



CADERNO DE FLUXOS

TRILHA DA CIDADANIA

ADULTO

Maio de 2024



PARA QUE SERVE ESTE MATERIAL?



O caderno de fluxos é o mais novo instrumento de consulta principalmente para as equipes dos serviços socioassistenciais de alta complexidade e de saúde do Município de Londrina como parte da Trilha da Cidadania.

O caderno é fruto de um longo processo de imersão, priorização e sistematização realizado pela equipe da SMAS e da Saúde em parceria com a Vena Consultoria em Gestão Pública, e reflete o esforço coletivo de simplificar e sistematizar alguns fluxos de trabalho que fazem parte do dia a dia daqueles que fazem a Trilha acontecer.

Desenhar um fluxo não é um processo trivial ou finito. Por isso, o aspecto mais importante sobre este material é de que ele é um **instrumento VIVO**, sujeito a alterações e objeto de revisões constantes.

O objetivo principal deste caderno é **direcionar** da forma mais simples e direta possível o que fazer em algumas situações fundamentais de atendimento de serviços da Trilha da Cidadania. O material é, portanto, destinado principalmente para os trabalhadores da trilha e pode ser consultado sempre que parecer necessário ou houver dúvidas sobre como proceder em uma determinada situação.

Importante ressaltar que todos os esforços de sistematização das informações tiveram o objetivo de contemplar o maior número de situações possíveis aderentes à realidade prática, sem deixar de considerar o aspecto normativo do atendimento socioassistencial. O Caderno não dispensa uma atenção particular, caso a caso, dos trabalhadores da Trilha.

Assim, nas próximas páginas, o leitor vai encontrar os fluxos desenvolvidos, acompanhados de uma breve introdução e seus respectivos pontos de atenção.

DATA DE ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DOS FLUXOS: 23 de abril de 2024

Boa leitura e ótimo trabalho!

COMO LER OS FLUXOS?

Legendas do caderno de fluxos



Ator



Especificação
do usuário



Ator realizando
ação



Etapa



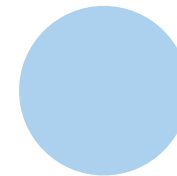
Central de Vagas



Porta de saída



Protocolo

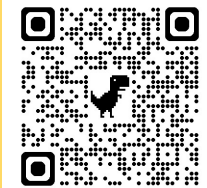


Instrumento



Nó de
decisão

Acesse o QR CODE para
versão mais recente na
plataforma MIRO



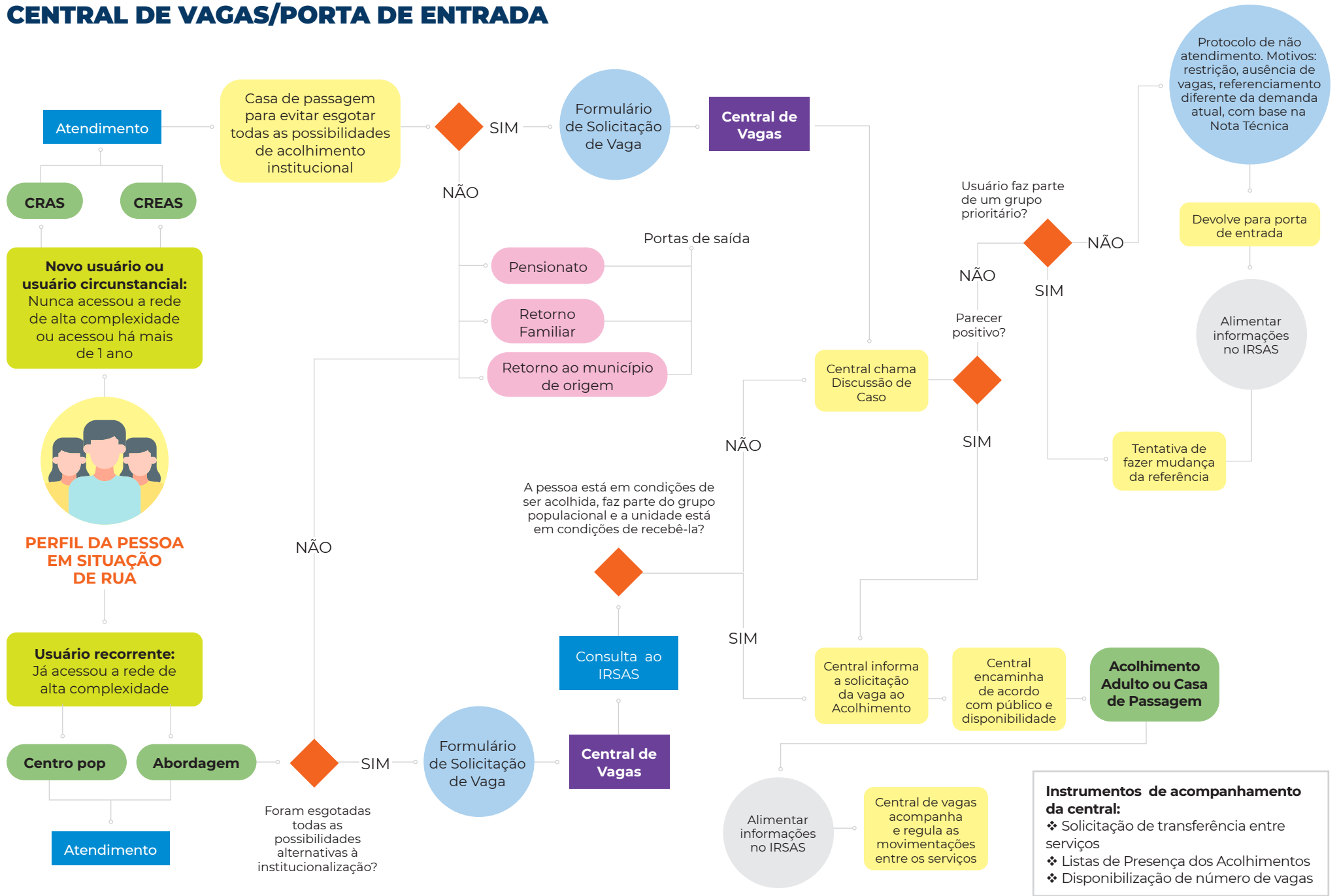


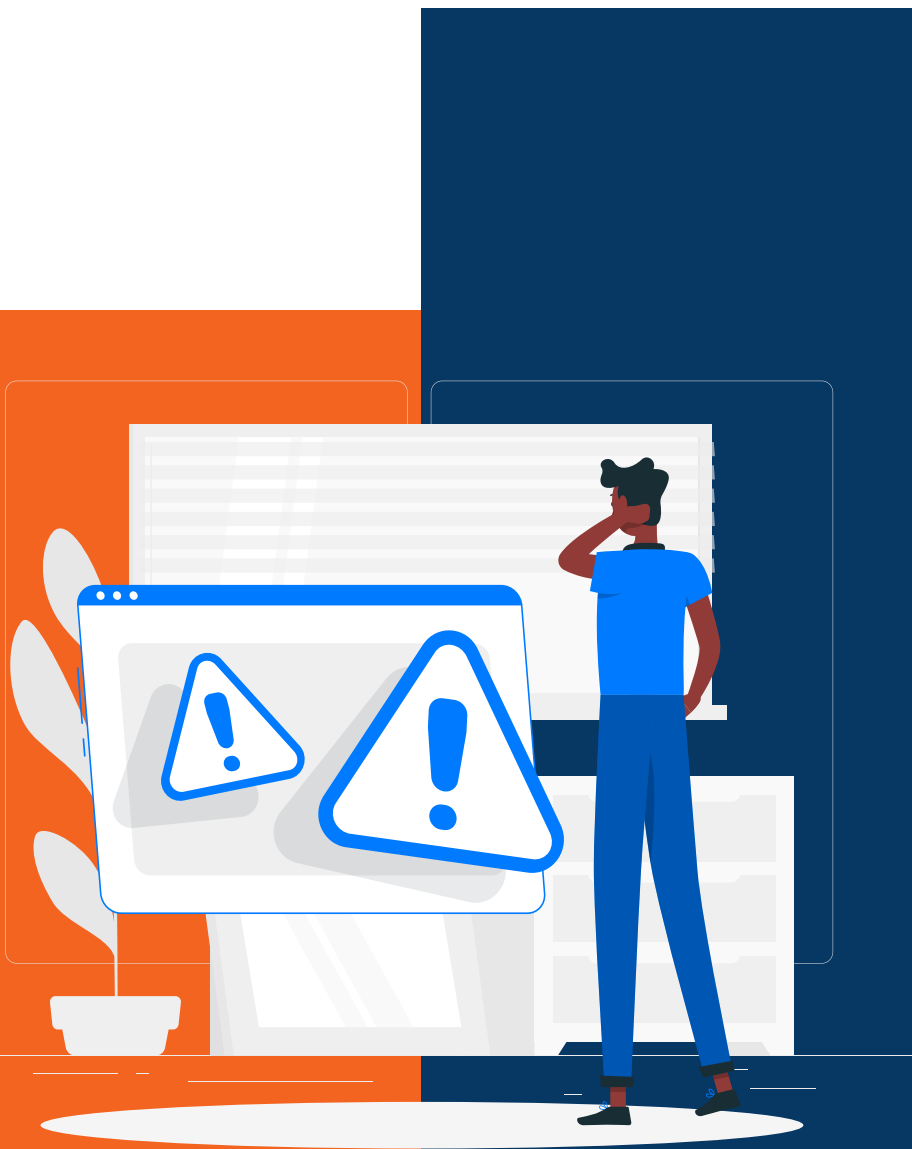
CENTRAL DE VAGAS/PORTA DE ENTRADA

A Central de Vagas Unificada realiza a gestão das vagas dos Serviços Socioassistenciais de Alta Complexidade para crianças, adolescentes e adultos com mais de 18 anos no âmbito da Política Municipal de Assistência Social no município de Londrina. É ela que recebe, analisa e encaminha as solicitações de vagas para os diversos serviços de acolhimento disponíveis no município.

Este fluxo descreve o atendimento prestado pela Central de Vagas à população adulta, a partir das solicitações recebidas dos diversos órgãos que compõem a Rede Socioassistencial do município.

CENTRAL DE VAGAS/PORTA DE ENTRADA





IMPORTANTE LEMBRAR

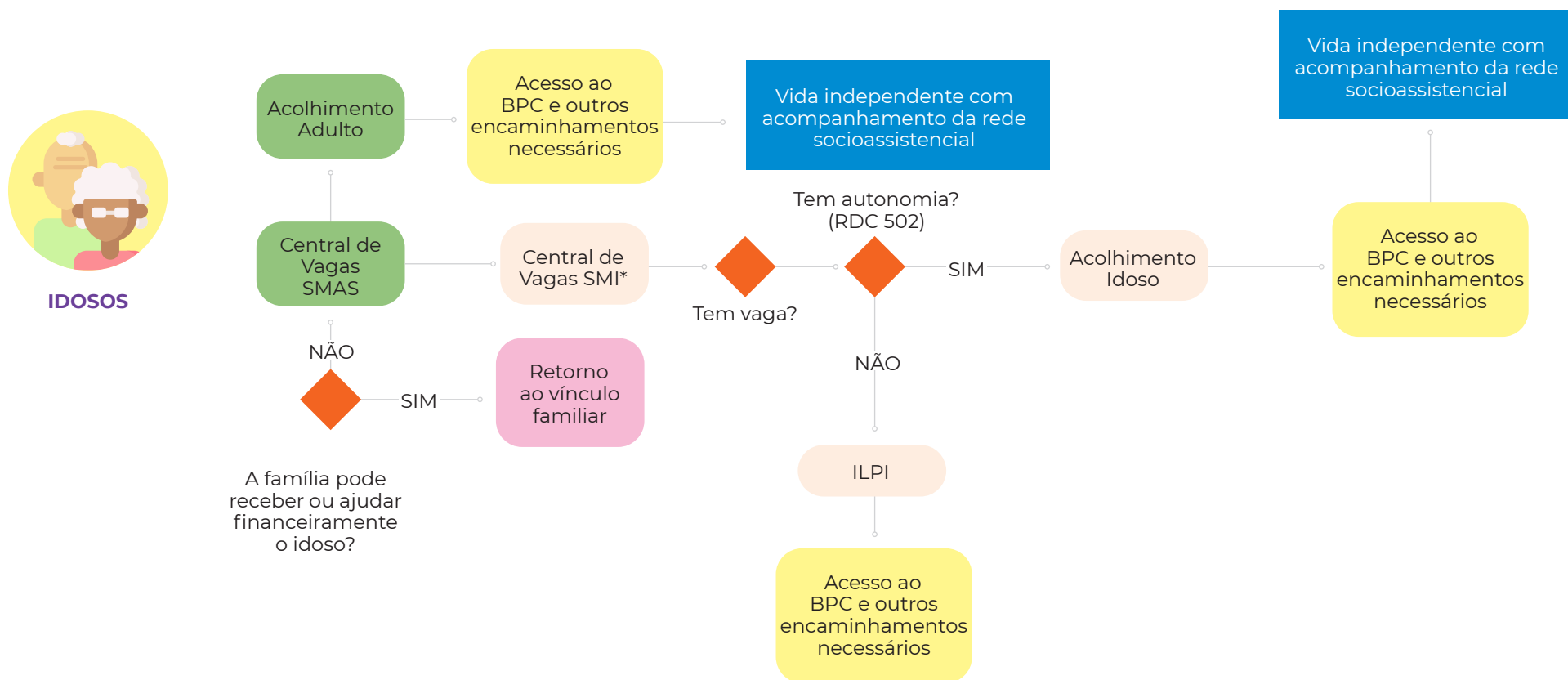
- ❖ Documento orientador: Edital da Central de Vagas;
- ❖ São considerados novos usuários aqueles que nunca acessaram a rede de alta complexidade ou que não acessam os serviços há mais de um ano. Para os demais usuários, é importante checar os registros do IRSAS para verificar se há alguma restrição ou pactuação da rede para o acesso à vaga;
- ❖ Para a solicitação de vagas, o pedido deve ser feito por telefone com o preenchimento do formulário de solicitação de vagas.

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA PÚBLICOS ESPECÍFICOS

Em um mundo onde a realidade das pessoas em situação de rua é marcada por uma complexa interseção de desafios sociais, é imperativo reconhecer a diversidade dentro desse contexto. Entre esses grupos, destacam-se os idosos, pessoas trans e mulheres com filhos, cada um enfrentando barreiras únicas e necessidades distintas.

Estes fluxos visam explorar os caminhos percorridos por esses públicos dentro da Trilha da Cidadania, desde seu atendimento até possíveis portas de saída, reconhecendo suas vulnerabilidades e particularidades.

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA PESSOAS IDOSAS



*todas as situações são avaliadas pela Central de Vagas SMI, de acordo com a PORTARIA SMI-GAB N° 8, DE 16 DE FEVEREIRO DE 2022, e são encaminhadas às pessoas idosas que aceitarem e apresentarem os critérios de prioridade para vaga pública

IMPORTANTE LEMBRAR

❖ Documento orientador: RESOLUÇÃO DE DIRETORIA COLEGIADA - RDC N° 502/2021;

❖ Ao lidar com o público de idosos, é importante que estejamos atentos para suas particularidades, como condição de saúde física e mental (comorbidades), grau de dependência (de acordo com a RDC 502/2021). Importante enfatizar que o idoso possui seus direitos garantidos e sua autonomia deverá ser respeitada de acordo com o Estatuto do Idoso, Lei nº10.741, de 1º de outubro de 2003;

❖ Não é possível o encaminhamento do idoso para a Residência Inclusiva, pois, atualmente o serviço atende até a idade de 59 anos;

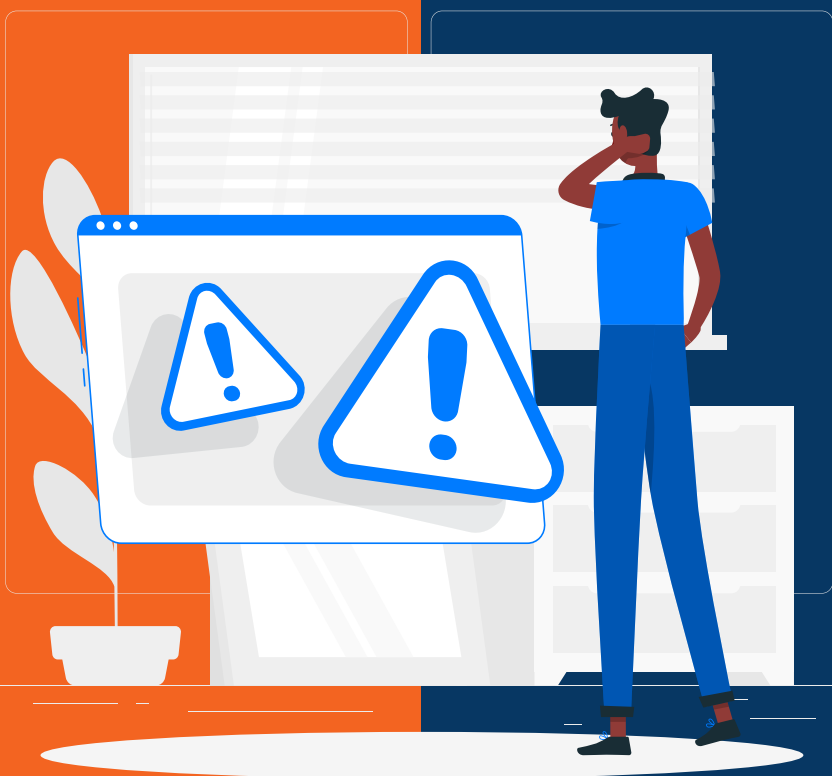
❖ O encaminhamento para a ILPI será indicado, de acordo com a Portaria Municipal nº 8 de 16 de fevereiro de 2022, quando a situação apresentar os seguintes critérios:

⊙ Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;

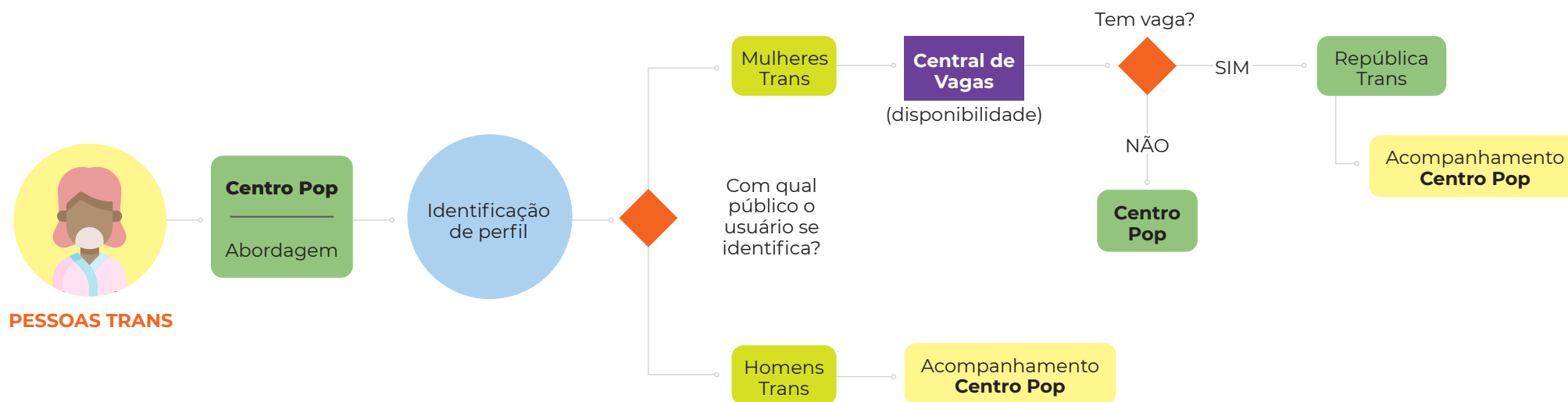
⊙ Residentes em Londrina por no mínimo dois anos;

⊙ Renda mensal de até um salário mínimo;

⊙ Apresentam vulnerabilidades e desproteções sociais ou que estejam com os vínculos familiares rompidos e/ou vivenciando situação de rua, prioritariamente aqueles que não possuem familiares, ou cuja família não apresente condições de oferecer os cuidados necessários para uma velhice com condições básicas e dignas.



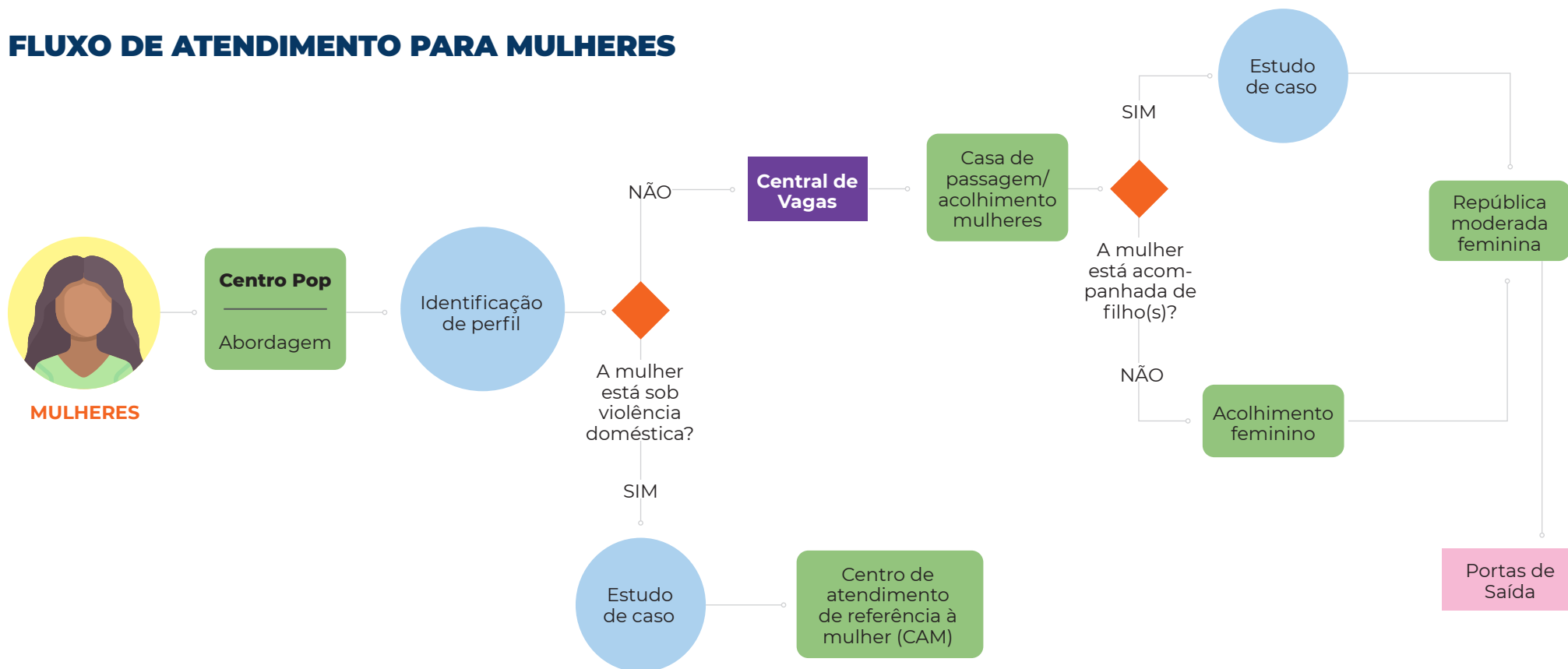
FLUXO DE ATENDIMENTO PARA PESSOAS TRANS



IMPORTANTE LEMBRAR

- ❖ Ao lidar com o público trans, é importante que estejamos atentos com as especificidades de cada pessoa;
- ❖ A República Trans é destinada a mulheres trans e tem capacidade de 10 vagas. Para encaminhamento, é preciso estudo de caso com a Rede de Serviços Socioassistenciais. E os critérios para acesso serão estabelecidos através de pactuações com a rede;
- ❖ Infelizmente, o público de homens trans ainda não possui serviço de acolhimento específico. Nesse caso, o acompanhamento será feito pelo Centro Pop e SEAS.

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA MULHERES



IMPORTANTE LEMBRAR

- ❖ Violência doméstica é caracterizada quando a agressão envolve um relacionamento. No caso da PSR, é necessário ter atenção para o fato de que a acolhida não pode estar sob ameaça de violência ou morte ao ir para a unidade de acolhimento, já que isso pode colocar o coletivo em risco;
- ❖ Em caso de uma situação ativa de ameaça, a mulher não pode ser encaminhada ao serviço de acolhimento por conta do risco coletivo. Nesse caso, é preciso acionar o CAM - Centro de atendimento de referência à mulher, através do número (43) 3378-0132;
- ❖ No caso da mulher atendida estar acompanhada de filhos, é necessário realizar uma discussão de caso com especial atenção para a situação das crianças acompanhadas da mãe.

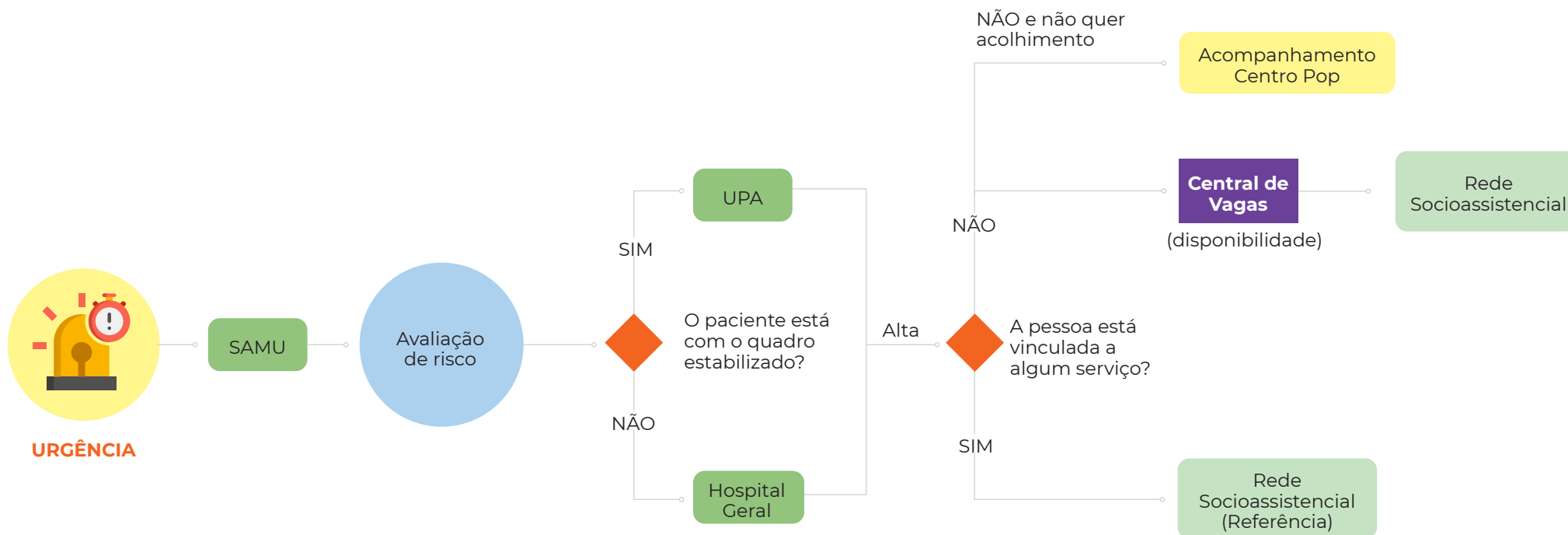
FLUXOS DE SAÚDE

A população em situação de rua - por diversos fatores - encontra-se exposta a uma imensa gama de agravos à saúde. Por isso, os fluxos de saúde foram desenvolvidos pensando nas principais situações em que é necessário acionar a rede de saúde: situações de urgência e rotina.

Assim, o **fluxo de urgência** é direcionado para pessoas em situação de rua com agravos agudos e que necessitam de atendimento imediato.

Já o fluxo de rotina é direcionado para atendimento de saúde das pessoas em situação de rua que possuem consultas, exames e/ou procedimentos de saúde já agendados e/ou programados, e para situações que não apresentam sinais de instabilidade mas necessitam de atendimento de serviço de saúde.

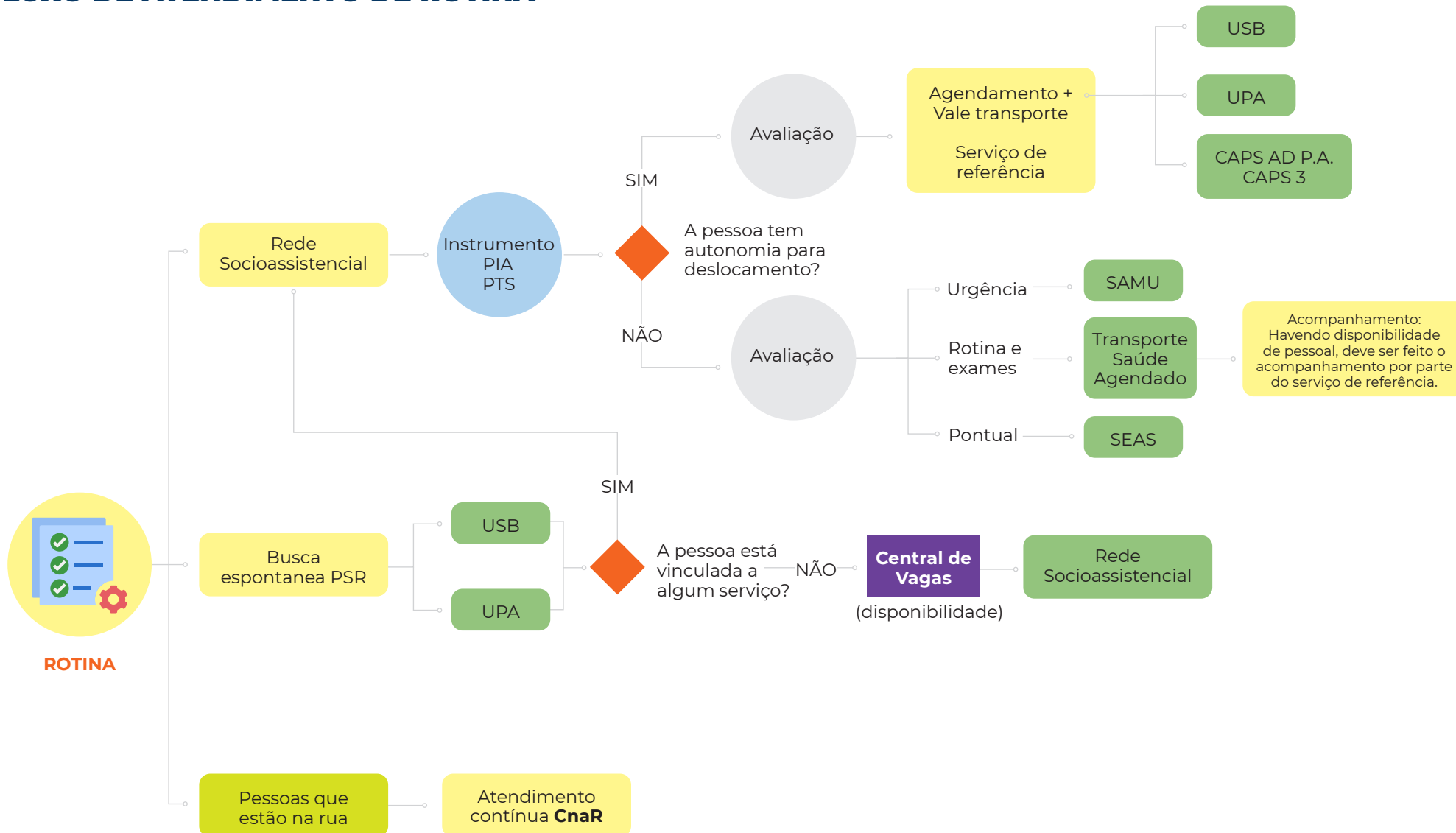
FLUXO DE ATENDIMENTO DE URGÊNCIA



IMPORTANTE LEMBRAR

- ❖ O profissional que realizar abordagem da pessoa em situação de rua deverá fazer a primeira avaliação e identificar os sinais e sintomas que podem caracterizar urgência e acionar o SAMU-192, descrever o caso ao médico regulador, que irá classificar o risco, e definir o tipo de ambulância e qual serviço de saúde o usuário será encaminhado;
- ❖ Para os usuários acolhidos que necessitem de atendimento de urgência em unidade de saúde (UPA/ Hospital), deve ser garantido a reserva da sua vaga por pelo menos 24 horas, para o retorno do usuário;
- ❖ Se a alta do usuário acontecer após este período (24 horas), o serviço de saúde deverá se articular com Central de Vaga (43-98827-7173) para um novo encaminhamento e para qual local o usuário será encaminhado;
- ❖ Para fazer avaliação de risco, sugere-se a leitura do **Guia de Boas Práticas em Saúde;**
- ❖ Para casos complexos no retorno à central de vagas, é preciso uma avaliação que é composta por Relatório Médico (expedido pelo médico do caso) e Relatório Social (assistente social ou psicóloga do serviço de saúde). Havendo necessidade, será feita avaliação in loco pela equipe da Central de Vagas em até cinco dias úteis;
- ❖ Frente a um agendamento de consulta: se o acolhido tiver autonomia, poderá ir sozinho com transporte da instituição ou vale transporte; se o paciente tiver algum déficit cognitivo, intelectual ou desorganização deve ir acompanhado por um monitor para auxiliar no fornecimento de informações e receber as orientações de cuidado; caso o usuário tenha alguma deficiência física que dificulta o acesso aos transportes existentes, este deverá agendar transporte junto ao apoio social da saúde através do telefone (43 - 3372-9807) das 7h-13h.

FLUXO DE ATENDIMENTO DE ROTINA



**VE
NA**

