



Carreiras urbanas **602 - 604 - 605**  
Parque de estacionamento pago próximo (ver mapa)



Avenida Alexandre Herculano, nº48  
Tel: **265 540 290** Fax: **265 540 293**  
Correio eletrónico: [usf.ltodi@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf.ltodi@arslvt.min-saude.pt)

**CONTAMOS COM A SUA COLABORAÇÃO PARA A CONSTRUÇÃO  
DE UMA SAÚDE MELHOR PARA TODOS**



Este guia foi revisto e aprovado em junho de 2015 e será revisto sempre que se justifique.





# Guia de Acolhimento

Neste guia encontra informações para melhor conhecer a organização dos serviços da nossa Unidade de Saúde

**Leia-o com atenção**

Pode obter esclarecimentos adicionais no atendimento administrativo.



## A nossa missão

Numa atmosfera de respeito pelas circunstâncias pessoais de cada pessoa, pretendemos disponibilizar uma prestação de cuidados de saúde marcada pela qualidade e humanização. Desejamos, em conjunto consigo, contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida.

## Os profissionais da equipa

Estamos organizados em micro equipas, constituídas cada uma por um(a) médico(a), um(a) enfermeiro(a) e um(a) assistente técnico(a). Contamos ainda com a colaboração de duas assistentes operacionais.

<b>Médicos</b>	<b>Enfermeiros</b>	<b>Administrativos</b>
Ana Paula Mendes	Fátima Barreiras	Alda Almeida
Ana Sustelo	Maria José Rodrigues	Filipa Dinis
Ascensão Guerreiro	Paula Belo	Joaquim Patrício
Cristina Mourato	Fátima Ricardo	Mónica Luiz
Maria José Hillion	Maria João Silva	Joaquim Patrício
Nuno Pedroso	Sandra Inácio	Filipa Dinis
Sandra Caferra	Mafalda Mata	Fabíola Paya



## Deveres dos utentes

1. Dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.
2. Dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
3. Dever de respeitar os direitos dos outros doentes.
4. Dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
5. Dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.
6. Dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários.

Adaptado da carta dos direitos e deveres dos doentes. Fonte: DGS



## Direitos dos utentes

1. Direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. Direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
3. Direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. Direito a prestação de cuidados continuados.
5. Direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.
6. Direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
7. Direito a obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. Direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
9. Direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.
10. Direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.
11. Direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
12. Direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

Adaptado da carta dos direitos e deveres dos doentes. Fonte: DGS



## Horário de funcionamento

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

### Alternativas Assistenciais:

#### Dias Úteis, das 20H às 8H

Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Setúbal  
Rua Camilo Castelo Branco 2910-446 Setúbal / Telefone: 265 549 000

#### Fins de semana e feriados:

##### Das 10:00 às 20:00

ACES Arrábida UCSP São Sebastião  
Av. Descobertas Vale do Cobro 2910-711 Setúbal / Telefone: 265 708 000

##### Das 20:00 às 10:00

Serviço de urgência do Centro Hospitalar de Setúbal  
Rua Camilo Castelo Branco 2910-446 Setúbal / Telefone: 265 549 000

### Cuidados de enfermagem

#### Fins de semana e feriados, 10:00 às 17:00

ACES Arrábida UCSP São Sebastião  
Av. Descobertas Vale do Cobro 2910-711 Setúbal / Telefone: 265 708 000

Os utentes poderão ainda recorrer a informação em [www.Saúde24.pt](http://www.Saúde24.pt)



## Organização e funcionamento

O contacto do utente com a USF passa sempre pelo serviço administrativo, por ordem de chegada, através de um sistema de senhas numeradas.

**É indispensável fazer-se acompanhar de um documento identificativo, idealmente o cartão de cidadão.**

Se tiver consulta agendada, compareça 15 minutos antes para o contato administrativo.

Após ter ativado o contacto junto do assistente técnico deve esperar que o seu médico ou enfermeiro chamem o seu nome através do «micro».

Sempre que não possa comparecer a uma consulta marcada proceda à sua desmarcação, com alguma antecedência, para se proceder à nova marcação se necessário.



# Serviços Mínimos

## Saúde da Criança

- Realização do diagnóstico precoce entre o 3º e o 6º dia de vida;
- Realização da primeira consulta na vida até aos 28 dias.

## Saúde da Mulher

- Disponibilizar contraceptivos incluindo contraceção de emergência;
- Encaminhamento para IVG;
- Colpocitologias e mamografias com alterações, referenciar para a consulta de acordo com as alterações identificadas;
- Realização da primeira consulta da grávida, preferencialmente antes dos 90 dias de gestação;
- Dar resposta às intercorrências da gravidez em qualquer idade gestacional;
- Administração de imunoglobulina anti-D nas grávidas Rh- às 28 semanas de gestação;
- Visitação domiciliária de enfermagem à puérpera até aos 15 dias após o parto;
- Consulta de Puerpério.

## Diabetes e Hipertensão

- Dar resposta à Diabetes Inaugural;
- Dar resposta a todas as intercorrências.

## A todos dos Utentes da USFLT

- Dar resposta a situações de doença aguda no próprio dia;
- Administração de vacinas;
- Cuidados de enfermagem que a equipa considerar inadiáveis;
- Visitas domiciliárias médicas e de enfermagem para cuidados imediatos até às 24h;
- Renovação de receituário crónico e certificados de incapacidade temporária;
- Atendimento/referenciação do Utente em resultados de exames sugestivos de doença oncológica;
- Emissão de certificados de óbito.





## Renovação de receituário crónico

- O sistema de renovação de receituário é exclusivo do processo de prestação de cuidados aos utentes com doença crónica, tendo como objetivo assegurar o tratamento.
- É agendada como contacto indireto, solicitada presencialmente ao assistente técnico no horário das 8-20h, por fax, correio electrónico ou através do eAgenda.
- O pedido de receituário poderá ser feito diariamente e estará disponível no período de 3 dias úteis após o pedido.
- No caso dos doentes crónicos, é desejável que seja apenas renovado o receituário em cada consulta de vigilância.
- Apenas se procederá à prescrição da medicação que se encontra registada no processo clínico do utente.
- O receituário pedido e não levantado no prazo máximo de 25 dias será anulado.

## Sugestões e reclamações

- Para realizar uma sugestão deve fazê-la em impresso próprio para o efeito, que se encontra junto à caixa de sugestões.
- Para realizar uma reclamação, a USF dispõe de Livro de Reclamações que deverá ser solicitado no secretariado clínico para o efeito.



## Marcação de Consultas

As consultas são marcadas através do agendamento em suporte informático (SINUS, SAM, SCLinic e SAPE). As marcações diferem consoante os tipos de consulta:

- **Consulta de Doença Aguda** - é marcada no próprio dia, presencialmente ou por telefone.
- **Consulta de Saúde do Adulto** - pode ser marcada por telefone, eAgenda, presencialmente, pelo médico/enfermeiro de família e por correio eletrónico: [usf\\_ltodi@arslvt.min-saude.pt](mailto:usf_ltodi@arslvt.min-saude.pt)
- **Consultas de Vigilância - Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar/Rastreio, Saúde Materna**, são marcadas pelo próprio médico, enfermeiro ou assistente técnico, pelo utente presencialmente, ou pelo telefone.
- **Consultas de Diabetes** - São marcadas pelo médico ou enfermeiro.
- **Consulta Domiciliária** - Marcada pela equipa médico/enfermeiro por sua iniciativa ou após solicitação do doente ou familiar cuidador.



## Serviços prestados pela USF

### Serviços Administrativos

- Acolhimento dos Utentes
- Inscrição de novos Utentes
- Alteração de dados pessoais dos Utentes inscritos
- Agendamento de consultas médicas e de enfermagem
- Validação administrativa de documentos emitidos nas consultas
- Pedido de renovação de receituário crónico e outras prescrições
- Pagamento de taxas moderadoras
- Transmissão de informações
- Atualização de isenções de taxas moderadoras e regime especial de comparticipação de medicamentos
- Atendimento telefónico das 8 às 20h

### Serviços Clínicos

- Consultas de Medicina Geral e Familiar
- Consultas de Vigilância de Saúde Infantil-Juvenil
- Consultas de Vigilância de Planeamento Familiar
- Consulta Pré-concepcional
- Consultas de Vigilância de Saúde Materna
- Consultas de Rastreio Oncológico
- Consultas de Vigilância de Diabetes
- Consultas de Vigilância de Hipertensão
- Vacinação
- Cuidados de Enfermagem e Tratamentos
- Consultas Médicas e de Enfermagem no Domicílio
- Consulta de Doença Aguda
- Consultas em Horário Pós-laboral
- Atendimento Telefónico Personalizado



## **Consultas Médicas e de Enfermagem no Domicílio**

- Têm como critério a impossibilidade do Utente se deslocar à USF;
- Podem ser da iniciativa do doente, familiar ou cuidador, do médico ou enfermeiro em situações identificadas;
- É necessário que o familiar ou cuidador solicite consulta junto do serviço administrativo, médico ou enfermeiro e que na data prevista para a realização do domicílio se desloque à unidade para o pagamento da taxa moderadora associada, caso não seja isento.

### **Consulta de Doença Aguda**

- Diariamente a USF oferece um horário reservado a Utentes que apresentem situações de doença aguda;
- Não devem ser usadas estas consultas para verificação ou pedido de exames complementares de diagnóstico, bem como pedidos de renovação de receituário;
- Em caso de impossibilidade de atendimento nesse dia, os Utentes em situação de doença aguda serão observados com a maior brevidade possível de acordo com a situação clínica.

### **Consulta Pós-laboral**

- Todos os médicos e enfermeiros dispõem no seu horário semanal de pelo menos um período de consulta pré e pós-laboral, entre as 8 e as 9h e entre as 18 e as 20h, para facilitar o acesso à vigilância e cuidados de saúde.

### **Atendimento Telefónico Personalizado**

- Todos os médicos e enfermeiros dispõem de atendimento telefónico personalizado aos seus Utentes, durante o horário de trabalho.



## Vacinação

- Carece de marcação prévia e realiza-se em todos os dias da semana; no entanto, para facilitar o acesso a este cuidado de saúde, dispomos da possibilidade de realizar a sua vacinação no mesmo dia em que comparece na USF para consulta;
- Para pessoas com vacinas em atraso o esquema vacinal sofre alterações, pelo que deve consultar o seu médico ou enfermeiro de família;
- No caso de pretender realizar vacinas fora do programa nacional de vacinação recomendado, deve fazer-se acompanhar da prescrição médica e do seu boletim de vacinas.

## Cuidados de Enfermagem e Tratamentos

- Estão disponíveis diariamente e encontram-se organizados mediante agendamento prévio;
- Se recorrer a este serviço por prescrição de um profissional de saúde externo à USF, necessitará de apresentar a guia de tratamento respetiva.



# **Informações importantes relativas ao Atendimento Clínico**

## **Consultas de vigilância de Saúde Infantil e Juvenil**

- As crianças são acompanhadas desde o nascimento. O “teste do pezinho” deve ser realizado entre o 3º e o 6º dias, idealmente através de visita domiciliária médica e/ou de enfermagem. Para agendar a realização do teste, os pais devem contactar a USF logo após o nascimento, munidos do registo de nascimento da criança e cartão de cidadão da mãe ou pai, no sentido de se proceder à inscrição da criança;
- Devem ser sempre apresentados o boletim individual de saúde da criança e o seu boletim de vacinas, para que os dados da vigilância fiquem registados;
- A periodicidade das consultas de vigilância vem expressa no boletim individual do seu filho, que deve ser consultado regularmente. São gratuitas;

## **Consultas de Planeamento Familiar**

- Destinam-se a mulheres entre os 15 e os 49 anos e são gratuitas;
- Deve comparecer a uma consulta de planeamento familiar uma vez por ano e deve apresentar os resultados da última citologia, ecografia pélvica e mamografia/ecografia mamária (caso existam), bem como o boletim de vacinas;
- Se optar pela vigilância em Médico Privado, solicitamos que compareça com os referidos exames para actualização do seu processo clínico;
- Primamos pela presença da Utente com a finalidade do estreitamento de uma relação de proximidade.



## **Consulta Pré-concepcional**

- É muito importante que o casal realize uma consulta pré-concepcional, com vista a preparar-se para uma futura gravidez;
- Trata-se de um momento propício para nos dar a conhecer os seus antecedentes de saúde, reprodutivos e familiares;
- Caso já tenha estado grávida, deve trazer-nos o boletim da gravidez anterior e as análises laboratoriais que realizou durante esse período, bem como outras informações que considere pertinentes.

## **Consultas de Saúde Materna**

- Assim que souber ou julgar estar grávida deve marcar uma consulta de saúde materna, idealmente até à 8ª semana, após a data do primeiro dia da sua última menstruação;
- Se optar pela vigilância em Médico Privado, solicitamos que nos dê igualmente conhecimento da sua gravidez, para que possamos estar mais perto das suas necessidades durante esta fase da sua vida.;
- Sugerimos que em todas as consultas seja portadora do Boletim de Saúde Materna.



## **Consulta de Diabetes**

- Tem a finalidade de manter uma vigilância rigorosa da progressão da diabetes e dotar o doente diabético de competências para autogerir a sua doença;
- São realizadas pelo menos duas vezes por ano e promovem a aquisição de estilos de vida saudáveis e a prevenção de complicações.

## **Consulta de Hipertensão**

- Pretende-se minimizar os efeitos secundários da pressão arterial elevada no organismo;
- São realizadas pelo menos duas vezes por ano e promovem no hipertenso a aquisição de estilos de vida saudáveis, com o objetivo de minimizar os principais factores de risco e prevenir complicações.

## **Rastreio Oncológico**

Realizado segundo o Plano Oncológico Nacional, que recomenda:

- Rastreio do cancro do colo do útero - citologia cervico-vaginal (“papanicolaou”) nas mulheres com idade entre os 25 e os 64 anos;
- Rastreio do cancro da mama - mamografia a cada 2 anos nas mulheres dos 50 aos 69 anos;
- Rastreio do cancro colo-rectal - pesquisa de sangue oculto nas fezes em homens e mulheres dos 50 aos 74 anos.

