

Ministério da Saúde
Secretaria-Executiva
Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede,
Bloco G, 3º andar, sala 336
Telefone: (61) 315-2587/315-2957
humanizasus@saude.gov.br
www.saude.gov.br/humanizasus

disque saúde
0800 - 61 - 1997

Ministério
da Saúde



Não tem nada pior do que enfrentar uma fila enorme. Por isso, para melhorar o atendimento, é preciso diminuir o tamanho das filas. E o SUS tem trabalhado bastante para resolver essa questão. É bom lembrar que as pessoas com problemas mais sérios de saúde devem ser atendidas antes. Idosos, grávidas e portadores de necessidades especiais também têm lugar na frente da fila. Mas não se preocupe; todas as outras pessoas serão atendidas.

O bom
atendimento
começa na fila



Quem cuida de você é
responsável
pela sua saúde

Logo que você chegar ao Serviço de Saúde, a equipe de saúde já vai ver como você está e vai passar o tratamento pra você melhorar. A equipe de saúde vai se responsabilizar pelo seu tratamento. E se o seu problema não puder ser resolvido ali, a equipe deve ser também responsável por encontrar um outro Serviço de Saúde para atendê-lo.

Então, se você precisar de alguma informação, não tem problema, pode falar com a equipe de saúde. Você tem todo o direito de saber o que está acontecendo, seja você o paciente ou o acompanhante. E mais, todo usuário vai poder escolher quem vai acompanhá-lo. Se a pessoa é da família, um amigo, ou namorada, não importa, é o usuário quem decide.



Aqui você sempre
sabe o que está
acontecendo

Você
também tem
o seu papel

no Serviço de Saúde. Conte suas experiências, dê a sua opinião e participe. Com a sua presença, junto com profissionais da área de saúde e outros usuários, muita coisa pode melhorar. Procure os Conselhos de Saúde, as Ouvidorias, os Grupos de Trabalho de Humanização (GTH) e veja como participar. Só com a participação de todos é que o SUS vai melhorar.



Você pode ajudar a cuidar da sua saúde, da saúde da sua família e da sua cidade. Vamos juntos cuidar de nossa saúde! Junte o pessoal e comece a discutir o que pode ser feito para melhorar o atendimento



Tem coisas que acontecem quando a gente menos espera.

Essa aqui é a Rita. Ela passou mal e seu vizinho a levou correndo pro Serviço de saúde...

1



2



...assim que ela chegou lá, foi atendida bem rápido.

A equipe do Serviço de Saúde logo soube o que estava acontecendo com Rita e tratou de cuidar dela. Afinal, o que mais importa aqui é a saúde das pessoas.



3

4



O vizinho, que estava com a Rita, pôde acompanhá-la ficando ao lado dela e sendo informado do que estava se passando.

...lá no Serviço de Saúde, eles descobriram que podiam participar de reuniões, decidindo junto com profissionais de saúde e outros usuários o que é mais importante para a sua saúde e para a comunidade.



5

Essa história é curtinha, mas mostra o quanto um Serviço de Saúde pode atender bem e resolver os problemas de saúde da população.



Para fazer essa história valer, o Ministério da Saúde criou a Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão no SUS – HumanizaSUS. Conheça, aqui, algumas coisas que já estão sendo feitas e veja o que você pode fazer para participar dessas mudanças.