



GUIA DE ACOLHIMENTO

Unidade de Saúde Familiar
Ermesinde

Rua Dr. Egas Moniz, S/Nº

4445-401 Ermesinde

Tel.: 229 712 958 / Fax: 229 725 129

E-mail: usfermesinde@csermesinde.min-saude.pt

Actualizado em Julho de 2015

Data de revisão: Julho de 2016

QUEM SOMOS?

Actualmente, somos um grupo de profissionais constituído por 8 médicos especialistas em Medicina Geral e Familiar, 8 enfermeiros de família e 5 secretários clínicos, que têm como objectivo prestar cuidados de saúde personalizados aos utentes inscritos na USF Ermesinde, residentes preferencialmente na freguesia de Ermesinde.

PROFISSIONAIS

SECRETÁRIOS CLÍNICOS

Ana Paula Nascimento
Cláudia Isidro
Margarida Moreira
Olinda Silva
Sara Delindro

ENFERMEIROS DE FAMÍLIA

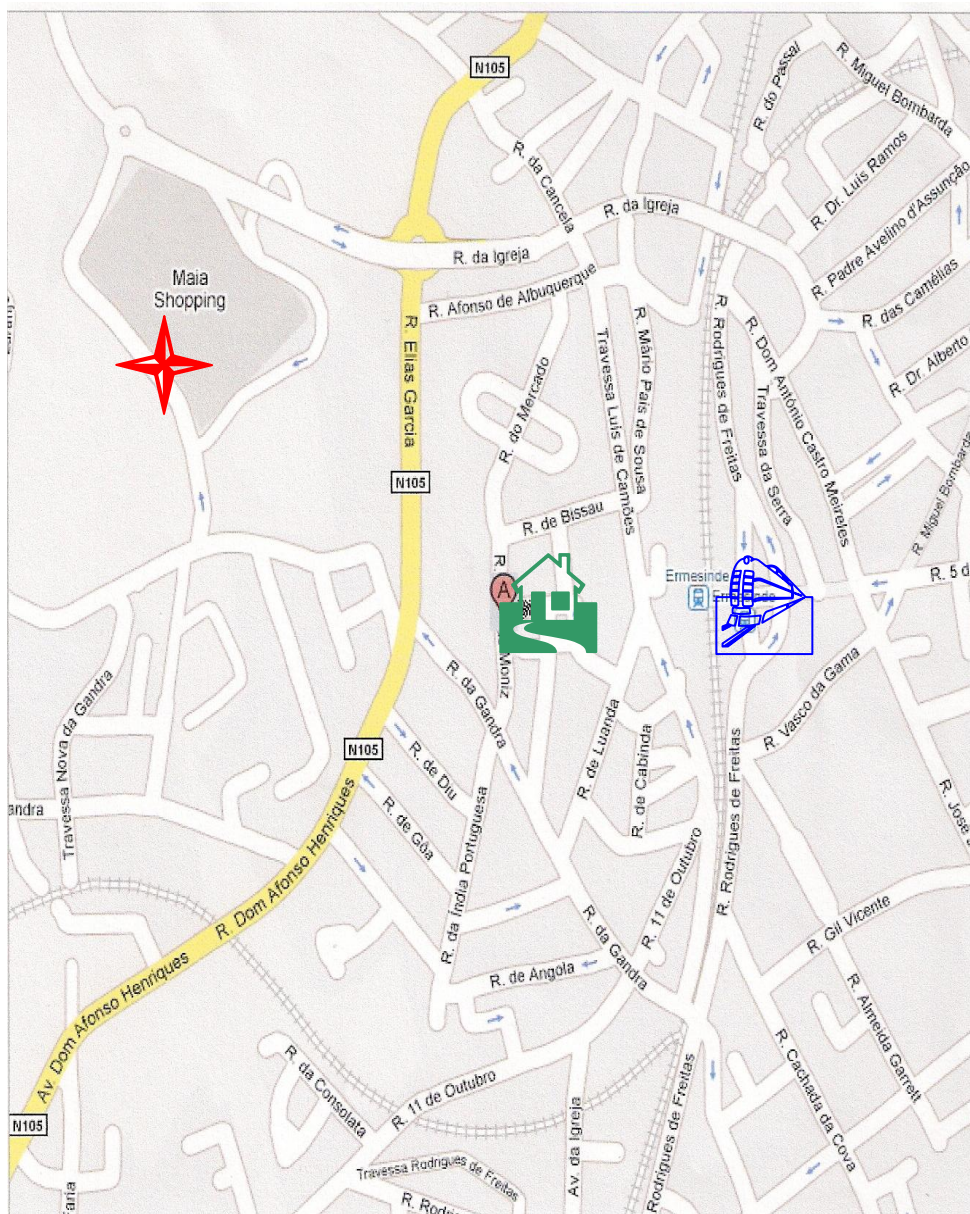
Carlos Melo
Márcia Morgado
Maria Angelina
Pedro Correia
Ricardo Feliciano
Sandra Bragadas
Tatiana Turcan
Vera Santos




MÉDICOS DE FAMÍLIA

Ana Carla Ferreira
Carla Mendes
Catarina Cima
Conceição Oliveira
Helena Vieira
Luís Sousa
Orquídea Loureiro
Sandra Soares

ONDE SE LOCALIZA A USF ERMESINDE?

A Unidade de Saúde Familiar Ermesinde fica situada na Rua Dr. Egas Moniz, S/Nº 4445-401 Ermesinde



	<p>Unidade de Saúde Familiar Ermesinde</p>
	<p>Estação de Comboios de Ermesinde</p>
	<p>Maia Shopping</p>

QUAL É O HORÁRIO DA USF?

TODOS OS DIAS ÚTEIS DAS 8.00 ÀS 20.00 HORAS.

COMO POSSO CONTACTAR A USF?

Telefonicamente em todo o horário de funcionamento, através da linha telefónica: 229 712 958

Fax: 229 725 129

Por E-mail: usfermesinde@csermesinde.min-saude.pt

ONDE ME DEVO DIRIGIR NUMA SITUAÇÃO URGENTE FORA DO HORÁRIO DA USF?

Em caso de situações urgentes deverá dirigir-se ao:

➤ **SASU de Ermesinde**

Localização: Rua Dr. Egas Moniz, sem nº, Ermesinde

Tel: 229 732 057

Dias úteis das 20.00 às 22.45 horas

Sábados, Domingos e Feriados das 9.00 às 20.45 horas

➤ **Hospital de São João**

Localização: Alameda Prof. Hernâni Monteiro, 4200-319 Porto

Tel: 225 512 100

➤ **Previamente pode contactar a Linha Saúde 24 – 808 24 24 24**

➤ **Em situações Emergentes ligue para 112**

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Os Utentes têm a possibilidade de atendimento telefónico em todo o horário de funcionamento da USF.

COMO POSSO MARCAR UMA CONSULTA?

PESSOALMENTE, POR TELEFONE OU ATRAVÉS DO PROGRAMA eAGENDA
(registre-se em www.portaldasaude.pt ou <https://servicos.min-saude.pt/utente/portal>)

As marcações de consultas podem ser efectuadas por telefone durante todo o horário de funcionamento da USF.

Queremos privilegiar a consulta programada (com hora marcada). Diariamente, cada Médico e cada Enfermeiro de Família tem um espaço próprio na sua consulta destinado às situações urgentes.

QUE CUIDADOS PRESTAMOS NA USF?

A USF Ermesinde desenvolve programas de saúde, consultas preventivas e curativas, médicas e de enfermagem:

- Saúde Infantil e Juvenil
- Saúde Materna
- Planeamento Familiar
- Saúde do Adulto
- Consulta de Diabetes
- Consulta de Hipertensão
- Cuidados Domiciliários
- Consulta de atendimento a situações agudas (Consulta aberta)

Em articulação com o Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) Maia/Valongo, temos consultas de:

- Nutrição
- Pediatria
- Psicologia clínica
- Psiquiatria
- Serviço social
- Terapia da fala
- Cessaçãõ tabágica
- Aulas de preparação para o parto

QUE CONSULTAS EXISTEM NA USF?

CONSULTA PROGRAMADA - Consulta Médica/Enfermagem com hora marcada. O Utente deve comparecer na USF 10/15 minutos antes da hora marcada, para contacto com o Secretariado Clínico. Se por qualquer motivo não puder comparecer, **DEVE AVISAR COM ANTECEDÊNCIA DE PELO MENOS 24 HORAS.**

CONSULTA ABERTA - Consulta de curta duração (cerca de 12 minutos), para resolução de situações agudas ou urgentes que não possam esperar por uma consulta programada e que necessitam de resposta no próprio dia. Não há necessidade de aguardar pela abertura das instalações com o intuito de garantir o acesso a cuidados de saúde.

VISITAÇÃO DOMICILIÁRIA - Consultas destinadas aos utentes dependentes ou incapacitados de se deslocarem à USF. Os utentes devem contactar previamente o seu Médico/Enfermeiro de Família.

As prioridades para os domicílios são:

- Utentes acamados e dependentes incapazes de se deslocar
- Incapacidade temporária para deslocação à USF
- Puérperas
- Recém-nascidos

As consultas nos domicílios podem ser:

- Por iniciativa do Utente
- Por iniciativa do Médico/Enfermeiro de Família, podendo as mesmas ser efectuadas em conjunto.

SE PRECISAR DE ATENDIMENTO E O MEU MÉDICO/ENFERMEIRO DE FAMÍLIA ESTIVEREM AUSENTES?

No caso de adoecer e se o seu Médico/Enfermeiro de Família estiverem ausentes, a USF Ermesinde dá resposta através de um sistema de intersubstituição (incluído na consulta aberta).

EM CASO DE FALTAS POR DOENÇA OU FÉRIAS DO MÉDICO/ENFERMEIRO DE FAMÍLIA, GARANTIMOS

- **Atendimento de situações agudas;**
- **Situações de urgência em planeamento familiar;**
- **Orientação das situações de Interrupção Voluntária da Gravidez;**
- **Renovação de medicação crónica;**
- **Renovação de CIT's (Baixas Médicas) no caso de ausências superiores a 3 dias;**
- **Atendimento à 1ª consulta de vida da criança;**
- **Atendimento à 1ª consulta de gravidez;**
- **Diagnóstico pré-natal quando aconselhado;**
- **Controlo laboratorial e radiológico do 2º e 3º trimestre de gravidez;**
- **Referenciação para a consulta de gravidez de termo;**
- **Consulta de revisão do puerpério**
- **Vacinação / Injectáveis / Algalias / Entubações nasogástricas;**
- **Cuidados domiciliários que exijam continuidade.**

Conheça o horário do seu Médico/Enfermeiro de Família consultando os horários afixados no painel informativo ou solicitando o horário ao Secretariado Clínico.

COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO NA USF?

A marcação de consulta poderá ser efectuada por iniciativa:

- **Do Utente**
- **Do Enfermeiro de Família**
- **Do Médico de Família**
- **Pelo Secretariado Clínico**

COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO DE FAMÍLIA?

Na USF Ermesinde é utilizado o modelo de enfermeiro por médico de família, ou seja cada enfermeiro tem em conjunto com o médico uma lista de famílias à sua responsabilidade.

Os cuidados de enfermagem serão efectuados com dia e hora marcados previamente. Apenas o 1º cuidado de enfermagem poderá ser feito sem marcação prévia no horário de Consulta Aberta.

QUAIS AS ACTIVIDADES DO ENFERMEIRO DE FAMÍLIA?

- Realizar consultas de enfermagem de saúde infantil e juvenil, saúde materna, planeamento Familiar, diabetes e hipertensão arterial.
- Actividades de promoção da saúde, prevenção e tratamento da doença e de reabilitação e reintegração social do utente e das famílias na sua comunidade;
- Agendamento de intervenções de enfermagem, nomeadamente pensos, algaliações, injectáveis, entre outros.
- Garantir o cumprimento do Plano Nacional de Vacinação e administração de outras vacinas prescritas.
- Realizar visitas domiciliárias de prevenção e promoção da saúde e curativas na freguesia de Ermesinde e respectiva área de influência.

COMO FAÇO PARA RENOVAR A MEDICAÇÃO CRÓNICA?

Aconselhamos os utentes a utilizar o *GUIA DE MEDICAÇÃO PROLONGADA*, fornecido pelo seu médico de família. Apenas os medicamentos que nela constam poderão ser receitados. Não serão prescritos medicamentos da responsabilidade de outros prescritores ou obtidos por iniciativa própria, sem avaliação e concordância do seu médico de família. Pretendemos assegurar a prescrição da medicação crónica nas **72 horas** após o pedido ser efectuado no secretariado clínico (ou por outros meios: eAgenda, fax, correio normal ou electrónico, caixa de renovação de medicação crónica) pelos utentes inscritos na USF

E SE PRECISAR DE ANÁLISES OU OUTROS MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO (MCDT)?

O Médico de Família após consulta médica, fará o pedido dos exames que considerar necessários.

NÃO É PERMITIDA a transcrição de exames requisitados noutras instituições públicas e/ou privadas.

Os exames solicitados por outros clínicos, são da inteira responsabilidade do utente

NA USF EXISTEM ACTIVIDADES FORMATIVAS?

A USF Ermesinde, colabora na formação de alunos do curso de Medicina, médicos internos do Ano Comum e médicos de formação específica em Medicina Geral e Familiar.

COMO POSSO COLABORAR PARA O BOM FUNCIONAMENTO DA USF?

AS CONSULTAS MÉDICAS E DE ENFERMAGEM DEVEM SER CONFIRMADAS NOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS 5 MINUTOS ANTES DA HORA MARCADA.

- **Leia e divulgue estas informações**
- **Respeite os profissionais que o querem servir melhor**
- **Cumpra os horários e as marcações efectuadas**
- **Mantenha actualizados os seus dados pessoais, informando sempre que efectuar alterações da sua morada e/ou telefone**
- **Seja portador do Cartão de Utente**
- **Avise com antecedência quando não for possível comparecer às consultas agendadas**
- **Evite trazer mais que um acompanhante**
- **Desligue os telemóveis antes de entrar na área de consultas e evite falar alto**
- **Apresente sugestões/opiniões/críticas ou até elogios**

A MINHA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA A USF?

SIM

A USF conta com a sua colaboração, através da apresentação de sugestões, opiniões, elogios e reclamações que poderão ser apresentadas das seguintes formas:

- Caixa de sugestões
- Livro de reclamações
- Directamente ao Coordenador da USF (horário de atendimento: segunda-feira das 13 às 14 horas)

Coloque as suas dúvidas, mantenha-se informado

QUAIS OS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES?

A *Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes*, editada pela Direcção-Geral da Saúde está afixada no interior da USF. O cumprimento desta Carta beneficia utentes e profissionais de saúde e o seu não cumprimento poderá prejudicar a saúde de outros.

E QUAIS SÃO OS DEVERES DOS UTENTES?

1. Zelar pelo seu estado de saúde e da comunidade em que vive;
2. Fornecer informações necessárias para o diagnóstico e tratamento;
3. Respeitar os direitos dos outros doentes;
4. Colaborar respeitando as indicações que lhe são recomendadas;
5. Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
6. Utilizar os serviços de forma apropriada e colaborar na redução de gastos;

(Fonte: Comissão Nacional para a Humanização e Qualidade dos Serviços de Saúde).

SERÁ QUE POSSO SABER QUAIS OS COMPROMISSOS DA MINHA USF?

Claro que sim, basta solicitar ao Secretariado Clínico:

- **Plano de Acção**
- **Carta de Qualidade**
- **Relatório de Actividades**

QUEREMOS TRATÁ-LO COM RESPEITO...

RESPEITE OS PROFISSIONAIS DA USF



**Unidade de Saúde Familiar
Ermesinde**

