

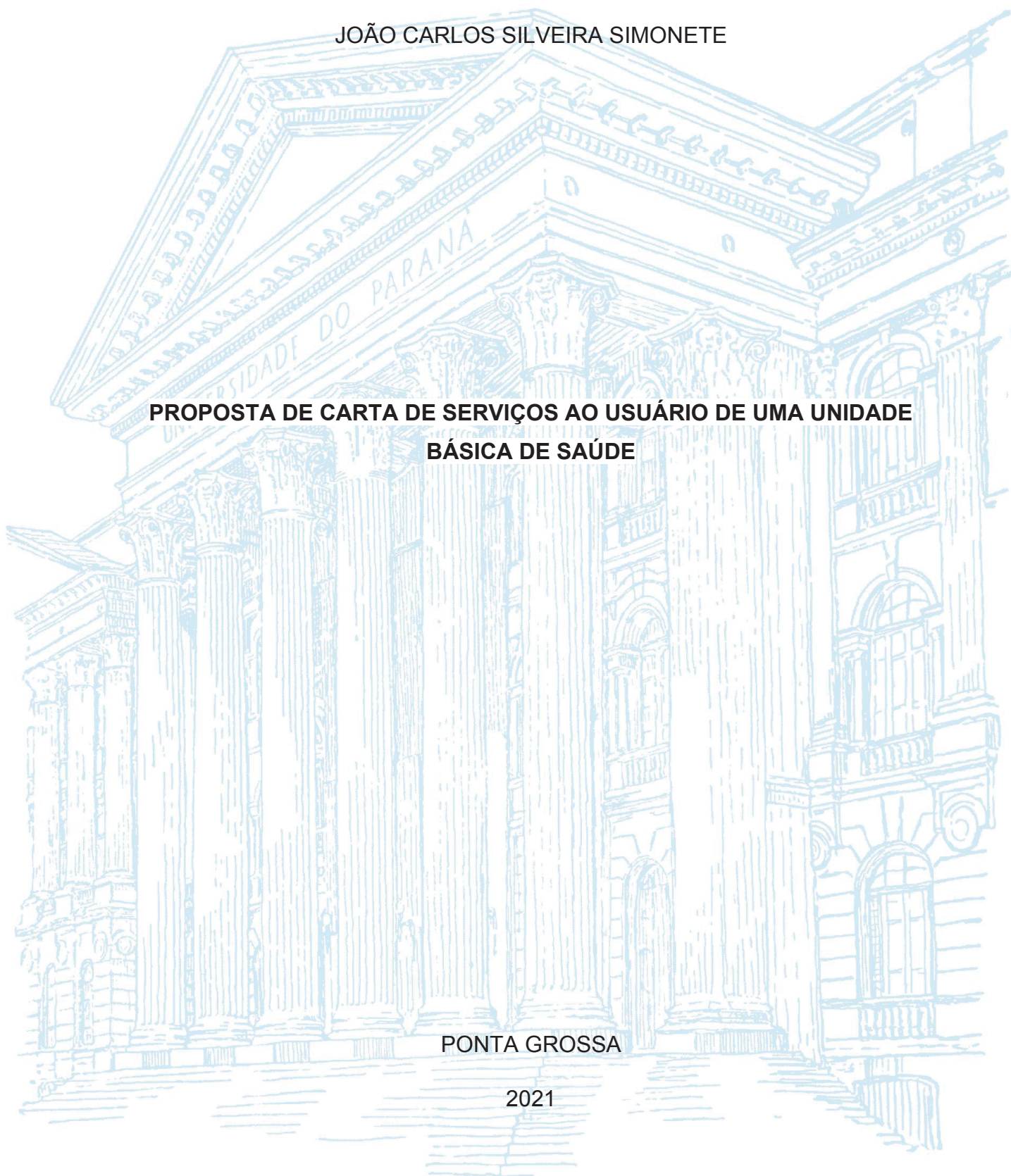
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JOÃO CARLOS SILVEIRA SIMONETE

**PROPOSTA DE CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE UMA UNIDADE  
BÁSICA DE SAÚDE**

PONTA GROSSA

2021



JOÃO CARLOS SILVEIRA SIMONETE

**PROPOSTA DE CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE UMA UNIDADE  
BÁSICA DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização na Atenção Básica da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Atenção Básica.

Orientador: Prof. Dr. Rogério Andrade Mulinari

PONTA GROSSA

2021

## RESUMO

A Carta de Serviços ao Cidadão (Carta) é um guia para informar sobre serviços ofertados pela Unidade Básica de Saúde, instruir como acessá-los, esclarecer como obtê-los e encaminhar os usuários para atendimento de suas demandas de saúde. Também os profissionais atuantes na equipe de Estratégia de Saúde da Família devem conhecê-la e sua prática contribui para a transformação dos processos de trabalho, com participação e comprometimento. A informação e transparência na aplicação dos protocolos de atendimento e da capacidade de resolução deste nível de atenção à saúde otimiza a performance e resolutividade da equipe de trabalho. A Carta se presta a promover aprendizagem e participação do cidadão, induzindo o controle social. O controle social é multidimensional, enfatiza quais, como e onde as ações de saúde estão disponíveis, estabelece que a responsabilidade pelo tratamento é compartilhada entre equipe da UBS e usuário, e ainda oferece articulação com coletivos de familiares, responsáveis legais e cuidadores, atenção especializada e outras entidades.

Palavras chave: Sistema Único de Saúde; Unidade Básica de Saúde; Carta de Serviços

## **ABSTRACT**

The List of Services Offered to Citizens (List) constitutes a guide to inform about health services offered by the Basic Health Unit. It instructs the means necessary to access as well as clarifies how to achieve them. Finally, it offers directives to fulfill health needs. Family practice health professionals should also be fully aware of services offered, contributing to improvement of work processes, with participation and commitment. Information and transparency on available health care protocols and resolution capabilities in Primary Care enhances team performance and case ascertainment. The List is a tool that promotes knowledge to and engagement of citizens, inducing social control. Social control is multidimensional, while exposing which, how and where health actions are available, establishes the cooperative responsibility in health care amongst beneficiary and professional, and offers synergy with associations of family members, legal representatives and caregivers, secondary care and other health entities.

Key words: Brazilian Health System; Primary Care Unit; List of Services

## LISTA DE ABREVIATURAS

ACS	- Agente comunitário de saúde
DM	- Diabetes mellitus
ESF	- Estratégia de Saúde da Família
E-Sus	- Conjunto de ações do Ministério da Saúde para otimizar a gestão da informação na Atenção Básica por meio da informatização do Sistema Único de Saúde (SUS)
HAS	- Hipertensão arterial sistêmica
UBS	- Unidade Básica de Saúde

## SÚMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	6
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	8
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	9
3.1 OBJETIVOS GERAIS .....	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
<b>4 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	10
<b>5 MÉTODOS</b> .....	12
<b>6 RESULTADOS</b> .....	14
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	16
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	18
<b>APÊNDICE 1 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO</b> .....	21

## 1 INTRODUÇÃO

Iniciei o trabalho em atenção básica na Unidade Básica de Saúde (UBS) Professor Lubomir Urban 31 de Março sediada na cidade de Ponta Grossa, no Estado do Paraná em 2018. Percebi, com o suporte da gestão da equipe de estratégia de saúde da família em que atuo e o curso de Especialização em Atenção Básica, problemas antigos que continuam assolando o sistema de saúde por falhas antigas não corrigidas que repercutem no dia a dia de trabalho na Unidade Básica de Saúde (UBS).

O problema pujante que afeta diretamente todos os membros da equipe, bem como os usuários, é a falta de informação da população sobre serviços ofertados pela UBS, a forma organizacional e o método de trabalho em ambas as equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF) atuantes na UBS.

A prática médica diária permite observar a falta de informações adequadas para o cidadão utilizar o sistema de saúde. O desconhecimento da ESF pode levar o usuário a procurar a unidade sem saber ao certo como obter auxílio de modo eficiente. Alguns profissionais consideraram que a forma atual de funcionamento torna cíclica a falta de informação sobre serviços oferecidos pela UBS e cria demandas de acesso inadequado a funcionalidades e programas oferecidos. Alguns usuários acessam desnecessariamente outros níveis de atenção, enquanto outros sequer obtêm resolução tempestiva para situações elementares. Segundo esses profissionais, usuários acabam utilizando desnecessariamente os serviços (VIEGAS; CARMO; LUZ, 2015), requerendo da equipe um rápido reconhecimento do problema para conduzir de forma acurada o usuário à resolução de seu problema.

O diagnóstico do contexto social da realidade nesta UBS constatado na prática diária das equipes da ESF mostra mais de 90% dos usuários sem informação adequada dos profissionais de saúde, repercutindo no usuário uma limitada capacidade de entendimento da complexidade de seu diagnóstico. A informação deficiente motiva dificuldade de aderência ao tratamento de suas enfermidades e baixo engajamento nos grupos oferecidos pela UBS, apesar do esforço enfático das equipes, estimulando a participação dos usuários em grupos, palestras, reuniões e outras atividades educacionais.

A falta de saneamento básico é outro fator significativo impactando fortemente no processo saúde doença. Países em desenvolvimento dedicam pouca atenção a

educação e saneamento básico, culminando em precariedade nutricional da população (KUNZ et al., 2008).

O perfil social compõe-se de recém-nascidos a pessoas de 100 anos de idade, com número significativo das pessoas sem a capacidade de entendimento pleno de todas as etapas de procura da UBS, consultas e exames diagnósticos necessários. Utilizando como parâmetro a realização de duas à três consultas médicas por ano, a Secretaria Municipal de Saúde constatou que 22% dessa demanda é de consultas especializadas (PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria Municipal de Saúde, 2017, pg 47).

A população da área adstrita consta de 8.000 habitantes (PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria Municipal de Saúde, 2017, pg 49) distribuída em moradias populares que variam de casas e apartamentos populares com fomento ou patrocínio governamental a habitações irregulares nas margens do córrego que percorre a região. Estas últimas não têm saneamento básico, constatado *in loco* nas visitas domiciliares, fator potencializador na aquisição de doenças.

A procura do serviço pela população é raramente realizada com o propósito preventivo, com grande procura para solução de problemas agudos, complexos em todos os sentidos. As moradias em situação irregular estão assentadas em acampamentos, em regiões com altos índices de crimes e violência. Portanto, não houve designação oficial de Agente comunitário de saúde (ACS), além de alguns deles recusarem-se a assistir estas regiões por receio de sofrer violência.

Queixas mais comuns são doenças agudas até a faixa etária de 20 anos, gravidez na faixa etária de 13 a 41 anos, doenças crônicas na faixa etária de 29 a 80 anos (Relatórios de produção de equipe do sistema E-Sus, 2020), algumas já em tratamento privado de forma parcial, sem condições econômicas de manter o tratamento em caráter privado.

Entre as doenças mais comuns, neste momento, encontram-se doenças respiratórias em todas as faixas etárias, doenças infecciosas adquiridas em função do comportamento sexual, doenças crônicas como obesidade, hipertensão arterial sistêmica (HAS), pré-diabetes, diabetes mellitus (DM) e doenças degenerativas osteoarticulares em função de obesidade ou envelhecimento. Chama a atenção que pessoas com enfermidades neurológicas, psiquiátricas, drogadição, tabagismo e etilismo ultrapassem em números, o total de diabéticos e hipertensos (Relatório de produção individual E-Sus (setembro/outubro/novembro), 2020).

## 2 JUSTIFICATIVA

A Carta de Serviços ao Cidadão (Carta) de uma Unidade Básica de Saúde é um instrumento e uma necessidade premente para explicar o conceito de estratégia de saúde da família, bem como instruir os usuários sobre seus direitos e deveres e informar sobre ações disponíveis com a participação dos profissionais da ESF. Ademais, apoia a atuação ativa dos ACSs no acolhimento (SATO; AYRES, 2015) e auxilia a equipe no relacionamento com a comunidade (CAMARGO; CASTANHEIRA, 2020).

A Carta se propõe, de modo inédito, a instruir o primeiro contato com a UBS, estimular o cadastro do usuário e seu grupo familiar, informando a população seus direitos e deveres.

A Carta oferecerá instruções e proporá atitudes e normativas integrantes do processo de acolhimento e do trabalho da equipe de ESF, inclusive de agendamentos, procedimentos, encaminhamentos, requerimento de exames e outras atividades, compartilhando e demonstrando o tempo requerido para um atendimento eficiente e a boa atuação profissional.

A UBS onde desenvolveu-se o trabalho possui serviço de imunização, farmácia, serviço de eletrocardiograma, sala de coleta de sangue, sala da coleta de materiais especiais, sala de procedimentos, serviço de curativos e serviço odontológico. Contamos com cobertura parcial de serviço social e de nutrição. Isto aumenta o número de usuários procurando estes serviços, demandando fluxograma e protocolo de recepção eficientes para acolher os usuários e encaminhá-los de forma precisa para resolução de seus problemas.

Este trabalho traz uma proposta pioneira que pode contribuir com outras unidades do município, adequando o trabalho apresentado às suas especificidades, oferecendo uma visão inovadora e compartilhada com a comunidade, no sentido de divulgar a gama de serviços que são oferecidos e normatizar a procura pelas UBSs.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVOS GERAIS**

O objetivo geral é desenvolver uma CARTA DE SERVIÇOS para os usuários e profissionais atuantes na Unidade Básica de Saúde Professor Lubomir Urban 31 de Março.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 3.2.1 Pactuar Carta de Serviços com profissionais e gestores da UBS
- 3.2.2 Divulgar a Carta de Serviços entre os profissionais da UBS
- 3.2.3 Disponibilizar Carta em meio digital
- 3.2.4 Disponibilizar Carta em meio físico na UBS
- 3.2.5 Divulgar Carta aos usuários

## 4 REVISÃO DE LITERATURA

As diretrizes do Ministério da Saúde enfatizam os três princípios fundamentais do SUS: equidade, universalidade e integralidade (BRASIL. Ministério da Saúde, 2000). A comunicação destes princípios aos cidadãos é central para um adequado exercício de sua cidadania na atenção à saúde.

A legislação federal recomenda a disponibilização de uma Carta de Serviços ao Usuário a todas as instâncias da administração pública com a finalidade de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (BRASIL, 2017). As características da Carta de Serviços estão esplanadas no Art. 7º da Lei 13.460/17. A mesma Lei, no Art. 8º, enumera os deveres do cidadão usuário.

A CARTA DE SERVIÇOS proposta pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (CONITEC, 2013) disseca e estimula a divulgação de informações relativas a implementação de programas, ações, projetos e atividades implementadas em órgãos e entidades, com objetivos de avaliação e promoção de melhorias ao serviço ofertado, seja na parte técnica ou humana, sugerindo implementação de metas, indicadores de resultado e conselhos valorosos para evolução do trabalho hora apresentado, mencionando itens chaves como “condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto”.

O Portal da Saúde Baseada em Evidências reforça e estimula as práticas que são realizadas na UBS, como por exemplo a formação de grupos para enfermidades mais comuns, os protocolos de atendimento, seguimento de doentes crônicos, atividades e palestras para grupos específicos e comunidades locais, manutenção de contato com as escolas locais, grupos comunitários e lideranças regionais, que estão parcialmente alinhados com os protocolos do gestor. Em função da pandemia, a implementação total dos protocolos não foi possível até o presente. Por exemplo, a colocação de dispositivo intrauterino (DIU) foi regulamentada, porém, não implementada na UBS até o momento, como orientado no Protocolo de saúde das mulheres na atenção primária à saúde.

Em trabalho proposto na Unidade Básica do Portinho na cidade de Laguna – SC, que visava aprimoramento do atendimento proposto aos moradores da área através da elevação da taxa de resolução dos problemas apresentados pelos usuários

e otimização do fluxo do trabalho diário dos profissionais da equipe de saúde, a metodologia apresentada foi de implementação em etapas; iniciando com agendamento de consultas para um período de seis meses, prosseguindo para período de um mês, com objetivo de alcançar a possibilidade de agendamentos semanais, permitindo ao usuário um contato mais breve com o médico (BASTOS, 2017). Um dos objetivos da Carta assemelha-se ao objetivo de Bastos: a otimização do fluxo de trabalho diário dos profissionais da UBS e o aumento da taxa de resolução dos problemas dos usuários. Entretanto, a proposta da Carta é facilitar o contato do usuário com o profissional de saúde adequado, não somente com o médico, possibilitando agendamentos no menor espaço de tempo possível. A proposta de Carta deve se prestar a uma UBS com complexidade maior, como a Lobumir Urban 31 de Março, e que acolha uma população adstrita superior aos 3317 cidadãos servidos pela UBS do Portinho de Laguna.

Na Carteira de Serviços da Atenção Primária a Saúde Brasileira observa-se que no enfrentamento para melhoria de resolução de demanda de usuários existe uma orientação para acesso de primeiro contato, na qual o item 2.1 do tópico 2 recomenda evitar agendamentos fragmentados por grupos etários (p.ex. “o período dos idosos”), por determinadas enfermidades (p.ex. HAS ou DM) ou outras situações (p.ex. pré-natal) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2019). Em oposição ao exposto na Carteira mencionada, em experiência diária e especialmente no período de enfrentamento da Covid-19, a divisão por grupos (idosos, gestantes, usuários pediátricos, grupos de risco) é ferramenta útil na UBS Lubomir Urban 31 de Março. A segmentação evita contato de usuários com diferentes graus de vulnerabilidade no momento do atendimento e disponibiliza horários preestabelecidos para diferentes grupos de usuários com enfermidades em comum, permitindo a oferta de orientações profissionais coletivas para grupos específicos.

A população carece, ainda atualmente, de esclarecimentos importantes da abordagem da atenção primária, como por exemplo controle da natalidade. Segundo estudo realizado em Fortaleza, 49% das gestantes responderam a um questionário que abordava sobre planejamento familiar informaram que a principal causa de falha no planejamento foi a desinformação (SANTOS, 2018). Grande parte dos hipertensos no Brasil não realizam acompanhamento adequado de sua enfermidade em decorrência da desinformação (RAVELO, 2016). O mesmo acontece com os portadores de obesidade e sobrepeso (ROSETO, 2019).

## 5 MÉTODOS

A proposta de trabalho de composição de um manual de usuário surgiu em meados de março de 2020 e foi apresentado em junho de 2020 às duas equipes de ESF atuantes na UBS. O manual constituirá uma CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO da UBS Lubomir Urban 31 de Março, sediada na cidade de Ponta Grossa.

A unidade apresenta ampla gama de serviços, incluindo serviço de imunização, farmácia, serviço de eletrocardiograma, sala de coleta de sangue, sala da coleta de materiais especiais, sala de procedimentos, serviço de curativos e serviço odontológico com uma população adstrita de 8000 habitantes.

A sua implementação piloto iniciou em julho de 2020 por meio de reuniões com os integrantes das equipes. Adaptações e ajustes foram realizados ao longo do período, a fim de conciliar o trabalho com a realidade vivida durante o período de pandemia e fora deste. As condutas e orientações constantes no manual foram pactuadas e registradas em ata para uniformizar as informações e a assistência prestadas pela UBS à comunidade.

O trabalho de construção teve a anuência dos membros da equipe de ESF em seus respectivos setores, discorrendo as dificuldades enfrentadas na prática diária e propondo soluções para o enfrentamento dos problemas, dentro dos protocolos disponibilizados pelo gestor.

No início foi designada uma forma de recepção dos usuários por meio da abordagem direta por um profissional experiente (com mais de 5 anos de atuação em ESF e mais de 1 ano de atuação na UBS, conhecedor das funcionalidades e operacionalidade da unidade, das responsabilidades gerais e específicas de cada membro e setor da equipe de ESF, incluindo trâmites administrativos), que os encaminhava ao setor específico.

Foram planejadas reuniões com grupos de usuários, representantes de associações de moradores, grupos de pais e alunos das escolas locais, a fim de esclarecer e ofertar maior suporte a comunidade. Em função da pandemia estas reuniões não puderam ser realizadas, sendo optada a abordagem direta e pessoal dos responsáveis pelos setores acima mencionados.

Foi proposto que no ato de distribuição da senha na Recepção seja fornecida uma parcela ou mesmo a totalidade das informações contidas na Carta, de forma escrita ou verbal se necessário, relacionadas a sua necessidade (farmácia, vacinação,

consulta com profissionais, planejamento familiar, entre outras), para que o usuário inicie a familiarização das estratégias de trabalho e dos serviços disponíveis e como alcançá-los.

Os agentes comunitários de saúde (ACS) foram acionados pela Recepção da UBS para acolher os usuários, apresentar a UBS aos grupos familiares e familiarizá-los com a Carta.

## 6 RESULTADOS

### 6.1 Constituição da Carta de Serviços

A Carta foi constituída por 16 tópicos dispostos em 10 páginas, sendo os tópicos dois, cinco e oito divididos em subtópicos com propósitos didáticos. A abordagem de temas de variados graus de complexidade e diversos meios de resolução das demandas dos usuários contribuíram para direcionamento de fluxo com encaminhamento apropriado ao setor ou profissional competente e distribuição da demanda. Foram observados maior grau de organização e diminuição do grau de conflito entre usuários e equipe de ESF.

### 6.2 Pactuação e divulgação da Carta de Serviços entre os profissionais da UBS

Após elaboração, a Carta foi apresentada aos profissionais da ESF da UBS Lubomir Urban 31 de Março por meio de reuniões de equipe com a presença de membros da gestão, seguidos de anuência e registros em ata.

A Carta foi divulgada entre os profissionais da equipe por meio da disponibilização de cópias físicas.

### 6.3 Disponibilização da Carta de Serviços em meio digital

A disponibilização da Carta no site da UBS Lubomir Urban ainda não foi possível devido a processos administrativos que envolvem o setor de tecnologia da informação do órgão municipal, que se encontra em período de mudança de gestão, em função da transição administrativa resultante das eleições municipais. Contudo, está disponibilizada na íntegra nos computadores da UBS em formato de PDF.

### 6.4 Disponibilização e divulgação da Carta na UBS e aos usuários

Uma cópia impressa da Carta está disponível em cada setor da UBS para a consulta, tanto de profissionais, quanto de usuários. Os usuários são orientados verbalmente a respeito da resolução de sua demanda e quando necessário, é disponibilizado o material impresso como elemento de orientação à respectiva demanda. Esse material é ofertado na íntegra ou em partes, dependendo da necessidade (p.ex. caso o usuário necessite de informações sobre imunização, somente o tópico 12 será concedido impresso). Após concessão, o usuário tem ciência por escrito e posse do material para consulta.

Os ACSs tiveram um papel relevante na divulgação e implantação da Carta quando acionados pela Recepção para acolhimento dos usuários, apresentando a UBS aos grupos familiares, familiarizando-os e facilitando o acesso e direcionamento do usuário acolhido.

Ademais, facilitaram o cadastro de novos usuários e a continuidade do atendimento nos grupos em tratamento crônico, com aumento do número de membros pertencentes aos grupos, constatados através do número absoluto nos relatórios do e-Sus dos ACSs. A Carta foi divulgada na própria UBS e também durante as visitas em domicílios.

Após implementação da Carta foram constatados resultados que vão além dos objetivos propostos por este trabalho:

No terceiro mês de implantação foi detectado que os usuários tinham suas demandas atendidas pela UBS ou encaminhadas aos setores responsáveis, mediante a diminuição do tempo de espera para consultas médicas básicas de 60 para 45 dias. A coleta de material para exames complementares teve sua demanda atendida em um máximo de cinco dias, enquanto no período anterior ao trabalho esse tempo era três vezes maior.

É fundamental neste trabalho mencionar o fato de que todas as equipes de ESF do município sofreram um aumento de responsabilidade e demanda, com a absorção de usuários de especialidades médicas, gestação de alto risco e o cancelamento temporário de alguns serviços, como fisioterapia, nutrição, psicologia e outros, em função da pandemia da COVID-19, o que tornou o desafio expressivamente maior.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A observação na prática diária reforça as linhas gerais relacionadas ao seguimento de pré-natal, exames preventivos de saúde, seguimento periódico de suas doenças crônicas, vacinação, bem como o desconhecimento da existência de outros serviços componentes vitais da ESF, como por exemplo serviço odontológico, educadores de saúde, enfermeiros especializados na atenção básica e assistentes sociais, focando de forma errônea a atenção no modelo biomédico, imaginando que a atenção médica somente é necessária no momento em que a doença bate à sua porta. Neste sentido, a Carta encontra um papel crucial na divulgação, disseminação, educação e compartilhamento do trabalho da ESF, engajando a população e estimulando a comunidade a participar do cuidado de sua saúde.

Cada membro da equipe necessita do conhecimento do conteúdo da Carta que serve como guia para a resolução dos problemas, embasada nos protocolos de atendimento já existentes. A Carta capacita cada membro da equipe a resolver situações cotidianas enfrentadas, após um mês de trabalho na unidade, com tutoria da coordenação da UBS. Os itens dissecados no anexo 1 compõe o total da Carta, que teve forte inspiração no livro de PETERSON, J. B (2018) e suas 12 regras para evitar o caos na vida.

A equipe de ESF colheu os frutos de um trabalho exaustivo sob condições de redução de membros em plena pandemia global. É consenso entre a equipe que organização, metodologia de trabalho, compartilhamento de tarefas entre os membros, independente da função juntamente com a implementação do trabalho proposto, foi uma ferramenta fundamental para o enfrentamento das dificuldades que se apresentaram ao longo do ano atípico de 2020. A Carta de serviços angariou a compreensão e colaboração da comunidade para enfrentarmos os desafios sem interromper o atendimento da rotina, priorizando o enfrentamento da COVID-19, sem deixar de lado o atendimento dos usuários com queixas agudas e o tratamento dos usuários crônicos, de forma normatizada e informada.

Em reuniões mensais da ESF conclui-se que a elaboração de instruções escritas de forma clara e acessível facilitava, embasava e esclarecia o entendimento pelos usuários da função da equipe de ESF, promovendo o direcionamento deles ao seu ACS para resolução de suas demandas específicas, sempre dirigindo-os à Recepção, evitando perambulação e procura aleatória por membros da ESF e

desestimulando as interrupções de atendimento que eram frequentes por iniciativa dos usuários. Este formato evoluiu com a recepção direta e mandatória dos usuários pelo setor administrativo que identifica sua necessidade e realiza a distribuição de senhas para cada setor, ficando este restrito a Recepção, no aguardo do chamamento de sua senha para que possa receber atenção privada e individual para seu caso com orientações profissionais.

A divulgação da Carta propiciou a equipe da ESF a absorção da demanda de usuários em tratamentos especializados durante o período, além da inserção das gestantes de alto risco no grupo regular de gestantes, apesar da redução de pessoal. A informação e sua divulgação escrita foram ferramentas essenciais para a continuidade do trabalho, incluindo o grande desafio concomitante da pandemia, de forma organizada e ininterrupta.

## REFERÊNCIAS

AÇÕES E PROGRAMAS. Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (CONITEC), 2013. Disponível em: <<http://conitec.gov.br/acoes-e-programas>>. Acesso em: 10/Jan/2021.

BASTOS, David Caetano. Acesso ao serviço de saúde pelo usuário: uma proposta na Unidade Básica de Saúde do Portinho, em Laguna – SC. Monografia (Curso de especialização multiprofissional na atenção básica 2016) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, p. 21, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Unidade de saúde da família Lubomir Urban 31 de Março. Relatório de atendimento individual – Série Histórica. Ponta Grossa, 2019. Disponível em: Restrito a profissionais com acesso ao sistema e-Sus. Acesso em: 15/Dez/2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Unidade de saúde da família Lubomir Urban 31 de Março. Relatório de atendimento individual – Série Histórica. Ponta Grossa, 2020. Disponível em: Restrito a profissionais com acesso ao sistema e-Sus. Acesso em: 15/Dez/2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Unidade de saúde da família Lubomir Urban 31 de Março. Relatório de produção individual (setembro/outubro/novembro). Ponta Grossa, 2019. Disponível em: Restrito a profissionais com acesso ao sistema e-Sus. Acesso em: 15/Dez/2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Unidade de saúde da família Lubomir Urban 31 de Março. Relatório de produção individual (setembro/outubro/novembro). Ponta Grossa, 2020. Disponível em: Restrito a profissionais com acesso ao sistema e-Sus. Acesso em: 15/Dez/2020.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.460, 26 de jun. de 2017. Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 4, 2017.

CAMARGO, Diângeli Soares; CASTANHEIRA, Elen Rose Lodeiro. Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção primária à Saúde (APS). Interface (Botucatu), Botucatu, v. 24, supl 1, 2020.

DILELIO, Alitéia Santiago et al. Prevalência de transtornos psiquiátricos menores em trabalhadores da atenção primária à saúde das regiões Sul e Nordeste do Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, p. 503-514, Mar. 2012.

KUNZ, Jaques Muriel Oliveira et al. Parasitas intestinais em crianças de escola municipal de Florianópolis, SC. *Educação ambiental e em saúde, Biotemas*, Florianópolis, v. 21, n. 4, p. 157-162, 2008.

MELLO, Ilma Amaral Piemonte de et al. Adoecimento dos trabalhadores da Estratégia Saúde da Família em município da região Centro-Oeste do Brasil. *Trab. educ. saúde*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, 2020.

MORO, Karla Ariane Queiroz; RODRIGUES, Michele de Fátima Moraes. *Manual de Curativos*. Ponta Grossa: Secretaria Municipal de Saúde, 2015.

PELISOLI, Cátula et al. Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros. *Estud. psicol. (Campinas)*, Campinas, v. 31, n. 2, p. 225-235, Jun. 2014.

PETERSON, Jordan. *12 Rules for life: an antidote to chaos*. 1ª ed. United Kingdom: Penguin Random House UK, 2018.

PORTAL DA SAÚDE BASEADA EM EVIDÊNCIAS. Brasil: BIREME/OPAS/OMS, 2012-2020. Disponível em <<https://psbe.ufrn.br/>>. Acesso em: 12/Nov/2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Fundação municipal de saúde. Coordenação de atenção primária: Protocolo de atenção à hipertensão arterial sistêmica na atenção primária à saúde. Ponta Grossa, 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria municipal de saúde. Coordenação de atenção primária: Protocolo de acompanhamento do crescimento e desenvolvimento à criança de baixo risco na atenção primária à saúde. Ponta Grossa, 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria Municipal de Saúde. Coordenação de atenção primária: Protocolo de acolhimento à demanda espontânea na atenção primária à saúde. 2ª Edição. Ponta Grossa, 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria municipal de saúde. Coordenação de atenção primária: Protocolo de atenção ao pré-natal de risco habitual na atenção primária à saúde. 2ª Edição. Ponta Grossa, 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria municipal de saúde. Coordenação de atenção primária: Protocolo de saúde das mulheres na atenção primária à saúde. Ponta Grossa, 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Secretaria Municipal de Saúde. Plano municipal de saúde, 2017.

RAVELO, Ileana Avila. Redução da incidência de hipertensão arterial e suas consequências na área de abrangência de ESF Nova Santa Luzia do Município Crisólita – MG. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização Atenção Básica em Saúde da Família) - Universidade Federal de Minas Gerais, Teófilo Otoni, 2016.

ROSEIRO, Leyna Hiromi Nakamigawa. Obesidade e sobrepeso na comunidade do ESF do Maguari de Benevides - PA. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Saúde da Família) - Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

SANTOS, Adriano Siqueira dos. Promoção ao planejamento familiar entre mulheres em idade fértil atendidas em uma unidade de saúde da estratégia saúde da família do interior do Ceará. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Saúde da Família) - Universidade Federal Do Ceará, Fortaleza, 2018.

SATO, Mariana; AYRES, José Ricardo de Carvalho Mesquita. Arte e humanização das práticas de saúde em uma Unidade Básica. Interface (Botucatu), Botucatu, v. 19, n. 55, p. 1027-1038, Dec. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Carteira de Serviços da Atenção Primária à Saúde Brasileira, Porto Alegre, p. 12, Ago. 2019.

VIEGAS, Anna Paula Bise; CARMO, Rose Ferraz; LUZ, Zélia Maria Profeta da. Fatores que influenciam o acesso aos serviços de saúde na visão de profissionais e usuários de uma unidade básica de referência. Saúde soc., São Paulo, v. 24, n. 1, p. 100-112, Mar. 2015.

**APÊNDICE 1 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**  
**UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PROFESSOR LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO**  
**SEDIADA NA CIDADE DE PONTA GROSSA – ESTADO DO PARANÁ**

**SUMÁRIO**

<b>1 PRIMEIRO CONTATO COM A UBS .....</b>	<b>22</b>
<b>2 CADASTRO NA UBS PROFESSOR LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO .....</b>	<b>22</b>
2.1 CADASTRO INDIVIDUAL .....	22
2.2 CADASTRO FAMILIAR.....	22
<b>3 COMO UTILIZAR OS SERVIÇOS .....</b>	<b>23</b>
<b>4 OBTENDO INFORMAÇÕES DA UBS .....</b>	<b>23</b>
<b>5 COMO REALIZAR UMA CONSULTA COM OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE ...</b>	<b>23</b>
5.1 CONSULTAS MÉDICAS .....	23
5.2 CONSULTAS E PROCEDIMENTOS COM OUTROS PROFISSIONAIS.....	24
<b>6 COMO SER INSERIDO NOS GRUPOS DA UBS.....</b>	<b>24</b>
<b>7 RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES .....</b>	<b>24</b>
<b>8 REALIZAÇÃO DE EXAMES .....</b>	<b>25</b>
8.1 EXAMES DE LABORATÓRIO .....	25
8.2 EXAMES ESPECIAIS .....	25
<b>9 ENCAMINHAMENTO A ATENÇÃO ESPECIALIZADA MÉDICA .....</b>	<b>25</b>
<b>10 ENCAMINHAMENTO A SERVIÇOS ESPECIALIZADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>11 SERVIÇO DE FARMÁCIA .....</b>	<b>26</b>
<b>12 SERVIÇO DE IMUNIZAÇÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>13 SERVIÇO DE CURATIVOS E CUIDADOS PALIATIVOS .....</b>	<b>27</b>
<b>14 VISITAS DOMICILIARES .....</b>	<b>27</b>
<b>15 GRUPOS DE APOIO E SUPORTE DISPONÍVEIS NA UBS LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO.....</b>	<b>27</b>
<b>16 SUGESTÕES AOS USUÁRIOS DA UBS LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO...28</b>	<b>28</b>

## **1 PRIMEIRO CONTATO COM A UBS**

Você pode contatar a **UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PROFESSOR LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO** por várias razões. Este contato com a **RECEPÇÃO** ocorre pessoalmente, ou pelo telefone 42 3226-2462. É fundamental ter à mão seus dados e número de cartão do SUS. Caso não possua um número de SUS, compareça à UBS para realização de cadastro bem como de sua residência e dos familiares que nela habitam, munido de documento de identificação e comprovante de endereço. Neste momento também é importante conhecer e saber o nome do(a) agente comunitário(a) de saúde (ACS) responsável pela sua área. Ela (ou ele) será uma fonte de contato entre sua família e a UBS. Caso necessite informação que não demande atendimento por profissional de saúde, como por exemplo horário de funcionamento, serviços disponíveis, vacinação, horário de funcionamento da farmácia ou outras informações do gênero, o contato telefônico é preferido, evitando comparecimento na UBS sem necessidade.

Identificando seu ACS, ele ou ela pode resolver a maioria das suas demandas como por exemplo: agendamento de consultas e procedimentos e fornecimento de medicamentos. O ACS pode lhe informar o melhor horário para comparecer à UBS para tirar suas dúvidas e ainda acompanhá-lo(a) a uma visita para conhecer a UBS.

## **2 CADASTRO NA UBS PROFESSOR LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO**

### **2.1 CADASTRO INDIVIDUAL**

Seu cadastro individual pode ser realizado diretamente na UBS. Informe na **RECEPÇÃO** quem é seu ACS e solicite encaminhamento a ele. Seu ACS realizará seu cadastro, juntamente com a abertura de uma ficha familiar. Nesta ficha serão incluídos todos os membros que residem na sua casa. Este registro é particularmente importante para usuários novos na comunidade. Seu ACS também solicitará a transferência do seu prontuário anterior para a sua atual UBS. Uma vez cadastrado(a) você poderá iniciar imediatamente o uso de todos os serviços ofertados na UBS.

### **2.2 CADASTRO FAMILIAR**

Traga documentos das pessoas que residem com você, para inclusão de todos os membros da família. Nesta ocasião, todos serão cadastrados e receberão um número de SUS, se ainda não o possuírem, e também poderão iniciar o uso de todos os serviços ofertados pela UBS.

### **3 COMO UTILIZAR OS SERVIÇOS**

Traga documentos das pessoas que residem com você, para inclusão de todos os membros da família. Nesta ocasião, todos serão cadastrados e receberão um número de SUS, se ainda não o possuírem, e também poderão iniciar o uso de todos os serviços ofertados pela UBS.

### **4 OBTENDO INFORMAÇÕES DA UBS**

Esta Carta de Serviços ao Usuário informa todos os serviços disponíveis na **UBS PROFESSOR LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO** e como você pode acessá-los. Lembre-se de que estas informações podem ser obtidas pessoalmente, por telefone ou contatando seu ACS.

### **5 COMO REALIZAR UMA CONSULTA COM OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

Todas as consultas com os profissionais do serviço de odontologia, enfermagem, medicina, farmácia, nutrição e assistência social são agendadas, por comodidade e privacidade, permitindo que o profissional busque o melhor caminho para atendê-lo(a). É importante salientar que se você julga estar, ou seu familiar, com um problema de saúde que necessite atendimento rápido ou no dia, você ou seu familiar devem procurar a UBS para passar pelo acolhimento por um profissional de saúde. Isto não constitui uma consulta, mas uma avaliação breve que determinará a necessidade de atendimento imediato, encaminhamento para serviço de urgência, ou agendamento de consulta com profissional na UBS.

#### **5.1 CONSULTAS MÉDICAS**

Todas as consultas médicas são agendadas. Se você é usuário cadastrado da UBS e está inserido em grupo de gravidez, de doenças crônicas como hipertensão, diabetes, saúde mental, ou de cuidados crônicos, ou acamados que não tem condições de comparecer a UBS, as consultas são agendadas pela equipe.

Por exemplo:

Você tem hipertensão ou diabetes e tem suas receitas renovadas periodicamente. Será agendada uma consulta se na ocasião de renovação for detectado que você não consultou durante o tempo preconizado ou necessita realizar os exames periódicos para avaliar o estado da sua doença. Você será comunicado(a) da data de comparecimento para avaliação. Isto é também válido para os grupos saúde mental e gestantes. Assim sendo, se você esquecer de comparecer no período recomendado, será convocado e avisado pelo ACS da sua consulta.

Se você se trata com médico privado ou por convênio e recebe uma prescrição e solicitação de exames do seu médico, a primeira prescrição será renovada pelo médico da UBS e seus exames serão solicitados. Para a próxima renovação, será necessário agendar uma consulta médica, onde o profissional médico da UBS fará uma avaliação, anotar e justificará em prontuário que você está sendo atendido(a) por médico não pertencente a UBS, assim como justificará os exames que seu médico solicitou. Estes exames não serão avaliados pelo médico da UBS, pois estará anotado em prontuário que você está em tratamento com profissional não pertencente a UBS, o que não impede de você continuar a pegar suas medicações na unidade. Na ocasião da avaliação pelo médico da UBS, você pode ser requisitado a trazer o prontuário do seu médico para ser avaliado, o plano de tratamento realizado por ele, ou mesmo um contato direto do médico da UBS com seu médico, para alinhar e sintonizar o plano de tratamento.

## 5.2 CONSULTAS E PROCEDIMENTOS COM OUTROS PROFISSIONAIS

Segue o mesmo rito do item 5.1, diferindo apenas para as gestantes, que se não comparecerem as consultas de pré-natal agendadas, será realizada uma busca ativa pelo ACS para verificar o estado da gestação e convidá-la ao comparecimento a consulta agendada.

## 6 COMO SER INSERIDO NOS GRUPOS DA UBS

Independentemente de tratar-se com o médico da UBS ou com seu médico privado ou por convênio você pode ser inserido nos grupos de tratamento e ter sua renovação de receitas realizada na UBS desde que tenha acompanhamento médico. Uma vez mais é frisado que pode haver necessidade de trazer seu prontuário médico de outro profissional e passar por uma consulta médica para explicar seu caso ao médico da UBS.

## 7 RENOVAÇÃO DE PRESCRIÇÕES

Prescrições de uso contínuo de renovação periódica e medicações controladas demandam uma consulta e avaliação do médico da UBS para dar sequência ao seu tratamento, baseado na consulta médica ou nas informações que o seu médico privado ou de convênio irá fornecer.

## **8 REALIZAÇÃO DE EXAMES**

### **8.1 EXAMES DE LABORATÓRIO**

Os exames de laboratório solicitados pelo médico da UBS ou por seu médico privado podem ser realizados na UBS desde que você passe por uma avaliação do médico da UBS. Os exames serão transcritos no seu prontuário com as devidas justificativas, uma requisição da UBS será fornecida pelo médico da unidade, então você poderá agendar o dia da coleta na RECEPÇÃO.

### **8.2 EXAMES ESPECIAIS**

A UBS conta com uma sala especial e serviço de eletrocardiograma (exame do coração), que pode ser realizado mediante requerimento de qualquer médico pertencente à rede do SUS na cidade de Ponta Grossa. Este exame pode ser realizado em caráter de emergência, sob requisição dos médicos da UBS, ou agendados.

Outros exames especiais na unidade incluem: testes rápidos para suspeitas de infecções sexualmente transmissíveis e exame para detecção de gravidez. Estes exames podem ser realizados em caráter de urgência, quando requisitados por um profissional de saúde da UBS, ou agendados, de acordo com a disponibilidade e horários da UBS.

Vários exames especiais não podem ser requisitados pelos médicos da UBS, de acordo com os protocolos da gestão municipal para os níveis de atenção básica e especializada. Em ordem de realizar estes exames, existem duas situações distintas: A – Você pode trazer uma requisição de um especialista privado, justificando a necessidade do exame especial.

B – Você pode ser encaminhado(a) a um especialista do SUS para uma avaliação e confirmação da necessidade do exame. Este procedimento pode demandar tempo.

## **9 ENCAMINHAMENTO A ATENÇÃO ESPECIALIZADA MÉDICA**

Este é um ponto bastante sensível na relação equipe de Estratégia de Saúde da Família (ESF) / Usuário. Quando você estiver em consulta médica, mantenha em mente que ela se constitui de uma entrevista médica, onde você apresenta suas queixas, é realizado um exame físico detalhado e a emissão de uma opinião médica. Seu médico da UBS irá emitir uma opinião médica, diagnóstico ou suspeita diagnóstica. Se ele julgar necessário, solicitará exames complementares para conduzir seu tratamento médico e diagnóstico. Se ele julgar necessário solicitar

opinião de um especialista, certamente ele vai informá-lo(a) e realizará esta solicitação imediatamente ou logo que tenha os resultados dos seus exames.

Caso você já tenha uma solicitação de encaminhamento para especialidade realizada por outro médico ou pelo seu médico privado apresente esta solicitação com justificativa para que o médico da UBS escolha o caminho mais eficiente para realizar o encaminhamento. Importante deixar claro que caso você julgue necessário encaminhamento a um especialista você estará antecipadamente admitindo que o médico da UBS não tem competência para tratá-lo(a). Isto pode soar ofensivo ao médico que está atendendo você.

## **10 ENCAMINHAMENTO A SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

Estes encaminhamentos contemplam fisioterapia, nutrição, psicologia, seguimento de doenças crônicas como tuberculose e hanseníase. Podem ser requisitados pelo médico da UBS ou por médicos privados. O médico da UBS realizará estes encaminhamentos quando julgar necessário ou sob requisição de outro médico especialista. Caso você não possua este encaminhamento, deixe que seu médico da UBS julgue a necessidade e o momento de realizá-lo, mantendo em mente que ele o fará o mais breve possível, desde que julgue necessário.

## **11 SERVIÇO DE FARMÁCIA**

O serviço de farmácia da UBS conta com farmacêutico responsável técnico presencial. Seu trabalho vai muito além da simples dispensação de medicação e pode solicitar uma consulta com o usuário ou seu representante para realizar diversos procedimentos, incluindo como utilizar determinadas medicações, orientação para renovação de prescrições, acompanhamento de tratamentos de usuários insulíndependentes, entre outros. Necessitando utilizar a farmácia, identifique-se na RECEPÇÃO da UBS, onde será fornecida uma senha de atendimento. Aguarde ser chamado na RECEPÇÃO, evitando filas em frente a porta da farmácia. A farmácia está estabelecida em área restrita a circulação por questões de segurança, privacidade e conforto dos usuários e membros da equipe que circulam neste espaço. Se você tem dúvidas sobre a utilização da farmácia, é recomendado esclarece-las antes na RECEPÇÃO ou com seu ACS.

## **12 SERVIÇO DE IMUNIZAÇÃO**

A UBS dispõe de serviço de imunização, disposto em uma sala especial, adaptada para este propósito. A sala é composta de ambiente climatizado, bem como de

equipamentos especiais para manutenção das vacinas. Duas agentes de imunização compõe a equipe da UBS e possuem treinamento especial para orientação, realização do serviço de imunização, suporte às campanhas de imunização promovidas pelo município.

Caso você necessite do serviço ou tem dúvidas sobre imunização, identifique-se na RECEPÇÃO, tenha em mão sua carteira de imunização (caso não possua, será fornecida uma no momento do seu atendimento), onde você receberá uma senha. Aguarde na RECEPÇÃO o chamamento de sua senha. Se você estiver acompanhado(a) de crianças, não fique próximo(a) a sala, evitando que seus menores observem outras crianças recebendo ações de imunização. Isto pode gerar receio, medo ou rejeição em sua criança ao observar outra criança que deixa a sala de imunização chorando.

### **13 SERVIÇO DE CURATIVOS E CUIDADOS PALIATIVOS**

Serviços de curativos especiais, feridas crônicas, manejo de sondas vesicais, sondas naso-gástricas, sondas gástricas ou enterais são realizados por profissionais na unidade ou em atendimento domiciliar. É necessária uma consulta profissional para programação de procedimentos distribuição de material para manejo domiciliar e instruções para cuidados paliativos como por exemplo uso de oxigênio domiciliar ou distribuição de material especial como fraldas infantis ou geriátricas. Uma vez mais, seu ACS tem um papel importante na sua comunicação com a UBS.

### **14 VISITAS DOMICILIARES**

São realizadas em usuários acamados ou que não têm condições de comparecer a UBS. São programadas com 15 a 30 dias de antecedência e são agendadas e manejadas principalmente pelo seu ACS. Em caso de necessidade não hesite em contatá-lo(a) para programação. Na data combinada, um veículo caracterizado e membros da equipe de saúde irão realizar a visita.

### **15 GRUPOS DE APOIO E SUPORTE DISPONÍVEIS NA UBS LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO**

15.1 Grupo bem-estar (usuários em uso de medicação controlada contínua)

15.2 Grupo de caminhada

15.3 Grupo de diabéticos

15.4 Grupo de exercícios e ginástica

15.5 Grupo de hipertensos

## 15.6 Grupo de gestantes

### Observações:

1. São ofertadas aos grupos orientações e palestras com profissionais de saúde, conferências motivacionais pré-programadas semestralmente e comunicadas com antecedência ou em dias fixos, bem como atividades físicas e mentais que contribuem com sua saúde.
2. Você pode dirimir dúvidas em grupo com os profissionais.
3. Seu engajamento irá lhe proporcionar atividades saudáveis, conselhos úteis para melhorar sua saúde, além de você poder contribuir com ideias para melhoria do grupo e da UBS.

## **16 SUGESTÕES AOS USUÁRIOS DA UBS LUBOMIR URBAN 31 DE MARÇO**

16.1 A UBS é um órgão público, que cuida de uma comunidade local, portanto considere-a uma extensão da sua casa. Você será sempre bem-vindo(a), portanto, sinta-se também responsável por tudo que está acontecendo nesta extensão da sua casa. Opiniões, sugestões, críticas positivas e negativas auxiliam muito o bom funcionamento da sua casa e sua extensão (a UBS), portanto participe. Utilize todos os meios e formas disponíveis para melhorar sua casa. Seja crítico e mantenha em mente que o bom funcionamento da sua casa, também depende de você.

Existem protocolos profissionais para tudo que é realizado na sua UBS, portanto, regras de convívio social aplicáveis a sua casa, também são aplicáveis aos seus vizinhos, sua comunidade e sua cidade. Pergunte-se: Como eu posso melhorar minha casa?

16.2 Confie no profissionalismo das equipes de ESF atuantes na sua UBS, sabendo que eles estão se esforçando para resolver os problemas de saúde da comunidade. Com isto em mente, esteja ciente que profissionais da ESF também adoecem, tem suas próprias vidas, e seus próprios problemas, os quais são todos deixados de lado a partir do momento que entram na UBS para resolver os problemas de saúde na comunidade.

16.3 Mantenha seu celular no modo silencioso ou vibratório quando dentro da UBS. Caso necessite utilizá-lo durante o período de espera na UBS, faça-o fora da UBS.

16.4 Não permita que crianças de colo fiquem no chão da UBS. Mantenha elas em carrinhos ou cestas para bebês. Não permita que elas tenham contato de suas roupas ou partes do corpo com o chão da UBS. Lembre-se que é um local de doenças.

16.5 Não traga animais de estimação à UBS. Se você perceber que seu animal de estimação está te seguindo até a unidade, não permita que ele entre no pátio e principalmente nas dependências da unidade. Usuários e animais de estimação dentro da UBS é uma combinação desastrosa.

16.6 Evite abordar diretamente os profissionais de saúde. Dirija-se primeiro a RECEPÇÃO para comunicar seu propósito de procura da UBS. Evite abordar os profissionais que circulam na UBS. Lembre-se que eles estão trabalhando ou concentrados na resolução de problemas enquanto circulam, abordá-los no corredor pode distrai-los de suas tarefas. Sempre haverá um profissional na RECEPÇÃO para atendê-lo(a) e encaminhá-lo(a) ao setor adequado às suas necessidades.

16.7 Usuários devem utilizar somente a porta de acesso da RECEPÇÃO.

16.8 Não circule no pátio da UBS.

16.9 Usuários menores de 18 anos devem sempre ser acompanhados por um responsável legal. Caso tenham entre 13 e 18 anos e julguem-se competentes para receber atendimento profissional sem acompanhamento, o profissional que atendê-los pode e deve solicitar a presença de outro profissional para acompanhar a consulta, o exame físico, o procedimento e o conselho profissional que será fornecido.