



GUIA DE
PARCEIROS
NO CUIDADO
UMA REALIZAÇÃO SOBREXP

O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE

Pronto Atendimento *e a UPA*

Um guia humano e prático para quem chega à urgência com medo, dor ou pressa — e quer entender este lugar para participar do próprio cuidado.

UMA REALIZAÇÃO

SOBREXP

QUEM TE ACOMPANHA NESTE GUIA

Oi, eu sou a Marina.

Já precisei do pronto atendimento mais de uma vez. Hoje, eu ando contigo por aqui.

Tenho 34 anos e, como muita gente, já cheguei à urgência sem saber direito o que estava acontecendo comigo — com medo, com dor e sem saber quanto tempo ia esperar.

Apreendi, na prática, que **mesmo na pressa da urgência dá para participar do próprio cuidado**: contar direito o que sinto, perguntar e não sair sem entender o que aconteceu.

Este guia foi feito para te acompanhar. Vamos passar juntos pela jornada do pronto atendimento — da chegada até a alta — falando das perguntas que importam, dos sinais a observar e do seu papel dentro de tudo isso.

Marina

NARRADORA DESTE AMBIENTE



PERSONA DESTE VOLUME

Marina, 34

Paciente recorrente · urgência ·
atendimento por gravidade

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 no pronto atendimento?	07
05	Como participar do plano de cuidado na urgência?	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 o pronto atendimento?	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. O pronto atendimento é o lugar para onde você vai quando aparece um problema de saúde que não pode esperar.



O **pronto atendimento** é a porta de entrada do hospital para casos urgentes: uma dor forte, febre alta, falta de ar, dor no peito, um machucado ou a piora de uma doença que você já tem.

Aqui o atendimento **não funciona por ordem de chegada — funciona pela gravidade**. Quem está em situação mais grave é atendido primeiro, então o tempo de espera pode variar muito, mesmo entre quem chegou junto.

Existem vários nomes para este serviço:

UPA

Emergência

Pronto Socorro

PA



"Demorei a entender por que alguém que chegou depois passava na minha frente. **Não é injustiça — é gravidade**. Entender este lugar foi o primeiro passo para eu me sentir mais segura nele."

— MARINA, NARRADORA DESTE AMBIENTE

CAPÍTULO 02

Que serviços existem aqui?

O objetivo é estabilizar você, entender o que está acontecendo de forma segura e definir o próximo passo. Conheça os principais serviços disponíveis.

**Acolhimento e triagem**

Classificação de risco que define a prioridade do seu caso.

**Atendimento de urgência**

Avaliação médica rápida e tratamento imediato da emergência.

**Cuidados de enfermagem**

Acompanhamento contínuo durante toda a permanência.

**Remédios para sintomas**

Para dor, febre, pressão alta e outras necessidades.

**Exames de sangue e imagem**

Raio-X, tomografia, ultrassom e outros, conforme o caso.

**Pequenos procedimentos**

Suturas (pontos), curativos, soro na veia e inalação.

**Observação por horas**

Para acompanhar a evolução e aguardar resultados de exames.

**Encaminhamento**

Para internação, para casa com orientações ou outro serviço.



"Aqui não é só remédio para a dor passar. É descobrir, com segurança, o que está acontecendo comigo — e decidir qual é o próximo passo certo."

— MARINA

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. Saber quem é quem ajuda a se comunicar melhor.



Equipe da recepção

Faz seu cadastro e organiza a entrada no atendimento.



Enfermeiro(a) da triagem

Ouve o que você sente, mede sinais e classifica o risco do caso.



Médicos(as) plantonistas

Avaliam, fazem procedimentos, pedem exames e definem o próximo passo.



Enfermeiros(as) e técnicos(as)

Aplicam remédios, fazem curativos e acompanham seus sinais.



Equipe de exames

Coleta sangue e urina e realiza os exames de imagem do seu caso.



Limpeza, segurança e maqueiros

Mantêm o ambiente limpo e seguro e ajudam no transporte interno.

Em alguns serviços há também fisioterapeutas, psicólogos, assistentes sociais e farmacêuticos para apoiar casos específicos.



"Quando entendi quem faz o quê, parei de me sentir perdida. Hoje sei a quem perguntar cada coisa — e isso faz a comunicação fluir."

— MARINA

CAPÍTULO 04

Como é a jornada no pronto atendimento?

A passagem pelo pronto atendimento costuma seguir quatro grandes etapas. Saber onde você está nessa jornada ajuda a se preparar para cada momento.



01 CHEGADA Entrada

Chegada e cadastro

- Acolhimento na recepção com seus dados
- Documento e, se houver, plano de saúde
- Entrada organizada no atendimento



02 TRIAGEM Classificação

Triagem de risco

- Conversa rápida sobre o que você sente
- Pressão, temperatura, batimentos e oxigênio
- Uma cor indica a gravidade do caso
- Casos graves passam primeiro



03 ATENDIMENTO Tratamento

Atendimento e exames

- Conversa sobre sintomas e histórico
- Exame físico e pedido de exames
- Início do tratamento e medicação
- Observação e reavaliação médica



04 SAÍDA Decisão

Decisão e encaminhamento

- Ir para casa com receita e orientações
- Ficar em observação por algumas horas
- Ser internado(a) para cirurgia ou tratamento
- Ser transferido(a) para outro serviço



"Nas primeiras vezes eu me sentia perdida. Saber essas etapas me deu calma – *cada momento exige um cuidado diferente.*"

— MARINA

CAPÍTULO 05

Como participar do *plano de cuidado*?

No pronto atendimento o tempo é curto e o foco é afastar riscos. Mesmo assim, você pode e deve participar das decisões — um bom cuidado não acontece sem você.

O que contar

As informações que ajudam a equipe a decidir mais rápido e com segurança.

- O que fez você vir e o que sente agora
- Há quanto tempo os sintomas começaram
- Doenças que você já tem
- Remédios em uso e tratamentos em andamento
- Alergias
- Cirurgias e internações anteriores
- Se acompanha com algum especialista

Tem doença crônica?

Diabetes, câncer, doença do coração, neurológica ou autoimune — diga logo no início.

- Você conhece sua condição melhor que ninguém
- Essa informação ajuda a equipe a pensar mais rápido no melhor tratamento
- Se possível, peça que entrem em contato com quem já faz seu acompanhamento
- A 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 conto tudo, pergunto e confiro."

— MARINA

CAPÍTULO 06

O que você deve perguntar?



Perguntar é parte do seu cuidado. Não é incomodar.

Sobre o que está acontecendo

DIAGNÓSTICO

- ? O que vocês acham que estou tendo?
- ? É uma situação grave?
- ? Preciso fazer algum exame e por quê?
- ? O que está acontecendo comigo?

Sobre o tratamento

DECISÃO

- ? Que remédio estão me dando agora? Para quê?
- ? Esse remédio pode dar efeito colateral?
- ? Vou precisar de soro? Por quanto tempo?
- ? Vou precisar de algum procedimento?

Sobre o que vem depois

CONTINUIDADE

- ? Vou para casa, observação ou internação?
- ? Quais sinais devem me fazer voltar?
- ? O que devo fazer em casa?
- ? Devo procurar meu médico? Em quanto tempo?



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

— MARINA

CAPÍTULO 07

O que você não pode sair sem saber?

Antes de ir para casa, confirme se cada item abaixo está claro. Se algum não estiver, pergunte. Isso evita complicações e uma nova ida ao pronto atendimento.



O problema e o que foi feito

O diagnóstico ou a suspeita, e quais exames e tratamentos foram realizados.



Nome dos remédios e como tomar

O que tomar, em qual dose, em qual horário e por quantos dias.



Sinais de alerta

Febre, dor forte, falta de ar, sangramento, vômito ou confusão que indicam voltar.



Quando procurar seu médico

Em quanto tempo retornar e se vai precisar de encaminhamento ou novos exames.



O relatório de alta por escrito

É seu direito e ajuda na continuidade do cuidado. Peça e guarde.



"Saí uma vez sem entender direito as receitas e voltei em poucos dias. Hoje *não saio sem todas essas informações na mão.*"

— MARINA

CAPÍTULO 08

Qual é a sua *responsabilidade*?

Você também tem deveres na urgência. Participar de forma ativa aumenta a qualidade e a segurança do seu tratamento.

*i.***Informar com clareza**

Conte suas preocupações, o que sente e há quanto tempo começou.

*ii.***Mostrar exames e receitas**

Leve resultados, laudos e relatórios recentes que ajudem a equipe.

*iii.***Contar doenças e alergias**

Inclua remédios em uso, fitoterápicos e suplementos.

*iv.***Avisar se piorar**

Sentiu algo diferente durante a espera ou permanência? Conte na hora.

*v.***Seguir as orientações**

Respeite o plano combinado e, em caso de dúvida, pergunte.

*vi.***Respeitar a equipe**

Cada profissional faz parte do seu cuidado. Valorize o trabalho deles.

COMO EU FAÇO

"Eu chego com tudo na ponta da língua: o que sinto, desde quando, o que tomo e a que sou alérgica. Já *adiantou meu cuidado várias vezes.*"

— MARINA



CAPÍTULO 09

Como ter uma postura de parceria?

Parceria não é só palavra bonita. É uma forma concreta de se relacionar com a equipe — que melhora os resultados e a sua experiência, mesmo na urgência.

a.**Compartilhe o que sente**

Sintomas, expectativas e o que está te preocupando.

b.**Fale com respeito**

Mesmo nos momentos difíceis, a comunicação respeitosa abre caminhos.

c.**Ouçã com atenção**

As orientações da equipe são pensadas para a sua recuperação.

d.**Não tenha vergonha de perguntar**

Não existe pergunta boba. Tudo o que você não entende, vale perguntar.

e.**Avise se algo estiver errado**

Inseguranças e desconfortos podem indicar algo importante. Comunique.

f.**Reconheça o trabalho da equipe**

Um obrigado importa. Vínculo gera mais cuidado, escuta e segurança.



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

— MARINA

CAPÍTULO 10

Quais podem ser as dificuldades?

Algumas barreiras são comuns no pronto atendimento. Conhecê-las antes ajuda você a lidar melhor — e a pedir ajuda na hora certa.

**Tempo de espera longo**

Principalmente em casos menos graves.
Lembre-se: a fila é por gravidade.

**Sensação de ser "mais um"**

Pouco tempo de conversa e troca de plantão durante o atendimento.

**Linguagem técnica**

Termos difíceis no meio da urgência.
Peça sempre uma explicação simples.

**Falta de acesso ao histórico**

Nem sempre o prontuário está à mão.
Leve seus exames e lista de remédios.

**Medo, dor e ansiedade**

Dificultam explicar o que se sente, e às vezes há pouca estrutura para o acompanhante. Se você tem doença crônica e sente que estão te tratando como "caso novo", diga seu diagnóstico e peça, se possível, contato com quem já faz seu acompanhamento.



"Já tive dia em que fiquei horas sem entender o que estava acontecendo. Quando isso te incomodar, *peça ajuda — você tem esse direito.*"

— MARINA

CAPÍTULO 11

Como ajudar a melhorar o *pronto atendimento*?

A sua experiência tem valor. Compartilhar o que viveu pode melhorar o cuidado de muitas outras pessoas.



Pesquisa de
satisfação



Procurar a
ouvidoria



Conversar com
a equipe



Grupos de
pacientes



Sugestões
simples



"Apontar algo específico é diferente de só reclamar. Quando dou um retorno claro, *ajudo quem vier depois de mim.*"

— MARINA

CAPÍTULO 12

Como este ambiente se *liga* aos outros?

O pronto atendimento é uma das paradas de uma jornada de cuidado maior. Antes e depois dele, há outros ambientes que continuam essa história.



"Para o pronto atendimento ser o fim de uma crise, e não o começo de outra: mantenho a Atenção Primária em dia e *levo sempre minha lista de remédios e doenças.*"

— MARINA

PARA FECHAR ESTE GUIA

Lembre-se: *você é parte.*

Você é parte importante do seu tratamento. Perguntar, entender e participar fazem toda a diferença — até na urgência.

Que este guia possa caminhar com você quando precisar — como um lembrete de que cuidar é, antes de tudo, uma parceria. Você não está sozinho na jornada de cuidado.

— Marina, 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