



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE  
PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MÉDICA

PAULA LUCENA NOVAES

**CARTILHA EDUCATIVA COMO MELHORIA DO ACESSO À UNIDADE DE  
SAÚDE**

Porto Alegre

2024

PAULA LUCENA NOVAES

**CARTILHA EDUCATIVA COMO MELHORIA DO ACESSO À UNIDADE DE  
SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Residência apresentado ao Programa de Residência Médica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre como requisito parcial para a obtenção do título de especialista em Medicina de Família e Comunidade. Orientador: Prof. Dr. André Petraglia Sassi.

Porto Alegre

2024

### CIP - Catalogação na Publicação

Novaes, Paula Lucena  
CARTILHA EDUCATIVA COMO MELHORIA DO ACESSO À  
UNIDADE DE SAÚDE / Paula Lucena Novaes. -- 2024.  
32 f.  
Orientador: André Petraglia Sassi.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Hospital de  
Clínicas de Porto Alegre, Residência Médica, Porto  
Alegre, BR-RS, 2024.

1. Acesso. 2. Educação em Saúde. 3. Atenção  
Primária à Saúde. I. Sassi, André Petraglia, orient.  
II. Título.

*“Afinal, aquilo que amamos sempre será parte de nós.”*

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço ao professor André Sassi pelo apoio para a concretização desse trabalho e a Lucas, meu companheiro, pelo grande incentivo para finalização desse processo.*

## **RESUMO**

A Atenção Primária à Saúde (APS) se caracteriza por ações individuais e coletivas que contribuem para a promoção e manutenção da saúde. Para que a APS possa prover e coordenar efetivamente um cuidado longitudinal, integral e direcionado à família e à comunidade, o acesso a esse cuidado é condição primordial e essencial. O objetivo deste trabalho é criar um instrumento para orientar os pacientes quanto ao fluxo de atendimentos da unidade básica de saúde como forma de melhorar o acesso ao serviço. Trata-se de projeto de melhoria relacionado às atividades assistenciais da UBS Santa Cecília, com o objetivo de gerar uma cartilha educativa para os pacientes. Considerando a dificuldade de acesso que muitos pacientes se deparam ao necessitar de atendimento de saúde, ferramentas educativas mostraram-se como alternativas importantes para uma melhor qualidade assistencial.

Palavras-chave: acesso; Educação em Saúde; Atenção Primária à Saúde.

## **ABSTRACT**

Primary Health Care (PHC) is characterized by individual and collective actions that contribute to the promotion and maintenance of health. For PHC to effectively provide and coordinate longitudinal, comprehensive care aimed at the family and community, access to this care is a primary and essential condition. The objective of this work is to create an instrument to guide patients regarding the flow of care at the basic health unit as a way of improving access to the service. This is an improvement project related to the care activities of UBS Santa Cecília, with the aim of generating an educational booklet for patients. Considering the difficulty of access that many patients face when needing health care, educational tools are important alternatives for better quality of care.

Keywords: access; Health Literacy; Primary Health Care.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AA	Acesso Avançado
ACL	Acolhimento
APS	Atenção Primária à Saúde
DIU	Dispositivo Intrauterino
ESF	Estratégia de Saúde da Família
MFC	Medicina de Família e Comunidade
MFR	Medicina de Família Receita
TLA	Teleatendimento
UBS	Unidade Básica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
1.1 JUSTIFICATIVA .....	10
1.2 OBJETIVOS .....	10
<b>1.2.1 Objetivo geral.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>11</b>
<b>2 MÉTODOS.....</b>	<b>11</b>
<b>3 REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>11</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA UBS SANTA CECÍLIA .....	13
4.1 SERVIÇOS OFERTADOS.....	14
4.2 RENOVAÇÃO DE RECEITAS E TELEATENDIMENTO .....	14
4.3 UBS ESCOLA E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS.....	15
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICE – CARTILHA: CONHECENDO A SANTA CECÍLIA.....</b>	<b>18</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Uma boa saúde é fator de extrema importância para se atingir qualidade de vida. Manter-se saudável bem como conseguir receber tratamento adequado na vigência de alguma doença são partes importantes desse processo. Para tanto, é necessário que as pessoas consigam ter acesso a um serviço de saúde de qualidade, o que nem sempre ocorre de fato. Dentro desse contexto, a Atenção Primária à Saúde (APS) exerce um papel fundamental na assistência, uma vez que é o primeiro nível de atenção em saúde, ou seja, a porta de entrada no sistema.

A APS se caracteriza por ações individuais e coletivas que contribuem para a promoção e manutenção da saúde e a prevenção de agravos, bem como diagnóstico, tratamento e reabilitação de doenças (BRASIL, 2023). É responsável por fornecer uma assistência integral direcionada a pessoa e não apenas a doença, além de exercer o papel de coordenar o cuidado e a atenção fornecidos (STARFIELD, 2002).

A coordenação do cuidado é definida como a articulação da atenção primária com os demais níveis de atenção com o objetivo de garantir uma assistência à saúde de forma continuada e integral (LIMA, 2013 apud WILL, 2023). Segundo Almeida et al. (2018), a coordenação do cuidado pela APS promove melhorias na qualidade da prestação de serviços e reduz barreiras de acesso aos distintos níveis de atenção.

Para que a APS possa prover e coordenar efetivamente um cuidado longitudinal, integral e direcionado à família e à comunidade, o acesso a esse cuidado é condição primordial e essencial. No entanto, no Brasil, a atenção primária nunca teve uma regra clara e definida para a garantia de acesso oportuno em escala nacional ou local (TESSER et al., 2018).

Pode-se dizer que um serviço acessível é aquele disponível às pessoas, no qual barreiras geográficas, gerenciais, financeiras, culturais ou de comunicação não sejam fator impeditivo para que os indivíduos recebam atenção, e que esta seja resolutiva, ou seja, que o problema seja resolvido em algum ponto da rede, ao primeiro contato com o serviço (FINKLER et al., 2014).

No entanto, a questão do acesso permanece como um nó crítico da APS em contexto global. Problemas como excessiva população vinculada às equipes da Estratégia de Saúde da Família (ESF), centralização no atendimento médico e falta de informação por parte do usuário mostram-se como fatores dificultadores. (TESSER et al., 2018).

Diante do exposto acima, o objetivo deste trabalho é a confecção de uma cartilha educativa para orientação dos usuários quanto aos fluxos de atendimento da Unidade Básica de Saúde (UBS) Santa Cecília como forma de melhorar o acesso destes pacientes à rede de saúde.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

Durante os dois anos de residência foi possível observar na prática a dificuldade que muitos pacientes apresentam em retornar para as consultas. A dificuldade de acesso é um entrave importante na Atenção Primária e segue repercutindo negativamente na qualidade da assistência em saúde.

Embora vários sejam os fatores que culminam na limitação do acesso do usuário, o que ficou evidente ao longo das consultas é que muitos pacientes desconhecem os fluxos de atendimento do posto, mesmo aqueles que frequentam o serviço há vários anos. A grande variedade de agendas e de profissionais disponíveis no serviço acaba sendo subaproveitada e o seguimento em saúde acaba replicando um modelo médico-centrado.

Outro ponto importante é que a UBS Santa Cecília exerce o papel de UBS escola. Nesse contexto, há pessoas nos mais diversos níveis de graduação (desde estudantes até profissionais pós-graduados). A compreensão sobre o funcionamento de um serviço escola é importante, pois muitos pacientes não entendem o porquê de tamanha rotatividade dos profissionais que prestam assistência.

Levando em consideração todos esses aspectos e considerando o momento de espera pela consulta como oportuno, a confecção de uma cartilha com informações pertinentes ao serviço mostra-se como uma ferramenta importante de modo a melhorar o acesso e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados, uma vez que possibilita ao usuário um maior entendimento sobre os serviços prestados, diminuindo a demanda por consultas médicas, desafogando as filas de acolhimento e dando destaque a outras classes profissionais como provedoras do cuidado.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Criar instrumento de orientação dos pacientes quanto ao fluxo de atendimentos da unidade básica de saúde.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Melhorar o entendimento do paciente em relação aos serviços prestados;

Facilitar o acesso do usuário ao serviço.

## **2 MÉTODOS**

Trata-se de projeto de melhoria relacionado às atividades assistenciais da UBS Santa Cecília, com o objetivo de gerar um produto para o serviço, sendo este produto uma cartilha educativa.

Foi realizado um levantamento sobre a importância desse tipo de trabalho para melhorar a qualidade da assistência a partir de artigos científicos publicados nas principais bases de dados como Medline, Lilacs e Scielo como forma de reforçar a importância do projeto.

A cartilha foi idealizada a partir de dados e dos fluxos da própria UBS Santa Cecília com o objetivo de melhorar o acesso e qualidade do serviço prestado.

Para a confecção da cartilha, foi iniciado o trabalho de ilustração por meio de um programa de desenho digital gratuito chamado Krita. Os desenhos foram feitos em notebook próprio com auxílio de uma mesa digitalizadora e caneta digital para realização dos traços. A organização da cartilha propriamente dita se deu através do aplicativo Canva, no qual texto, ilustrações e design foram organizados, gerando o trabalho final (no apêndice).

## **3 REVISÃO DA LITERATURA**

O cuidado centrado no paciente tem sido aceito como um dos pilares para que um serviço de saúde alcance qualidade na assistência. Essa questão deve envolver as necessidades e preferências do paciente em relação a tomada de decisão sobre o seu próprio cuidado, bem como a experiência prévia dentro do serviço (ALMEIDA; BOURLIATAUX-LAJOINIE; MARTINS, 2015).

Como grande balizador da qualidade da assistência à saúde, o nível de satisfação do usuário envolve, entre outras coisas, a facilidade de seu acesso ao serviço. Estudos que avaliam a satisfação do usuário em relação ao acesso e ao acolhimento na APS ainda são escassos no Brasil. Abordar a satisfação do usuário nessas dimensões implica em trazer a opinião daquele que é responsável por dar as características ao serviço e conseqüentemente, repensar as práticas profissionais e sobre a forma de organização dos serviços (GOMIDE et al., 2018).

Apesar de a satisfação do usuário ser fator determinante para uma melhor organização dos serviços de saúde, é importante que estes sejam capazes de compreender os fluxos da rede de atenção com forma de melhorar o acesso. Para tanto, o processo de Educação em Saúde se mostra como uma ferramenta importante a ser desenvolvida.

Segundo o Ministério da Saúde a Educação em Saúde é:

processo educativo de construção de conhecimentos em saúde que visa à apropriação temática pela população [...]. Conjunto de práticas do setor que contribui para aumentar a autonomia das pessoas no seu cuidado e no debate com os profissionais e os gestores a fim de alcançar uma atenção de saúde de acordo com suas necessidades (MS, 2009 apud Falkenberg, 2014).

Ainda, segundo Costa et al. (2023), a Educação em Saúde é definida como uma habilidade pessoal de captar, processar e entender todas as informações relacionadas à saúde necessárias para tomada de decisões e para atingir resultados positivos de saúde. Sendo assim, o principal objetivo da Educação em Saúde é melhorar a qualidade de vida de uma comunidade e seus indivíduos, além de promover hábitos e atitudes saudáveis. Nesse sentido, destaca-se o espaço da atenção primária como privilegiado para o desenvolvimento de práticas educativas em saúde em função de sua proximidade com o território e sua população (GRIPPO et al.; 2008).

Usando a tradução da língua inglesa, o “Letramento em Saúde” tem grande influência no comportamento do usuário e na utilização dos serviços, que, por sua vez, gera um impacto significativo nos resultados de saúde (STOCK, 2022). Grippo et al. (2008) falam que iniciativas de construção de instrumentos facilitadores do processo de aprendizado que busque a promoção da saúde através do empoderamento das comunidades assistidas devem ser incentivadas e incorporadas rotineiramente pelas equipes dos serviços de Atenção Primária.

A elaboração de uma cartilha educativa, por exemplo, visa contribuir para a prática de ações relacionadas à saúde. A construção, validação e utilização de materiais educativos têm sido relevantes também para facilitar a organização e ensino-aprendizagem relacionados ao tema (LEITE et al.,2018). Esse recurso pode ser precursor de elementos para a elaboração e construção de programas de educação em saúde, pois facilita a comunicação e, conseqüentemente, o trabalho da equipe multiprofissional (HECK; CARRARA; VENTURA, 2022).

Levando em consideração a importância da construção de instrumentos educativos como forma de fortalecer o empoderamento do usuário, deve-se lembrar de evitar termos e linguagem biomédica, visto que, incluir a pessoa como sujeito ativo no seu tratamento e seguimento em saúde é uma estratégia importante para adesão às orientações que visam uma melhor qualidade de vida (LIMA FILHO et al., 2023).

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA UBS SANTA CECÍLIA**

A UBS Santa Cecília é um posto de saúde anexo ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre que é responsável pela gestão e manutenção do serviço. Apesar disso, a UBS realiza atendimentos a população conforme a territorialização e áreas de abrangência propostas pelo Município.

A Santa Cecília dispõe de quatro equipes de assistência (01 a 04) sendo o perfil dos pacientes determinado pelo território de abrangência. Por esse motivo, o trabalho em equipe varia de acordo com o perfil e as demandas dos pacientes atendidos.

O atendimento na UBS é dividido em agendas, a exemplo das seguintes: Medicina de Família e Comunidade (MFC), Acolhimento (ACL), Teleatendimento (TLA), MFR Medicina de Família Receita (MFR), Acesso Avançado (AA), além de atendimento de outras categorias profissionais como Serviço Social, Nutrição, curativos e agenda de procedimentos ambulatoriais.

Geralmente a agenda de MFC é reservada para acompanhamento e seguimento de pacientes; acolhimento para demandas mais agudas que necessitam de atendimento breve; acesso avançado são consulta marcadas pela recepção com liberação até 72h da data da consulta, MFR para renovação de receitas de uso contínuo e teleatendimento para facilitar o atendimento, principalmente para aqueles pacientes com dificuldade de comparecer presencialmente à UBS por alguma questão.

Além da grande diversidade de agendas, outra peculiaridade da UBS Santa Cecília é a possibilidade de seguimento de saúde com outras categorias profissionais, que nem sempre são acessíveis em outros postos de saúde, a exemplo do que foi citado anteriormente, como Serviço Social, Nutrição, Fono e Fisioterapia.

#### 4.1 SERVIÇOS OFERTADOS

Em se tratando de um serviço de Atenção Primária à Saúde, a Santa Cecília oferece vários serviços que permeiam entre promoção em saúde, prevenção de agravos, além de diagnóstico e tratamento de outras condições. O atendimento médico é feito, majoritariamente, por médicos de família e comunidade, além de atendimentos em pediatria.

Das atribuições da equipe de enfermagem destacam-se as consultas de pré-natal e puericultura, coleta de citopatológico, realização de teste do pezinho e testes rápidos, vacinação e curativos.

Além disso, procedimentos ambulatoriais são frequentemente realizados como forma de melhorar a assistência prestada aos pacientes. É possível tratar algumas condições crônicas com técnicas de agulhamento a seco e acupuntura, além de inserção de dispositivo intrauterino (DIU), lavagens otológicas e pequenas cirurgias como cantoplastia, retirada de lipomas, nevos e cistos sebáceos e drenagem de abscessos.

A farmácia da UBS oferece um importante serviço de orientação farmacêutica aos pacientes, o que permite melhor organização das medicações em uso, além de ensinar as técnicas e vias corretas de administração desses medicamentos.

#### 4.2 RENOVAÇÃO DE RECEITAS E TELEATENDIMENTO

Dois diferenciais da UBS Santa Cecília em relação a outros postos de saúde é o processo de trabalho envolvendo renovação de receitas e os teleatendimentos.

Os pacientes que necessitem de renovação de receitas de uso contínuo podem solicitá-la diretamente na farmácia do posto sem a necessidade de passar por consulta. Esse fluxo favorece que os pacientes não fiquem sem medicação e desafoga o procura por atendimento médico.

Já o teleatendimento é uma modalidade de consulta que vem adquirindo cada vez mais espaço pela facilidade de atender às demandas de saúde, principalmente daqueles pacientes que apresentam dificuldade de acessar a UBS por algum motivo. Nesses casos, o paciente solicita teleconsulta diretamente com a recepção ou via WhatsApp e no dia e horário marcados o profissional de saúde entra em contato, seja por telefone ou chamada de vídeo.

### 4.3 UBS ESCOLA E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS

A UBS Santa Cecília é campo de estágio para formação de diversos profissionais como acadêmicos em medicina, enfermagem, nutrição e psicologia. Além disso, conta com o programa de residência Médica em Medicina de Família e Comunidade e residência multiprofissional em Atenção Primária à Saúde, nos quais os profissionais podem se especializar e se qualificar nos atendimentos voltados à APS.

Um das grandes vantagens da residência é ser um método de ensino que amplia o acesso e assegura melhora da qualidade do atendimento à população, além de proporcionar ao profissional em treinamento, uma excelente oportunidade de trabalhar sob supervisão e em condições semelhantes as que irá atuar (CAVALCANTI, 2004).

Levando em consideração a importância desse processo de formação tanto para o profissional quanto para o serviço e seus usuários, reforça-se a necessidade de orientar os pacientes atendidos sobre o funcionamento desse tipo de serviço e sua fundamental contribuição nesse processo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a dificuldade de acesso que muitos pacientes se deparam ao necessitar de atendimento de saúde, é necessário pensar e criar ferramentas que fomentem a melhora na qualidade assistencial.

Com base na realização desse trabalho, espera-se que a cartilha-produto seja um elemento importante para melhorar um dos pilares do acesso aos serviços que é a Educação em Saúde e que uma melhor orientação dos pacientes em relação aos fluxos assistenciais seja elemento de significativa evolução no processo de trabalho e no oferecimento de uma saúde de qualidade.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Patty Fidelis de; MEDINA, Maria Guadalupe; FAUSTO, Márcia Cristina Rodrigues; GIOVANELLA, Ligia; BOUSQUAT, Aylene; MENDONÇA, Maria Helena Magalhães de. Coordenação do cuidado e Atenção Primária à Saúde no Sistema Único de Saúde. *Saúde em Debate*, [S.L.], v. 42, n. 1, p. 244-260, set. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042018s116>.
- ALMEIDA, R. S. DE; BOURLIATAUX-LAJOINIE, S.; MARTINS, M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 31, n. 1, p. 11–25, jan. 2015.
- CAVALCANTI, S. A Importância da Residência Médica. Disponível em: <<https://portal.cfm.org.br/artigos/a-importancia-da-residencia-medica/>>. Acesso em: 10 mar. 2024.
- COSTA, Ana Caroline da; CONCEIÇÃO, Ana Paula da; BUTCHER, Howard Karl; BUTCHER, Rita de Cassia Gengo e Silva. Factors that influence health literacy in patients with coronary artery disease. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, [S.L.], v. 31, p. 1-11, 2023. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.6211.3879>.
- FALKENBERG, Mirian Benites; MENDES, Thais de Paula Lima; MORAES, Eliane Pedrozo de; SOUZA, Elza Maria de. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. *Ciência & Saúde Coletiva*, [S.L.], v. 19, n. 3, p. 847-852, mar. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232014193.01572013>. Brasil. Ministério da Saúde (MS). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde. Câmara de Regulação do Trabalho em Saúde. Brasília: MS; 2006.
- FINKLER, Anna Luisa; VIERA, Cláudia Silveira; TACLA, Mauren Teresa Grubisich Mendes; TOSO, Beatriz Rosana Gonçalves de Oliveira. O acesso e a dificuldade na resolutividade do cuidado da criança na atenção primária à saúde. *Acta Paulista de Enfermagem*, [S.L.], v. 27, n. 6, p. 548-553, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400089>.
- GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza; PINTO, Ione Carvalho; BULGARELLI, Alexandre Fávero; SANTOS, Alba Lúcia Pinheiro dos; GALLARDO, Maria del Pilar Serrano. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, [S.L.], v. 22, n. 65, p. 387-398, 21 set. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>.
- GRIPPO, Monica Lilia Vigna Silva; FRACOLLI, Lislaine Aparecida. Avaliação de uma cartilha educativa de promoção ao cuidado da criança a partir da percepção da família sobre temas de saúde e cidadania. *Revista da Escola de Enfermagem da Usp, São Paulo*, v. 42, n. 3, p. 430-436, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reesp/a/YXbFwvg4dzv6ZwNFVt7B5VQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 out. 2023.
- HECK, L. O.; CARRARA, B. S.; VENTURA, C. A. A. ENFERMAGEM E A ADVOCACIA EM SAÚDE: PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE CARTILHA EDUCATIVA. *Texto & Contexto - Enfermagem*, v. 31, 2022.

LEITE, S. DE S. et al. Construction and validation of an Educational Content Validation Instrument in Health. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 71, n. suppl 4, p. 1635–1641, 2018.

LIMA FILHO, Carlos Antonio de; SILVA, Matheus Vinicius Barbosa da; SANTANA, Rayanna de Oliveira; BARBOSA, Ana Carolina Pessoa Fontes; OLIVEIRA, Fabiana Felipe de; SILVA, Maria Karoliny Claudino da; SILVA, Maíra Beatriz Santos da; LIRA, Kailâny Ewellyn Silva de; HORTA, Wagner Gonçalves; FAGUNDES, Dennys Lapenda. EDUCAÇÃO EM SAÚDE COMO ESTRATÉGIA PRESTADA POR ENFERMEIROS A PACIENTES COM HIPERTENSÃO NA PERSPECTIVA DOS CUIDADOS PRIMÁRIOS. *Arquivos de Ciências da Saúde da Unipar*, [S.L.], v. 27, n. 2, p. 1027-1037, 31 mar. 2023. Universidade Paranaense. <http://dx.doi.org/10.25110/arqsaude.v27i2.2023-029>.

MENDES, Lívia dos Santos; ALMEIDA, Patty Fidelis de; SANTOS, Adriano Maia dos; SAMICO, Isabella Chagas; PORTO, Jéssica Prates; VÁZQUEZ, María-Luisa. Experiência de coordenação do cuidado entre médicos da atenção primária e especializada e fatores relacionados. *Cadernos de Saúde Pública*, [S.L.], v. 37, n. 5, p. 1-16, 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00149520>.

STARFIELD, Barbara. *Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia*. Brasília: Unesco, 2002. 726 p. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef\\_0000130805&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach\\_import\\_2fbef2f3-2469-497a-8a0c0f6670f30525%3F\\_%3D130805por.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf000130805/PDF/130805por.pdf#%5B%7B%22num%22%3A275%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C-294%2C754%2C0%5D](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000130805&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_2fbef2f3-2469-497a-8a0c0f6670f30525%3F_%3D130805por.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf000130805/PDF/130805por.pdf#%5B%7B%22num%22%3A275%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C-294%2C754%2C0%5D). Acesso em: 12 out. 2023.

STOCK, Christiane. Grand Challenges for Public Health Education and Promotion. *Frontiers In Public Health*, [S.L.], v. 10, p. 1-6, 27 jun. 2022. Frontiers Media SA. <http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2022.917685>.

TESSER, Charles Dalcanale; NORMAN, Armando Henrique; VIDAL, Tiago Barra. Acesso ao cuidado na Atenção Primária à Saúde brasileira: situação, problemas e estratégias de superação. *Saúde em Debate*, [S.L.], v. 42, n. 1, p. 361-378, set. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042018s125>.

WILL, Thuany Küster; DALBELLO-ARAÚJO, Maristela. PRINCÍPIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NOS DIAS DE HOJE: uma revisão. *Revista de Enfermagem e Atenção À Saúde*, [S.L.], v. 12, n. 2, p. 1-12, 31 jun. 2023. Universidade Federal do Triângulo Mineiro. <http://dx.doi.org/10.18554/reas.v12i2.5052>.

APÊNDICE – CARTILHA: CONHECENDO A SANTA CECÍLIA





Olá, eu sou a Ceci\*, agente Comunitária de Saúde aqui da UBS Santa Cecília e vou te explicar como nosso serviço funciona. Vamos lá?



\*Personagem fictícia.

## Qual é o papel da Recepção?

- ✓ Orientação e Esclarecimento de dúvidas sobre o serviço;
- ✓ Marcação de Consultas;
- ✓ Atualização Cadastral;
- ✓ Retirada de Documentos e Requisições médicas.

TELEFONE:  
(51) 3359-8685

Whatsapp  
(51) 99806-9915

Pelo Whatsapp é possível marcar:

- ✓ Consultas com a pediatria;
- ✓ Teleconsultas;
- ✓ Coleta de citopatológico (preventivo).



⚠ Consultas de Acesso Avançado podem ser marcadas até 72 horas antes da data da consulta diretamente na recepção.

**NÃO  
ESQUEÇA!**



⚠ Consulta para Idosos: marcações na SEXTA-FEIRA das 09:30 às 12:30 via telefone (3359-7500).

4

5

## Serviços Disponíveis

- ✓ Consultas
- ✓ Vacinas
- ✓ Teste do pezinho
- ✓ Curativos
- ✓ Pequenos Procedimentos
- ✓ Agulhamento a seco e acupuntura
- ✓ Testes rápidos
- ✓ Orientação Farmacêutica



### NOSSOS

Tabagismo

Alcoólicos  
Anônimos (AA)

Grupo de  
Gestantes

Grupo de Idosos

### GRUPOS

Apoio Emocional

Alimentação  
Saudável

Mães, Pais e Bêbes

Grupo de Mulheres

Tchê Mexe

**Informe-se com a nossa equipe sobre o fluxo do seu grupo de interesse.**

## Você sabe quem é o responsável pelo seu atendimento?

### Residente

#### Professor(a)

Profissional especialista que auxilia estudantes e residentes no processo de formação.



Profissional já formado e com capacidade técnica, mas que está realizando uma especialização no serviço, conhecida como Residência.



#### Estudante / "Doutorando"

Estudantes universitários em processo de formação que atendem com o auxílio dos professores.



### Lembre-se:

A Santa Cecília é uma UBS escola, ou seja, seu atendimento é fundamental para a formação de novos e bons profissionais. Orgulhe-se de fazer parte desse processo tão importante!

## Você sabe o que é um Médico de Família e Comunidade (MFC)?

O Médico de Família e Comunidade é um especialista capaz de resolver cerca 85% das demandas do paciente na Atenção Primária. É uma especialidade que tem foco na pessoa e não apenas na doença e que acompanha o paciente em todas as fases de sua vida, ou seja, da criança ao idoso, do "nascer ao morrer".

Na UBS Santa Cecília contamos com diversos MFC capacitados para atender suas demandas sem precisar de encaminhamento para outras especialidades!



## Quando buscar o Acolhimento?

8

Casos agudos nos quais você não pode esperar mais dias pela avaliação. Ou seja, sintomas que apareceram há pouco tempo:

**Dor de início recente**

**Vômitos ou diarreia**

**Febre**

**Pressão elevada**

**Sintomas gripais**

**Crise de Ansiedade**



**EVITE o Acolhimento para:**

**RENOVAR RECEITAS**

**CONSULTAS DE ROTINA**

**VER RESULTADO DE EXAMES**

**SINTOMAS COM DURAÇÃO DE SEMANAS OU MESES**

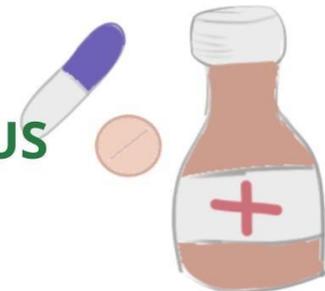


## Você sabia?

**Precisa renovar receita, porém não consegue consulta? Você pode solicitar suas receitas de uso contínuo diretamente com a farmácia da UBS.**

Quando suas medicações estiverem próximas de acabar, solicite renovação de forma presencial na farmácia ou pelo telefone **3359-8965**. No prazo de 5 a 7 dias sua receita estará disponível para retirada.

**NÃO FIQUE SEM SEUS  
REMÉDIOS!**



### Outros Contatos:

Farmácia de Medicamentos  
Especiais do Estado  
Tel: 3289-2360

Farmácia UBS Modelo  
Tel: 3289-2560/ 3289-2558

Farmácia UBS Santa Marta  
Tel: 3289-2930/ 3289-2991



## Teleconsulta?

Você sabia que é possível realizar consultas por telefone?

Sabe aqueles momentos que você precisa de acompanhamento, renovar receitas, saber resultado de exames, mas não consegue ir até o posto?



Você pode resolver isso marcando uma consulta por telefone. Na data e horário marcados, a gente liga para você! Seja por telefone ou por vídeo chamada através do aplicativo "Meu Clínicas".

11

O acompanhamento de saúde vai muito além do atendimento médico;

A UBS possui diversos profissionais capacitados para cuidar da sua saúde:

**Enfermagem**



**Farmácia**

**Nutrição**

**Serviço Social**

## Por que é importante ter um(a) médico(a) de referência?

Médico de referência é aquele que te acompanha ao longo das consultas e conhece todo o seu histórico de saúde. Mesmo quando você é atendido por um estudante, seu médico de referência está dando orientações para melhor resolver suas questões de saúde.



Sabe todas aquelas vezes que você vai para consulta e tem que repetir sua história toda novamente? Isso pode ser evitado tendo um médico de referência.



**12** Evite atendimentos com diversos profissionais. Na hora de marcar consulta, solicite o seu profissional de referência!

## Dicas Importantes

- ✔ Sempre lembre de dar presença na recepção em consultas agendadas;
- ✔ Nem sempre é possível atender no horário programado, aguarde sua consulta, você será atendido assim que possível;
- ✔ Evite bater na porta. Isso pode acabar atrapalhando a consulta de outra pessoa;
- ✔ Se apresentar sintomas gripais e não tiver máscara, solicite a equipe. Proteja-se e proteja os demais;
- ✔ Críticas, elogios e sugestões são bem-vindos. Estamos sempre dispostos a melhorar.
- ✔ Gentileza gera gentileza. Seja respeitoso!



Cartilha Produzida como  
requisito avaliativo para  
conclusão de residência  
médica em Medicina de  
Família e Comunidade

Texto, design,  
ilustrações e  
organização: Paula  
Lucena Novaes

Porto Alegre  
2024



