

---

## Apêndice C: Avaliação da qualidade dos serviços

### Diretrizes de discussão

---

**GERAL**

Visitas domiciliares de APS  
Educação para saúde

**ATENÇÃO MATERNA**

Pré-natal  
Parto seguro  
Pós-natal  
Planejamento familiar

**ATENÇÃO À CRIANÇA**

Aleitamento materno  
Monitorização do crescimento  
Educação nutricional  
Imunização  
Infecções respiratórias agudas  
Controle de doenças diarréicas  
Terapia de reidratação oral

**OUTROS CUIDADOS COM A SAÚDE**

Suprimento de água, higiene e saneamento  
Saúde escolar  
Incapacidades na infância  
Acidentes e lesões  
Doenças sexualmente transmissíveis  
HIV/AIDS  
Malária  
Tuberculose  
Tratamento de problemas secundários  
Doenças crônicas não transmissíveis

**SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 1. Visita domiciliar de APS

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços durante uma visita domiciliar. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços durante uma visita domiciliar?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços durante uma visita domiciliar?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de visita domiciliar?
- A quem você recorrerá se tiver dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações são registradas no prontuário da família ou em outros registros durante uma visita domiciliar?
- Que informações você solicita de seus clientes que têm filhos desnutridos?
- Que informações você solicita de seus clientes que têm filhos com diarreia?
- Que informações você solicita de suas clientes grávidas?
- Que informações você solicita em todos os domicílios que visita?

#### Perguntas chave

- Os provedores do serviço registram todas as crianças abaixo dos 5 anos?
- Os provedores do serviço registram todas as mulheres acima dos 16 anos?
- Os provedores do serviço providenciam as vacinas necessárias para as crianças?
- Aconselhamento nutricional, suplementação alimentar e/ou atenção médica estão sendo recebidos?
- Solução de SRO foi recomendada e existe ajuda disponível para sua preparação?
- A cliente recebeu pré-natal? Uma consulta pré-natal foi conseguida, se necessário?
- Mulheres ou casais interessados foram encaminhados para o planejamento familiar?
- Água, higiene e saneamento foram discutidos?
- Um bom relacionamento com a mãe foi conseguido?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 2. Educação para a saúde

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços educativos. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de educação para a saúde?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de educação para a saúde?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de educação para a saúde?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua base educacional?
- Que técnicas você usa ao apresentar e discutir tópicos de saúde?
- Que materiais educacionais você usa?
- Que mensagens chave relacionadas ao seu tópico de saúde você enfatiza com os clientes durante as sessões educativas?

#### Perguntas chave

- O conhecimento, atitudes e práticas educativas dos participantes foram determinadas?
- O nível geral de conhecimento dos participantes foi determinado?
- Os provedores explicam o tópico e enfocam a discussão?
- Todos os aspectos relevantes do tópico são discutidos?
- Técnicas apropriadas de discussão são usadas para encorajar a participação ativa?
- Os provedores usam materiais educacionais apropriados para a apresentação?
- Algum material educacional disponível é distribuído?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 3. Pré-natal

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de pré-natal. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de pré-natal?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de pré-natal?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de pré-natal?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você revisa no registro clínico durante uma visita de pré-natal?
- O que você pergunta sobre a história reprodutiva?
- O que você pergunta sobre fatores de risco associados à gestação atual?
- O que você pergunta sobre as ações preventivas tomadas?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Quais as razões para encaminhar uma cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Os registros obstétricos ou prontuários familiares são revistos e atualizados?
- Fazem-se ao menos duas perguntas sobre fatores de risco que afetam a reprodução?
- Fazem-se ao menos duas perguntas sobre fatores de risco associados a esta gestação?
- Realiza-se ao menos uma manobra de exame físico?
- As clientes são vacinadas contra o tétano (ou encaminhadas)?
- As clientes são encaminhadas para determinação de glicemia, tipagem sanguínea, hemoglobina/hematócrito, malária, se indicado?
- Os provedores discutem com as clientes a importância de ter o parto acompanhado por um profissional treinado?
- Os provedores explicam os sinais de perigo que requerem atenção imediata?
- Os provedores informam à gestante sobre quando e onde comparecer para a próxima visita de pré-natal?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 4. Parto seguro

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de assistência ao parto. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de parto seguro?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de parto seguro?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de parto seguro?
- A quem você recorrerá se tiver dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que atividades você realiza antes do início do trabalho de parto?
- Que informações você revê com suas clientes antes do início do trabalho de parto?
- Que atividades você executa durante o trabalho de parto e a expulsão?
- Por que razões você buscaria auxílio durante o trabalho de parto e a expulsão?
- Que atividades você executa imediatamente após o parto?
- Que mensagens você enfatiza ao educar e aconselhar suas clientes após o parto?

#### Perguntas chave

- Os provedores esterilizam o material antes do parto?
- Um local limpo é preparado para o parto?
- Os provedores tiram a história do trabalho de parto?
- Faz-se a revisão dos fatores de alto risco para a reprodução, se necessário?
- A mulher é monitorizada durante todo o trabalho de parto e um exame físico é realizado?
- Assiste-se ao trabalho de parto?
- A expulsão é assistida?
- Busca-se ajuda para emergências e problemas obstétricos?
- Os provedores ligam o cordão com fio em três locais e cortam com lâmina/tesoura?
- Os provedores determinam o APGAR entre um e cinco minutos após o nascimento?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 5. Pós-natal

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de pós-natal. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de pós-natal?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de pós-natal?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de pós-natal?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você revê no registro clínico durante uma visita de pós-natal?
- O que você pergunta sobre a história médica?
- O que você executa durante o exame físico?
- Que tratamento ou serviço preventivo de rotina você oferece?
- Por que razões você encaminharia uma paciente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar suas clientes?

#### Perguntas chave

- O provedor fez ao menos duas perguntas de anamnese?
- A cliente foi examinada?
- Os achados de anamnese e exame físico foram registrados?
- O provedor encaminhou a cliente se necessário?
- O lactente foi encaminhado naquelas condições que requerem atenção médica?
- Foi feito BCG ou verificado se a criança já a havia recebido quando do nascimento?
- O provedor fez DPT e Sabin?
- A cliente foi orientada a oferecer somente leite de peito nos primeiros 4-6 meses?
- Discutiu-se planejamento familiar com a cliente?
- As clientes foram encorajadas a matricular seus filhos na puericultura?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 6. Planejamento familiar

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de planejamento familiar. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de planejamento familiar?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de planejamento familiar?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de planejamento familiar?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- O que você pergunta sobre a história médica e reprodutora?
- Que atividades você executa durante o exame físico?
- O que você pergunta a fim de determinar que método recomendar?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?
- Que informações você solicita durante as visitas de acompanhamento?

#### Perguntas chave

- Fazem-se ao menos três perguntas sobre a história médica e reprodutiva?
- O provedor tomou a PA?
- As clientes tiveram as mamas examinadas?
- O provedor buscou sinais de anemia?
- O provedor recomendou um método livre de contra-indicações?
- Os efeitos colaterais foram discutidos?
- Perguntou-se à cliente sobre o uso do contraceptivo recebido?
- Perguntou-se à cliente sobre os possíveis efeitos colaterais?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 7. Aleitamento materno

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de suas atividades de aleitamento materno. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de aleitamento materno?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de aleitamento materno?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de aleitamento materno?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre as práticas de aleitamento?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre as práticas de desmame?
- Que mensagens adicionais você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre nutrição?

#### Perguntas chave

- Os provedores perguntam à mãe sobre o conhecimento e práticas relativos ao aleitamento materno? Elas são instruídas sobre os benefícios do aleitamento para mãe e filho?
- Os provedores recomendam por quanto tempo amamentar e encorajam a continuação do aleitamento durante as doenças?
- A cliente é instruída sobre o método de aleitamento?
- Os sinais de alarme (que indicam a necessidade de buscar ajuda) são explicados?
- Os provedores aconselham sobre métodos de planejamento familiar e sobre os benefícios contraceptivos do aleitamento?
- Aconselha-se sobre a dieta durante a lactação, suplementos nutricionais e alimentos importantes localmente disponíveis?
- A cliente é orientada sobre as práticas de desmame e preparação dos alimentos?





## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 8. Monitorização do crescimento/educação nutricional

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de monitorização do crescimento. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de monitorização do crescimento?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de monitorização do crescimento?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de monitorização do crescimento?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que atividades de monitorização do crescimento você executa?
- Como você determina a idade da criança?
- Como você prepara a criança para a pesagem?
- Que informações você registra?
- Que informações você solicita sobre o crescimento e a nutrição da criança?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar seus clientes sobre monitorização do crescimento e nutrição?

#### Perguntas chave

- A idade foi calculada corretamente?
- A criança foi pesada corretamente?
- O peso foi anotado corretamente?
- Os clientes foram encaminhados para aconselhamento nutricional?
- Ao menos uma recomendação apropriada sobre o cuidado e a alimentação da criança foi feita?
- Os clientes foram perguntados se a criança ganhou, perdeu ou manteve peso?
- Os provedores têm uma balança?
- Os provedores têm um método de rastrear crianças desnutridas?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 9. Imunizações

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de imunização. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de imunização?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de imunização?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de imunização?
- A quem você recorrerá se tiver dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você revê durante uma visita de imunização?
- Que atividades você executa durante uma visita de imunização?
- Qual a sua técnica de vacinação?
- Que procedimentos de esterilização você segue?
- Como os suprimentos são armazenados e como a cadeia de frio é mantida, tanto para serviços na clínica quanto de campo?
- Que mensagens você enfatiza ao educar e aconselhar os clientes?

#### Perguntas chave

- Uma agulha estéril é usada para cada injeção?
- Uma seringa estéril é usada para cada injeção?
- Os provedores dão todas as vacinas necessárias hoje?
- As vacinas são registradas no cartão da criança?
- A temperatura esteve sempre entre 0 e 8° C durante o último mês?
- As vacinas são transportadas em caixas térmicas com pacotes de gelo?
- A volta para a próxima vacinação é discutida com o cliente?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 10. Infecções respiratórias agudas

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços para infecções respiratórias agudas. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de IRA?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de IRA?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de IRA?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve para que tipos de IRA?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Fazem-se ao menos duas perguntas de anamnese?
- Os provedores perguntam sobre algum tratamento administrado?
- Conta-se a frequência respiratória?
- A criança é classificada pela gravidade da doença?
- Antibióticos são fornecidos para pneumonia, faringite estreptocócica ou otite?
- Os provedores evitam usar antibióticos nos resfriados?
- Os clientes são informados sobre ao menos três sinais de pneumonia?<sup>1</sup>
- Se antibióticos são prescritos, pergunta-se ao paciente: "Como você vai tomá-los, quanto, com que frequência, por quanto tempo?"

---

<sup>1</sup> Sinais incluem: estridor, tiragem/respiração rápida, incapacidade de beber, cianose, ansiedade e fraqueza ou letargia.



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 11. Controle de doenças diarreicas/Terapia de reidratação oral

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de TRO/Controle de doenças diarreicas. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de TRO/Controle de doenças diarreicas?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de TRO/Controle de doenças diarreicas?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de TRO/Controle de doenças diarreicas?
- A quem você recorreria se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve e quando o faz?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Fazem-se ao menos duas perguntas de anamnese?
- Fazem-se ao menos duas manobras de exame físico?
- O grau de desidratação foi determinado?
- SRO foram prescritos?
- Os provedores evitaram o uso de antibióticos, exceto quando as fezes apresentam sangue ou muco?
- Os provedores administram SRO imediatamente ou encaminham, se a criança está desidratada?
- Os clientes são informados sobre a quantidade e a frequência da oferta de SRO?
- Mostra-se aos clientes como preparar a solução de SRO?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 12. Suprimento de água, higiene e saneamento

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de água, higiene e saneamento. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de suprimento de água, higiene e saneamento?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de suprimento de água, higiene e saneamento?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de suprimento de água, higiene e saneamento?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre água contaminada e doença?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre armazenamento e uso da água?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre a manutenção e uso da latrina?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre o destino do lixo e dejetos animais?

#### Perguntas chave

- Discute-se o armazenamento da água num recipiente limpo e coberto?
- Discute-se a importância da lavagem das mãos antes de comer, alimentar as crianças e preparar os alimentos?
- Os provedores discutem o uso apropriado da latrina assim como o destino apropriado dos dejetos humanos, e.g., troninho para crianças com menos de 3 anos?
- Recomenda-se que o lixo seja queimado ou enterrado?
- Os provedores recomendam que os animais sejam mantidos presos longe da casa?
- Discute-se a importância da lavagem das mãos com o cliente?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 13. Incapacidades na infância

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços para incapacidades na infância. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de incapacidades na infância?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de incapacidades na infância?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de incapacidades na infância?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Pergunta-se sobre o pré-natal?
- Os provedores perguntam se a fala, desenvolvimento, mobilidade, força, visão, audição, comportamento da criança são diferentes do normal?
- Examina-se em busca de deformidades ou defeitos?
- Tratamento ou terapia são administrados/prescritos de acordo com diretrizes estabelecidas?
- Os provedores discutem o tratamento disponível?
- Discute-se o risco de ter um outro filho, quando se sabe que mais de um filho nasceu com uma condição genética?
- Os provedores discutem o que os pais e as famílias podem fazer para ajudar a criança incapacitada?
- O cliente é questionado sobre a incapacidade de seu filho?
- O cliente é questionado sobre seu conhecimento a respeito de como prevenir uma incapacidade semelhante?
- O cliente sabe onde ir para tratamento ou acompanhamento?
- O cliente é questionado sobre o tratamento que recebeu?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 14. Acidentes e lesões

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de acidentes e lesões. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de acidentes e lesões?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de acidentes e lesões?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de acidentes e lesões?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- O tipo de lesão é corretamente identificado?
- Os provedores obtêm uma história da lesão, e.g., causa, hora, etc.?
- Tratamento apropriado é administrado de acordo com diretrizes estabelecidas?
- Encaminhamento apropriado é feito de acordo com diretrizes estabelecidas?
- Os provedores discutem algumas lesões comuns e sua prevenção?
- A segurança da criança em casa e fora dela é discutida?
- Itens de segurança ocupacional são discutidos?
- Os provedores explicam como reconhecer uma emergência e onde buscar ajuda?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 15. DST/HIV/AIDS

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de DST/HIV/AIDS. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de DST?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de DST?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de DST?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história sexual?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve e quando o faz?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre a prevenção das DST?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre exames de laboratório?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar pacientes com DST diagnosticada?

#### Perguntas chave

- Pergunta-se ao menos sobre dois sintomas de infecção?
- Os provedores perguntam sobre as práticas sexuais atuais?
- Conduz-se um exame físico completo, de acordo com o necessário?
- A doença é corretamente identificada e prescreve-se tratamento apropriado?
- Os provedores discutem maneiras básicas de prevenir a transmissão sexual das DST?
- Garante-se ao cliente que os resultados dos testes serão confidenciais?
- A importância da notificação do parceiro é discutida?
- Os provedores explicam o risco para o feto/lactente e a necessidade de se evitar uma gestação através do uso de contracepção apropriada?
- Os provedores sugerem algum cuidado pré ou pós-natal necessário?





- Os riscos de reinfecção e/ou transmissão se se retomar atividade sexual com parceiro não tratado são explicados?
- Questiona-se o cliente sobre sua doença?
- Questionam-se os clientes sobre seu conhecimento a respeito de como prevenir a transmissão da doença para outra pessoa e como impedir a reinfecção?
- O cliente está a par de onde e quando comparecer para os resultados dos testes, tratamento ou acompanhamento?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 16. Malária

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de malária. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de malária?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de malária?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de malária?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve para malária?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Fazem-se ao menos duas perguntas na anamnese?
- Os provedores perguntam sobre anti-maláricos tomados nas últimas 24 horas?
- Os provedores perguntam sobre outros sintomas para descartar doenças febris?
- Toma-se a temperatura?
- Faz-se uma lâmina de sangue ou encaminha-se a um local onde ela possa ser feita?
- Anti-maláricos apropriados são administrados ou prescritos de acordo com as normas locais?
- Os provedores administram anti-térmicos e aplicam compressas frias se a febre for maior que 39° C?
- Os provedores discutem os sinais de perigo que podem indicar malária complicada ou resistente?
- Recomenda-se aos clientes retornar se aparecerem sinais de perigo?
- Questiona-se o cliente sobre a medicação prescrita, e.g., como você vai tomar o medicamento (quanto, com que frequência, por quanto tempo)?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 17. Tuberculose

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de tuberculose. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de tuberculose?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de tuberculose?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de tuberculose?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve para tuberculose?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Pergunta-se aos clientes sobre tosse persistente; duas semanas ou mais?
- Pergunta-se aos clientes sobre febre persistente; um mês ou mais?
- Os provedores perguntam sobre perda de peso?
- Os provedores perguntam sobre sangue no escarro?
- Realiza-se o teste tuberculínico?
- O cliente é encaminhado para o exame do escarro?
- Os provedores prescrevem medicamentos ou encaminham para tratamento de acordo com as normas locais?
- Verifica-se se os casos em acompanhamento tomam os medicamentos corretamente?
- Os provedores explicam quanto e com que frequência tomar os medicamentos?
- Enfatiza-se a importância de completar o tratamento?
- Questiona-se o cliente sobre a medicação prescrita, e.g., como você vai tomar o medicamento (quanto, com que frequência, por quanto tempo)?
- Questiona-se o cliente sobre a necessidade de testes complementares, e.g., onde comparecer para o teste.



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 18. Tratamento de problemas secundários

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de tratamento de problemas secundários. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de tratamento de problemas secundários?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de tratamento de problemas secundários?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de tratamento de problemas secundários?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que atividades você executa no tratamento de problemas secundários?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Você pergunta sobre a queixa principal?
- Você determina a história médica e a história pregressa de alergias?
- Como você verifica os sinais vitais?
- Como você executa um exame físico pertinente?
- Como você faz um diagnóstico apropriado?
- Como você agenda um exame complementar?
- Você fornece tratamento apropriado e discute a adesão?
- Você fornece informações ao paciente sobre sua condição e o plano de tratamento?
- Você explica ao paciente com que frequência tomar o medicamento?
- Você explica que dose tomar?
- Você diz ao paciente por quanto tempo continuar o tratamento?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 19a. Hipertensão

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de hipertensão. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de hipertensão?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de hipertensão?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de hipertensão?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar?

#### Perguntas chave

- Toma-se a PA apropriadamente?
- Os provedores perguntam sobre queixas principais, e.g., visão embaçada, cefaléia intensa, falta de ar, dor torácica?
- Os provedores perguntam sobre experiência atual/passada e tratamentos para hipertensão?
- Os provedores perguntam sobre história familiar de hipertensão?
- Os provedores perguntam sobre história de diabetes ou acidente vascular cerebral?
- Os provedores perguntam sobre o estilo de vida atual, e.g., trabalho, estresse, condições em casa?
- Os provedores perguntam sobre doença ou tratamento prévios?
- Executa-se um exame físico, incluindo sinais vitais, PA, coração, pulso nos membros inferiores, veias do pescoço (por política local)?
- Os pacientes recebem educação/aconselhamento sobre hipertensão?
- Os pacientes são instruídos sobre o uso da medicação?
- Os pacientes são informados sobre os sinais de alarme que indicam quando retornar à clínica?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 19b. Diabetes mellitus

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de diabetes. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de diabetes?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de diabetes?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de diabetes?
- A quem você recorrerá se tivesse dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar seus clientes sobre o tratamento do diabetes?
- Que mensagens você enfatiza para as mulheres em idade fértil ao oferecer educação ou aconselhamento sobre diabetes?

#### Perguntas chave

- Os provedores perguntam sobre sintomas, e.g., visão embaçada, sede incomum, infecção do trato urinário, candidíase numa mulher, problemas nos pés, dormências, infecções repetidas?
- Executa-se um exame físico, incluindo sinais vitais, aparência geral, pulso nos membros inferiores, respiração rápida, sinais de desidratação (por política local)?
- Exames laboratoriais são feitos (glicose, urina) se apropriado?
- Os pacientes recebem educação/aconselhamento sobre dieta e exercícios apropriados?
- Os provedores instruem os familiares sobre como lidar com as emergências diabéticas comuns?
- O paciente é orientado sobre cuidados e proteção aos pés?
- A importância da manutenção de níveis glicêmicos adequados, antes e durante a gestação, para prevenir defeitos no feto, é discutida com as mulheres em idade fértil?
- As gestações de alto risco são encaminhadas de acordo com as normas locais?



## Avaliação da qualidade dos serviços de APS

### Diretrizes para discussão: 19c. Anemia

**Introdução:** Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

**Regras básicas:** Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

---

#### Regras básicas para discussão de grupo

---

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

---

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços de anemia. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

#### Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de anemia?

#### Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de anemia?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de anemia?
- A quem você recorrerá se tiver dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Por que razões você encaminharia um cliente?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar sobre o tratamento da anemia?

#### Perguntas chave

- Os provedores perguntam sobre as queixas principais, se grávida?
- Pesquisa-se sangue oculto nas fezes?
- Pergunta-se ao cliente sobre sangue nas fezes?
- Os provedores verificam a cor da conjuntiva?
- Pergunta-se aos clientes sobre história familiar de anemia?
- O cliente recebe um exame físico completo?
- Os provedores obtêm um hemograma completo com contagem de reticulócitos?
- Determina-se o tipo de hemoglobina: região, raça, idade ou sexo?
- Os provedores determinam a etiologia da anemia?
- Uma consulta apropriada é determinada; encaminhamento a um especialista se necessário?
- Os clientes recebem aconselhamento nutricional?
- Pergunta-se aos clientes seu conhecimento sobre como administrar a droga; quanto, com que frequência, por quanto tempo?
- O cliente sabe como obter mais medicamentos?



