

INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

É necessária a apresentação do seu cartão de cidadão ou cartão de utente

Mantenha os seus dados sempre atualizados, nomeadamente morada e contactos telefónicos.

Se necessitar de faltar uma consulta, avise previamente, para que outro utente possa usufruir desse tempo de consulta. A pontualidade é essencial, sendo tolerado um atraso de 5 minutos para não perturbar a pontualidade do doente seguinte.

O tempo de cada consulta pode variar dependendo da maior ou menor gravidade das queixas que o utente apresenta, mas tem uma duração média de 20 minutos

Para que todos tenham acesso a consulta no próprio dia, **NÃO recorra à consulta aberta para:**

- mostrar exames que o seu médico pediu
- renovar receituário
- queixas e sintomas não agudos (com menos de 48h de evolução).

Quando vai à USF **passe sempre, e obrigatoriamente, pelos serviços administrativos.**

No atendimento administrativo, poderá tratar de qualquer assunto administrativo (isenções, inscrições, etc.), assim como para marcar as suas consultas durante o horário de funcionamento da USF.

Não é da responsabilidade desta USF:

- Atendimento de situações de emergência ou acidentes – nestes casos deverá dirigir-se de imediato ao hospital da área;
- Preenchimento de formulários de instituições privadas (ex: Seguradoras de Saúde);
- É da responsabilidade do utente o recurso à medicina privada e, não compete aos médicos da USF, transcrever credenciais para exames complementares de diagnóstico, ou renovação de receituário, caso não concordem (Ponto 3 do Despacho nº1430/2011);
- Atestados para carta de caçador; para a carta de marear; para licença de uso e porte de arma; para desportos federados e clubes desportivos.

A USF tem uma caixa de **sugestões** e um livro de **reclamações**, para que possa dar a sua opinião, contribuindo activamente para a melhoria contínua dos nossos serviços. Para o mesmo efeito pode usar o gabinete de cidadão, ou solicitar atendimento personalizado com a coordenadora. O gabinete do cidadão encontra-se centralizado na sede do ACES Maia/Valongo, de 2ª feira a 5ª feira.

SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

A **marcação dos Cuidados de Enfermagem é efectuada pelo secretariado clínico**, sendo as consecutivas marcações realizadas de acordo com a periodicidade definida pelo enfermeiro.

Os utentes com marcação têm prioridade, na hora a que estão agendados.

SERVIÇOS MINIMOS

- **Consultas de Saúde Materna:** 1ª consulta da gravidez e as do último trimestre, ou Consultas cuja não realização, possa prejudicar a normal vigilância da grávida.
- **Consulta de Saúde Infantil:** 1ª consulta de vida.
- **Consultas de Planeamento Familiar urgentes** (nomeadamente, para contracepção de emergência, solicitação de Interrupção voluntária de gravidez).
- **Consultas por situações agudas.**
- **Renovação de certificados de incapacidade temporária.**
- **Consultas domiciliárias com carácter agudo.**
- **Vacinação, tratamentos e injetáveis.**

TELEFONE

Todos os utentes podem aconselhar-se diretamente com o seu médico ou enfermeiro, via telefone, em horário próprio, a indicar pelos mesmos, durante o período de abertura da USF

As Unidades de Saúde Familiar são também unidades de formação, pelo que a sua consulta poderá ser feita ou acompanhada por profissionais em formação. Se recusar, por favor informe o secretário clínico.

CONSULTAS

CONSULTA ABERTA

Esta é uma consulta de **curta duração, da iniciativa do utente e, que se destina só a situações de doença aguda.**

É **marcada presencialmente**, sendo o atendimento assegurado pelo médico e/ou enfermeiro que se encontra em período de consulta aberta.

CONSULTA PROGRAMADA

Consulta para situações sem carácter urgente.

É agendada antecipadamente, por iniciativa do utente ou de um profissional. Poderá ser marcada presencialmente, por telefone, via correio electrónico ou pela e-agenda (Portal da Saúde).

Fazem parte da consulta programada:

- consulta de Planeamento Familiar e Rastreio Cancro Colo Útero;
- consulta de Saúde Materna;
- consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- consulta de Diabetes *Mellitus* e Hipertensão Arterial;
- consulta Saúde Adulto

CONSULTA DOMICILIÁRIA

Esta consulta é efetuada **no domicílio do utente pelo médico e/ou enfermeiro.**

Destina-se a situações de dependência, ou cujo estado de saúde não aconselhe a deslocação à USF.

As consultas domiciliárias são marcadas após contacto e avaliação do médico ou enfermeiro de família.

RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO

Poderá solicitar a renovação da sua medicação crónica, através da apresentação do respetivo **guia de medicação crónico**, no secretariado clínico ou por e-agenda, identificando o medicamento em falta.

Após 72 horas, poderá levantar o seu receituário.

QUEM SOMOS E O QUE QUEREMOS

Somos uma equipa multidisciplinar altamente motivada para cuidar mais e melhor da sua saúde.

Esta equipa é composta por médicos, enfermeiros e secretários clínicos que, com a colaboração dos seus utentes, quer aumentar a qualidade dos Cuidados de Saúde Primários.

Pretendemos trabalhar mais e melhor para cuidar e manter a saúde dos utentes da USF Bela Saúde, tendo como objectivo melhorar a sua qualidade de vida.

Qualidade, respeito, dedicação e trabalho de equipa são os nossos valores. Juntos pretendemos alcançar a satisfação dos utentes e dos profissionais desta Unidade de Saúde Familiar.

Queremos que sinta a confiança e o apoio que lhe queremos proporcionar, através do nosso desempenho profissional.

**A SAÚDE É MUITO IMPORTANTE PARA
TODA A SUA FAMÍLIA. PARA NÓS
TAMBÉM!**

**CONTAMOS CONSIGO PARA NOS
AJUDAR A FAZER MELHOR**

ESPERE O MELHOR DE NÓS

**TENHA UMA ATITUDE
RESPONSÁVEL...
PELA SUA SAÚDE!**

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Dias Úteis: 08.00h – 20.00h

ALTERNATIVAS

Serviço de Atendimento de Situações Urgentes (SASU), em funcionamento, nos dias úteis, das 20 às 23h, e, nos fins-de-semana e feriados, das 9 às 21h; Endereço: Rua Egas Moniz, nº 44 - Ermesinde; Contacto telefónico: 22 9712958;

Serviço de Urgência do Hospital de S. João (Centro Hospitalar São João, EPE), em situações de emergência, em funcionamento todos os dias, 24 horas por dia; Endereço: Alameda Prof. Hernâni Monteiro - Porto; Contacto telefónico: 22 5512100; Hospital de Referência onde deve recorrer em caso de emergência ou acidente

GUIA DE ACOLHIMENTO AO UTENTE



U.S.F. BELA SAÚDE



U.S.F. BELA SAÚDE

Rua da Bela, 735 4445-344 Ermesinde Tel. 229698525 Fax 229698528

usf.belasaude@gmail.com

Elaborado: 2012; Revisão I: Março 2016



Aces Maia/Valongo
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
DE SAÚDE DO NORTE



ARS NORTE
Administração Regional
de Saúde do Norte, I.P.

GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SAÚDE