



Empenhados para uma melhor saúde

## **Guia do Utente**

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

**CONTAMOS CONSIGO!**

**A nossa equipa encontra-se recetiva aos seus contributos e sugestões, que possam de alguma forma melhorar a qualidade dos serviços prestados.**



Guia do Utente da USF Ribeirinha  
V 2.0  
Maio/2016

**LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS**

Avenida da Liberdade, Terminal Rodo-Ferro-Fluvial do Barreiro Lote A4 1º Piso,  
Edifício Pingo Doce, 2830 Barreiro  
Telefone: 212 069 900 – Fax: 212 069 901

Email: [usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt)

Visite-nos em: [www.docvadis.pt/usfribeirinha](http://www.docvadis.pt/usfribeirinha)

# ÍNDICE

1. **História da USF Ribeirinha**
2. **Quem somos**
3. **A nossa missão**
4. **A nossa visão**
5. **Horário de funcionamento**
6. **Alternativas assistências**
7. **Recomendações gerais**
8. **O que temos para oferecer nesta usf**
9. **Como marcar uma consulta?**
10. **Como proceder no dia da consulta agendada?**
11. **Como solicitar uma consulta aberta?**
12. **Consultas médicas sem necessidade de presença do utente**
13. **Vacinação**
14. **Teste do pézinho**
15. **Saúde infantil e juvenil**
16. **Sala de tratamentos**
17. **Saúde materna**
18. **Planeamento familiar / vigilância ginecológica**
19. **Consulta geral / saúde do adulto**
20. **Visitas domiciliárias**
21. **Renovação de receituário crónico e cuidados respiratórios domiciliários**
22. **Renovação de tratamentos de fisioterapia**
23. **Incapacidade para o trabalho — baixa**
24. **O que não fazemos na usf**
25. **Exames solicitados por outros médicos**
26. **USF Ribeirinha é uma unidade formativa**
27. **O seu médico/enfermeiro tem uma ausência prolongada?**
28. **Deveres dos utentes**
29. **Direitos dos utentes**

## 1. HISTÓRIA DA USF RIBEIRINHA

A criação da USF Ribeirinha surge na sequência da disponibilidade de um grupo de profissionais entusiastas dos cuidados de saúde primários, e do novo modelo organizacional das USF, constituída por uma equipa multiprofissional, com autonomia organizativa, funcional e técnica, é a base do sucesso para a melhoria da qualidade dos cuidados e da satisfação dos profissionais e utentes e, subseqüentemente levará ao aumento da acessibilidade, garantia da continuidade de cuidados e melhoria global dos cuidados de saúde prestados à nossa comunidade.

Conseqüentemente, um grupo pioneiro, apresentou a vontade de formação de Unidade de Saúde Família aos ACES Arco Ribeirinho. A disponibilidade do espaço actual resultou de um encontro de posições entre o Grupo Jerónimo Martins e a ARSLVT/ACES Arco Ribeirinho.

Com a credibilidade do grupo inicial e do projecto, foi-se compondo a restante equipa de profissionais de saúde. A maioria trabalhava já na região do Barreiro, nomeadamente na USCP Avenida do Bocage e na USCP da Quinta da Lomba.

A Unidade de Saúde Familiar Ribeirinha viria ser inaugurada em 25 de Fevereiro de 2012, pelo Exmo. Sr. Ministro da Saúde Dr. Paulo Macedo

A 27 de Fevereiro de 2012 a Unidade entrou em funcionamento...

## **2. QUEM SOMOS**

Somos uma equipa constituída por Médicos de Família, Enfermeiros de Família e Secretários Clínicos, motivados para o servir melhor e esperando poder contar com a sua colaboração no acesso à saúde.

Queremos prestar o melhor atendimento e assistência possíveis aos nossos utentes, através de cuidados de saúde personalizados, garantindo a acessibilidade e a continuidade dos cuidados prestados, proporcionando serviços de qualidade.

### **Médicos**

**Dr. Acácio Diogo**  
**Dr. André Negrão**  
**Dr.<sup>a</sup> Halyna Rudysh**  
**Dr.<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Armanda Gamenhas**  
**Dr. Ricardo Marques**  
**Dr.<sup>a</sup> Sofia Neves**  
**Dr.<sup>a</sup> Teresa Antunes**

### **Enfermeiros**

**Enf. Fernanda Oliveira**  
**Enf. Isabel Malato**  
**Enf. M<sup>a</sup> João Cavalheiro**  
**Enf. Natércia Ramos**  
**Enf. Sílvia Ribeiro**  
**Enf. Sónia Andrade**

### **Secretariado Clínico**

**Fátima Garcia**  
**Helena Almeida**  
**José Luís Almeida**  
**Sandra Cunha**  
**Teresa Avoila**

## **3. A NOSSA MISSÃO**

A USF Ribeirinha tem como Missão prestar cuidados de saúde de excelência técnico-científica de forma personalizada, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos mesmos aos utentes e fará da aprendizagem, uma característica nuclear da USF, priorizando o desenvolvimento profissional e pessoal dos profissio-

## **4. A NOSSA VISÃO**

A USF Ribeirinha adoptou a máxima “Empenhados por uma melhor saúde”, porquanto pretendemos ser uma USF de referência, pela excelência e qualidade do trabalho desempenhado, motivando o reconhecimento por parte dos utentes e satisfação

## 5. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF Ribeirinha funciona no dias úteis entre as 8:00 e as 20:00 horas.

### **Secretariado Clínico**

- Todos os dias úteis das 8:00 às 20:00 horas.

*Nota:* último atendimento terá início até às 19:55 horas.

### **Sala de tratamentos**

- Todos os dias úteis das 08:15 às 13:00 horas e das 13:30 às 20:00 horas, excepto às 6ª feiras das 08:15 às 13:00 e das 16:00 às 20:00 horas

*Nota:* último tratamento terá início até às 19:45 horas, exceto se utente enviado da consulta aberta.

### **Vacinação**

- *2ª a 5ª Feira:* das 09:10 às 13:00 horas e das 13:30 às 16:45 horas
- *6ª feiras* das 09:00 às 13:00 horas

## 6. ALTERNATIVAS ASSISTÊNCIAS

Fora do horário de funcionamento da USF Ribeirinha tem as seguintes alternativas de atendimento:

### **Linha Saúde 24**

- 24h/dia, através do seguinte número de telefone: **808 24 24 24**

### **Atendimento Complementar de fim de semana e feriados**

- Sábado, domingos e feriados entre as 9:00 e as 15:00 horas
- UCSP Quinta da Lomba

**Morada:** Rua Jornal Heraldo - Santo André, 2830 - 195 Barreiro

**Telefone:** 21 217 08 40

### **Centro Hospitalar Barreiro-Montijo — Serviço de Urgência**

- 24 horas/dia

**Morada:** Avenida Movimento das Forças Armadas 2830 - 094 Barreiro

**Telefone:** 21 214 73 00

## 7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Nunca se esqueça do seu cartão de utente do SNS.
  - Não falte às consultas sem avisar previamente.
  - Nunca marque ou solicite uma Consulta Aberta nas seguintes situações:
    - » Mostrar os exames que o seu médico pediu (excepto situações devidamente autorizadas)
    - » Renovar receituário.
    - » Tratar de assuntos relativos a documentação.
    - » Queixas de sintomas não agudos.
  - Não recorra a esta USF em situações de emergência ou de acidente. Neste caso dirija-se de imediato ao Hospital do Barreiro.
  - Faça um contacto telefónico para se informar sobre a melhor forma de utilização dos nossos serviços. Nem todas as situações pelas quais procura a nossa unidade requerem uma consulta. Assim, tudo o que puder resolver através do telefone será para si mais cómodo e para nós mais prático.
- O nosso site, em [www.docvadis.pt/usfribeirinha](http://www.docvadis.pt/usfribeirinha), também tem informações importantes acerca do funcionamento da USF.
- Poderá contactar o Secretariado Clínico, durante todo o período de funcionamento da USF para esclarecer dúvidas e obter as informações que necessita.
  - As consultas, tratamentos ou outros procedimentos serão feitos, tanto quanto possível, com hora marcada. Deverá por isso, chegar à USF apenas 30 minutos antes.
  - Deverá trazer o Boletim Individual de Saúde Infantil, Boletim de Planeamento Familiar, Boletim de Grávida, Boletim de Vacinas, sempre que tiver Consulta Médica/Enfermagem, respectivamente de, Saúde Infantil, Planeamento Familiar, Saúde Materna, ou se a sua intenção for a Vacinação.
  - Sempre que pretenda fazer um injectável ou penso deverá ser portador de Guia de Tratamento passado por um médico.

## 8. O QUE TEMOS PARA OFERECER NESTA USF

### Cuidados de Enfermagem

Todos os utentes inscritos na USF Ribeirinha têm um enfermeiro de família, que lhe presta preferencialmente os cuidados de enfermagem de que necessita.

Os nossos Enfermeiros de Família prestam os seguintes serviços:

- **Vacinação de crianças e adultos**
- **Saúde Infantil e Juvenil, incluindo o Teste do Pezinho,**
- **Cantinho da amamentação/Promoção do aleitamento materno**
- **Saúde da Mulher:** Planeamento Familiar, IVG, Gravidez e Menopausa
- **Consulta ao doente com diabetes**
- **Sala de Tratamento:** Inclui Pensos, Injeções, Algaliação...
- **Cuidados Domiciliários:** Inclui Cuidados Curativos, Visita Domiciliária ao recém-nascido/Puérpera, Orientação e Ensino

### Consultas Médicas

Todos os utentes inscritos na USF Ribeirinha têm médico de família. Os nossos médicos são todos especialistas em Medicina Geral e Familiar, e disponibilizam os seguintes serviços:

- **Consulta Aberta**
- **Consulta Geral,** inclui Hipertensão Arterial
- **Consulta de Saúde Infantil e Juvenil**
- **Planeamento Familiar**
- **Saúde Materna/Gravidez**
- **Consulta Domiciliária**

### Secretariado Clínico

- **Marcação de consulta**
- **Inscrição em Médico de Família**
- **Alteração de dados de identificação**
- **Pedido de isenções**
- **Informações e esclarecimentos**
- **Benefícios Adicionais de Saúde (BAS)**



## 9. COMO MARCAR UMA CONSULTA?

Para marcar uma consulta médica tem os seguintes recursos:

- **No Secretariado Clínico**

- Todos os dias úteis das 8:00 às 20:00 horas (preferencialmente das 10:00 às 19:00 horas)

- **Por telefone através do nº 212 069 900**

- Todos os dias úteis das 8:00 às 20:00 horas (preferencialmente de 3<sup>a</sup> a 5<sup>a</sup>F, das 11:00 às 15:00 horas)

- **Por e-mail**

Envie um e-mail a solicitar consulta, sendo depois contactado pela mesma via a informar a data e hora da consulta.

[usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt)

- **Pela Área do Cidadão (serviço do Ministério da Saúde)**

<https://servicos.min-saude.pt>

Confirme sempre no portal a data e hora da consulta.

## 10. COMO PROCEDER NO DIA DA CONSULTA AGENDADA?

- Deve trazer o cartão de utente, cartão do cidadão e o comprovativo de marcação da consulta, exceto se esta foi marcada por telefone.
- Deverá chegar 30 minutos antes da hora marcada para a sua consulta e confirmar a sua presença no secretariado clínico, retire a **senha do balcão 2**. Siga depois as orientações do secretário clínico.
- As consultas de diabetes, planeamento familiar/vigilância ginecológica, saúde materna e saúde infantil são sempre precedidas por uma avaliação a efetuar pelo Enfermeiro de Família.
- No caso em que o utente chegue atrasado à USF, poderão o médico ou o enfermeiro recusar a realização da consulta.
- Se não poder vir à consulta, deverá desmarcá-la com uma antecedência de, pelo menos, 24h. Neste caso, tem ainda a possibilidade de remarcar a sua consulta para uma data e hora mais conveniente para si.

## 11. COMO SOLICITAR UMA CONSULTA ABERTA?

- A consulta aberta é uma consulta de doença aguda/súbita cujo o problema de saúde não possa esperar por uma consulta programada.
- A Consulta Aberta tem dois períodos predominantes, um de manhã em que será atendido preferencialmente pelo seu Médico de Família, e outra de tarde em que será atendido pelo Médico de “serviço”, assim:

### » **Período da manhã** (implica presença entre as 09h00 e as 09h30)

- \* Ao chegar retire no secretariado clínico a **senha do balcão do seu Médico de Família**.
- \* Preencha o impresso de solicitação de consulta aberta.
- \* O Médico de Família estabelecerá prioridade às situações mais urgentes, consoante os pedidos efetuados, sendo-lhe transmitido pelo Secretário Clínico, o encaminhamento dado pelo Médico.

### » **Período da tarde** (horário: 14:00 às 20:00 horas)

- \* A última inscrição efetua-se até às 19:45 horas, ou antes conforme os recursos humanos disponíveis.
- \* Ao chegar retire no secretariado clínico a senha do **balcão 4**.

## 12. CONSULTAS MÉDICAS SEM NECESSIDADE DE PRESENÇA DO UTENTE

Serve para resolver situações que não necessitam, no momento, de avaliação direta pelo Médico, como sejam:

- Avaliação de alguns exames
- Renovação de receituário crónico, constante no processo clínico, não sendo prescritos outros medicamentos sem consulta presencial
- Credenciais de Transporte, Oxigenioterapia...
- Alguns aspetos burocráticos.

Os pedidos são feitos no Secretariado Clínico ou através do preenchimento do formulário do receituário, obrigando ao pagamento de taxa moderadora,

### **13. VACINAÇÃO**

- Se deslocar-se à USF Ribeirinha com o intuito de se vacinar ou tirar dúvidas acerca da vacinação, deve deslocar-se diretamente para a sala de espera respetiva (Área de Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Vacinação).
- Na USF Ribeirinha são administradas as vacinas constantes no Programa Nacional de Vacinação (PNV). Se necessitar da administração que não conste no PNV necessita de trazer consigo a prescrição médica.

### **14. TESTE DO PÉZINHO**

- O teste do pézinho deve-se realizar entre o 3º e 6º dia de vida do recém-nascido.
- Os pais devem entrar em contacto com a USF Ribeirinha, presencialmente ou por telefone, logo após a alta hospitalar, para se agendar a realização do teste.

### **15. SAÚDE INFANTIL E JUVENIL**

Consulta destinada a vigilância de saúde de crianças e jovens, desde o nascimento até aos 18 anos de idade, segundo protocolo de vigilância da Direção Geral de Saúde. Consultas aos:

- » Primeira semana de vida, e 1, 2, 4, 6, 9, 12 meses de vida
- » 15, 18 e 24 meses de vida
- » 3, 4 e 5, 6-7 anos de vida
- » 8, 10, 12-13, 15-18 anos de vida

No primeiro contacto do seu recém-nascido com a USF serão agendadas as consultas até aos 9 meses de vida.

As consultas são realizadas pelo seu Médico de Família e Enfermeiro de Família (preferencialmente), o que permite uma continuidade de cuidados.

É muito importante que se faça acompanhar do Boletim de Saúde Infantil e do Boletim de Vacinação, pois as crianças com necessidade de vacinação serão vacinadas no mesmo dia.

NOTA: Consultas fora destas idades chaves devem ser marcadas para a Consulta Geral.

## 16. SALA DE TRATAMENTOS

Os enfermeiros da USF Ribeirinha efetuam procedimentos de enfermagem na sala de tratamentos.

Serviços disponíveis mediante prescrição médica ou de enfermagem:

- Realização de pensos
- Retirar pontos ou agrafos de feridas operatórias
- Administração de terapêutica injetável (mediante prescrição médica)
- Avaliação de tensão arterial
- Avaliação da glicemia capilar (BM teste) ou açúcar no sangue
- Avaliação do INR em doentes com terapêutica com *Varfine*<sup>®</sup> ou *Sintrom*<sup>®</sup>
- Realização de aerossol
- Realização de pequenas cirurgias
- Para realização do primeiro tratamento deve-se dirigir inicialmente ao secretariado clínico e retirar a senha do balcão 2.
- Os tratamentos subsequentes são sujeitos a agendamento, devendo estar presente 15 minutos antes da hora marcada.

## 17. SAÚDE MATERNA

Todas as grávidas com inscrição na USF Ribeirinha podem ser seguidas na unidade, conforme plano protocolado de seguimento (DGS). A primeira consulta deve ser realizada até às 12 semanas de gravidez, assim que saber que está grávida dirija-se à unidade para efetuar o planeamento mais adequado à gravidez.

As consultas de Saúde Materna são compostas pela observação de enfermagem e pela observação médica, ambas complementam-se. Idealmente são realizadas pelo seu Médico de Família e Enfermeiro de Família.

O seguimento da gravidez termina na revisão de parto que deve ser efetuada entre as 6 e 8 semanas após o parto.

Tenha sempre consigo o boletim de saúde da grávida.

## **18. PLANEAMENTO FAMILIAR / VIGILÂNCIA GINECOLOGICA**

Têm acesso a esta consulta de Planeamento Familiar as mulher em idade fértil (15-54 anos).

É efetuado aconselhamento na área do planeamento familiar, aplicação de métodos anticoncetivos (p.ex Dispositivos intra-uterinos (DIU) e implante subcutâneo), disponibilização de outros métodos tais como pílula, preservativos entre outros.

É efetuado o rastreio do cancro do colo do útero (citologia) e vigilância ginecológica (a citologia deve ser efetuada de 3 em 3 anos até aos 64 anos).

## **19. CONSULTA GERAL / SAÚDE DO ADULTO**

Consulta destinada ao seguimento de doença crónica, vigilância de saúde/educação para a saúde, procedimentos administrativos da área médica.

Para marcar consulta veja as informações constantes na pagina XXX

## **20. VISITAS DOMICILIÁRIAS**

Os utentes têm à sua disposição consultas domiciliárias médicas ou de enfermagem, cuja efetivação fica dependente do critério clínico.

A USF só assegura visitas domiciliárias a utentes residentes no Concelho do Barreiro.

Para solicitar uma visita domiciliária, deve contactar o Secretariado Clínico.

## **21. RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÔNICO E CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS**

- Para renovar o seu receituário deve preencher o impresso disponível junto do secretariado clínico, ou no sitio da internet da USF Ribeirinha, preenchendo devidamente e deixar na caixa junto do secretariado clínico.
- Se preferir pode utilizar o serviço “Área do Cidadão”, disponível em <https://servicos.min-saude.pt/> , (só receituário) para efetuar o pedido de renovação de receituário, ou através do email:

[usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt)

O pedido será resolvido no prazo de 3 dias úteis.

No ato de levantamento será cobrada a taxa moderadora respetiva, caso se aplique.

Não serão renovados medicamentos que não constem do processo clínico do utente.

## **22. RENOVAÇÃO DE TRATAMENTOS DE FISIOTERAPIA**

A renovação da prescrição de fisioterapia, segundo ciclo e seguintes requer a presença do utente, no entanto conforme a situação clínica o médico pode dispensa-la.

## **23. INCAPACIDADE PARA O TRABALHO — BAIXA**

Se estiver doente e com incapacidade para o trabalho, necessitando de apresentar atestado médico ou certificado de incapacidade temporária para apresentar no local de trabalho (baixa), deverá solicitar uma consulta médica na USF Ribeirinha no primeiro dia de doença, informando sempre o administrativo que está a faltar ao trabalho. Os médicos da USF Ribeirinha não justificarão faltas referentes a dias passados, a não ser que a situação clínica o justifique sem qualquer dúvida ou se existir declaração de incapacidade para o trabalho emitida por outro médico.

## 24. O QUE NÃO FAZEMOS NA USF

- Preenchimento de formulários de instituições privadas (seguros de saúde, de vida, empréstimos bancários ou aquisição de habitação).
- Atestados para atividades profissionais e de lazer.

## 25. EXAMES SOLICITADOS POR OUTROS MÉDICOS

**Não é legalmente permitida** a prescrição de exames **solicitados por Hospitais Públicos ou Privados, Médicos no exercício da Medicina Privada** ou outras unidades de saúde convencionadas ou não convencionadas. (Despacho n.º 10430/2011). Em caso de dúvida, contacte o seu Médico de Família.

**Consulte sempre o seu Médico de Família, ou caso este esteja ausente, outro médico da USF, antes de recorrer a um médico particular.**

## 26. USF RIBEIRINHA É UMA UNIDADE FORMATIVA

A USF Ribeirinha é também um local de formação para médicos e enfermeiros. Poderá haver consultas ou outros procedimentos realizados ou assistidos por esses profissionais em formação, sem prejuízo da qualidade ou do segredo profissional.

Pode optar por não ser atendido por um profissional em formação.

## **27. O SEU MÉDICO/ENFERMEIRO TEM UMA AUSÊNCIA PROLONGADA?**

- No caso de ausências prolongadas, caso de férias, doença, etc, está assegurado o atendimento dos utentes pelos restantes profissionais (condicionada à disponibilidade existente).

## **28. DEVERES DOS UTENTES**

De acordo com a lei de bases da Saúde (Lei 48/90 de 24 Agosto), seguem-se alguns dos deveres dos utentes:

- Respeitar as normas de funcionamento da USF, utilizando os serviços de acordo com as regras estabelecidas
- Colaborar com os profissionais de saúde em relação à sua própria situação
- Zelar pelo seu estado de saúde, e pelo da comunidade em que vive

## **29. DIREITOS DOS UTENTES**

De acordo com a lei de bases da Saúde (Lei 48/90 de 24 Agosto), seguem-se alguns dos direitos dos utentes:

- Escolher o serviço e os profissionais de saúde, na medida dos recursos existentes e de acordo com as regras de organização
- Ser tratados pelos meios adequados, humanamente e com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito
- Ser informados sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado
- Ser informado acerca dos serviços de saúde









## **Espera o melhor de nós...**

Queremos tratá-lo com respeito.

Queremos que tenha acesso a cuidados de saúde de qualidade.

Pode contar com a nossa absoluta confidencialidade acerca 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 uma atitude responsável pela sua saúde e que cumprirá todas as indicações dos Médicos e Enfermeiros de Família.

Sabemos que vai usar os nossos serviços adequadamente, permitindo assim, que todos os utentes, incluindo a si próprio, usufruam dos nossos serviços com o máximo de qualidade e tranquilidade.

### **LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS**

Avenida da Liberdade, Terminal Rodo-Ferro-Fluvial do Barreiro Lote A4 1º Piso,  
Edifício Pingo Doce, 2830 Barreiro  
Telefone: 212 069 900 – Fax: 212 069 901

Email: [usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ribeirinha@arslvt.min-saude.pt)

Visite-nos em: [www.docvadis.pt/usfribeirinha](http://www.docvadis.pt/usfribeirinha)