



**Saúde**  
&  
*Família*

PARCERIA QUE VAI LONGE

**FAQ**

**ESTRATÉGIA SAÚDE & FAMÍLIA**

[www.postalsaude.com.br/saude\\_e\\_familia](http://www.postalsaude.com.br/saude_e_familia)



**Postal Saúde**

Sua vida, nossa existência



# Sumário

1. O que é a Estratégia Saúde & Família? .....	04
2. O que é equipe de referência? .....	06
3. O que é território de abrangência? .....	07
4. Quais as ações e serviços que estão inclusos na Estratégia Saúde & Família? .....	08
5. Quais os procedimentos, como exames básicos, curativos gerais, administração de medicamentos e pequenos procedimentos realizados nos serviços de saúde? .....	09
6. Quem pode participar da Estratégia Saúde & Família? .....	10
7. O que preciso fazer para participar da Estratégia Saúde & Família? .....	11
8. Só titular pode participar da Estratégia Saúde & Família? .....	12
9. Se o beneficiário titular falecer, os seus dependentes poderão ainda participar da Estratégia Saúde & Família? .....	13

10. Toda minha família pode participar da Estratégia Saúde & Família? .....	14
11. Posso indicar ou incluir alguém?.....	15
12. Quais os problemas de saúde (doenças) que são tratados na Estratégia Saúde & Família?.....	16
13. Não resido e nem trabalho no território de abrangência do serviço de saúde de meu interesse. Posso participar mesmo assim? .....	17
14. Se eu mudar de residência ou trabalho para uma localidade que não faz parte do território de abrangência do serviço de saúde que estou ou estarei vinculado, posso continuar participando? .....	18
15. O atendimento domiciliar da Estratégia Saúde & Família é a mesma coisa que o Home Care? .....	19
16. O beneficiário participante tem direito a materiais e medicamentos?.....	20
17. O beneficiário participante pagará algo a mais para participar da Estratégia Saúde & Família? .....	21

18. Se eu participar da Estratégia Saúde & Família não poderei mais buscar em outros serviços da rede credenciada? .....	22
19. Se a minha equipe de referência indicar que preciso de uma consulta com profissional de saúde ou solicitar exames/procedimentos que não são contemplados na Estratégia Saúde & Família, de forma que eu precise utilizar a rede credenciada, eu pagarei coparticipação? .....	23
20. Caso não tenha mais vaga no serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família do meu interesse e se posteriormente aparecer vaga, poderei ficar numa fila de espera? .....	24
21. Por que no meu estado/município não tem serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família? Há previsão de quando o atendimento estará disponível no meu estado/município?.....	25
22. Com quem eu devo entrar em contato para tirar alguma dúvida sobre a Estratégia Saúde & Família? .....	26

# 01

## O que é a Estratégia Saúde & Família

A **Estratégia Saúde & Família** é um sistema de atendimento à saúde integral e personalizado que irá trazer mais qualidade de vida para você e sua família. Trata-se de um conceito inovador de cuidado, voltado à promoção da saúde e à prevenção de fatores responsáveis pelo surgimento ou pelo agravamento de alguma doença. Outra vantagem é que os serviços realizados não têm custos de coparticipação.

Esse modelo de atenção primária à saúde tem por objetivo o acompanhamento periódico de sua saúde, feito por uma equipe multiprofissional que irá apoiá-lo (a) ao longo do tempo.

Além das equipes de saúde, a Estratégia Saúde & Família dispõe de uma equipe multiprofissional composta por nutricionista e psicólogo, sendo que a escolha pelos demais profissionais deve se dar em consonância com as necessidades e especificidades de saúde dos beneficiários ativos no plano de saúde, vinculados às equipes de referência. Essa equipe será responsável pelo cuidado integral de sua saúde ao longo do tempo e é capaz de resolver, em média, 80% das necessidades de saúde do público-alvo, a partir da elaboração de um plano de cuidado individualizado, no qual a equipe irá definir a conduta mais adequada para cuidar de você, levando em consideração as suas particularidades.

No geral, os beneficiários têm disponível os seguintes serviços: consulta médica e de enfermagem incluindo atendimento às urgências/emergências, presencial e via telemedicina; curativos gerais; administração de medicamentos; e pequenos procedimentos cirúrgicos.

Em alguns serviços de saúde, poderão ter à disposição atendimento domiciliar; atividades educativa e terapêutica e atendimento com outros especialistas, como nutricionista e psicólogo. Em conjunto com a equipe de referência, eles irão cuidar da sua saúde de forma integral.

E sabe o melhor? A Postal Saúde, como forma de demonstrar comprometimento com essa iniciativa – cuidando da sua saúde de forma integral e personalizada –, não cobrará coparticipação dos serviços utilizados.



# 02

## O que é equipe de referência?

É uma equipe de saúde multiprofissional composta por médico de família e comunidade, enfermeiro e técnico de enfermagem. Esses profissionais atuam como equipe de referência para atender os beneficiários ativos no plano de saúde. Ou seja, ao comparecer ao serviço, o beneficiário é atendido pelos mesmos profissionais, permitindo que eles sejam responsáveis por cuidar de sua saúde ao longo do tempo.





## 03

### O que é território de abrangência

Entende-se por território de abrangência uma determinada área composta por um conjunto de áreas territoriais, preferencialmente próximas à residência ou ao local de trabalho dos beneficiários.

**Nota:** São identificados as cidades e os respectivos bairros que estão próximos ao serviço da Estratégia Saúde & Família, considerando a facilidade de deslocamento dos beneficiários até o serviço de saúde, inclusive a disponibilidade de transporte público. A partir dessa informação, identifica-se os beneficiários que residem ou trabalham na área definida.



## Quais as ações e serviços que estão inclusos na Estratégia Saúde & Família

Todos os serviços de saúde da Estratégia Saúde & Família ofertam:

- Consulta médica e de enfermagem (individual ou familiar), incluindo atendimento às urgências/emergências, presencial e via telemedicina;
- Curativos gerais;
- Administração de medicamentos; e
- Pequenos procedimentos cirúrgicos.

Em alguns serviços de saúde, poderá ter à disposição atendimento domiciliar; atividade educativa e terapêutica e atendimento com outros especialistas, como nutricionista e psicólogo. Esses profissionais atuarão em conjunto com a equipe de referência para cuidar da saúde dos beneficiários.

No dia que você comparecer ao serviço de saúde, a equipe detalhará as ações e os serviços que serão ofertados.

# 05

**Quais os procedimentos, como exames básicos, curativos gerais, administração de medicamentos e pequenos procedimentos realizados nos serviços de saúde?**

Esses serviços podem variar. No dia do seu comparecimento ao serviço de saúde, a equipe detalhará as ações e os serviços que serão ofertados.



# 06

## Quem pode participar da Estratégia Saúde & Família?



A Estratégia Saúde & Família é destinada aos beneficiários e aos membros de sua família, de qualquer idade, desde que sejam beneficiários ativos da Postal Saúde e residam ou trabalhem nos territórios de abrangência dos serviços – ou caso não pertençam ao território de abrangência, que tenha vaga disponível.

# 07

## O que preciso fazer para participar da Estratégia Saúde & Família?

Há três maneiras de participar da Estratégia Saúde & Família:

- a. Você receberá uma ligação telefônica ou um e-mail, sms e WhatsApp, em nome da Postal Saúde, convidando-o para participar. Além de repassar orientações detalhadas sobre o funcionamento da Estratégia Saúde & Família, será aplicado um questionário de saúde para o seu cadastramento;
- b. Você poderá entrar em contato com o serviço de saúde, por telefone ou presencialmente,

para informações necessárias quanto à adesão aos serviços de saúde.

- c. Você pode ir diretamente ao serviço de saúde. Ao chegar, será informado sobre o funcionamento da Estratégia Saúde & Família e, caso tenha interesse em participar, será feito seu cadastramento e o primeiro atendimento presencial com o médico de família, com a elaboração do plano de cuidado individualizado e formalização da sua participação na Estratégia.

Orientamos que leve documento de identificação, carteirinha do plano de saúde e, se tiver, as principais e mais recentes receitas e exames médicos.

Em seguida, você passará a fazer parte da Estratégia Saúde & Família e poderá usufruir de todos os benefícios.

# 08

## Só titular pode participar da Estratégia Saúde & Família?

**Não.** Podem participar também os dependentes dos titulares, de qualquer idade, desde que residam ou trabalhem nos territórios de abrangência dos serviços de saúde - ou caso não pertençam ao território de abrangência, que tenha vaga disponível.



# 09

## **Se o beneficiário titular falecer, os seus dependentes poderão ainda participar da Estratégia Saúde & Família?**



A Estratégia Saúde & Família é destinada aos beneficiários e aos membros de sua família, de qualquer idade, desde que sejam beneficiários ativos da Postal Saúde e residam ou trabalhem nos territórios de abrangência dos serviços de saúde, ou, em caso de não pertencerem ao território de abrangência, que tenha vaga disponível.

Em caso de falecimento do beneficiário titular, os seus dependentes poderão ainda participar pelo tempo previsto de inclusão no plano de saúde, conforme as regras já estabelecidas pela Operadora, ou seja, enquanto continuarem ativos no plano de saúde.

# 10

## **Toda minha família pode participar da Estratégia Saúde & Família?**

A Estratégia Saúde & Família é destinada aos beneficiários e aos membros de sua família, de qualquer idade, desde que sejam beneficiários ativos da Postal Saúde e residam ou trabalhem nos territórios de abrangência dos serviços de saúde - ou caso não pertençam ao território de abrangência, que tenha vaga disponível.



# 11

## Posso indicar ou incluir alguém?

**Sim**, desde que seja beneficiário ativo da Postal Saúde e resida ou trabalhe em uma das áreas de abrangência dos serviços da Estratégia Saúde & Família - ou caso não pertençam ao território de abrangência, que tenha vaga disponível.



# 12

## Quais os problemas de saúde (doenças) que são tratados na Estratégia Saúde & Família?

A equipe de referência é capaz de resolver, em média, 80% das necessidades de saúde, ou seja, você e sua família não precisam ser atendidos por diferentes profissionais. Sendo assim, a equipe poderá identificar quando realmente é necessário o acompanhamento por outros especialistas, tais como pediatra, cardiologista, dermatologista ou psiquiatra, por exemplo, e assim evitar que passem, desnecessariamente, por diferentes profissionais.

Como exemplo, a equipe de referência faz acompanhamento de gestante (pré-natal e puerpério), puericultura (desenvolvimento e crescimento da criança), hebicultura (acompanhamento do adolescente), senicultura (acompanhamento da pessoa idosa), saúde da mulher (oferecendo exames preventivos), saúde do homem, cuidado às doenças/condições crônicas (hipertensão, diabetes, câncer, obesidade, etc.), cuidado às doenças e condições agudas (gripes, resfriados, infecções, enxaquecas, crises hipertensivas, crises asmáticas, etc.), ações de prevenção e detecção precoce de doenças e agravos, entre outras necessidades.

Para a equipe de referência cuidar do beneficiário e sua família ao longo do tempo, será elaborado um plano de cuidado individualizado, no qual será definida a melhor forma para cuidar da sua saúde, prevenindo o desenvolvimento de uma nova doença ou o agravamento de uma já existente.

# 13

## **Não resido e nem trabalho no território de abrangência do serviço de saúde de meu interesse. Posso participar mesmo assim?**

Cada serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família destina um quantitativo de vagas para beneficiários que não pertencem ao território de abrangência. Portanto, caso o serviço de saúde de interesse ainda tenha vaga, você poderá participar. Para isso, é necessário entrar em contato diretamente com o serviço de saúde, para obter a informação se há vaga disponível.



# 14

**Se eu mudar de residência ou trabalho para uma localidade que não faz parte do território de abrangência do serviço de saúde que estou ou estarei vinculado, posso continuar participando?**

Cada serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família destina um quantitativo de vagas para beneficiários que não pertencem ao território de abrangência. Portanto, caso o serviço de saúde de interesse ainda possua vaga, você poderá continuar vinculado. Porém se a mudança ocorrer para um estado diferente, haverá a desvinculação do serviço de saúde.

# 15

## O atendimento domiciliar da Estratégia Saúde & Família é a mesma coisa que o Home Care?

**Não.** Alguns serviços da Estratégia Saúde & Família realizam atendimento domiciliar, mas apenas para avaliação clínica e realização de alguns procedimentos pontuais. Ou seja, não substitui o serviço de Home Care.



# 16

**O beneficiário participante tem direito a materiais e medicamentos?**

O **beneficiário** tem direito a todos os insumos utilizados nos atendimentos presenciais nos serviços de saúde.



# 17

## O beneficiário participante pagará algo a mais para participar da Estratégia Saúde & Família?



**Não.** Todas as ações e serviços previstos na Estratégia Saúde & Família são isentos de coparticipação, ou seja, são gratuitos e não vão gerar nenhum custo adicional. Porém, as consultas, os exames e demais procedimentos realizados na rede credenciada continuarão incidindo coparticipação, mesmo que indicado por algum profissional do serviço da Estratégia Saúde & Família.

# 18

## **Se eu participar da Estratégia Saúde & Família não poderei mais buscar em outros serviços da rede credenciada?**

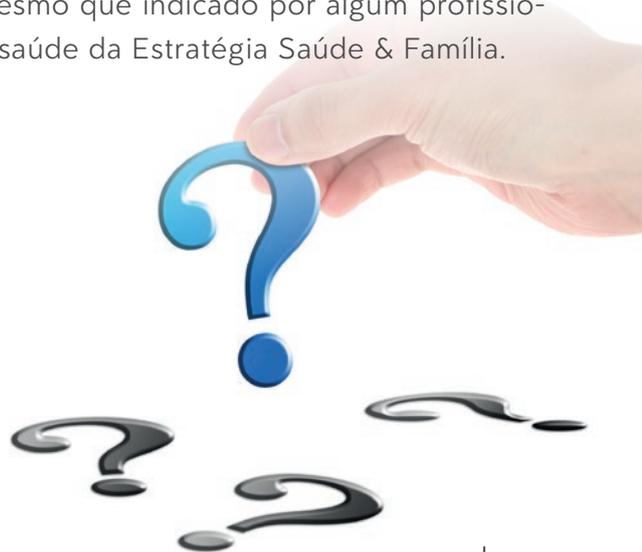
A participação na Estratégia Saúde & Família não limita o acesso dos beneficiários a outros serviços da rede credenciada. A equipe de referência que ficará responsável por cuidar de sua saúde apenas o auxiliará a identificar qual serviço ou profissional você realmente precisa. Assim, o acesso por livre vontade a qualquer serviço da rede credenciada continuará assegurado.



# 19

**Se a minha equipe de referência indicar que preciso de uma consulta com profissional de saúde ou solicitar exames/procedimentos que não são contemplados na Estratégia Saúde & Família, de forma que eu precise utilizar a rede credenciada, eu pagarei coparticipação?**

Todas as ações e serviços previstos na Estratégia Saúde & Família são isentos de coparticipação, ou seja, são gratuitos e não vão gerar nenhum custo adicional. Porém, as consultas, os exames e demais procedimentos realizados na rede credenciada continuarão incidindo coparticipação, mesmo que indicado por algum profissional do serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família.



# 20

**Caso não tenha mais vaga no serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família do meu interesse e se posteriormente aparecer vaga, poderei ficar numa fila de espera?**

**Sim.** Ao entrar em contato com o serviço de saúde de seu interesse e não tiver mais vaga disponível, você será incluído em uma lista de espera para vagas futuras.



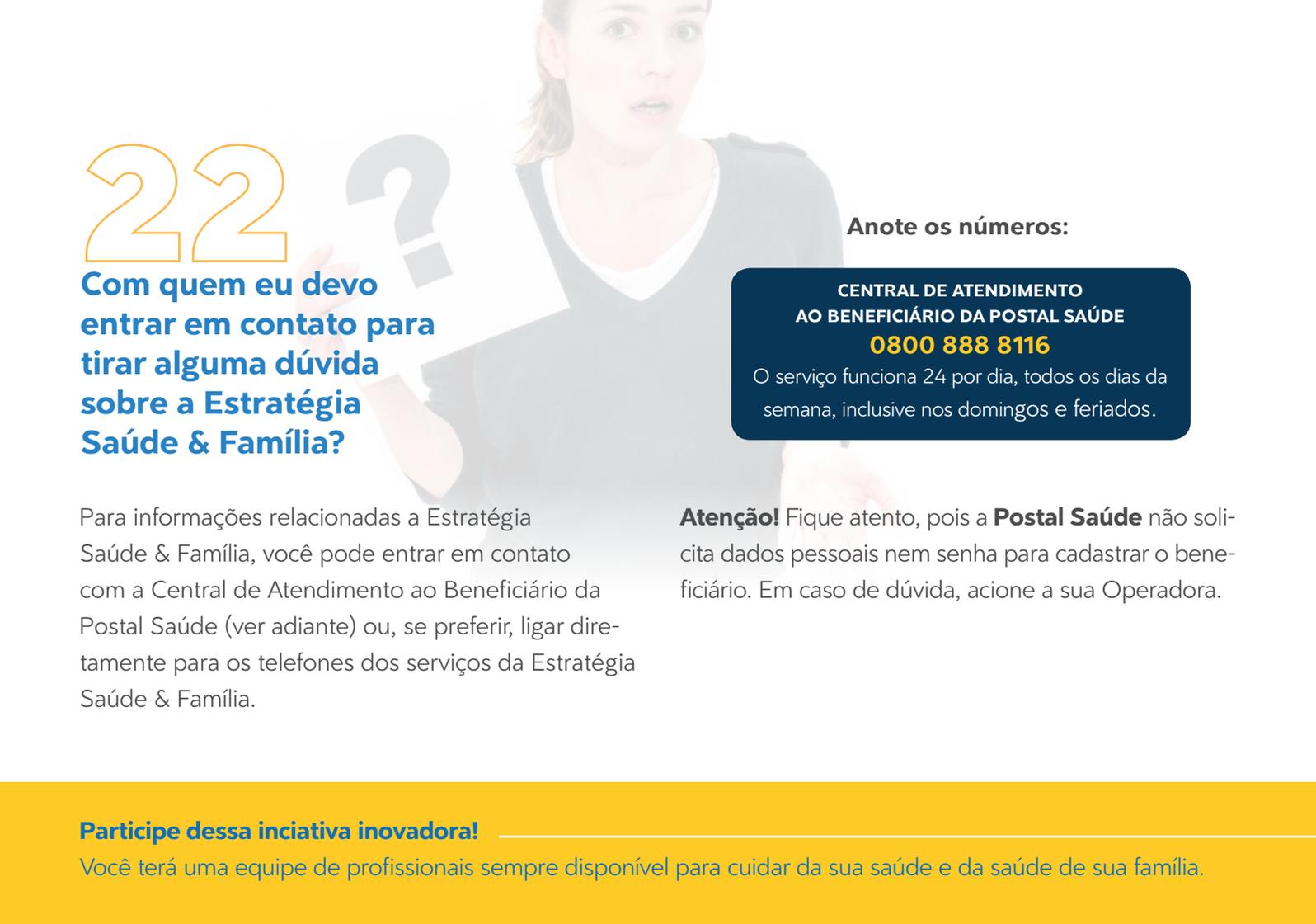
# 21

**Por que no meu estado/município não tem serviço de saúde da Estratégia Saúde & Família?**

**Há previsão de quando o atendimento estará disponível no meu estado/município?**

A Postal Saúde está atuando para expandir a Estratégia Saúde & Família para todos os estados, de forma progressiva. Para isso, são usados critérios técnicos para escolher a sequência de estados que disponibilizarão os serviços da Estratégia Saúde & Família.

Para saber quais os próximos estados que terá a Estratégia Saúde & Família é preciso ficar atento aos canais de comunicação da Postal Saúde (site, redes sociais, e-mail, entre outros).

A woman with a surprised expression is holding a large white question mark sign. The background is a soft-focus image of her. The number '22' is written in a large, orange-outlined font to the left of the question mark.

# 22

## Com quem eu devo entrar em contato para tirar alguma dúvida sobre a Estratégia Saúde & Família?

Para informações relacionadas a Estratégia Saúde & Família, você pode entrar em contato com a Central de Atendimento ao Beneficiário da Postal Saúde (ver adiante) ou, se preferir, ligar diretamente para os telefones dos serviços da Estratégia Saúde & Família.

**Anote os números:**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO  
AO BENEFICIÁRIO DA POSTAL SAÚDE  
0800 888 8116**

O serviço funciona 24 por dia, todos os dias da semana, inclusive nos domingos e feriados.

**Atenção!** Fique atento, pois a **Postal Saúde** não solicita dados pessoais nem senha para cadastrar o beneficiário. Em caso de dúvida, acione a sua Operadora.

**Participe dessa iniciativa inovadora!**

Você terá uma equipe de profissionais sempre disponível para cuidar da sua saúde e da saúde de sua família.



## **Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios**

Setor Hoteleiro Sul (SHS) - Quadra 02, Bloco B

Edifício Telex - Asa Sul - Brasília/DF

DF - CEP: 70312-970

**ANS - nº 41913-3**

[www.postalsaude.com.br](http://www.postalsaude.com.br)