

## A USF SANTA JUSTA COMPROMETE-SE A:

- um atendimento cortês, efetivo e personalizado,
- liberdade de escolha
- informar e ouvir os utentes,
- seguir indicadores e padrões de qualidade,
- garantir circuito de resolução de problemas e reclamações.

## RECOMENDAÇÕES

- É obrigatória a apresentação do cartão do Cidadão / BI, cartão de Utente do SNS (e subsistema) /NIF.
- A pontualidade é essencial.
- Se não puder comparecer a uma consulta programada é importante o aviso prévio para que outro utente possa usufruir desse tempo de consulta.

## CONSULTAS

### ATENDIMENTO

A Secretária Clínica é o primeiro elemento da equipa de saúde a quem se deve dirigir quando chega à USF.

### CONSULTA ABERTA

Consulta de curta duração, destinada ao atendimento de situações de doença aguda com menos de 7 dias de evolução e que não possam esperar por marcação. Se possível procure no horário de consulta aberta o seu Médico ou Enfermeiro de Família.

Esta consulta **não se destina a:**

- Mostrar os exames que o seu médico pediu;
- Renovar receituário;
- Tratar de assuntos relativos a documentação;
- Atendimento de sintomas não agudos (mais de 7 dias).

### CONSULTA PROGRAMADA DE VIGILÂNCIA DE SAÚDE

A consulta pode e deve ser marcada para o seu Médico e Enfermeiro de Família antecipadamente.

Pode ser marcada:

- Por telefone
- E-Agenda (pelo Portal da Saúde)  
<http://servicosutente.portaldasaude.pt>
- De modo presencial.

### SAÚDE INFANTIL/ JUVENIL

As marcações seguem as orientações da Direção - Geral da Saúde.

Primeira consulta até aos 15 dias de vida e consultas seguintes ao 1º, 2º, 4º, 6º, 9º, 12º, 15º e 18º mês. Depois, aos 2, 3, 4, 6, 8, 13, 15 e 18 anos.

### PLANEAMENTO FAMILIAR

Garantir o acesso a consultas de planeamento familiar à população. Serão distribuídos métodos contraceptivos que façam parte do Planeamento Familiar. Serão colocados Dispositivos Intra-uterinos e Implantes Contraceptivos.

### SAÚDE MATERNA

Propõe-se a 1ª consulta nas primeiras dez semanas de gravidez e referenciação para o Hospital de S. João para a realização da 1ª ecografia às 12 semanas, Rastreio Bioquímico, ecografia morfológica às 20 semanas e consultas no final da gravidez a partir das 35 semanas. As consultas de vigilância em gravidez de baixo risco serão realizadas na USF mensalmente.

### SAÚDE DE ADULTOS

#### SAÚDE DE IDOSOS

#### CONSULTA DE DIABETES

As marcações terão a periodicidade aconselhada conforme a situação de controlo e em equipa Médico/Enfermeiro de acordo com as recomendações da Direção Geral de Saúde.

#### CONSULTA DE HIPERTENSÃO ARTERIAL

Serão feitas 2 marcações por ano após normalização tensional verificada pelo médico, com consulta intercalar de Enfermagem.

#### VIGILÂNCIA ONCOLÓGICA

### CONSULTA E APOIO NO DOMICILIO

Os cuidados domiciliários envolvem consultas médicas e de enfermagem da iniciativa do médico/ enfermeiro ou do próprio utente/cuidador e destinam-se à vigilância de doentes dependentes de outrem, com mobilidade condicionada ou com doenças agudas incapacitantes sendo agendadas e realizadas pelo seu Médico e/ou Enfermeiro.

## ADMINISTRAÇÃO DE VACINAS, TRATAMENTOS E TERAPÊUTICA

Administração de vacinas, pensos, tratamentos e aplicações de injetáveis serão efetuadas com dia e hora marcados previamente. Apenas o 1º cuidado de enfermagem poderá ser feito sem marcação.

**Vacinação:** Sempre que possível serão agendadas no mesmo dia das consultas de rotina. As vacinas que não coincidam com consultas devem ser agendadas.

## RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO

Apenas serão passados por esta via (sem presença do utente) os medicamentos que constem da medicação prolongada.

Os medicamentos que os utentes utilizem por iniciativa própria ou prescritos por médico privado não serão passados.

Há garantia de renovação de medicação crónica no prazo de 3 dias.

O Guia da medicação prolongada deverá ser sempre apresentado para pedido de medicação, e ser revisto e atualizado periodicamente, pelo médico de família. Caso o utente abandone a vigilância regular da situação clínica não será possível renovar a prescrição da medicação.

## TELEFONE

Para sua comodidade pode usar o telefone durante o horário de funcionamento da USF para marcar consultas, pedir informações e resolver outros assuntos administrativos. Poderá também aconselhar-se diretamente com o seu médico ou enfermeiro de família.

### NÃO COMPETE A ESTA USF

- Atendimento de situações de emergência e acidentes. Nestes casos deverá dirigir-se de imediato ao hospital da área;
- Preenchimento de formulários de instituições privadas;
- É da exclusiva responsabilidade do utente o recurso à Medicina privada e não compete ao médico de família, se não concordar, a transcrição de exames complementares de diagnóstico.
- Transcrição de exames médicos de Medicina do Trabalho, seguradoras, consultas hospitalares ou privadas;
- Atestados para carta de caçador e para licença de uso e porte de arma (esclareça com o seu médico, este pode recusar-se por objeção de consciência);
- Atestados para carta de mear; e
- Atestados para desportos federados e clubes desportivos;

### CONTATOS COM A USF

Telf: 224225410

Fax: 220419951

Linha azul: 224220199

Email: usfsjusta@cshalongo.min-saude.pt

### HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

Dias úteis: 8.00h - 20.00h

### ALTERNATIVA ASSISTENCIAL:

Para as situações agudas fora do horário de funcionamento da USF Santa Justa

### SASU ERMESINDE:

Telf: 229732057

- dias úteis 20.00h-23.00h

- Sábados, Domingos e Feriados 9.00h - 21.00h

### CENTRO HOSPITALAR DE SÃO JOÃO

Telf: 225 512 100 (S. João) 224 220 019 (Valongo)

- 24 horas por dia / todos os dias do ano



**GUIA DE  
ACOLHIMENTO  
DO UTENTE**