sobre os possíveis riscos associados ao uso de substâncias psicoativas, estratégias de redução de danos e possíveis opções de cuidado e apoio disponíveis no território.

- Realizar orientação promovendo a convivência e aproximação do paciente com a família.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social familiares que envolvam o paciente e dar encaminhamentos, orientando sob direitos e garantias constitucionais.
- Orientar sobre o fluxo, protocolos de saúde mental, orientar quanto agravos e urgências/emergência.
- Desenvolver um plano de atendimento, com encaminhamentos e condutas apropriadas as especificidades de cada família.

### **OBSERVAÇÕES**

- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).
- Direcionar a reunião nos aparatos teórico-metodológicos, ético-político e técnico-operativo do Serviço Social sem aprofundar suas questões psíquicas ou ações de ordem terapêutica.

<b>Elaborado por</b> Nayara Gabriela Litz de Souza	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 058	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>RODA DE CONVERSA - ATIVIDADES EM GRUPO</b>			

## **OBJETIVO**

Promover rodas de conversa ou atividades de grupo para acompanhamento social e fortalecimento da saúde mental dos pacientes, de forma a gerar um espaço de cuidado reflexivo e humanizado. Promover compreensão de situações que acometem o paciente no âmbito social proporcionando reflexão, emancipação, empoderamento e garantia de direitos.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.


## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Acolher o paciente com empatia e respeito.
- Respeitar o ritmo de cada membro do grupo.
- Alinhar os conceitos e compreensão da vida em sociedade, como regras, leis, vivências;
- Realizar escuta ativa e qualificada sem julgamentos, permitindo que o paciente expresse suas emoções, sentimentos e questões de saúde, bem como relações familiares;
- Promover a socialização e reabilitação de cada paciente.
- Identificar possíveis demandas de vulnerabilidade e risco social que envolvam o paciente e dar encaminhamentos, orientando sob direitos e garantias constitucionais.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A decisão de procurar a rede socioassistencial é sempre do usuário/paciente, assim como, a autorização para acionar ou solicitar acompanhamento da rede familiar ou comunitária, salvo casos em que o paciente esteja sem condições psiquiátricas e/ou legais para responder por si;
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por</b> Lisiane Aparecida Hudzinski	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
---	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 059	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>RODA DE CONVERSA, ENCONTRO E DIÁLOGO CRIANÇAS E ADOLESCENTES</b>			

## **OBJETIVO**

Promover a socialização e troca de experiências entre crianças e adolescentes atendidos pelo CAPSi, fortalecendo vínculos e o sentimento de pertencimento ao grupo.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Almofadas ou tapete/
- Flip chart ou lousa e marcadores;
- Papéis coloridos e canetas;
- Caixa de som (opcional);
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**


- Acolher a criança ou adolescente com empatia e respeito.
- Organizar o espaço em formato circular com almofadas ou tapetes.
- Preparar o flip chart ou lousa com o tema da roda de conversa.
- Realizar alguma dinâmica em grupo para aproximação com as crianças e/ou adolescentes;
- Introduzir e discutir o tema (ex: amizade, escola, sonhos).
- Fazer perguntas abertas para estimular o diálogo.
- Pedir feedback dos participantes sobre a atividade.
- Agradecer a participação e despedir-se de forma calorosa.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;

- Garantir um ambiente acolhedor e respeitoso, promovendo a inclusão e o encorajamento dos participantes sem expô-los a situações desconfortáveis.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde mental e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.
- Construir formulários, instrumentos específicos para tal, sem fazer uso de estratificação de risco (saúde mental).

<b>Elaborado por</b> Danielle Pereira de Bastos	<b>Revisado por</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovado por</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 060	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>SOLICITAÇÃO DE ACOMPANHANTES PARA PACIENTES INTERNADOS NA UPA</b>			

## OBJETIVO

Definir as etapas e procedimentos para o atendimento e orientação dos acompanhantes de pacientes internados na UPA.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone;
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Impressora.
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Identificar no censo da enfermagem os pacientes que se encontram internados e que possuem, por Lei, direito a acompanhante, que são:
  - a) Idosos com idade igual ou superior a 60 anos (Lei nº 10.741/2003);
  - b) Crianças e Adolescentes com idade inferior a 18 anos (Lei nº 8.069/1990);
  - c) Pacientes com deficiência e/ou necessidades especiais (Lei nº 13.146/2015);
  - d) Mulheres de qualquer idade (Lei nº 14.737/2023).
- Autorizar solicitações de acompanhantes em situações de exceção, isto é, pedidos vindos pela equipe de enfermagem, medicina ou Serviço Social;
- Verificar o estado de saúde atual do paciente, se encontra-se lúcido, orientado em tempo e espaço e se apresenta ou não condições para comunicar-se.
- Respeitar a privacidade do paciente, compreendendo caso se recuse a responder às solicitações;




- Coletar os dados de identificação do paciente como o nome, data de nascimento e código de cadastro no IPM;
- Atentar-se à ausência de acompanhante junto aos pacientes menores de idade ou idosos e os pacientes com demandas de saúde mental;
- Verificar junto ao paciente seu endereço e se há algum familiar ou membro da rede de apoio que possa acompanhá-lo durante o internamento e/ou processo de alta e transferência;
- Em caso positivos, coletar informações acerca da pessoa que poderia realizar o acompanhamento, preconizando meios de contatá-la e a natureza do vínculo existente;
- Quando o paciente não sabe ou não consegue informar nenhuma pessoa para o acompanhamento, deve-se realizar uma busca primeiramente no IPM Saúde e caso não se obtenha sucesso, solicitar auxílio à Rede de Proteção Social para que se localize os familiares;
- Se o paciente solicitar que não se peça aos familiares que venham até a UPA para acompanhá-lo, realizar escuta qualificada no sentido de compreender os motivos que o levam a tal posicionamento (se por não querer incomodar, por rompimento de vínculos, por suspeita de maus tratos e etc.);
- Ciente dos motivos que subsidiam o posicionamento do paciente, analisar caso a caso a possibilidade de comunicar os não os familiares, levando também em consideração o risco que o paciente pode estar submetido;
- Realizar contato com os familiares para que venham até a UPA para o acompanhar o paciente, orientando acerca da importância do acompanhante durante o processo de internamento/alta/transferência;
- Em caso de renúncia por parte dos familiares, verificar se não existe a possibilidade de acompanhar o paciente aos menos nos horários em que se faz mais necessário, como na passagem médica, refeições e banho, e orientar sobre o possível risco de evasão;
- Em casos extremos, de internações longas, quando se observa o abandono do paciente, acionar a Rede de Proteção Social e se necessário a Promotoria de Justiça, conforme POP SS Nº 043- INTERNAMENTO SOCIAL - UPA;
- Registrar todas as informações coletadas no formulário específico e registrar as informações necessárias à equipe no prontuário.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;

- O Acompanhamento desempenha papel crucial oferecendo apoio emocional e assistência prática ao paciente. A presença de uma acompanhante no leito ajuda a facilitar a comunicação entre paciente e equipe médica, promove conforto durante o internamento e contribui para uma recuperação mais rápida e eficiente, além de facilitar a transição para cuidados em casa após a alta.
- É importante ressaltar que o acompanhante, por lei, é um direito do paciente pertencente a um grupo específico, mas nunca uma obrigação dos familiares, de forma, que o papel do assistente social nesses casos é orientar, sugerir, solicitar, e até mesmo quando necessário, pode-se insistir que os familiares apresentem alguém para o acompanhamento. No entanto, não se deve exercer caráter punitivo, coercitivo ou ameaçador frente à família, no sentido de obrigar que se apresente uma acompanhante.
- Respeitar a dignidade, a autonomia e a privacidade do paciente durante o internamento.
- Evitar qualquer tipo de discriminação ou preconceito.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	--	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 061	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>VISITA AO LEITO - UPA</b>			

## OBJETIVO

Definir as etapas e procedimentos para a realização da visita diária aos leitos da UPA, assegurando um atendimento de qualidade e respeitando a ética profissional.

## EXECUTANTES

Assistente Social.

## MATERIAL

- Computador com acesso ao sistema;
- Telefone; Impressora.
- Instrumento específico.
- Computador com acesso ao sistema;
- Sala com estrutura física para atendimento resguardando as situações de sigilo.

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO


- Identificar no censo da enfermagem os pacientes que se encontram internados e as características apontadas como relevantes pela equipe.
- Planejar o roteiro da passagem nos quartos, priorizando casos sinalizados como demanda social e pacientes sem acompanhantes.
- Coletar junto ao paciente os dados de identificação do paciente como o nome, data de nascimento e código de cadastro no IPM;
- Atentar-se a presença ou não de acompanhante junto aos pacientes menores de idade ou idosos e os pacientes psiquiátricos.
- Verificar o estado de saúde atual do paciente, se encontra-se lúcido, orientado em tempo e espaço e se apresenta ou não condições para comunicar-se.
- Respeitar a privacidade do paciente, compreendendo caso se recuse a responder as solicitações.
- Verificar junto ao paciente seu endereço e se o mesmo é acompanhado pelos demais equipamentos da rede de proteção social do território.

- Coletar informações acerca do contexto familiar, preconizando a melhor compreensão da existência ou não de uma rede de apoio que possa acompanhá-lo no processo de transferência ou alta.
- Coletar os dados da pessoa de referência em caso de alta ou transferência, preconizando pela captação de pelo menos dois números de telefone.
- Registrar todas as informações coletadas no formulário específico e registrar as informações necessárias à equipe no prontuário.

## **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A visita ao leito é essencial para que se possa compreender melhor o contexto em que o paciente está inserido, levantar demandas sociais até então não identificadas pela equipe médica e prevenir as dificuldades encontradas no processo de alta e transferência.
- A visita ao leito permite que o paciente tenha ciência acerca do Serviço Social na instituição, possibilitando seu acionamento em situações em que se faça pertinente e necessária a intervenção profissional.
- Respeitar a dignidade, a autonomia e a privacidade do paciente durante o internamento.
- Evitar qualquer tipo de discriminação ou preconceito.
- Manter a confidencialidade das informações coletadas.
- Agir de forma transparente e honesta, informando ao paciente e acompanhante sobre os objetivos da visita ao leito e os possíveis encaminhamentos diante das demandas apresentadas.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> Susane Geibel	<b>Revisado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi
--	---	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 062	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>VISITA DOMICILIAR</b>			

## **OBJETIVO**

Definir as etapas e procedimentos para a realização de visitas domiciliares, assegurando um atendimento qualificado e respeitando a ética profissional.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Formulário Específico Instrumental Técnico-Operativo do Serviço Social.

## **TRANSPORTE**

- Veículo (carro institucional) para realização de Visita Domiciliar, caso seja necessário.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Identificar os pacientes que necessitam de visita domiciliar, com base em critérios pré-estabelecidos (encaminhamentos da equipe de saúde, prontuários ou demandas espontâneas do SS, etc.) sempre utilizando do aparato teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo do Serviço Social para intervenção.
- Planejar o roteiro das visitas domiciliares, priorizando casos mais urgentes ou complexos.
- Definir o objetivo da visita, sendo a melhor compreensão do contexto social do paciente/familiar, a avaliação socioeconômica, o acompanhamento de caso, a intervenção em situação de vulnerabilidade, etc.
- Sempre que possível, agendar a visita com antecedência, informando a família sobre data e horário.
- Preparar-se adequadamente, revisando o histórico do caso e levando materiais necessários (formulários, questionários, encaminhamentos, carimbo, canetas, etc.).


- Apresentar-se à família de forma cordial, explicando o motivo da visita e o papel do assistente social.
- Respeitar a privacidade e a cultura da família, evitando julgamentos e comportamentos preconceituosos.
- Coletar as informações necessárias de forma respeitosa e ética, utilizando formulários e questionários previamente elaborados.
- Observar o ambiente e as condições de moradia, registrando aspectos relevantes para a avaliação social.
- Promover um diálogo aberto e acolhedor, permitindo que a família expresse suas necessidades e preocupações.
- Registrar todas as informações coletadas de forma clara e objetiva no prontuário do usuário.
- Elaborar um relatório da visita domiciliar, destacando os pontos principais e as recomendações de intervenção.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- A visita domiciliar é essencial para aproximação da realidade/contexto social em que o paciente ou família está inserido, assim como, promove a manutenção de vínculos.
- A visita domiciliar permite que o assistente social observe diretamente o ambiente em que a família vive, o que proporciona uma compreensão mais completa das condições de moradia, higiene, alimentação e outros aspectos socioeconômicos.
- Muitas vezes, as famílias não expressam todas as suas necessidades em um contexto formal por falta de conhecimento, vergonha ou medo. A visita domiciliar pode revelar situações de vulnerabilidade que não foram mencionadas anteriormente.
- Ajuda a identificar situações de risco ou emergência, como violência doméstica, negligência, exploração infantil, entre outras.
- Compreender todas as expressões da questão social em que este paciente ou família está inserido, assim como todas as relações de forças existentes na garantia ou negação de direitos neste contexto familiar, é de extrema importância para melhor intervenção de atendimento.
- Respeitar a dignidade, a autonomia e a privacidade das famílias visitadas.
- Evitar qualquer tipo de discriminação ou preconceito.
- Manter a confidencialidade das informações coletadas.

- Agir de forma transparente e honesta, informando a família sobre os objetivos e os possíveis encaminhamentos.
- Documentar e registrar no IPM Saúde todas as informações relevantes do atendimento de forma precisa e confidencial, assim como, as demandas apresentadas pelo usuário e os encaminhamentos realizados.
- O prontuário é um documento de valor legal, para o paciente, para a instituição e para a equipe de saúde e poderá ser utilizado como instrumento de ensino e pesquisa, além de servir como defesa e respaldo legal a todos.

<b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza	<b>Revisado por:</b> Susane Geibel	<b>Aprovador por:</b> Luís Fernando Gualdezi
---	---------------------------------------	---

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		
	<b>Codificação</b> 063	<b>Elaboração/Revisão:</b> Julho/2024	<b>Próxima Revisão:</b> Julho/2026
<b>VISITA INSTITUCIONAL</b>			

## **OBJETIVO**

Compreender a estrutura, funcionamento e demandas da instituição visitada para estabelecer uma relação de parceria e cooperação fortalecendo assim a garantia de direitos dos usuários/pacientes atendidos pelo Serviço Social.

## **EXECUTANTES**

Assistente Social.

## **MATERIAL**

- Computador com acesso ao sistema;
- Carro do estabelecimento de saúde;
- Telefone;

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO**

- Entrar em contato com a instituição para agendar a data e horário da visita.
- Confirmar o nome e cargo do responsável que irá receber o/a assistente social.
- Coletar informações básicas sobre a instituição (história, missão, serviços oferecidos, público atendido, etc.).
- Identificar previamente possíveis áreas de interesse ou preocupação.
- Realizar uma entrevista com o responsável pela instituição para obter uma visão geral do ambiente visitado.
- Perguntar sobre os principais desafios enfrentados e as expectativas em relação à colaboração com o Serviço Social.
- Solicitar um "tour" pelas instalações da instituição.
- Observar as condições físicas e estruturais do local.
- Identificar áreas que necessitem de profissional;
- Registrar informações sobre o funcionamento dos serviços ofertados.



- Registrar informações sobre a rotina de trabalho dos profissionais de Serviço Social da instituição;
- Anotar dados relevantes sobre o perfil dos usuários atendidos.
- Coletar informações sobre parcerias existentes e potenciais.
- Caso seja necessário, realizar um relatório informativo da visita institucional contendo: data e horário da visita; nome e cargo das pessoas entrevistadas; descrição das instalações e serviços observados; principais desafios identificados; sugestões de ações ou projetos de intervenção social.

### **OBSERVAÇÕES**

- Atentar às situações de sigilo profissional;
- Manter a confidencialidade das informações coletadas.
- Esse POP é um guia prático e pode ser adaptado conforme a necessidade e especificidade de cada instituição ou situação. Lembre-se de que a flexibilidade e a capacidade de adaptação são essenciais para o sucesso do trabalho do assistente social em diferentes contextos institucionais.

<p><b>Elaborado por:</b> André do Nascimento de Souza</p>	<p><b>Revisado por:</b> Susane Geibel</p>	<p><b>Aprovador por:</b> Luis Fernando Gualdezi</p>
---	---	---

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRASIL. Conselho Federal De Serviço Social (CFESS). Código de Ética do/a Assistente Social. Aprovado em 13 de março de 1993 com as alterações Introduzidas pelas Resoluções CFESS nº290/94, 293/94, 333/96 e 594/11. Brasília: CFESS, 1993. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf) Acesso em 20 julho 2024.
2. BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) Acesso em 12 de julho de 2024.
3. BRASIL. Copel Pura Energia. Usuários de equipamentos eletromédicos. Disponível em: [https://www.copel.com/site/copel-distribuicao/usuarios-de-equipamentos-eletromedicos/?utm\\_source=outros-servicos&utm\\_medium=usuarios-de-equipamentos-eletromedicos&utm\\_campaign=servicos](https://www.copel.com/site/copel-distribuicao/usuarios-de-equipamentos-eletromedicos/?utm_source=outros-servicos&utm_medium=usuarios-de-equipamentos-eletromedicos&utm_campaign=servicos) Acesso em 08 de julho de 2024
4. BRASIL. Decreto Nº 47/2020 de Colombo-PR - Cria e aprova o regimento interno da "Casa da Mulher Colombense". Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/c/colombo/decreto/2020/5/47/decreto-n-47-2020-cria-e-aprova-o-regimento-interno-da-casa-da-mulher-colombense?q=Regimento+Interno>. Acesso em 26 de julho de 2024
5. BRASIL. Decreto nº 7.053 de 23 de Dezembro de 2009 - Institui a Política Nacional Para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm) Acesso em 15 de julho de 2024.
6. BRASIL. Decreto nº 7.958/2013. Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais da área de segurança pública e da rede de serviços de saúde. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7958.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7958.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.
7. BRASIL. Decreto nº 9.579/2018. Consolida atos normativos editados pelo Poder Executivo Federal que dispõem sobre a política nacional para a criança e o adolescente. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9579.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9579.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.

8. BRASIL. Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006). Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, definindo formas de violência e estabelecendo medidas de proteção. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.
9. BRASIL. LEI Nº 1.516, DE 25 DE SETEMBRO DE 2019. Cria o Programa ARMAZÉM DA FAMÍLIA DE COLOMBO, define os parâmetros para o seu funcionamento e dá outras providências. Disponível em <https://leismunicipais.com.br/a/pr/c/colombo/lei-ordinaria/2019/152/1516/lei-ordinaria-n-1516-2019-cria-o-programa-armazem-da-familia-de-colombo-define-os-par-metros-para-o-seu-funcionamento-e-da-outras-providencias> Acesso em 11 de junho de 2024.
10. BRASIL. LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8080.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm) Acesso em 01 de julho de 2024.
11. BRASIL. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm) Acesso em 05 de junho de 2024.
12. BRASIL. LEI Nº 8.142, DE 28 DE DEZEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8142.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8142.htm) Acesso em 19 de julho de 2024.
13. BRASIL. LEI Nº 8.842, DE 4 DE JANEIRO DE 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8842.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm) Acesso em 02 de julho de 2024.
14. BRASIL. Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 jun. 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm) Acesso em 25 julho de 2024.

15. BRASIL. LEI Nº 8.742, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm) Acesso em 02 de julho de 2024.
16. BRASIL. LEI Nº 9.263, DE 12 DE JANEIRO DE 1996. Regula o § 7º do art. 226 da Constituição Federal, que trata do planejamento familiar, estabelece penalidades e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9263.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9263.htm) Acesso em 07 de julho de 2024.
17. BRASIL. Lei do Feminicídio (Lei nº 13.104/2015). Altera o Código Penal para incluir o feminicídio como circunstância qualificadora do homicídio e o inclui no rol dos crimes hediondos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.
18. BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial Eletrônico, Brasília, DF, 09 abr. 2001. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/leis\\_2001/l10216.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10216.htm) Acesso em 04 de julho de 2024.
19. BRASIL. LEI No 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2003/L10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.741.htm) Acesso em 06 de julho de 2024.
20. BRASIL. Lei nº 10.778/2003. Estabelece a notificação compulsória, no território nacional, do caso de violência contra a mulher atendida em serviços de saúde públicos ou privados. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.778.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.778.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.
21. BRASIL. Lei 11.108 de 07 de Abril de 2005. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para garantir às parturientes o direito à presença de acompanhante durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11108.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11108.htm) Acesso em 28 de julho de 2024.
22. BRASIL. LEI Nº 11.258, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2005. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para

acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11258.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11258.htm) Acesso em 06 de julho de 2024.

23. BRASIL. LEI Nº 11.634, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2007. Dispõe sobre o direito da gestante ao conhecimento e a vinculação à maternidade onde receberá assistência no âmbito do Sistema Único de Saúde. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Lei/L11634.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11634.htm) Acesso em 06 de julho de 2024.

24. BRASIL. Lei nº 12.010/2009. Dispõe sobre adoção e altera o Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/l12010.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12010.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.

25. BRASIL. LEI Nº 12.288, DE 20 DE JULHO DE 2010. Institui o Estatuto da Igualdade Racial; altera as Leis nos 7.716, de 5 de janeiro de 1989, 9.029, de 13 de abril de 1995, 7.347, de 24 de julho de 1985, e 10.778, de 24 de novembro de 2003. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm) Acesso em 18 de julho de 2024.

26. BRASIL. LEI Nº 12.435, DE 6 DE JULHO DE 2011 que altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm). Acesso em 03/06/2024.

27. BRASIL. Lei nº 12.594/2012. Institui o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) e regulamenta a execução das medidas socioeducativas destinadas a adolescentes que pratiquem ato infracional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12594.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12594.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.

28. BRASIL. LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm) Acesso em 10 de junho de 2024.

29. BRASIL. Lei nº 13.431/2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm) Acesso em 08 de julho de 2024.

30. BRASIL. Lei 14.737/2023 - Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 (Lei Orgânica da Saúde), para ampliar o direito da mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados em serviços de saúde públicos e privados. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14737.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.737%2C%20DE%2027,de%20sa%C3%BAde%20p%C3%ABlicos%20e%20privados)

[2026/2023/lei/l14737.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.737%2C%20DE%2027,de%20sa%C3%BAde%20p%C3%ABlicos%20e%20privados](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14737.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.737%2C%20DE%2027,de%20sa%C3%BAde%20p%C3%ABlicos%20e%20privados) Acesso em 10 Julho de 2024.

31. BRASIL. LEI Nº 14.821, DE 16 DE JANEIRO DE 2024. Institui a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC PopRua). Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/lei/L14821.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/L14821.htm) Acesso em 16 de julho de 2024.

32. BRASIL. Estado do Paraná. LEI Nº 16.454 - 22 de Fevereiro de 2010. Institui o Dia Estadual de Combate à Homofobia, a ser promovido, anualmente, no dia 17 de maio. Disponível em <https://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-16454-2010-parana-institui-o-dia-estadual-de-combate-a-homofobia-a-ser-promovido-anualmente-no-dia-17-de-maio> Acesso em 28 de julho de 2024.

33. BRASIL. Estado do Paraná. Lei Ordinária Nº 19135, de 27 de setembro de 2017. Plano Estadual de Cultura do Paraná (PEC) - Dentre as metas e ações do PEC, consta a valorização de grupos historicamente discriminados, dentre eles a comunidade LGBT (art. 7, XI, "f"). Disponível em <https://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-19135-2017-parana-institui-o-plano-estadual-de-cultura-do-parana-conforme-especifica> Acesso em 14 de julho de 2024.

34. BRASIL. Estado do Paraná. LEI 19582, 04 DE JULHO DE 2018. Permite o desembarque de mulheres, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e idosos usuários do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal e Metropolitano em local mais seguro e acessível. Disponível em <https://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-19582-2018-parana-consolida-a-legislacao-paranaense-relativa-aos-direitos-da-mulher-criando-o-codigo-estadual-da-mulher-paranaense> Acesso em 05 de julho de 2024.

35. BRASIL. Estado do Paraná. Resolução nº 268, de 28 de Agosto de 2020 - Secretaria de Estado de Justiça, Família e Trabalho (SEJUF) - Cria a Rede de Atenção a Casos de Violência contra Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais. Disponível em

<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=241525&dt=10.1.2022.16.52.49.889> Acesso em 27 de julho de 2024.

36. BRASIL. Estado do Paraná. Secretaria da Justiça e Cidadania. Resolução nº 188, de 09 de Agosto de 2021 - Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho (SEJUF) - Revoga a Resolução SEJU nº 149/2015 e institui o Comitê Intersetorial de Acompanhamento da Política de Promoção e Defesa dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Intersexuais e outras orientações sexuais, identidades e expressões de gênero do Estado do Paraná (Comitê LGBTI+ PR). Disponível em <https://www.justica.pr.gov.br/Pagina/Comite-Intersetorial-de-Acompanhamento-da-Politica-de-Promocao-e-Defesa-dos-Direitos-de> Acesso em 18 de julho de 2024.

37. BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus> Acesso em: 22 de julho de 2024.

38. BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Lei n.º 10.708, de 31 de julho de 2003, institui o auxílio reabilitação para pacientes egressos de internações psiquiátricas (Programa De Volta Para Casa). Diário Oficial da União. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2003/L10.708.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.708.htm) Acesso em 16 de julho de 2024.

39. BRASIL. Ministério da Saúde. 32 anos do ECA: Estatuto consagra saúde da gestante e da criança como direitos invioláveis. Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/julho/32-anos-do-eca-estatuto-consagra-saude-da-gestante-e-da-crianca-como-direitos-inviolaveis> Acesso em 09 de julho de 2024.

40. BRASIL. Ministério da Saúde. O que é Equidade? Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/equidade/o-que-e-equidade> Acesso em 26 julho 2024.

41. BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução n.º 13, de 23 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2017a. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cit/2017/res0013\\_01\\_03\\_2017.html.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cit/2017/res0013_01_03_2017.html.html) Acesso em: 03 de abril de 2024.

42. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância Epidemiológica. Sistema de Informação de Agravos de Notificação – Sinan: normas e rotinas / Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de Vigilância Epidemiológica. – 2. ed. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2007.
43. BRASIL. Política Nacional de Assistência Social - PNAS/ 2004 e Norma Operacional Básica - NOB/SUAS. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/123456789/1034/1/PNAS2004.pdf> Acesso em 03 de julho de 2024.
44. BRASIL. Política Nacional de Saúde Integral da População Negra. Disponível em [https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/equidade/publicacoes/populacao-negra/politica\\_nacional\\_saude\\_populacao\\_negra\\_3d.pdf](https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/equidade/publicacoes/populacao-negra/politica_nacional_saude_populacao_negra_3d.pdf) Acesso em 14 de julho de 2024.
45. BRASIL. Portaria n. 87, de 10 de setembro de 2019 do DEPEN/PR. Regulamenta os parâmetros de acolhimento e atendimento à população Gay, Travesti e Transexual - GTT - em privação de liberdade no Sistema Penitenciário do Estado do Paraná. Disponível em <https://www.aen.pr.gov.br/Noticia/Estado-regulamenta-atendimento-populacao-GTT-no-sistema-prisional> Acesso em 15 de julho de 2024.
46. BRASIL. PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Disponível em [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820\\_13\\_08\\_2009.html](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html) Acesso em 06 de junho de 2024.
47. BRASIL. Portaria Nº 2.436, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde(SUS). Disponível em [https://abennacional.org.br/wp-content/uploads/2024/06/PNAB\\_portaria\\_2436-setembro\\_2017.pdf](https://abennacional.org.br/wp-content/uploads/2024/06/PNAB_portaria_2436-setembro_2017.pdf) Acesso em 17 de julho de 2024.
48. BRASIL. Programa Luz Fraterna. Secretaria do Desenvolvimento Social e Família. Governo do Estado do PR. Disponível em: <https://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/Pagina/Programa-Luz-Fraterna> Acesso em 08 de julho de 2024.



49. BRASIL. Resolução CFESS N.º 383/99 de 29/03/1999 - Caracteriza o assistente social como profissional da saúde. Disponível em [https://cfess.org.br/arquivos/resolucao\\_383\\_99.pdf](https://cfess.org.br/arquivos/resolucao_383_99.pdf) Acesso em 16 de julho de 2024.
50. BRASIL. Resolução Conselho Federal de Medicina. RESOLUÇÃO CFM nº 2.077/2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Hospitalares de Urgência e Emergência, bem como do dimensionamento da equipe médica e do sistema de trabalho. Disponível em [https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2014/2077\\_2014.pdf](https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2014/2077_2014.pdf) Acesso em 26 de julho de 2024.
51. BRASIL. Resolução nº 2, de 27 de Fevereiro de 2013 - Define diretrizes e estratégias de orientação para o processo de enfrentamento das iniquidades e desigualdades em saúde com foco na População em Situação de Rua (PSR) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/gestao-do-sus/articulacao-interfederativa/cit/resolucoes/2013/resolu-o-n-2-de-27-de-fevereiro-de-2013.pdf/view> Acesso em 01 de julho de 2024.
52. BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 40, DE 13 DE OUTUBRO DE 2020. Dispõe sobre as diretrizes para promoção, proteção e defesa dos direitos humanos das pessoas em situação de rua, de acordo com a Política Nacional para População em Situação de Rua. Disponível em [https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-de-direitos-humanos-cndh/copy\\_of\\_Resolucao40.pdf](https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-de-direitos-humanos-cndh/copy_of_Resolucao40.pdf) Acesso em 22 de julho de 2024.
53. BRASIL. Resolução nº 56, de 18 de fevereiro de 2015, Secretaria de Saúde do Paraná (SESA) . Institui o Comitê Técnico de Saúde Integral das Pessoas LGBT, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde. Disponível em [https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2020-04/resolucao05615.pdf](https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-04/resolucao05615.pdf) Acesso em 22 de julho de 2024.
54. BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 145, 15 DE OUTUBRO DE 2004, DOU 26/10/2004 que aprova a Política Nacional de Assistência Social. Disponível em: [https://mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia\\_social/resolucoes/2004/Resolucao%20CNAS%20no%20145-%20de%2015%20de%20outubro%20de%202004.pdf](https://mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2004/Resolucao%20CNAS%20no%20145-%20de%2015%20de%20outubro%20de%202004.pdf). Acesso em 03 de junho de 2024.

55. BRASIL. Resolução nº 188, de 08 de março de 2010 - Secretaria de Saúde do Paraná (SESA) - Dispõe sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros relativos a serviços públicos prestados no âmbito da Administração Direta e Indireta, conforme especifica. Disponível em <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=83563&dt=14.1.2022.14.1.0.845> Acesso em 18 de julho de 2024.
56. BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 188, DE 26 DE AGOSTO DE 2021. Adota mecanismos internos de preservação de dados em observância à finalidade institucional e respeito aos princípios da dignidade da pessoa humana e preservação da sua intimidade, tendo em mira a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em <https://midia-ext.mpt.mp.br/pgt/csmpt/resolucoes/resolu188.pdf> Acesso em 13 de julho de 2024.
57. BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 425, DE 8 DE OUTUBRO 2021. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/original1447482021101161644e94ab8a0.pdf> Acesso em 28 de julho de 2024.
58. CFESS. Em questão: atribuições privativas do assistente social. Brasília, Distrito Federal: CFESS, 2002.
59. Busato, Ivana Maria; Ribas, Rosangela Marta. Análise de Transporte Sanitário Eletivo de pacientes no Município de Curitiba. Revista Saúde e Desenvolvimento, Curitiba, v. 16, n. 24, p. 65-78, 2022.
60. Graciano, Maria Inês Gândara; Lehfeld, Neide Aparecida de Souza. Estudo Socioeconômico: indicadores e metodologia numa abordagem contemporânea. Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, Jul. 2010.
61. GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. In Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 62, 2000.
62. LIBERATI, W. D. Direito da criança e do adolescente. São Paulo: Rideel, 2010.
63. MACHADO, V. R. A atual política de acolhimento institucional à luz do estatuto da criança e do adolescente. in Serviço Social em Revista V. 3 N.2 p 143-169 Jan/Jun 2011.

64. SOUSA, Charles Toniolo. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Emancipação*, Ponta Grossa, 8(1): 119-132, 2008. Disponível em <https://cressrn.org.br/files/arquivos/k7maNx2767S70XHK8137.pdf>  
Acesso em 28 julho