



USF AMATO LUSITANO  
UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR  
ACES AMADORA

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS



Código do Índice:2.2 A  
Última Revisão:30.07.2014

### GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE

<b><u>OBJETIVO:</u></b>	Assegurar aos utentes da USF AL toda a informação necessária sobre o funcionamento da USF AL
<b><u>ÂMBITO:</u></b>	Informação e direitos dos utentes. Comunicação com os utentes.
<b><u>APLICAÇÃO:</u></b>	Secretários clínicos, Enfermeiros de Família, Médicos de Família e Utesntes da USF AL

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	REVISÃO
Responsável pelo Procedimento Fátima Leal Hugo Silva Rita Loura	Conselho Geral	A cada 3 anos e sempre que a equipa considere necessário
<b>DATA: 15.07.2014</b>	<b>DATA: 30.07.2014</b>	<b>DATA: 2017</b>

O presente documento deve ser entregue a todos os novos utentes da USF Amato Lusitano no momento da inscrição ou primeiro contacto com a unidade e sempre que solicitado.



**USF AMATO LUSITANO**  
UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR

ACES AMADORA

**A SAÚDE POR PRINCÍPIO**

**GUIA DO UTENTE**

**DA**

**USF AMATO LUSITANO**

Este guia poderá ajudá-lo a usufruir dos serviços da melhor forma.

Guarde-o consigo.

Leia com atenção as nossas recomendações e ajude-nos a fazer o melhor.

Contamos consigo!

Data de Afixação : 30 de Julho de 2014

Data de Aprovação : 30 de Julho de 2014

A Coordenadora

## Quem Somos

Somos uma equipa constituída por 8 médicos, 7 enfermeiros e 6 secretários clínicos, altamente motivados para servir melhor e que acreditam poder contar com o seu entusiasmo e colaboração de modo a que todos possamos ter mais e melhor acesso à saúde.

### Médicos

- Dra. Alexandra Dória
- Dra. Ana Paula Catarino
- Dra. Elisabete Monteiro
- Dra. Fátima Leal
- Dr. Hugo Silva
- Dra. Marta Fonseca
- Dra. Rita Loura
- Dra. Salomé Caetano

### Enfermeiros

- Enf. Ana Falca
- Enf. Fátima Nascimento
- Enf. Idalina Moreira
- Enf. Isabel Seita
- Enf. Mafalda Neves
- Enf. Patrícia Freitas
- Enf. Paula Dantas

### Secretários Clínicos

- Sec. Ângela Quaresma
- Sec. Célia Tadeu
- Sec. Maria João Silva
- Sec. Patrícia Filipe
- Sec. Paulo Gonçalves
- Sec. Tiago Botelho

## Como Funcionamos

### Horário de funcionamento

- Das 08:00H às 20:00H todos os dias úteis.
- Aos sábados domingos e feriados estamos encerrados.

### Inscrição

Para proceder à sua inscrição na Unidade de Saúde Familiar (USF), os utentes terão de residir na área de abrangência do ACES Amadora e no ato de inscrição serem portadores de:

- Identificação (cartão do cidadão, B.I. ou passaporte);
- Documento comprovativo da morada (recibo de luz, gás ou telefone ou comprovativo da junta de freguesia);

- Cartão de contribuinte (incluído no cartão do cidadão);
- Cartão de utente (incluído no cartão do cidadão);
- Cartão de beneficiário da Segurança Social ou qualquer outro subsistema (ADSE, PSP, ADMG, etc.).

### **Horário das Consultas**

- Das 08:00H às 19:45H todos os dias úteis.
- A duração das consultas depende da tipologia da mesma.

### **Os Nossos Objetivos**

Através de uma nova organização e de um atendimento personalizado, queremos aumentar significativamente a qualidade e acessibilidade dos nossos serviços para todos os utentes inscritos nesta USF.

### **Circuito do Utente**

- Traga sempre o seu **cartão de utente ou cartão do cidadão**. Deve ser sempre portador de um documento identificativo com fotografia.
- **Compareça no balcão de atendimento 15 minutos antes da hora marcada** para ter tempo de confirmar a sua presença. Recordamos que a hora marcada é a prevista para o início do seu atendimento com o médico ou enfermeiro e não a hora a que deverá apresentar-se na secretaria.
- Traga sempre o seu **Boletim de Vacinas**.
- Caso se atrase para a sua marcação, por favor, tente avisar o balcão de atendimento. **Será marcada falta em caso de atrasos superiores a 10 minutos** e o Médico e/ou Enfermeiro de Família poderão recusar a realização da consulta/tratamentos.
- Agradecemos que avise o balcão de atendimento, com a máxima antecedência possível, se tiver de faltar a uma consulta ou a um tratamento agendado ou sempre que desejar transferir a sua marcação.
- Quando chegar à USF, dirija-se ao quiosque de senhas e retire a sua senha de acordo com as instruções, independentemente do assunto que venha tratar ou do tipo de consulta marcada. Caso o quiosque esteja indisponível, dirija-se diretamente à secretaria.
- Aguarde nas Salas de Espera pelo seu número de senha para ser atendido. Irá ouvir e/ou ver nos ecrãs onde se deve dirigir. Não aguarde nos corredores.

- Será chamado para a consulta por ordem de marcação e não por ordem de chegada. Assim, ter uma senha com número inferior não implica atendimento em primeiro lugar.
- **A duração da sua consulta é limitada. Não ocupe o tempo da consulta com assuntos que não tenham a ver consigo ou com o seu estado de saúde. Lembre-se que existem outros utentes à espera!**
- Após a realização da consulta só deverá dirigir-se ao balcão de atendimento administrativo caso necessite de validar algum documento (por exemplo colocar vinheta ou documentos a autorizar pelo Coordenador da USF Amato Lusitano), se necessitar de justificação ou por indicação do seu médico ou enfermeiro de família.

## Doença Aguda e Alternativas Assistenciais

Garantimos resposta a todos os pedidos de consulta por motivo de doença aguda. Esta resposta será adequada à situação clínica que apresente, podendo ser dada através de uma consulta com o seu médico de família, com outro médico de família da USF ou com um enfermeiro de família, podendo, caso a situação clínica o justifique, traduzir-se numa marcação para os dias seguintes.

Apresentamos ainda as seguintes alternativas assistenciais:

- **Contacto telefónico com o seu médico ou enfermeiro de família** – O seu médico ou enfermeiro atendê-lo-ão no horário diário predefinido para o efeito, ligando para os telefones da USF Amato Lusitano. Telef: 21 499 23 11 ou 21 499 23 13.
- **Saúde 24** – Realiza atendimento telefónico 24 horas por dia. Pode assim retirar as suas dúvidas sobre saúde, podendo eventualmente ser encaminhado para o serviço que mais se adegue à sua situação clínica. Telef: 808 24 24 24.
- **UCSP Brandoa** – Realiza atendimento complementar aos sábados entre as 9 e as 13 h. Situa-se na Rua Joaquim Barradas de Carvalho 2700-490 Amadora. Telef: 21 476 69 07.
- **Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca** (Amadora-Sintra) – Serviço de Urgência aberto 24 horas por dia. Situa-se na IC19, 2720-276 Amadora, Telef: 21 434 82 00.
- **INEM – Emergência Médica**, 24h/dia. Telef: 112.

## As Nossas Consultas (Carteira de Serviços)

### Consulta Programada

- Podem ser marcadas por iniciativa do utente.
- **Não têm caráter de urgência.**
- Destinam-se a **avaliar o estado geral de saúde**, independentemente da idade ou situação do utente.
- Podem ser usadas para **avaliação de doenças crónicas** como diabetes mellitus, hipertensão arterial, dislipidemias, doenças respiratórias, cardíacas, psiquiátricas, entre outras.
- Podem ser usadas para avaliação do utente para **emissão de atestados, declarações e relatórios.**

### **Consulta Aberta**

- São consultas de marcação no próprio dia para resolução e avaliação de **problemas agudos** por médicos e enfermeiros.
- Todos os médicos e enfermeiros desta USF têm vagas diariamente que só são disponibilizadas no próprio dia.
- Tenha em atenção que esta consulta **não se destina a mostrar exames, renovação de receituário, consultas de vigilância ou de seguimento de doenças crónicas, emissão de relatórios, atestados ou outros procedimentos administrativos.**
- Tenha em atenção que o princípio a respeitar é que todo o utente deve ser preferencialmente consultado pelo seu médico ou enfermeiro de família, pelo que a intervenção de outro médico fica reservada para situações claramente inadiáveis.
- No caso do seu médico/enfermeiro não ter mais vagas de consulta aberta, outro profissional poderá observá-lo caso a situação clínica não possa esperar.

### **Consulta de Diabetes**

- A Diabetes é uma doença crónica que implica uma vigilância regular. Habitualmente é feita em conjunto pelo enfermeiro e médico de família.
- Se é diabético, deve ter agendada a sua consulta seguinte pelo médico e/ou enfermeiro de família desde a consulta anterior. Se não tem nenhuma marcada, contacte a secretaria.
- Traga o **Guia do Diabético** sempre consigo para todas as consultas. Se não tiver um, contacte a secretaria para solicitar uma 2ª via.

### **Consulta de Saúde Infantil e Juvenil**

- Serve para vigilância do desenvolvimento das crianças e adolescentes.
- São marcadas nas idades-chave preconizadas pela Direção Geral de Saúde:
  - 15 dias de vida;
  - 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15 e 18 meses;
  - 2, 3 e 4 anos;
  - Exame Global de Saúde aos 5 anos;
  - 6 ou 7 anos;
  - 8 anos;
  - 10 anos;
  - Exame Global de Saúde aos 12 ou 13 anos;
  - 15 e 18 anos.
- Não se esqueça que o primeiro contacto deve ser tão precocemente quanto possível, de modo a fazer o teste do pezinho ainda antes do 6º dia de vida.
- Traga sempre o Boletim de Saúde Infantil e Juvenil bem como o Boletim de Vacinas.

### **Consulta de Planeamento Familiar**

- As consultas de Planeamento Familiar destinam-se a todos os homens e mulheres em idade fértil inscritos na USF. São isentas de taxas moderadoras.
- Destina-se a todos os casais que pretendam engravidar e que pretendam fazê-lo de modo planeado, bem como a todos os casais que pretendam evitar uma gravidez indesejada.
- Vigilância da mulher na menopausa.
- Rastreio do cancro do colo do útero através da colheita de colpocitologia. Pergunte ao seu médico ou enfermeiro se tem indicação para o realizar.

### **Consulta de Saúde Materna**

- Destinada a todas as mulheres grávidas que pretendam seguir a sua gravidez na USF, tendo em atenção o protocolo estabelecido com o Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca e as normas da Direção Geral de Saúde.
- A vigilância da sua gravidez deve começar tão precocemente quanto possível.
- Assim que souber que se encontra grávida, contacte o secretariado para marcação de consulta.
- Não se esqueça que também é muito importante a realização da consulta de revisão do puerpério (1ª consulta de vigilância depois do parto).



- Não se esqueça que logo que tenha alta do hospital depois do parto deverá entrar em contacto telefónico com a USF de modo a programar a sua vigilância e a do seu bebé.

### **Consulta Médica e de Enfermagem no Domicílio**

- Destinam-se a doentes incapacitados permanente ou temporariamente de se deslocar a esta USF (doentes acamados ou com graves limitações na mobilização).
- Poderão também ser agendadas em situações como avaliação do domicílio após o parto.
- Só poderão ser marcadas após contacto e avaliação pelo médico ou enfermeiro.

### **Consultas Sem Contacto com o Médico**

- Servem para resolver situações que não necessitem, no momento, de avaliação pelo médico:
  - Renovação de receituário crónico;
  - Credenciais de transporte;
  - Outras situações definidas pelo seu médico de família.
- Estes pedidos deverão ser feitos diretamente na secretaria da USF. Caso o utente não seja isento, todos estes atos exigem o pagamento de taxa moderadora.
- Não se esqueça que, após este pedido, o seu médico avaliará a situação e poderá decidir convocá-lo para uma consulta programada, se achar que a sua situação merece reavaliação antes da emissão destes documentos.
- Não peça ao seu médico de família transcrição ou renovação de exames prescritos por outros médicos ou medicamentos já adquiridos na farmácia sem avaliação médica prévia.

### **Atendimento Médico e de Enfermagem por Telefone**

- Todos os médicos e enfermeiros têm um período disponível para atendimento telefónico aos seus utentes.
- Este período serve para esclarecimento de dúvidas sobre a medicação ou sobre a sua situação clínica.
- Não use este meio para tentar marcar consultas de vigilância. Não se esqueça que para marcar consultas deverá sempre contactar a Secretaria da USF. Se

necessário, os secretários clínicos contactarão o seu médico ou enfermeiro para obtenção de resposta.

- Não peça para ser atendido telefonicamente pelo seu médico ou enfermeiro fora do horário estabelecido, pois estará a interromper uma consulta.

### **Vacinação**

- As vacinas são administradas de acordo com o programa nacional de vacinação (PNV).
- Qualquer outra vacina prescrita só pode ser administrada mediante a apresentação da receita ou guia de tratamento passada pelo médico que a prescreveu.
- Não se esqueça de marcar com antecedência o ato de vacinação através da secretaria.
- Traga sempre consigo o Boletim de Vacinas.

### **Sala de Tratamentos**

- Na sala de tratamentos da unidade são efetuados vários tipos de cuidados:
  - Administração de medicação injetável;
  - Realização de pensos;
  - Outros tratamentos e avaliações de enfermagem.
- Para marcar um tratamento entre sempre em contacto com a secretaria. Estes podem estar sujeitos a taxas moderadoras.
- Não se esqueça que todos os tratamentos e administração de medicação serão feitos conforme a guia de tratamentos emitida pelo médico. Traga-a sempre consigo.

### **Certificados para Incapacidade Temporária para o Trabalho (Baixa)**

- O utente que necessite de documento comprovativo de incapacidade temporária para o trabalho deverá solicitar consulta no primeiro dia de doença.
- Não serão justificadas faltas referentes a dias anteriores, a não ser que a clínica o justifique, ou no caso de existir comprovativo emitido por outro médico, com data correspondente aos dias em falta.
- Não serão justificadas faltas por motivos que não sejam por doença.

### **Atestados para Cartas de Condução**

- O utente que pretenda atestado para habilitação para condução de veículos automóveis deve ser portador de:
  - Documento identificativo – bilhete de identidade, cartão do cidadão ou passaporte;
  - Carta de condução – no caso de se tratar de uma renovação;
  - Relatório de oftalmologista / optometrista atestando a capacidade de visão para conduzir e referindo explicitamente a necessidade ou não de uso de óculos/lentes de contacto para a condução;
- Caso seja portador de qualquer doença crónica, relatório do médico especialista conforme estipulado na lei, atestando capacidade para a condução (ex. diabetes, doença oncológica, doença neurológica, etc.).
- O seu médico, no decorrer da observação, poderá ter de solicitar um parecer de outros especialistas caso subsistam dúvidas na observação ou aptidão para a condução. Deverá depois marcar nova consulta programada.

## **Funcionamento da Secretaria**

O atendimento na secretaria decorre entre as 8H e as 20H, efetuando-se por ordem de chegada, excetuando os utentes com consulta programada para os 20 minutos seguintes, aos quais será dada prioridade de atendimento.

### **Funções do Secretário Clínico no atendimento ao público**

- Inscrição de novos utentes.
- Alteração de dados dos utentes.
- Agendamento de consultas e outros atos.
- Validação de documentos emitidos.
- Cobrança de taxas moderadoras.
- Informações aos utentes sobre:
  - Serviços de saúde prestados pelos profissionais da USF e respetivos horários;
  - Recursos existentes na comunidade;
  - Procedimentos necessários para a marcação de consultas no Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca ou noutras instituições.

### **Atendimento Telefónico**

- Recomendamos que sempre que tenha um assunto a tratar, telefone primeiro.

- Faremos sempre o possível para que as chamadas telefónicas sejam atendidas com rapidez e profissionalismo.
- Sempre que telefonar, tenha consigo o número de utente que se encontra no cartão de utente ou cartão do cidadão.
- Se o profissional com quem deseja falar não estiver acessível no momento, ser-lhe-á dado um horário para voltar a telefonar.
- Poderá tratar dos seguintes assuntos pelo telefone com o Secretário Clínico:
  - Alterações de dados pessoais (telefone, morada, etc.);
  - Informações sobre horários e serviços e recursos de saúde disponíveis na comunidade;
  - Marcações, transferências ou anulação de consultas;
  - Pedido de receituário crónico.

## O que não fazemos nesta USF

- **Aos médicos da USF Amato Lusitano está vedada a transcrição de exames pedidos por outros médicos** privados, clínicas e hospitais públicos ou privados (Despacho nº 10430/2011 de 18 de Agosto).
- **Consultas de Medicina do Trabalho**
- Emissão de atestados de ausência ao trabalho, tribunal ou outro que não tenha exclusivamente a ver com **doença comprovável** em consulta.
- **Os seguintes documentos não serão emitidos** pelos médicos da USF Amato Lusitano:
  - Atestados para desportos federados e de alta competição;
  - Atestados para a prática de mergulho e pesca submarina;
  - Atestados para a prática de desportos náuticos;
  - Relatórios para seguros de saúde ou de vida;
  - Documentos para a obtenção de seguro para empréstimo bancário;
  - Atestados para uso de porte de arma;
  - Atestados para carta de caçador.
- Estas medidas assentam no facto de estes serviços não se inserirem no âmbito da prevenção e promoção da saúde, objetivo principal da Medicina Geral e Familiar.

## Serviços Mínimos

A USF garante serviços mínimos no caso da ausência de vários profissionais por qualquer motivo. Podem, no entanto, implicar alterações nos períodos de presença

dos profissionais, no horário da sua consulta ou tratamento. Os serviços mínimos garantidos na USF Amato Lusitano são:

▪ **Médicos:**

- Situações de doença aguda que surjam na USF que sejam inadiáveis bem como agudizações de doenças crónicas (ex: crises hipertensivas, descompensação diabética) ou intercorrências na gravidez.
- Renovação de receituário imprescindível.
- Avaliação e orientação de todos os pedidos de consulta que surjam.
- Pedidos de orientação para interrupção voluntária de gravidez.
- Contraceção de emergência.
- Consulta de intersubstituição.

▪ **Enfermeiros**

- A sala de tratamentos deverá permanecer sempre em funcionamento.
- O horário de vacinação deverá ser mantido
- Cuidados domiciliários de enfermagem que não possam ser adiados.
- Avaliação e orientação de situações de doença aguda que surjam na USF que sejam inadiáveis bem como agudizações de doenças crónicas (por exemplo crises hipertensivas, descompensação diabética).
- Distribuição de anticoncecionais e contraceção de emergência.

▪ **Secretaria**

- Atendimento ao público.
- Atendimento telefónico.
- Registo administrativo de contacto das consultas que se encontrem a decorrer.

## **Direitos do Utente dos serviços de saúde**

1. **Direito de escolha** - O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes. O direito à proteção da saúde é exercido tomando em consideração as regras de organização dos serviços de saúde.

2. **Consentimento ou recusa** – O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei. O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

3. **Adequação da prestação dos cuidados de saúde** – O utente dos serviços de saúde tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita. O utente dos serviços de saúde tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos. Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

4. **Dados pessoais e proteção da vida privada** – O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada. É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas. O utente dos serviços de saúde é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5. **Sigilo** – O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais. Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

6. **Direito à informação** – O utente dos serviços de saúde tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado. A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

7. **Assistência espiritual e religiosa** – O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe. Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto-Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

8. **Queixas e reclamações** – O utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos. As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei. Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

9. **Direito de associação** – O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. O utente dos

serviços de saúde pode constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

10. **Menores e incapazes** – A lei deve prever as condições em que os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

## **Deveres do utente dos serviços de saúde**

1. O utente dos serviços de saúde deve **respeitar os direitos de outros utentes**, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
2. O utente dos serviços de saúde deve **respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços** e estabelecimentos de saúde.
3. O utente dos serviços de saúde deve **colaborar com os profissionais de saúde** em todos os aspetos relativos à sua situação.
4. O utente dos serviços de saúde deve **pagar os encargos** que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

## **Reclamações e Sugestões**

- A USF Amato Lusitano dispõe de **Livro de Reclamações e Caixa de Sugestões**. **Solicite o livro de reclamações na Secretaria sempre que considerar necessário e utilize os impressos próprios existentes junto à Caixa de Sugestões para expressar as suas sugestões.**
- Todas as reclamações e sugestões serão respondidas e discutidas pela equipa de profissionais da USF Amato Lusitano.
- **Por favor ajude-nos a melhorar os nossos serviços!**

## **Renovação receituário crónico e outros documentos**

- Caso necessite de renovação de receituário crónico, poderá solicitá-lo pelas seguintes vias: presencialmente junto do secretariado, telefonicamente, por fax e por correio eletrónico.
- Lembramos que só será passada a medicação registada no seu processo clínico de modo a que a mesma seja suficiente até à consulta programada seguinte. Caso esta não seja confirmada pelo médico, a mesma não será passada.

- Deve dirigir-se ao secretariado clínico para levantamento do receituário passado após 72h. O seu Médico de Família poderá convocá-lo para consulta caso o receituário crónico não se encontre atualizado ou caso não tenha cumprido as consultas de seguimento.
- Pedidos de Credenciais de Transporte ou Fisioterapia: os pedidos de credenciais de transporte ou fisioterapia, desde que por indicação do seu Médico de Família, devem ser deixados no balcão administrativo e ser levantados em 72h.

## Acessibilidade

Pode aceder facilmente à USF Amato Lusitano por transportes públicos (autocarro e metro) com facilidade de estacionamento em caso de se deslocar em viatura própria.

## Contactos

- **Morada** – Rua João de Deus nº2, 3º andar  
Venda Nova, 2700-488 Amadora
- **Telefones** – 21 499 23 11 / 21 499 23 13
- **Telemóvel** – 961741087
- **Fax** – 214992417
- **Correio eletrónico** – [usf.alusitano@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.alusitano@arslvt.min-saude.pt)
- **Portal da USF na Internet:**  
[www.usfamatomusitano.wix.com/usfamatomusitano](http://www.usfamatomusitano.wix.com/usfamatomusitano)
- **Facebook** – <https://www.facebook.com/pages/USF-Amato-Lusitano/310748798946882>



### **Esperamos o melhor de nós...**

- Queremos tratá-lo com respeito.
- Queremos que tenha acesso a cuidados de saúde de qualidade.
- Compreendemos que queira recusar um ato médico ou de enfermagem ou que queira ter uma segunda opinião.
- Pode contar com a nossa absoluta confidencialidade de todos os seus dados pessoais.

### **...Porque nós esperamos o melhor de si.**

- Sabemos do respeito que tem por nós e pelos outros utentes.
- Sabemos que terá a atitude responsável pela sua saúde e que cumprirá todas as indicações dos médicos e enfermeiros de família.
- Sabemos que vai usar os nossos serviços só quando tiver absoluta necessidade disso, permitindo assim que todos os utentes, incluindo você próprio, usem os nossos serviços com o máximo de qualidade e tranquilidade.

Nota: Algumas das informações disponíveis neste guia poderão ser alteradas sem aviso prévio.

**Última atualização: 3 de setembro de 2014**