



GUIA DE
PARCEIROS
NO CUIDADO
UMA REALIZAÇÃO SOBREXP

O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE

Atenção Primária *à saúde*

Um guia humano e prático para entender o lugar que cuida da sua saúde com tempo e continuidade — e participar ativamente do seu próprio cuidado.

UMA REALIZAÇÃO

SOBREXP

Oi, eu sou a Célia.

Tenho 70 anos e há tempos cuido da minha saúde na unidade perto de casa. Hoje, eu ando contigo por aqui.

Convivo com pressão alta e, como muita gente da minha idade, aprendi que **cuidar da saúde é coisa do dia a dia** — não só de quando a gente adoece.

Na Atenção Primária, a equipe me conhece pelo nome, sabe da minha história e **acompanha comigo ao longo do tempo**. Esse vínculo mudou o jeito como eu cuido de mim.

Este guia foi feito para te acompanhar. Vamos passar juntos por este ambiente — das consultas de rotina ao plano de cuidado — falando das perguntas que importam e do seu papel dentro de tudo isso.

Célia

NARRADORA DESTE AMBIENTE



PERSONA DESTE VOLUME

Célia, 70

Paciente · cuidado contínuo · vínculo com a equipe

Sumário do guia

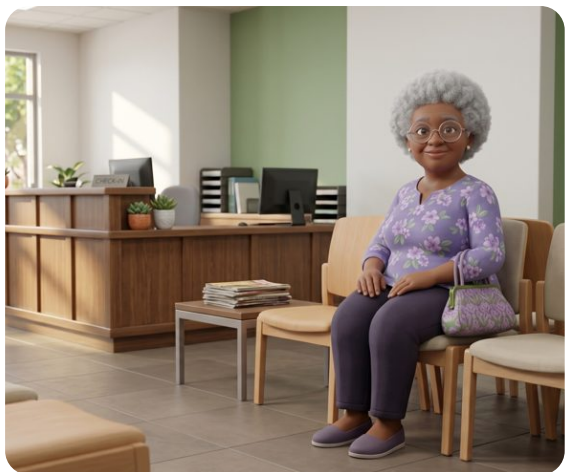
12 CAPÍTULOS

01	O que é este lugar?	04
02	Que serviços existem aqui?	05
03	Quem trabalha aqui e o que cada um faz?	06
04	Como é a jornada na Atenção Primária?	07
05	Como fazer um plano de cuidado com a equipe?	08
06	O que você deve perguntar?	09
07	O que você não pode sair sem saber?	10
08	Qual é a sua responsabilidade?	11
09	Como ter uma postura de parceria?	12
10	Quais podem ser as dificuldades?	13
11	Como ajudar a melhorar a Atenção Primária?	14
12	Como este ambiente se liga aos outros?	15

CAPÍTULO 01

O que é este lugar?

Entender onde você está é o primeiro passo para se sentir mais seguro. A Atenção Primária é a porta de entrada do sistema de saúde — e o lugar onde sua saúde é cuidada com tempo e continuidade.



A **Atenção Primária à Saúde** é onde você cuida da saúde no dia a dia: consultas de rotina, prevenção, vacinas, curativos e o acompanhamento de doenças que você já tem, como pressão alta e diabetes.

A grande diferença deste ambiente é o **vínculo**. A equipe te conhece ao longo do tempo — sabe sua história, suas doenças e o que importa para você. Quanto mais a equipe te conhece, melhor cuida de você.

Esse cuidado pode acontecer em vários lugares:

UBS

USF

Clínica do plano

App / online



"Demorei a entender que a saúde se cuida no dia a dia, não só na doença. *Aqui a equipe me conhece* — e isso me deixa muito mais segura."

— CÉLIA

CAPÍTULO 02

Que serviços existem aqui?

A Atenção Primária resolve a maior parte das necessidades de saúde no dia a dia. Conheça os principais serviços disponíveis.

**Consultas médicas**

Clínico geral, médico de família, pediatra e ginecologista.

**Equipe multiprofissional**

Enfermagem, nutrição, psicologia, serviço social e farmácia.

**Saúde bucal**

Consultas e procedimentos com a equipe de odontologia.

**Doenças crônicas**

Acompanhamento contínuo de condições de longa duração.

**Vacinação e exames**

Vacinas, exames de rotina e prevenção, como o papanicolau.

**Pequenos procedimentos**

Curativos, troca e retirada de pontos.

**Receitas e encaminhamentos**

Receita de uso contínuo e indicação ao especialista.

**Programas e visitas**

Apoio para hábitos, grupos de saúde e visita dos agentes (ACS).



"Aqui não é só consulta quando estou doente. É vacina, exame, receita, grupo de apoio — é cuidar da saúde por inteiro, com calma."

— CÉLIA

CAPÍTULO 03

Quem trabalha aqui e o que cada um faz?

Cada profissional tem uma função. Todos trabalham juntos por um único objetivo: cuidar de você. E você é parte do time.



Médico de família e especialistas

Sua referência: escuta, examina, trata, acompanha e encaminha quando precisa.



Enfermeiros(as) e técnicos(as)

Fazem consultas, vacinas, curativos, medem a pressão e acompanham o tratamento.



Agentes comunitários (no SUS)

Visitam sua casa e fazem a ponte entre você e a unidade de saúde.



Nutrição e psicologia

Ajudam você a comer melhor e a lidar com emoções, ansiedade e desafios.



Serviço social e farmácia

Orientam sobre direitos e benefícios e explicam como usar os remédios com segurança.



Recepção e navegadores

Marcam consultas, organizam o atendimento e orientam o caminho na rede.

Dependendo da unidade, há também dentistas, equipes de saúde bucal e outros profissionais para apoiar casos específicos.



"Quando entendi quem faz o quê, parei de me sentir perdida. Hoje sei a quem perguntar cada coisa — e me sinto parte do time."

— CÉLIA

CAPÍTULO 04

Como é a jornada na Atenção Primária?

Diferente da urgência, aqui o cuidado é uma relação que se constrói ao longo do tempo. Costuma seguir quatro grandes etapas.



01 VÍNCULO Cadastro

Cadastro e vínculo

- Cadastro na unidade ou no plano
- Você passa a fazer parte de uma equipe que te acompanha
- No SUS, sua casa entra no mapa do território



02 ACOLHIMENTO Escuta

Acolhimento e escuta

- Conversa inicial sobre o que você precisa
- A equipe organiza o melhor caminho: consulta, grupo, vacina, exame ou orientação



03 CONSULTA Cuidado

Consulta e plano

- Conversa sobre como você está e suas queixas
- Exame físico, se for o caso
- Plano de cuidado construído com você
- Exames, receitas ou ajustes no tratamento



04 ACOMPANHAMENTO Continuidade

Acompanhamento ao longo do tempo

- Retornos para revisar o tratamento
- Visita do agente comunitário, em alguns casos
- Grupos de apoio e atividades educativas
- Encaminhamento ao especialista, quando preciso



"O melhor daqui é que a equipe continua comigo mesmo quando passo por outro serviço. *Cada consulta é um pedaço do cuidado, não a última chance.*"

— CÉLIA

CAPÍTULO 05

Como fazer um *plano de cuidado*?

O plano de cuidado é construído junto: o que é mais importante para você, o que a equipe identifica e o que pode ser feito. Aqui, o tempo é seu aliado.

O que o plano *costuma incluir*

Um combinado claro entre você e a equipe, revisto sempre que algo muda.

- Suas doenças e seu histórico de saúde
- Metas claras: controlar a pressão, perder peso com saúde, parar de fumar
- O que a equipe vai fazer para te ajudar
- O que você vai fazer no dia a dia
- Exames e consultas previstas
- Datas de retorno

Como *aproveitar melhor*

Pequenos hábitos antes e durante a consulta deixam o cuidado mais seu.

- Antes da consulta, anote o que mais te preocupa
- Liste o que está sentindo e o que quer perguntar
- Lembre: cada consulta é um pedaço do cuidado, não a última chance
- O plano é revisto sempre que algo muda na sua vida
- Sua voz é parte fundamental para o plano funcionar



"Quando participo, sinto que *sou parte do tratamento* — e não só alguém que recebe ordens. Por isso eu anoto, pergunto e confiro."

— CÉLIA



CAPÍTULO 06

O que você deve perguntar?

Perguntar é parte do seu cuidado. Não é incomodar.

Sobre sua saúde

DIAGNÓSTICO

- ? Como está minha saúde hoje?
- ? Por que esse exame foi pedido?
- ? Quais são as opções de tratamento?
- ? Ou por que ele não foi pedido?

Sobre o tratamento

DECISÃO

- ? Quais são os riscos e benefícios?
- ? O que posso fazer no dia a dia para melhorar?
- ? Esse remédio pode dar efeito colateral?
- ? Preciso passar por outro profissional?

Sobre o caminho do cuidado

CONTINUIDADE

- ? Quando devo voltar?
- ? Como falo com a equipe entre as consultas?
- ? Quando devo me preocupar?
- ? O que devo observar até lá?



"Se eu não entender, eu falo: *pode explicar de novo, de um jeito que eu entenda?*
Perguntar nunca atrapalhou o meu cuidado."

— CÉLIA

CAPÍTULO 07

O que você não pode sair sem saber?

Antes de sair da consulta, confirme se cada item abaixo está claro. Se algum não estiver, pergunte. Peça as orientações por escrito sempre que puder.

**O seu problema e o que está sendo feito**

O diagnóstico ou a suspeita e o cuidado proposto para ele.

**O tratamento proposto e por quê**

O que foi indicado, com os riscos e benefícios de cada opção.

**Nome dos remédios, doses e horários**

O que tomar, em qual dose, em qual horário e por quanto tempo.

**Como conseguir os medicamentos**

Se precisa comprar ou se consegue pelo SUS ou pelo seu plano de saúde.

**Quando voltar para o acompanhamento**

A data ou o prazo do retorno e os próximos passos do cuidado.

**Como falar com a equipe**

Por onde entrar em contato se aparecer dúvida ou se algo piorar.



"Já saí de consulta sem entender direito a receita. Hoje *não saio sem tudo isso claro* — e peço por escrito sempre que dá."

— CÉLIA

CAPÍTULO 08

Qual é a sua *responsabilidade*?

Você também tem deveres. O vínculo é uma via de mão dupla: a equipe se compromete com você, e você se compromete com o cuidado.

*i.***Seguir o combinado**

Respeite as orientações de tratamento acordadas com a equipe.

*ii.***Tomar os remédios certo**

Na dose e no horário indicados, do jeito que foi explicado.

*iii.***Avisar se algo mudar**

Conte à equipe qualquer mudança na sua saúde.

*iv.***Levar seus exames**

Guarde e leve resultados e relatórios nas consultas.

*v.***Manter consultas em dia**

Compareça aos retornos e mantenha o acompanhamento.

*vi.***Manter o cadastro atualizado**

Telefone e endereço atuais ajudam a equipe a chegar até você.

COMO EU FAÇO

"Mantenho minhas consultas em dia e levo sempre meus exames e a lista de remédios. *O cuidado fica muito mais fácil assim.*"

— CÉLIA

CAPÍTULO 09

Como ter uma *postura de parceria*?

Parceria não é só palavra bonita. É uma forma concreta de se relacionar com a equipe — e, no longo prazo, só funciona com confiança nos dois lados.

a.**Prepare-se para a consulta**

Pense no que mais te preocupa e no que quer priorizar.

b.**Compartilhe o que sente**

Sintomas, preocupações e o que espera do tratamento.

c.**Conte como é na vida real**

O que funciona, o que não funciona e o que dificulta o cuidado.

d.**Fale com respeito e ouça**

A comunicação respeitosa, dos dois lados, abre caminhos.

e.**Pergunte sem vergonha**

Não existe pergunta boba. Avise também se algo estiver errado.

f.**Reconheça o trabalho da equipe**

Um obrigado importa. Vínculo gera mais escuta e segurança.



"A equipe quer te ajudar. Quando você se prepara, fala, escuta e agradece, *a parceria acontece* — e é nela que o cuidado funciona de verdade."

— CÉLIA

CAPÍTULO 10

Quais podem ser as dificuldades?

Algumas barreiras são comuns na Atenção Primária. Conhecê-las antes ajuda você a lidar melhor — e a pedir ajuda na hora certa.

**Distância e horários**

Transporte e horários difíceis de conciliar com a rotina.

**Custos**

Remédios, exames ou deslocamento podem pesar no orçamento.

**Tecnologia**

Dificuldade para usar aplicativo quando o serviço exige.

**Troca de profissionais**

Mudança frequente de equipe e tempo curto de consulta.

**Falta de escuta ou linguagem técnica demais**

Às vezes o atendimento parece padronizado, com termos difíceis e pouca comunicação entre os profissionais. Se algo estiver difícil, peça ajuda: a equipe, a recepção, o agente comunitário (no SUS) e a ouvidoria estão ali para isso.



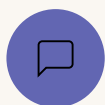
"Já tive dia de me sentir só mais um número. Quando isso te incomodar, *peça ajuda — você tem esse direito.*"

— CÉLIA

CAPÍTULO 11

Como ajudar a melhorar a Atenção Primária?

A sua experiência tem valor. Compartilhar o que viveu pode melhorar o cuidado de toda a comunidade.



Conversar com a equipe



Pesquisa de satisfação



Procurar a ouvidoria



Conselhos e grupos



Compartilhar experiência



"No SUS dá até para participar do conselho local de saúde. Quando dou um retorno claro, *ajudo quem vier depois de mim.*"

— CÉLIA

CAPÍTULO 12

Como este ambiente se liga aos outros?

A Atenção Primária é o centro e a continuidade do seu cuidado: é de onde sai a indicação e para onde você volta. Ela organiza toda a jornada.

DE ONDE VOCÊ CHEGA

Onde a jornada começa

**Sua casa e bairro**

O dia a dia e a visita dos agentes (ACS)

**Comunidade**

Grupos, escola, família e território

**Canais do plano**

App, chat ou telefone, quando há

VOCÊ ESTÁ
AQUI

Atenção Primária

Centro do cuidado e coordenação da jornada

PARA ONDE ELA ENCAMINHA

Para onde a jornada segue

**Especialista**

Consultório ou ambulatório

**Diagnósticos**

Exames mais complexos

**Urgência ou internação**

Pronto atendimento e hospital



"Depois de qualquer caminho, eu sempre volto para cá. Por isso *levo meus exames e mantenho a lista de remédios em dia* — é a equipe daqui que organiza tudo."

— CÉLIA

PARA FECHAR ESTE GUIA

Lembre-se: *você é parte.*

Você é parte importante do seu cuidado. Perguntar, entender e participar fazem toda a diferença — e, na Atenção Primária, o tempo é seu aliado.

Que este guia possa caminhar com você — como um lembrete de que cuidar é, antes de tudo, uma parceria. Quanto mais você participa, melhor o cuidado fica. Você não está sozinho na jornada de cuidado.

— Célia, *persona* deste volume

Um guia para cada ambiente do cuidado.

O **Guia de Parceiros no Cuidado** é uma realização SOBREXP que reúne materiais práticos para que **pacientes, famílias e cuidadores** entendam, naveguem e participem ativamente de cada etapa da jornada em saúde.

A COLEÇÃO COMPLETA



GUIA DE
PARCEIROS
NO CUIDADO
UMA REALIZAÇÃO SOBREXP

*Cuidar é,
antes de tudo,
uma parceria.*

REALIZAÇÃO

SOBREXP

Material de orientação
ao paciente · 2025 · PT-BR