



Unidade de Saúde Familiar  
**MONTE CRASTO**

## Melhores Cuidados

# Guia de Orientação do Utente

### 1) Horário de Funcionamento

- ▶ De segunda a sexta-feira;
- ▶ Das 8:00 às 20:00.

Fora deste horário e em caso de urgência, pode recorrer ao SASU, nos seguintes horários:

- ▶ Segunda a sexta-feira: das 20:00 às 24:00;
- ▶ Fins de semana: das 8:00 às 24:00.

### 2) Marcação de Consultas Médicas

Pode ser efectuada:

- ▶ Directamente na secretaria;
- ▶ Por contacto telefónico:
  - 224 648 281
  - 224 648 294

Por favor, tenha consigo o **Cartão de Utente** no momento da marcação;

Informe a secretaria sempre que houver alteração na sua residência ou contacto telefónico.

### 3) Marcação de Consultas de Enfermagem

Pode ser efectuada:

- ▶ Junto do seu Enfermeiro de Família;
- ▶ Por contacto telefónico:
  - 224 648 281
  - 224 648 294

No dia da consulta, deve apresentar-se na USF na hora da consulta. Não necessita fazer inscrição prévia na secretaria. Aguarde sentado, a sua chamada para a consulta.

### 4) Consultas Médicas com Marcação

- ▶ Retire o ticket e aguarde, sentado, a sua chamada;
- ▶ Deve apresentar-se na USF 15 min antes da hora marcada;
- ▶ No caso das consultas de Saúde Infantil, Saúde Materna e Diabetes, deverá comparecer 30 min antes da hora marcada, para a Consulta de Enfermagem.

### 5) Consultas ao Domicílio

- ▶ São destinadas apenas a **utentes acamados e/ou dependentes**, incapacitados de se deslocarem à USF;
- ▶ O agendamento será feito em função da situação clínica do utente e da disponibilidade do serviço;
- ▶ Em situações de urgência, o utente deve recorrer directamente ao Serviço de Urgência do Hospital da sua área de residência.

### 6) Consultas Médicas urgentes sem marcação (CONSULTA ABERTA)

- ▶ Destinam-se exclusivamente a situações de doença, com necessidade absoluta de atendimento no próprio dia;
- ▶ Retire o ticket e aguarde, sentado, a sua chamada;
- ▶ Será efectuada a inscrição e orientado para a consulta médica;
- ▶ Se necessitar de Cuidados de Enfermagem, o médico contacta o respectivo enfermeiro de família;
- ▶ Em caso de ausência do seu médico de família, será atendido por outro médico.

**Seja compreensivo. Respeite a doença dos outros. Amanhã poderá ser você.**

### 7) Consulta de Enfermagem sem Marcação (CONSULTA ABERTA)

- ▶ Retire o ticket e aguarde, sentado, a sua chamada;
- ▶ Na secretaria, será efectuada a sua inscrição para o respectivo enfermeiro de família, que o atenderá logo que possível;
- ▶ Cada enfermeiro de família, possui períodos diários destinados ao atendimento de situações urgentes.
- ▶ Os utentes sem marcação prévia, poderão estar sujeitos a um tempo de espera incerto, segundo a ordem de chegada e a disponibilidade do enfermeiro;  
**Proceda, sempre que possível, à marcação prévia; Lembre-se que será dada prioridade aos utentes com marcação**

### 8) Renovação de Medicação Crónica

Para sua comodidade e melhor organização dos serviços, é importante que:

- ▶ Não deixe acabar a sua medicação;
- ▶ Peça a medicação habitual com a devida antecedência;
- ▶ Peça medicação apenas para uso próprio;

**Pode levantar a sua receita 2 dias úteis após o pedido.**

**Para atestados, declarações médicas e relatórios de doença, deve marcar consulta.**

### 9) Serviços Mínimos

Consistem em serviços assegurados, em caso de ausência do respectivo médico de família:

- ▶ Primeira consulta de vida;
- ▶ Primeira consulta de gravidez;
- ▶ Situações urgentes em Planeamento Familiar.

### 10) Critérios de Prioridade para domicílios médicos

Nas seguintes situações, o utente tem domicílio médico nas 24 horas que seguem o pedido de domicílio:

- ▶ Vômitos e diarreia;
- ▶ Febre;
- ▶ Dificuldade respiratória.

### 11) Critérios de Prioridade para domicílios de enfermagem

Nas seguintes situações, o utente tem domicílio de enfermagem nas 24 horas que seguem o pedido de domicílio:

- ▶ Exteriorização ou obstrução de sonda naso-gástrica;
- ▶ Exteriorização ou obstrução de algália.

### 12) Actividades de ensino

Nesta USF decorrem actividades de formação médica e de enfermagem:

- ▶ O utente tem direito a recusar o atendimento ou consulta com a presença dos profissionais em estágio.

### 13) Relatório de Actividades

- ▶ Nesta USF, existe um relatório de actividades que poderá ser consultado sempre que desejar;
- ▶ Para isso, basta que o solicite na secretaria.

### 14) Livro de Reclamações

- ▶ Esta USF dispõe de livro de reclamações;
- ▶ Sempre que o pretender, deve solicitá-lo na secretaria da USF.