



Crescer, evoluir e inovar na busca pela excelência na prestação dos cuidados de saúde.

GUIA DE ACOLHIMENTO AOS UTENTES

O presente guia tem como objetivo facultar informações relevantes sobre a Unidade de Saúde Familiar (USF) do Arco, o seu funcionamento e os serviços que disponibiliza aos seus utentes

Elaborado em:
01.2012

Revisto em:
08.01.2016
(2ª revisão)

Revisão em:
01.2018

Quem somos?

Somos uma equipa que trabalha em conjunto com a população a quem presta cuidados, no sentido da promoção e manutenção da saúde, minimizando o impacto da doença.

A nossa visão prima pela excelência dos cuidados de saúde que prestamos, gerando ganhos em saúde e elevados níveis de satisfação dos utentes e dos profissionais.

Qual a nossa Missão?

Prestar cuidados de saúde continuados, qualificados e humanizados a todos os utentes inscritos, integrados no seu núcleo familiar.

Promover a capacitação dos utentes na gestão da sua saúde.

Prevenir, tratar e cuidar, acompanhando, enquanto equipa, os desenvolvimentos e a evolução científica.

Promover a constante formação dos profissionais da equipa, assim como a sua participação ativa na formação de novos profissionais.

Qual o horário da USF do Arco?

Funciona todos os dias úteis entre as 8:00 e as 20:00 (atendimento presencial, telefónico e email).

Estamos encerrados aos fins-de-semana e feriados; nestes dias, em caso de situação aguda, pode recorrer ao Atendimento Complementar:

- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados da Lapa, na Rua de São Ciro nº 36, 1200-831 Lisboa - telefone 213931250 (aos sábados das 10:00 às 18:00 e aos domingos e feriados das 10:00 às 14:00);
- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados dos Olivais, na Alameda da Encarnação, 1800-192 Lisboa - telefone 218507000 (aos sábados das 10:00 às 18:00).

Fora do horário de funcionamento da USF pode ainda recorrer aos Serviços de Urgência hospitalares:

- *Doença de Adultos*: Hospital de São José (Rua José António Serrano 1150-199, telefone 218841000);
- *Doença Infantil*: Hospital D. Estefânia (Rua Jacinta Marto, 1169-045 Lisboa, telefone 213126600);
- *Doença Ginecológica ou da Gravidez*: Maternidade Alfredo da Costa (Rua Viriato, 1069-089 São Sebastião da Pedreira, telefone 213184000).

No *placard* à entrada da USF estão afixados os horários de cada profissional, as ausências programadas dos mesmos, entre outras informações.

Quais os serviços existentes na USF do Arco?

1. Consulta médica presencial

- Programada
 - Destinada a grupos vulneráveis (Saúde Infantil e Juvenil, Planeamento Familiar, Saúde Materna);

- De vigilância de problemas de saúde (ex: a utentes com diabetes ou hipertensão);
- Promoção da saúde e prevenção de doenças (vigilância do adulto saudável, rastreio dos cancros da mama, do intestino e do colo do útero).
- Consulta aberta - por motivo de situação aguda ou de agudização de doença crónica (motivos expostos nos placards e site da USF do Arco).

2. **Consulta de enfermagem**

- Programada - Saúde de Adultos, Saúde do Idoso, Saúde Infantil / Juvenil, Planeamento Familiar (nomeadamente para entrega de método contraceutivo), Saúde Materna, Diabetes e Hipertensão;
- Consulta aberta - por motivo de situação aguda (motivos expostos nos placards e site da USF do Arco).

3. **Tratamentos e injetáveis** - segundo agendamento prévio com o Enfermeiro de Família. Qualquer tratamento ou medicação só serão realizados com prescrição médica ou guia de tratamento.

4. **Vacinação** - segundo agendamento prévio para o Enfermeiro de Família. Deverá trazer o seu boletim de vacinas; se não tiver, é possível pedir 2ª via (entregue em 3 dias, com pagamento de taxa moderadora). As vacinas que não se encontrem previstas no Programa Nacional de Vacinação só serão administradas mediante prescrição médica válida e pagamento de taxa moderadora (se aplicável).

5. **Diagnóstico Precoce (teste do pezinho)** - deve ser realizado com marcação prévia de preferência com o Enfermeiro de Família entre o 3º e o 6º dia de vida do recém-nascido.

6. **Consulta médica não presencial** – para renovação ou continuação de tratamentos que sejam do conhecimento do Médico de Família, como receituário crónico, tratamentos domiciliários com oxigénio / ventilador, ou fisioterapia com informação clínica do médico fisiatra.

Pode ser deixado o pedido no Secretariado Clínico, ou ser feito por correio eletrónico, sendo o prazo de entrega de 72h úteis; se o utente não for isento, haverá lugar a pagamento de taxa moderadora.

7. **Atendimento telefónico (Médico / Enfermagem)** - cada profissional dispõe de um horário destinado ao atendimento telefónico aos utentes, para esclarecimento de dúvidas na medicação, aparecimento de novo ou agravamento de sintomas, ou qualquer outra situação clínica que necessite de esclarecimento.

Deverá ligar para o Secretariado Clínico indicando o motivo e, dependendo da disponibilidade do Médico / Enfermeiro, o telefonema será atendido de imediato ou será contactado mais tarde. Tenha em atenção que a sua chamada telefónica é atendida durante o período de consultas ou tratamentos, pelo que deve ser tão breve quanto possível na exposição do seu caso.

O contato telefónico com o seu Médico não deve ser utilizado para pedidos de renovação de receituário, de tratamento com oxigénio / ventilador ou de fisioterapia.

8. Serviços Administrativos

- Inscrição de novos utentes;
- Atualização dos dados pessoais;
- Agendamento de serviços de saúde (enfermagem e médicos);
- Validação administrativa de documentos emitidos;
- Pedido / levantamento de renovação do receituário crónico e outros tratamentos;
- Pagamento de taxas moderadoras;
- Entrega de informações sobre:
 - serviços de saúde disponíveis na USF do Arco;
 - recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;
 - procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

Como posso marcar consulta?

Dirigindo-se presencialmente ao secretariado da USF, telefonando, por correio eletrónico (contatos da USF na página 12) ou utilizando o serviço de marcação online e-agenda (<https://servicos.min-saude.pt>), em todo o horário de funcionamento da USF.

A USF do Arco garante consulta programada no espaço de 5 dias úteis a partir do pedido. Esse prazo poderá ser mais prolongado em períodos de maior afluência de utentes, ou na ausência programada dos profissionais de saúde.

E se for uma situação aguda?

Em caso de doença aguda ou doença crónica agudizada (critérios de acesso disponíveis nos placards das salas de espera), deve dirigir-se ao Secretariado Clínico da USF preferencialmente no horário de consulta do seu Médico ou Enfermeiro de Família.

Se recorrer à USF fora do horário do seu Médico / Enfermeiro, ou se ele não estiver presente nesse dia, será feita a inscrição para outro profissional.

Note que as consultas marcadas no próprio dia são mais curtas que as programadas e só se destinam a resolver situações de doença aguda. Não deve recorrer a estas consultas para falar de problemas de saúde que não são agudos, mostrar exames ou pedir emissão de declarações ou atestados.

Se tiver dúvidas deve contactar o seu Médico ou Enfermeiro de Família.

E se precisar de uma consulta no domicílio?

Estas consultas estão reservadas a pessoas que estão impossibilitadas de se deslocar à USF por motivos de saúde e que não se encontrem em instituições, devendo para o efeito contactar telefonicamente o Secretariado Clínico.

Após a avaliação da sua necessidade pelo profissional de saúde, será programada uma consulta domiciliária.

Quais os procedimentos NÃO efetuados na USF do Arco?

- A transcrição de exames pedidos por outros médicos não faz parte das obrigações do médico de família e estão proibidas pelo Despacho 10430/2011, pelo que estes pedidos não serão aceites;
- Exames médico-desportivos;
- Receitas de medicamentos crónicos que não são do conhecimento do seu Médico de Família ou outra medicação que este considere inapropriada;
- Atestados para carta de caçador ou licença de porte de arma.

Serviços Mínimos

Em caso de ausência programada do seu Médico de Família, estão assegurados os serviços mínimos, nomeadamente:

- Situações de doença aguda;
- Vigilância e controlo de terapêutica hipocoagulante;
- Primeira consulta de vida até aos 28 dias;
- Consultas de vigilância nos primeiros 2 anos de vida das crianças com compromisso de vigilância na USF;
- Primeira consulta de Saúde Materna;
- Intercorrências em qualquer idade gestacional;
- Encaminhamento para a consulta de referência de Obstetrícia nos Cuidados de Saúde Secundários;

- Pedido atempado do teste de Coombs indireto à grávida Rh-, para posterior administração de imunoglobulina anti-D, quando indicado;
- Consulta de revisão do puerpério;
- Pedido de contraceção de emergência;
- Pedido de IVG;
- Consulta de PF após IVG;
- Emissão de certidões de óbito no domicílio;
- Renovação receituário crónico.

Em caso de ausência programada do seu Enfermeiro de Família, estão assegurados os serviços mínimos, nomeadamente:

- Situações de doença aguda;
- Diagnóstico precoce do RN;
- Consultas de vigilância nos primeiros 2 anos de vida das crianças com compromisso de vigilância na USF;
- Primeira consulta de Saúde Materna;
- Consulta de revisão do puerpério;
- Administração de imunoglobulina anti-D à grávida Rh -, quando indicado;
- Fornecimento de contraceção, incluindo a contraceção de emergência;
- Encaminhamento para IVG;

- Vacinação;
- Cuidados curativos, na USF e Domicílio, se quando não realizados coloquem em risco a recuperação clínica do doente.

Sugestões:

De modo a aumentar a eficácia e qualidade dos serviços prestados, deve, sempre que possível:

- trazer o seu **cartão de cidadão** ou **registo de utente, boletim de vacinas** e **cartão de subsistemas** (se aplicável);
- **manter atualizados os seus dados pessoais** e dos seus familiares (morada, telefone, subsistemas de saúde);
- **avisar o mais cedo possível se não puder comparecer a uma consulta** programada (Médica ou de Enfermagem) para que esse tempo possa ser utilizado por outra pessoa e para que lhe possamos propor uma data alternativa;
- **chegar à Unidade de Saúde Familiar do Arco 30 minutos antes da hora programada das consultas médicas e de enfermagem** para assegurar a efetivação atempada da consulta.
Caso se atrase deve avisar o Secretariado Clínico; se chegar até 15 minutos depois da hora marcada ainda terá consulta, mas poderá ter de esperar;
- participar ativamente na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela equipa, apresentando sugestões e/ou reclamações que considere pertinentes.

Notas:

- Os profissionais desta unidade esforçam-se por cumprir os horários da marcação da consulta. No entanto, os problemas de saúde discutidos em consulta nem sempre podem ser resolvidos dentro do tempo estabelecido, pelo que esta pode atrasar-se.
Também as consultas de doença aguda poderão ter prioridade, atrasando as consultas agendadas.
Em qualquer das situações, tentamos que o atraso não ultrapasse os 45 min.
Lembre-se: se hoje um outro utente necessita de mais tempo, amanhã poderá ser você a necessitar.
- Os profissionais desta USF contribuem e estão empenhados na formação de novos profissionais Médicos e Enfermeiros. Por esse motivo poderá notar a sua presença durante as consultas, ou a sua consulta poderá mesmo ser realizada por estes profissionais sob a supervisão de colegas mais experientes. Pedimos a sua colaboração nesta formação.
No entanto, os utentes têm o direito de recusar ser observados por profissionais em formação, pelo que, caso seja essa a sua decisão, deve expressá-lo previamente ao seu Médico ou Enfermeiro de Família, ou no Secretariado Clínico previamente à consulta.
- Encontra-se disponível para consulta pública o Regulamento Interno, o Plano de Ação, bem como o Relatório de Atividades do ano transato, relativos a esta Unidade de Saúde.
- Todos os utentes têm o direito a uma segunda opinião clínica dentro ou fora da USF. Caso o pretendam devem expressá-lo ao seu Médico ou Enfermeiro de Família, que facultará a informação necessária e considerada adequada.
- Existe a possibilidade de apresentar as suas sugestões na Caixa de Sugestões ou reclamações no Livro de Reclamações.

- Existe a possibilidade de contacto personalizado e com privacidade com a Coordenadora ou com quem ela delegar, para expor sugestões ou reclamações.
- Por favor desligue ou retire o som do seu telemóvel antes de entrar para a consulta.

Contactos:

Gabinete do Cidadão (ACES Lisboa Central)

Morada: Rua Carvalho Araújo nº 103 - 7º andar, 1900-138 Lisboa

Horário de funcionamento: 9:00 - 13:00 / 14:00 - 17:00

Telefone: 213105318

Responsáveis:

- ***Dra Maria Farçadas:*** lxcentral.gc@arslvt.min-saude.pt

- ***Paula Simões:*** paula.simoese@csalameda.min-saude.pt

UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR DO ARCO

Morada: Travessa do Noronha Nº 5A,
1250-169 Lisboa

Telefone: 213947310

Fax: 213947318

Email: usf.arco@arslvt.min-saude.pt

Site: <http://usf-do-arco.docvadis.pt/>

