

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Caso pretenda apresentar uma sugestão ou colocar alguma questão, poderá usar a Caixa de Sugestões. Existe também um Livro Amarelo onde poderá apresentar a sua opinião/reclamação/elogio.

Se não se sentir à vontade para as apresentar por escrito, pode solicitar no secretariado a marcação de uma “entrevista” com o profissional responsável pela temática.

AS SUAS SUGESTÕES SÃO PRECIOSAS!

QUAIS OS SEUS DIREITOS E DEVERES ENQUANTO UTENTE?

DIREITOS

- Zelar pela sua saúde, adotando hábitos de vida saudáveis.
- Fornecer aos Profissionais de Saúde todas as informações com interesse para se conseguir um diagnóstico correto.
- Respeitar os direitos dos outros utentes.
- Respeitar as indicações dos profissionais de saúde, cumprindo as convocações, prescrições e os tratamentos que aceitar fazer.
- Respeitar as regras de funcionamento da USF.
- Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada.
- Colaborar na redução de gastos desnecessários.
- Pagar os encargos dos cuidados de saúde prestados, de acordo com o que estiver estabelecido.

DEVERES

- Respeito pela dignidade humana.
- Respeito pelas convicções culturais e religiosas.
- Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde.
- Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes.
- Ser informado acerca do seu estado de saúde.
- Obter uma segunda opinião sobre o seu estado de saúde.
- Dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
- Confidencialidade de toda a informação clínica.
- Acesso à informação clínica.
- Respeito pela privacidade.

Contactos:

Rua Pontault Combault - 4910 – 527 Vila Praia de Âncora

Tel/Fax: 258959070/258 911318

e-mail: usfvancora@cscaminha.min-saude.pt

Mod.Q713.0 Mai/2014



GUIA DE ACOLHIMENTO

USF VALE DO ÂNCORA

QUEM SOMOS? QUAL A NOSSA MISSÃO?

- Somos um grupo de Médicos, Enfermeiros e Secretários Clínicos, cujo objetivo é a prestação de cuidados personalizados, promovendo a saúde e a prevenção da doença.
- A nossa missão é o atendimento dos utentes e das suas famílias com maior qualidade, disponibilidade e proximidade.

QUEM SÃO OS PROFISSIONAIS DA USF?

MÉDICOS

Avelino Tavares
Manuel Luís Martins
Maria de Fátima Pinto

ENFERMEIROS

Estrela Cabral
Marcelina Rocha
Paulo Palhares
Sandra Carvalho
Sandra Fernandes

SECRETÁRIOS CLÍNICOS

Emília Durães
Miguel Vidal
Mónica Barbosa
Paula Sá

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08H00 às 20H00

SERVIÇOS QUE PRESTAMOS

CUIDADOS MÉDICOS

- Consultas de Saúde Infantil e Juvenil
- Consultas de Planeamento Familiar
- Consultas de Saúde Materna
- Consultas de rastreio oncológico
- Consultas a Grupos de Risco: Hipertensos, Diabéticos, Hipocoagulados
- Consultas de Saúde de Adultos
- Consultas em situações de doença aguda (Consultas Abertas)
- Visita Domiciliária a utentes crónicos dependentes (grau III/IV na Escala de Barthel)
- Visita Domiciliária a utentes dependentes em situações de doença aguda
- Renovação da prescrição de medicação crónica e de tratamentos domiciliários.

CUIDADOS DE ENFERMAGEM

- Consultas de Saúde Infantil e Juvenil
- Consultas de Planeamento Familiar
- Consultas de Saúde Materna
- Consulta de aleitamento Materno
- Consultas de rastreio oncológico
- Consultas a Grupos de Risco: Hipertensos, Diabéticos, Hipocoagulados, Ostomizados
- Consultas em situações de doença aguda (Consultas Abertas)
- Tratamentos
- Administração de terapêutica
- Vacinação
- Visita Domiciliária ao RN
- Visita Domiciliária à Puérpera
- Visita Domiciliária preventiva/curativa aos utentes com grau III/IV na Escala de Barthel.

OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS**SERVIÇO SOCIAL**

Para esclarecimentos e apoio relacionados com problemas familiares, sociais e económicos, contamos com a colaboração de uma Assistente Social, todas as **Terças-feiras**.

NUTRICIONISTA

Para pessoas de grupos de risco e obesas que necessitem de apoio para realizar uma alimentação saudável, contamos com a colaboração de uma Nutricionista todas as **quartas-feiras**.

ACONSELHAMENTO E APOIO NA AMAMENTAÇÃO

Consulta com a enfermeira especialista e conselheira em aleitamento materno onde pode obter aconselhamento e toda a ajuda especializada em amamentação e a capacitação da mãe quanto ao desenvolvimento do papel parental nos cuidados ao bebé, às **terças-feiras de manhã**.

SERVIÇOS MÍNIMOS

Situações de doença aguda; Situações de urgência em planeamento familiar, Orientação das situações de interrupção voluntária de gravidez; Renovação dos certificados de incapacidade temporária para o trabalho no caso de ausências superiores a três dias úteis; Consultas de saúde materna se a situação de ausência interferir com a vigilância normal da grávida; Primeira consulta na vida do recém-nascido.

ALTERNATIVAS ASSISTENCIAIS

Centro de Saúde de Caminha - dias úteis das 20H00 às 24H00 e Sábados, Domingos e Feriados das 08H00 às 24H00.

Morada: Rua Eng. Agostinho Pereira Castro - Caminha. Telefone: **258719300**;

• Unidade Local de Saúde do Alto Minho – Serviço de Urgência 24 Horas. Morada: Rua Stª Luzia – Viana do Castelo. Telefone: **258802100**;

• Situações Urgentes ou Emergentes: deve contactar Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) – telef: 112;

• Situações não Urgentes/Emergentes: deve contactar a Linha Saúde 24 – telef: **808 24 24 24**

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

- Receção das consultas
- Renovação/atualização do cartão de utente
- Serviço de inscrições
- Isenções
- Marcação e desmarcação de consultas
- Receção de Reembolsos
- Pedidos de medicação
- Informações

ESCLARECIMENTOS TELEFÓNICOS

Sempre que possível, evite interromper as consultas com assuntos que podem ser resolvidos por outros profissionais. Assim, dirija-se à (ao) Secretária (o) Clínica (o) explicando sucintamente o que deseja para que me encaminhe o telefonema para a pessoa mais indicada para resolver o seu problema.

MARCAÇÃO DE CONSULTAS

Pode efetuar a marcação de consultas médicas e de enfermagem, presencialmente, por telefone (**258959070**), por fax (**258911318**), por marcação electrónica - eAgenda ou por e-mail (usfvancora@cscaminha.min-saude.pt).

Para sua comodidade, aconselhamos o uso do telefone.

A USF Vale do Âncora presta consultas médicas e de enfermagem entre as 8h e as 20h. Os horários variam conforme o médico, o enfermeiro e o tipo de consulta, encontrando-se expostos na sala de espera.

Lembre-se que agora já não precisa de vir de madrugada para marcar consulta.

TIPO DE CONSULTAS

Dispõe de três tipos diferentes de consulta: programada, aberta e domiciliária.

CONSULTA PROGRAMADA

Destina-se a vigiar a sua saúde, a realizar actividades de prevenção ou a seguir problemas de saúde sub-agudos ou crónicos. Se o seu problema pode esperar alguns dias tente sempre marcar este tipo de consulta. Na vigilância das doenças crónicas (ex. hipertensão, diabetes, hipocoagulação) poderá deixar marcada a próxima consulta.

CONSULTA ABERTA

O seu médico e enfermeiro de família dispõem de um período diário para atender os seus problemas agudos. Pode obter esta consulta no próprio dia, com marcação através do telefone ou, contactando pessoalmente o secretário clínico da USF. No caso do seu médico ou do seu enfermeiro de família se encontrarem ausentes, será atendido por outro médico e por outro enfermeiro.

CONSULTA NO DOMÍLIO

Destina-se a atender a pessoa com doença que gera incapacidade súbita ou crónica para se deslocar à USF. Neste caso deverá contactar a sua equipa de saúde para que esta possa fornecer-lhe um conjunto de cuidados programados e continuados.

O QUE FAZER NO DIA DA CONSULTA

Deverá chegar 20 minutos antes da hora marcada para as consultas programadas e trazer o cartão de utente/cartão de cidadão.

O tempo de espera pela consulta marcada não deverá ultrapassar os 20 minutos. Em situações excecionais de maior atraso, será devidamente informado do tempo previsível de espera.

A duração prevista das consultas programadas é de 20 minutos e das consultas abertas é de 15 minutos.

Deverá respeitar o horário da marcação para não prejudicar os utentes seguintes.

No caso de não poder vir à consulta, deverá desmarcá-la com antecedência de pelo menos 24 horas.

RENOVAÇÃO DA MEDICAÇÃO

Para renovação de receituário não necessita de marcar consulta, basta fazer o seu pedido no secretariado.

Deve solicitar ao seu Médico uma listagem da medicação que habitualmente toma (medicação crónica). Só será renovado o receituário constante nessa listagem.

Entregue no secretariado a listagem com a anotação dos medicamentos que necessita, e dentro de 3 dias poderá levantar as receitas.