

GUIA PARA O ACOLHIMENTO DE IDOSOS EM VULNERABILIDADE MENTAL NAS VIAS PÚBLICAS



**Orientações para um atendimento
humanizado e eficiente**



PREFEITURA DE
Santos

Secretaria de Saúde



PESSOA IDOSA DESORIENTADA EM VIA PÚBLICA

1º PASSO

Como identificar os sinais de desorientação:

- Abordar com respeito e calma.
- Observar se há dificuldade de compreensão ou comunicação ao realizar perguntas simples como: “Qual o seu nome?”, “Sabe onde está?”, “Sabe para onde vai?”
- Procurar sinais de identificação (documento, pulseira, colar, etc.).



2º PASSO

O que fazer:

- Manter em local seguro.
- Caso encontre alguma identificação, entrar em contato. Caso não encontre a identificação, ligar para o Samu (192).
- Nunca deixar sozinho até que o socorro chegue (não é obrigatório acompanhar).
- Recomendado não levar em veículo próprio.



PESSOA IDOSA DESORIENTADA AO ENTRAR NA UNIDADE DE SAÚDE

PARA OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Lesão aparente e/ou confusão mental – independentemente da área de abrangência.
- Acolhimento humanizado imediato por qualquer profissional.
- Escuta humanizada, identificando suas necessidades.
- Verificar se há documentos de identificação (colar, pulseira ou documento).



- Direcionar para o atendimento de intervenção de cuidados – clínico e social.



- Realizar busca ou contato de familiares (sistemas da saúde – MV / CadSUS / VaciVida / Siresp).
- Caso a busca anterior não tenha sucesso, acionar/integrar a Rede de Proteção à Pessoa Idosa:
 - * Delegacia da Pessoa Idosa: **(13) 3222-5825**
 - * Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDS): **153**
- Preencher ficha de referência e contrarreferência com todas as informações adquiridas.
- Caso a lesão necessite de cuidado mais intensivo, acionar o Samu.
- Preencher ficha de referência e contrarreferência com todas as informações adquiridas.
- Preencher a Ficha de Notificação Compulsória de Violência e enviar à SEVIEP (caso identifique negligência familiar).
- Registrar todo o atendimento no prontuário, incluindo local, data e condições em que a pessoa foi encontrada.

PESSOA IDOSA DESORIENTADA DENTRO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA – SAMU / UPAs

SAMU:

- Protocolo padronizado para atendimento a pessoas idosas que estão desorientadas com linha de identificação na Classificação de Prioridade.
- Encaminhará à Unidade de Pronto Atendimento (UPA), na triagem do Serviço Social, caso a profissional não esteja no plantão, o enfermeiro da triagem da UPA dará seguimento.



**SAMU
192**

UPAs:

- Contato com a Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa com objetivo de identificação e localização de familiares.
- Central de Vagas, via Secretaria de Desenvolvimento Social, para solicitar acolhimento através do telefone: **(13) 99711-3048** e e-mail: **centropop-adm@santos.sp.gov.br**



- Observação: A pessoa idosa só irá para a Casa de Acolhimento com sua aceitação. Caso não aceite, acionar o Ministério Público.





PREFEITURA DE
Santos

Secretaria de Saúde