

Guia de acolhimento do Utente

Unidade de Saúde Familiar Delta

Agrupamento de Centros de Saúde de Oeiras e Lisboa Ocidental

Administração Regional de Saúde
de Lisboa e Vale do Tejo
Ministério da Saúde



MISSÃO E VALORES

A USF DELTA presta cuidados de saúde humanizados garantindo proximidade e acessibilidade aos seus utentes contribuindo assim para a melhoria do nível de saúde da comunidade. Na USF DELTA os utentes têm atribuído um Médico de Família e um Enfermeiro de Família, recomendando-se a inscrição conjunta dos vários elementos do agregado familiar.

A Unidade de Saúde Familiar Delta (USF DELTA) é constituída por uma equipa de 8 médicos, 7 Enfermeiros e 5 Administrativos, sendo a coordenadora a Dra. Catarina Cordeiro.

O objetivo deste guia é facultar aos utentes informações sobre os serviços prestados na USF DELTA.

A equipa encontra-se receptiva a todos os contributos e sugestões provenientes da comunidade, com vista a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

OBJETIVOS

A equipa da USF DELTA estabelece como prioritários os seguintes objetivos:

- a) Prestação de cuidados de saúde em todos os dias úteis das 8 às 20h;
- b) Garantir a todos os utentes o direito de ter um Médico de Família;
- c) Garantir a todos os utentes o direito de ter um Enfermeiro de Família;
- d) Promover o atendimento médico e de enfermagem ao recém-nascido até ao 15º dia de vida;
- e) Promover a primeira consulta de vigilância da grávida até às 9 semanas de gestação;
- f) Promover o acesso a consultas de planeamento familiar a todas as mulheres que pretendam ser vigiadas na USF DELTA;

g) Garantir a realização de domicílio médico a utentes com situações clínicas agudas e incapazes de se deslocar à USF DELTA num prazo de 72 horas;

h) Garantir a realização de domicílio de enfermagem a utentes com necessidade de cuidados de enfermagem e incapazes de se deslocar à USF DELTA, num prazo de 72 Horas;

i) Permitir o acesso à consulta médica no próprio dia aos utentes que se tenham dirigido à USF DELTA, por situações clínicas agudas, situações que não justifiquem observação no próprio dia serão agendadas em tempo útil;

j) Garantir a realização de consulta de enfermagem no próprio dia a todos os utentes que se dirijam à USF DELTA, com necessidade de cuidados de enfermagem agudos;

k) Na USF DELTA esforçamo-nos para que o horário da consulta seja cumprido, e sempre que possível não ultrapasse os 30 minutos de espera;

l) Garantir que as chamadas telefónicas sejam atendidas pelos Médicos e/ou Enfermeiros no próprio dia, em horário próprio.

ENDEREÇO, CONTATOS E ACESSOS

Morada: Rua António Bernardo Cabral Macedo

2770-219 Paço de Arcos

Telefone: 214 540 811

Telefone Enfermagem: 214 540 816/ 817

Fax: 214 540 813

E-mail: usfdelta@csoeiras.min-saude.pt

ACESSOS E TRANSPORTES

- **Carreira 158**

Percurso entre a estação de comboios de Paço de Arcos e o Oeiras Parque.

- **Carreira 111**

Percurso entre a estação de comboios de Paço de Arcos e o Oeiras Parque.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF DELTA disponibiliza cuidados de saúde aos seus utentes nos dias úteis das 8 às 20h.

Nas situações urgentes, os utentes poderão recorrer ao Serviço de Urgência da seguinte forma:

URGÊNCIA DE ADULTOS - TODOS OS DIAS DA SEMANA

Hospital São Francisco Xavier

Estrada do Forte do Alto do Duque. 1495-005 Lisboa.

Telefone: 210 432 000

URGÊNCIA PEDIÁTRICA

Hospital São Francisco Xavier

Das 9h às 22h todos os dias da semana

Hospital Dona Estefânia ou Hospital de Santa Maria

Das 22h às 9h todos os dias da semana

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

A USF DELTA é responsável pela prestação de cuidados de saúde a utentes residentes na sua área de abrangência .

Esta inclui as freguesias de Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos, Porto Salvo, Caxias e Barcarena

INSCRIÇÃO NA USF DELTA

Para se poderem inscrever na USF DELTA os utentes terão que ter residência nas freguesias acima citadas, necessitando para tal da seguinte documentação:

- Cartão de Cidadão ou Bilhete de identidade e cédula pessoal (para cidadãos portugueses e crianças portuguesas);
- Autorização de residência ou passaporte (para cidadãos estrangeiros);
- Cartão de Segurança Social, ADSE ou outro subsistema;
- Trazer recibo da água, luz ou gás do último mês, ou atestado de residência, para comprovar a morada.

A EQUIPA DA USF DELTA



MÉDICOS DE FAMÍLIA

Cada médico da USF DELTA é responsável pela prestação de cuidados aos utentes inscritos no seu ficheiro.

Dr. André Azevedo	Dr. João Reis
Dra. Carla Coimbra	Dra. Maria João Mendes
Dra. Catarina Cordeiro	Dr. Ricardo Ribeiro
Dra. Paula Oliveira	Dra. Sónia Pereira

ENFERMEIROS FAMÍLIA

Cada Enfermeira da USF DELTA é responsável pela prestação de cuidados de enfermagem aos utentes inscritos no ficheiro de um Médico de Família.

A USF DELTA é constituída por sete Enfermeiras sendo a Enf. Célia Samico a coordenadora da equipa de Enfermagem.

Enf. Ana Garcia	Enf. Iva Mendes	Enf. Célia Samico
Enf. Carla Melo	Enf. Paula Brás	
Enf. Catarina Amaro	Enf. Vera Correia	

ADMINISTRATIVOS

A Equipa Administrativa faz o primeiro contacto com o utente. Cada Administrativo é responsável pelo atendimento dos utentes inscritos na USF DELTA.

A equipa administrativa é constituída por 5 assistentes administrativos, sendo a assistente administrativa Cristina Marques a Coordenadora da equipa.

Cristina Arantes	Rosa Carrondo	Ricardo Duarte
Cristina Marques	Zélia Amado	

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS MÉDICOS

Todos os médicos da USF DELTA são especialistas em Medicina Geral e Familiar e disponibilizam os seguintes serviços:

1. Saúde do Adulto/Idoso;
2. Saúde Infantil desde o recém nascido;
3. Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar;
4. Saúde Materna;
5. Visitas Domiciliárias;
6. "Consultas de Doença Aguda"

SERVIÇOS PRESTADOS PELA EQUIPA DE ENFERMAGEM

Todos os enfermeiros da USF DELTA prestam os seguintes cuidados:

1. Consulta de Saúde Infantil;
2. Consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar;
3. Consulta de Saúde Materna;
4. Consulta de Diabetes/Hipertensão;
5. Tratamentos;
6. Vacinação;
7. Educação para a saúde;
8. Cuidados de Enfermagem no Domicílio.

ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO PRESENCIAL

O atendimento administrativo é efetuado entre as 8 e as 20 horas, sendo realizado por ordem de chegada (sistema de senhas).

OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DISPONÍVEIS SÃO OS SEGUINTE:

- Inscrição de novos utentes;
- Alteração dos dados pessoais dos utentes;
- Agendamento de consultas médicas;
- Validação administrativa de documentos emitidos pelos médicos, tendo prioridade a confirmação de consultas;
- Pedido de renovação do receituário crónico e outros procedimentos;
- Pagamento de taxas moderadoras;

Os administrativos encontram-se disponíveis para, de forma cordial e precisa fornecer informação sobre:

- Serviços de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;
- Procedimentos necessários para agendar consultas noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico é possível durante todo o horário de funcionamento da USF Delta.

Tenha a preocupação de ter consigo o Cartão de Utente quando nos contacta.

Com o Administrativo:

1. Informações sobre:

A. Horários e serviços de saúde disponíveis;

B. Recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;

C. Procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

2. Agendamento, transferência e anulação de todo o tipo de consultas médicas e de enfermagem.

Com o Enfermeiro ou com o Médico:

1. Esclarecimento de dúvidas sobre saúde, doenças, medicamentos e tratamentos.

CIRCUITO DO UTENTE

O circuito do utente diz respeito ao conjunto de procedimentos que este deve realizar para ter acesso aos serviços de saúde pela USF DELTA.

AGENDAMENTO

Todas as consultas pela iniciativa do utente devem ser agendadas presencialmente, por telefone, pelo e-mail da USF Delta ou por e-agenda.

A consulta médica de doença aguda é marcada no próprio dia, presencialmente às 8h da manhã.

CONFIRMAÇÃO DA PRESENÇA

Deve chegar à USF Delta 30 minutos antes da hora de uma consulta de vigilância (Saúde Materna/ Saúde Infantil/ Saúde Reprodutiva e Planeamento familiar) ou 15 minutos no caso das restantes consultas.

Confirme a sua presença no atendimento administrativo mediante a apresentação do cartão de utente ou outro que tenha o número de utente do Serviço Nacional de Saúde.

O secretário clínico confirma a consulta, procede à cobrança da taxa moderadora (se não estiver isento), emite recibo e efetiva a sua presença no sistema informático.

SALA DE ESPERA

Após confirmação de presença deve aguardar na Sala de Espera.

SERVIÇO DE SAÚDE

Os utentes serão chamados por ordem de marcação ou chegada, de acordo com a prioridade da situação clínica.

VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS E EVENTUAL AGENDAMENTO DA PRÓXIMA CONSULTA

No final de cada consulta o utente deve dirigir-se ao balcão para validar os documentos emitidos e se necessário agendar uma nova consulta.

OUTRAS RECOMENDAÇÕES

Quando o utente por qualquer motivo for impossibilitado de comparecer a uma consulta agendada tem o dever de, antecipadamente, a anular.

SAÚDE INFANTIL E JUVENIL

A vigilância da saúde na infância tem como objetivo a promoção de um estilo de vida adequado e a prevenção da doença.



As consultas são realizadas pela Enfermeiro/a ou Médico de Família.

O acompanhamento das crianças é realizado desde o nascimento até à adolescência tendo como orientações o Programa de Vigilância proposto pela Direcção Geral de Saúde.

O Boletim de Saúde Infantil e Juvenil, o Boletim de Vacinação assim como o Cartão de Cidadão, deverão acompanhar a criança em todas as consultas.

TESTE DO PÉZINHO

O teste do Pézinho deve ser realizado entre o 3º e o 6º dia de vida do seu bebé. Após o nascimento, os pais deverão entrar em contacto com a Enfermeira para agendarem a realização do teste. Este pode ser realizado no domicílio ou na USF DELTA.

VACINAÇÃO

A vacinação é realizada pelas Enfermeiros da USF DELTA de acordo com as orientações do Programa Nacional de Vacinação (PNV). As vacinas que se encontram fora do PNV poderão ser efetuadas mediante prescrição médica.



VACINAÇÃO INFANTIL

1- Crianças e Adolescentes com Consultas de Vigilância realizadas na USF DELTA:

São vacinados durante a realização das consultas de Vigilância de Saúde Infantil

2- Crianças Vigeadas noutras instituições ou Pediatra particular:

Devem dirigir-se à USF Delta no seguinte horário:

- 3ª Feira – 14:00 às 18:00 Horas

- 5ª Feira – 09:00 às 12:00 Horas

VACINAÇÃO ADULTOS

Todos os dias das 08:00 às 19:00 Horas

SAÚDE REPRODUTIVA E PLANEAMENTO FAMILIAR

A primeira consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar deverá ser realizada antes do início da vida sexual, com vista a uma sexualidade responsável e saudável. Esta destina-se a mulheres e homens em idade fértil.

A consulta é **GRATUITA** e realizada pela Enfermeira de Família e pelo Médico de Família.

As consultas têm como principais objectivos:

- Promover uma sexualidade saudável e segura;
- Ajudar a programar o número de filhos;
- Reduzir a taxa de morbilidade e de mortalidade materna e infantil;
- Prevenir situações de risco;
- Reduzir a incidência das doenças sexualmente transmissíveis e as suas consequências;

- Melhorar a saúde e o bem-estar da família;
- Aconselhamento relativamente aos diferentes métodos anticoncepcionais e o seu fornecimento gratuito;
- A realização de rastreios do cancro do colo do útero e cancro da mama;
- Controlo de outros problemas de saúde relacionados com o aparelho reprodutor da mulher.

Para cada consulta o utente deverá trazer o Boletim de Saúde Reprodutiva e Planeamento familiar, o Boletim Individual de Saúde e o Cartão de Cidadão.

SAÚDE MATERNA

As consultas de saúde materna têm como finalidade acompanhar a mulher grávida/casal de forma a assegurar uma gravidez saudável, fisicamente segura e emocionalmente satisfatória para a mãe, para a criança e para a família.



A primeira consulta de gravidez deve ocorrer tão precocemente quanto o possível.

Cada consulta de vigilância de gravidez é realizada pela Enfermeira e pelo médico de família.

Contacte a Enfermeira de Família para agendar a sua primeira consulta de vigilância de gravidez.

As consultas de vigilância da gravidez deverão ser realizadas mensalmente até às 33 semanas na USF DELTA e posteriormente no hospital de referência (HSFX).

Deverá trazer sempre consigo o boletim de Saúde da Grávida, o Boletim Individual de Saúde (Boletim de Vacinas) e o Cartão de Cidadão.

A vigilância da gravidez termina com a “consulta de revisão do puerpério”, que deve ter lugar entre as 4 e as 6 semanas após o nascimento do bebé.

SAÚDE DO ADULTO

Esta consulta destina-se a utentes com idade igual ou superior a 19 anos numa das seguintes situações:

1. Uteute saudável que pretende fazer um exame global de saúde (check-up);
2. Uteute com doença crónica necessitando de reavaliação. Estas consultas poderão ser agendadas por:
 - a. Iniciativa do utente – quando o Uteute julga necessitar de uma **n o v a** consulta ou antecipar outra previamente agendada.
 - b. Iniciativa do Médico – se tem problemas de saúde crónicos ou exames pedidos e ainda não mostrados, o seu Médico, no final de cada consulta, dar-lhe-á um documento autorizando a marcação de nova consulta ou agendará ele próprio uma nova consulta.

CONSULTA DE DOENÇA AGUDA

O Médico de Família tem horário para atender os utentes com situações agudas no próprio dia independentemente de se tratar de criança ou adulto.

Não devem ser usadas para mostrar exames, pedir atestados médicos ou outros semelhantes.

VISITAS DOMICILIÁRIAS

DOMICÍLIOS DE ENFERMAGEM

Os utentes ou familiares que estejam nestas condições e pensam necessitar deste tipo de cuidados, deverão contactar telefonicamente ou pessoalmente o seu Enfermeiro de Família.

Trata-se de um serviço prestado a utentes residentes na área de abrangência da USF DELTA (Ver área de Abrangência na página 5 deste guia).

A visita domiciliária do Recém Nascido é realizada até ao 15º dia do Bebé. Após o nascimento do bebé os pais deverão entrar em contacto com a Enfermeira de Família.

DOMICÍLIOS MÉDICOS

Todos os Médicos de Família realizam visitas domiciliárias a utentes acamados ou dependentes da sua lista, nomeadamente aos impossibilitados de se deslocarem à USF DELTA.

TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM

Na sala de tratamentos são prestados cuidados de enfermagem aos utentes da USF DELTA no âmbito da Doença Aguda e Doença Crónica, tais como:

- 1- Realização de Pensos;
- 2- Administração de Terapêutica;
- 3- Administração de vacinas;
- 4- Entubação Nasogástrica;

- 5- Avaliação de Parâmetros Vitais;
- 6- Algáliação;
- 7- Aerosolterapia;
- 8- Realização de pequenas cirurgias;
- 9- Soroterapia;
- 10- Entre Outros.

PEDIDO DE RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO E OUTROS PROCEDIMENTOS

Descreve-se nesta secção o conjunto de procedimento que tradicionalmente só podem ser feitos no contexto de uma consulta médica e de enfermagem e que passam também a poder ser requisitados junto do balcão.

RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO

Os utentes podem solicitar a renovação do seu receituário crónico através do atendimento administrativo, junto ao balcão, desde que tragam os medicamentos que tomam, ou de uma “guia de medicamentos”.

OUTROS PROCEDIMENTOS CLÍNICOS REALIZÁVEIS SEM A PRESENÇA DO UTENTE

Os utentes poderão solicitar através da secretaria o pedido dos seguintes serviços:

1. Renovação de guia de transporte;
2. Renovação de credenciais para exames - Apenas se aplica a exames que têm que ser efetuados

mensalmente, ou outros, que caso a caso venham a ser autorizados pelo Médico de Família. Em qualquer dos casos precisa de ter uma autorização escrita do seu Médico de Família;

3. Renovação de baixa – apenas aplicável a situações específicas;
4. Declaração para poder frequentar estabelecimento escolar – esta declaração será emitida sem necessidade de vinda à consulta se o utente foi observada recentemente pelo Médico de Família;
5. Declaração de robustez física - não carece de autorização por escrito, mas a emissão da declaração fica condicionada ao facto de a “vigilância de saúde” estar ou não atualizada.

LEVANTAMENTO DOS DOCUMENTOS

O levantamento do receituário, guias de transporte ou outros documentos requisitados por esta via, deve ser efetuado na secretaria da USF-Delta, 3 dias úteis após o pedido.

HORÁRIO

O pedido e levantamento do receituário podem ser feitos no seguinte horário:

2ª a 6ª f das 10:00 às 19:00 horas.

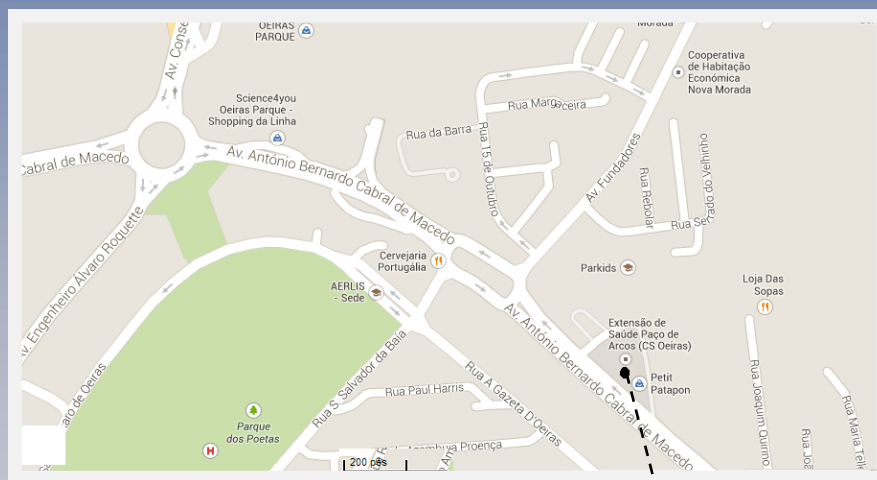
SERVIÇOS NÃO PRESTADOS

Os seguintes atestados não serão emitidos pelos médicos de família da USF:

1. Emissão de atestados para desportos federados e de alta competição;
2. Atestado para a prática de mergulho e pesca submarina, licença de uso e porte de arma;
3. Emissão de atestados para a prática de desportos náuticos;
4. Relatórios ou exames para seguros de saúde e/ou seguros de vida, e/ou empréstimos bancários para aquisição de habitação.

Esta medida justifica-se pelo fato de estes serviços não se inserirem no âmbito da prevenção e promoção da Saúde.

NOTA FINAL: Este guia pode ser sujeito a alterações.



Unidade de Saúde Familiar Delta
Rua António Bernardo Cabral Macedo
2770-219 Paço de Arcos
Telefone: 214 540 811
Telefone Enfermagem: 214 540 816
Fax: 214 540 813
E-mail: usdelta@csoeiras.min-saude.pt

